

RESUMEN

Autor	Ávila Gutiérrez, C.A.		
Autor corporativo	Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima (Peru). Ciclo Optativo de Profesionalización en Gestión de Calidad Total y Productividad		
Título	Propuesta de mejora para una empresa de metalmecánica en su proceso de comercialización según la NTP ISO 9001: 2009		
Impreso	Lima : UNALM, 2016		
Copias			
Ubicación	Código	Estado	
Sala Tesis	E70. A9 - T	USO EN SALA	
Descripción	215 p. : 32 fig., 29 cuadros, 20 ref. Incluye CD ROM		
Tesis	Trabajo de Titulación (Ing Gestión Empresarial)		
Bibliografía	Optativo : Gestión de Calidad Total y Productividad		
Sumario	Sumario (Es)		
Materia	METALES EMPRESAS GESTION CALIDAD MERCADERO PROCESAMIENTO NORMAS EVALUACION PERU METALMECANICA PROCESO DE COMERCIALIZACION INCORIN S.A.C. NTP ISO 9001: 2009 MANUAL DE PROCEDIMIENTO MANUAL DE CALIDAD MEJORA DE LA CALIDAD		
Otro Autor	Vargas Fachín, A.		
Nº estándar	PE2016000590 B / M EUV E70; E20		

El presente trabajo de titulación desarrolló el caso de la empresa metalmecánica INCORIN S.A.C., dedicada a realizar trabajos relacionados con los sistemas de bombeo y contraincendios brindando asistencia de ingeniería a pedido, así como servicio de reparación y mantenimiento, y venta de productos. El objetivo principal, fue diseñar una propuesta de mejora para el proceso de comercialización basado en la NTP - ISO 9001:2009; que contribuya a asegurar la calidad requerida del servicio ofrecido. La metodología empleada para el desarrollo de la investigación contempló visitas a la instalación de la empresa, entrevistas con el personal en todos los niveles, observaciones del entorno y la revisión de documentación interna como herramientas para la recolección de datos; posteriormente dicha información fue utilizada para realizar el análisis interno y del entorno utilizando las herramientas de análisis general y de gestión, la aplicación de la lista de verificación y la determinación de los puntos críticos de control del proceso de comercialización. Entre los principales resultados obtenidos se determinó que la empresa opera en un mercado que experimenta un crecimiento favorable con

respecto a otros sectores del país. Adicionalmente, existe una deficiente gestión de los recursos humanos y la falta de un sistema de seguimiento y control de los procesos principales de la organización, lo cual vulnera el desarrollo normal de las actividades. Para asegurar la calidad del servicio ofrecido a sus clientes, se elaboró una propuesta de mejora basada en la NTP ISO 9001:2009 que incluye la base documentaria de un Sistema de Gestión de Calidad y un presupuesto para su implementación. Asimismo se realizó una lista de recomendaciones basada en herramientas de gestión que sitúa en contexto a la empresa para una mejor aplicación de la primera propuesta.