

## RESUMEN

Autor [Medina Ortega, F.L.](#)  
Autor corporativo [Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima \(Peru\). Facultad de Economía y Planificación](#)  
Título **Propuesta de mejora basada en la NTP-ISO 9001: 2009 para una empresa comercializadora de material y equipos médicos**  
Impreso Lima : UNALM, 2018

### Copias

Ubicación	Código	Estado
Sala Tesis	<a href="#">E20. M435 - T</a>	USO EN SALA
Descripción	492 p. : 54 fig., 70 tablas, 59 ref. Incluye CD ROM	
Tesis	Trabajo Académico (Ing Gestión Empresarial)	
Bibliografía	Facultad : Economía y Planificación	
Sumario	Sumarios (En, Es)	
Materia	<a href="#">EQUIPO MEDICO</a> <a href="#">EMPRESAS COMERCIALES</a> <a href="#">GARANTIA DE CALIDAD</a> <a href="#">CONTROL DE CALIDAD</a> <a href="#">GESTION</a> <a href="#">NORMAS</a> <a href="#">EVALUACION</a> <a href="#">PERU</a> <a href="#">SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</a> <a href="#">NTP ISO 9001: 2009</a> <a href="#">COMERCIALIZACION DE INSUMOS</a> <a href="#">IMPORT MEDIC S.A.C.</a>	
Otro Autor	<a href="#">Alegria Eguasquiza, N.C.</a>	
N° estándar	PE2018000251 B / M EUVZ E20	

El presente Trabajo Académico es una investigación no experimental desarrollada en la empresa IMPORT MEDIC S.A.C. (nombre irreal), la cual es una empresa que se dedica a la comercialización de material y equipos médicos a nivel nacional desde hace 36 años. Este trabajo tuvo como objetivo principal determinar la situación inicial de la empresa en lo referente a la calidad y a partir de ello diseñar una propuesta de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la NTP ISO 9001:2009 para el proceso de comercialización de material y equipos médicos. El desarrollo del método no experimental se llevó a cabo mediante el uso de diferentes herramientas de recopilación de datos como son las entrevistas a los gerentes y responsables de área, revisión de la documentación, las cuales fueron cotejadas a través de observaciones a las operaciones e instalaciones de la empresa. Para evaluación del contexto organizacional se utilizaron las herramientas de gestión Cinco Fuerzas Competitivas de Porter, Matriz BCG, Matriz FODA, Matriz EFE y EFI y la Cadena de Valor. Para el diagnóstico del Sistema de Gestión de la Calidad se utilizaron las herramientas Encuesta de Costos de la Calidad (IMECCA) y la Lista de Verificación en base a la NTP ISO 9001:2009. En cuanto a la Determinación de los Aspectos Deficitarios de la empresa, se utilizaron las herramientas de Tormenta de Ideas, Matriz de Selección de Problemas y Diagrama Causa Efecto (ISHIKAWA), de las cuales se determinaron las causas y efectos del problema principal. Como respuesta a todo lo mencionado anteriormente se elaboró la propuesta de mejora para la gestión y la propuesta de mejora para el Sistema de Gestión de la Calidad. La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad propuesto para IMPORT MEDIC S.A.C., basado en los requisitos de la en la NTP ISO 9001:2009, tiene un horizonte de tiempo de 7 meses y un costo de inversión

11,700 dólares estadounidenses. Adicionalmente, se realizó una estimación económica en las etapas posteriores a la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad propuesto. Actualmente la empresa posee una rentabilidad de 11.4 por ciento y se estima que con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad se incrementará en un 13.1 por ciento en un horizonte de 5 años con una inversión de 11, 700 dólares estadounidenses.

## **Abstract**

The following academic project is a non experimental research taking place at the company IMPORT MEDIC S.A.C (fictional name), company dedicated to the commercialization of medical supplies and equipment nation wide for 36 years. The main objective of this survey was to determinate the company's initial situation concerning to quality and from this point, design a proposal to implement the Quality Management System based on the NTP ISO 9001:2009 for the process of commercialization of medical supplies and equipment. The development of the non experimental method took place by using different data collection tools such as area managers and director's interviews and document review, which were compared and collate by observing the company installments and operations. To evaluate the organizational context the following management tools were used: Porter's Five Competitive Forces, BCG matrix, SWOT matrix, EFE and IFE Matrix and Value Chain. For the Quality Management System diagnosis we used Quality Cost Survey tools and Verification List based in NTP ISO 9001:2009. For the Determination of Deficient Aspects of the company, the tools Brainstorm, Cause & Effect (ISHIKAWA) diagram, Problem Selection Matrix were used, and those determinate the cause effects from the principal problem. As a response to everything mentioned before we elaborated a proposal for improvement for management and improvement proposal for Quality Management System. The Quality Management System implementation proposed for IMPORT MEDIC S.A.C, based on the NTP ISO 9001:2009 requirements, has a time lapse for 7 months and an investment cost of \$ 11,700. In addition, an economic estimate was made in the post planning stages of the proposed Quality Management System. Currentlym the company has a 11.4% profit and with the implementation of the Quality Management System will increase by 13.1 percent over a 5 year horizon with an investment of 11,700 US dollars.