

RESUMEN

Autor	<u>Paredes Quezada, M.E.</u>	
Autor corporativo	<u>Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima (Peru). Ciclo Optativo de Especialización y Profesionalización en Gestión de Calidad Total y Productividad</u>	
Título	Propuesta de un sistema de gestión de la calidad basado en la NTP ISO 9001: 2009 para una empresa del sector construcción	
Impreso	Lima : UNALM, 2015	
Copias		
Ubicación	Código	Estado
Sala Tesis	<u>E20. P227 - T</u>	USO EN SALA
Descripción	393 p. : 33 fig., 32 tablas, 47 ref. Incluye CD ROM	
Tesis	Trabajo de Titulación (Ing Gestión Empresarial)	
Bibliografía	Optativo : Gestión de Calidad Total y Productividad	
Sumario	Sumarios (En, Es)	
Materia	<u>ALL DESIGN S.A.C.</u> <u>NTP ISO 9001: 2009</u> <u>CONSTRUCCION</u> <u>EMPRESAS</u> <u>DISEÑO</u> <u>GESTION</u> <u>CALIDAD</u> <u>NORMAS</u> <u>EVALUACION</u> <u>PERU</u> <u>GESTION DE LA CALIDAD</u> <u>SATISFACCION DEL CLIENTE</u>	
N° estándar	PE2016000021 B / M EUV E20; N10	

El presente trabajo de titulación es una investigación no experimental desarrollada en ALL DESIGN S.A.C. (nombre ficticio), empresa dedicada a la construcción y arquitectura de interiores que brinda los servicios de diseño de interiores, mantenimiento correctivo de inmuebles y obra civil; cuyo fin principal es mejorar la calidad de los servicios ofrecidos para incrementar el nivel de satisfacción del cliente y la participación de mercado. Este estudio tuvo como objetivo principal determinar la situación inicial de la empresa 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 los procesos de comercialización y supervisión de proyectos. Los objetivos específicos fueron: Realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa, determinar los puntos críticos de los procesos principales, realizar la propuesta de Manual de la Calidad, elaborar un Manual de Procedimientos, elaborar un Manual de Organización y Funciones, y un presupuesto de la implementación.

La metodología empleada consistió en el levantamiento de información para la aplicación de herramientas generales, de gestión y de calidad que permitan determinar la situación actual al momento del estudio y a partir de ello proponer la propuesta de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad según la NTP ISO 9001:2009. Los principales resultados obtenidos fueron los siguientes: La empresa compete en un mercado en crecimiento pero no tiene una cuota de mercado significativa. La principal oportunidad es el boom inmobiliario del país y la principal fortaleza son los contactos de la gerencia general y gerencia comercial que facilita la captación de clientes. Asimismo no cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad implementado, cumpliendo a la fecha del estudio, solo un 18.9% de los requisitos de la norma NTP ISO 9001:2009. Se elaboró una propuesta de mejora para la empresa, la misma que comprende 2 partes, la primera una propuesta de mejora para la gestión empresarial y la segunda una propuesta de mejora para la calidad.

Abstract

This paper is an experimental research conducted at the firm "ALL DESIGN SAC" (fictitious name), a company working at the construction and architectural interior field, that provides interior design services, corrective maintenance of buildings and civil works. The main purpose of this firm is to improve the quality of existing services in order to increase its customer's satisfaction level and its market's share. This study's main objective was to analyze the initial position of the company and structure the deployment of a quality management system, based on the Peruvian Technical Standard ISO 9001: 2009, for marketing processes and project supervision. The specific objectives were: Diagnose the current conditions of the company, Determine the critical points of the main processes, Apply the proposed Quality Manual, Develop a Procedures Manual, Develop an Organization and Functions Manual, and Budget the implementation. The methodology consisted on gathering information to apply general, quality and management tools, which allowed determining the position of the company at the time of the study, and from this point, a proposal for a quality management system, according to PTS ISO 9001: 2009, was made. The obtained results were: The company competes on a growing market but does not have a significant market share. The main opportunity on its field is the overdevelopment of the real estate sector in the country and the main strength is the key contacts of the general and commercial management which eases the customer acquisition. It did not have a deployed Quality Management System at the date of the study, reaching only 18.9% of the requirements of PTS ISO 9001: 2009. The deployment of the improvement plan for the company has 2 parts, first a proposal to improve business management and then a proposal for quality improvement.