



**RESUMEN – TESIS DE GRADO**

AUTORES: MIRYEN RAMIREZ RAMIREZ

---

FACULTAD: CIENCIAS AGRARIAS Y DEL AMBIENTE

---

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA DE PRODUCCIÓN AGROINDUSTRIAL

---

DIRECTOR: ZULMA MILENA BARRETO PRADILLA

---

TITULO DE LA TESIS: FORMULACION DE ESTRATEGIAS DE SEGUIMIENTO Y VERIFICACION PARA GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS PARAMETROS DEFINIDOS EN LOS PROCESOS PRODUCTIVOS QUE SE ENCUENTRAN BAJO LINEAMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN LA EMPRESA PASTEURIZADORA LA MEJOR S.A.

---

RESUMEN:

Se compiló la información relevante al portafolio de productos de la empresa, del control de calidad y los procesos de producción de los mismos, teniendo en cuenta los manuales de procesos y los estándares de producción. Se elaboró un plan de las actividades de seguimiento y verificación de calidad, para definir los cambios a realizar, tomando como base los parametros establecidos para cada proceso y la información adicional obtenida mediante las entrevistas realizadas al personal.

CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 111

PLANOS:

ILUSTRACIONES:

CD-ROM: 1

FORMULACION DE ESTRATEGIAS DE SEGUIMIENTO Y VERIFICACION PARA  
GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS PARAMETROS DEFINIDOS EN LOS  
PROCESOS PRODUCTIVOS QUE SE ENCUENTRAN BAJO LINEAMIENTOS DEL  
SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN LA EMPRESA PASTEURIZADORA LA  
MEJOR S.A.

MIRYEN RAMIREZ RAMIREZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS Y DEL AMBIENTE  
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA DE PRODUCCIÓN AGROINDUSTRIAL  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA  
2007

FORMULACION DE ESTRATEGIAS DE SEGUIMIENTO Y VERIFICACION PARA  
GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS PARAMETROS DEFINIDOS EN LOS  
PROCESOS PRODUCTIVOS QUE SE ENCUENTRAN BAJO LINEAMIENTOS DEL  
SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN LA EMPRESA PASTEURIZADORA LA  
MEJOR S.A.

MIRYEN RAMIREZ RAMIREZ

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de  
Ingeniero de Producción Agroindustrial

Director  
ZULMA MILENA BARRETO PRADILLA  
Ingeniera Industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS Y DEL AMBIENTE  
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA DE PRODUCCIÓN AGROINDUSTRIAL  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA  
2007



*A la memoria de mi abuela, Valeria Ramírez (Q.E.P.D.), quien desde el cielo me ilumina para seguir adelante; y su recuerdo hizo que culminara con mi carrera profesional.*

*A mis padres, Raquel Ramírez y Abelardo Ramírez, quienes me dieron el don de la vida y me han apoyado continuamente en el logro de mis metas, siendo ejemplo de amor, fé, superación y perseverancia.*

*A mis hermanos, William Ramírez Ramírez y Danilo Ramírez Ramírez, por brindarme la confianza, animó y apoyo incondicional para contribuir con este logro en mi vida.*

**Miryen**

## **AGRADECIMIENTOS**

La autora expresa sus más sinceros agradecimientos a:

Zulma Milena Barreto, Ingeniero Industrial, director del trabajo de grado.

Jorge Gómez, Economista. Gerente de la empresa Pasteurizadora La Mejor S. A.

Pablo Mora, Alberto Mora y Martha Blanco, jurados calificadores, quienes guiaron el desarrollo del presente trabajo de grado.

Mabel Rocio Duran, Administradora de Empresas, por su asesoría externa en la realización del estudio.

## **CONTENIDO**

	<b>Pág.</b>
INTRODUCCIÓN	16
1. DESCRIPCION DE LA EMPRESA	18
1.1 RESEÑA HISTORICA DE PASTEURIZADORA LA MEJOR S.A.	19
1.2 MISIÓN	21
1.3 VISIÓN	21
1.4 POLÍTICA DE CALIDAD	21
1.5 OBJETIVOS DE CALIDAD	22
1.6 VALORES CORPORATIVOS	23
1.7 PROCESOS PRODUCTIVOS	26
1.8 PORTAFOLIO DE PRODUCTOS PASTEURIZADORA LA MEJOR S.A.	27
1.9 CONTROL DE CALIDAD	32
1.10 ESTANDARES DE PRODUCCION	33
1.11 PLAN DE SEGUIMIENTO Y VERIFICACION DE CALIDAD	34
1.12 PLANTA DE PERSONAL	34

2. PRIMERA EVALUACION DE CALIDAD DEL PROCESO DE PRODUCCION	47
2.1 LECHE UHT	47
2.2 QUESO PAISA	51
2.3 YOGURT LÍQUIDO	60
2.4 AGUA POTABLE	66
2.5 FUENTES DE AGUA DISPONIBLES EN LA NATURALEZA	67
2.6 AGUA PARA CONSUMO HUMANO	68
2.7 KALÚA	71
3. ANALISIS DE RESULTADOS DE LA PRIMERA EVALUACION	74
4. SEGUNDA EVALUACION DE PROCESOS PRODUCTIVOS DE PASTEURIZADORA LA MEJOR S.A.	79
4.1 LECHE ENTERA UHT	79
4.2 QUESO PAISA	82
4.3 YOGURT LÍQUIDO	85
4.4 AGUA POTABLE	88
4.5 KALUA	90
5. ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LA SEGUNDA EVALUACION	93

5.1 DAÑOS QUE PERSISTEN	93
5.2 DAÑOS CORREGIDOS	95
6. PROPUESTA DE PLAN DE MEJORAS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD POR PROCESOS	98
6.1 PLAN DE CALIDAD PARA LECHE UHT	98
6.2 PLAN DE CALIDAD DEL QUESO PAISA	100
6.3 PLAN DE CALIDAD DEL YOGURT LÍQUIDO	102
6.4 PLAN DE CALIDAD DEL AGUA POTABLE	104
6.5 PLAN DE CALIDAD DEL KALÚA	105
6.6 ESTRATEGIAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS PRODUCTIVOS	106
6.6.1 Leche UHT	106
6.6.2 Queso paisa	106
6.6.3 Yogurt líquido	107
6.6.4 Agua potable.	107
6.6.5 Kalúa	108
7. CONCLUSIONES	109

8. RECOMENDACIONES	110
BIBLIOGRAFÍA	111