



UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA
FACULTAD DE CIENCIAS Y SISTEMAS

Tesina

Propuesta de un Sistema de Gestión de la Calidad para la producción de
Queque en la “Panadería y Repostería Alaniz”

Para optar al grado
Ingeniero de Sistemas

Elaborada por:

Br. Randy Antonio Guerrero Rivera.

Br. Claudia Lucia Mayorga Alaniz.

Br. Jessica Lorena González Palacios.

Tutor

MSC. Ronald Torres Mercado.

Managua, Abril 2010.

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedicamos en primer lugar al Rey de Reyes, a Dios Nuestro Señor, que nos dio el regalo mas grande: La Vida, y que nos ha proporcionado a lo largo de nuestra existencia fuerza, paciencia y perseverancia para poder llegar a este día tan importante para nosotros.

En segundo lugar, a nuestras familias, que siempre estuvieron junto a nosotros brindandonos su apoyo, su confianza y cariño y hoy les podemos decir que hemos concluido con éxito este reto en nuestra vida profesional.

Dedicación especial a mi recordada madre Teresita Palacios Cortez, que aunque ya no esta presente físicamente conmigo, se que desde el cielo me observa y me cuida, gracias por todos tus consejos, enseñanzas y por haberme amado tanto.

Jessica Lorena González Palacios

Dedico esta tesina a nuestro padre Dios que me ha dado la fortaleza y perseverancia a lo largo de once años que me tomó culminar mi carrera; a mis padres que siempre estuvieron ahí para regalarme de su sabiduría y animarme hasta llegar a este momento; a mis hijas, mis tesoros, Melanie Lucia y Natalia María, que tuvieron que esperar todo el tiempo que he invertido en este trabajo, tiempo que hubierámos podido compartir juntas; a mi esposo Rolando por su apoyo incondicional.

Claudia Lucia Mayorga Alaniz

AGRADECIMIENTO

Al llegar a feliz término esta tesina, queremos agradecer en particular:

A MSC. Ronal Torrez Mercado

Por ser nuestro tutor, por la disponibilidad de tiempo que nos brindó y por todos los conocimientos que compartió con nosotros, los cuales influyeron para que este trabajo se pudiera finalizar con la mejor calidad posible.

A Sra. Nubia Alaniz

Por todo el apoyo que nos brindó para el acceso a las instalaciones de la Panadería y por toda la información que nos fue dada.

A todas las personas que contribuyeron directa o indirectamente en la ejecución de esta tesina.

RESUMEN

El presente trabajo consta de tres partes esenciales para poder llevar a cabo el diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad como propuesta de Mejora a la situación actual de Panadería y Repostería Alaniz con respecto al Proceso de Producción del cual se obtiene el producto más importante y representativo como lo es el Queque en sus diferentes modalidades.

Panadería y Repostería Alaniz está ubicada en Monseñor Lezcano de la Estatua 1 c al lado, 1 c abajo la cual tiene más de 25 años de experiencia en la industria de la Panificación.

La primera parte consistió en la realización de un diagnóstico utilizando una visión sistémica que abarcó a todos los elementos involucrados en el proceso de elaboración de dicho producto, se aplicó una metodología propia que terminó con la construcción de un diagrama Causa-Efecto que resaltó el problema principal o raíz que actualmente posee dicho proceso de producción que es la falta de control en los elementos que inciden directa e indirectamente y que por lo tanto está generando no conformidades en el producto final que ha afectado la satisfacción de los clientes.

La segunda parte, que da inicio a la propuesta de Mejora, es el establecimiento de los elementos del Sistema de Gestión de la Calidad a través del Mapa de Procesos que orienta todas las actividades hacia la obtención de un Proceso de Producción óptimo que cumpla con los requerimientos de la empresa que a su vez son las expectativas de los clientes basado en uno de los enfoques de la Norma ISO 9001-2000 el cual es el Enfoque de Proceso.

Y la tercera parte es el diseño del Sistema de Gestión haciendo uso del Modelo de Proceso de la Gestión de la Calidad ISO 9001-2000 el que garantiza que cumpliendo con cada uno de sus aspectos se estarán atendiendo todas las necesidades de los involucrados para la optimización del proceso de producción.

Este modelo posee de manera implícita la metodología de Deming o ciclo PHVA como la metodología de aplicación de dos formas, una global que enlaza los cuatro grupos del Modelo y constituye el diseño del Sistema y una específica que se ejecuta dentro de cada grupo relacionándose más que todo con la implementación. En este caso se desarrolló la metodología de manera global ya que el trabajo está orientado al diseño del SGC.