**RESUMEN**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | **Autor** | [**Arana López, D.A.**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1*spi?/aArana+L%7bu00F3%7dpez%2C+D.A./aarana+lopez+d+a/-3,-1,0,B/browse) | | **Autor corporativo** | [**Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima (Peru). Ciclo Optativo de Especialización y Profesionalización en Gestión de Calidad Total y Productividad**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1*spi?/aUniversidad+Nacional+Agraria+La+Molina%2C+Lima+%28Peru%29.++Ciclo+Optativo+de+Especializaci%7bu00F3%7dn+y+Profesionalizaci%7bu00F3%7dn+en+Gesti%7bu00F3%7dn+de+Calidad+Total+y+Productividad/auniversidad+nacional+agraria+la+molina+lima+peru+ciclo+optativo+de+especializacion+y+profesionalizacion+en+gestion+de+calida/-3,-1,0,B/browse) | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | **Título** | **Propuesta de mejora para el proceso de remanufactura de equipos electrónicos basado en la NTP ISO 9001: 2009** | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | **Impreso** | Lima : UNALM, 2016 | |

**Copias**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ubicación** | **Código** | **Estado** |
| Sala Tesis | [**E20. A7355 - T**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1*spi?/cE20.+A7355+-+T/ce++++20+a7355+t/-3,-1,,E/browse) | EN PROCESO |
| |  |  | | --- | --- | | **Descripción** | 367 p. : 33 fig., 18 tablas, 39 ref. Incluye CD ROM | | **Tesis** | Trabajo Académico (Ing Gestión Empresarial) | | **Bibliografía** | Optativo : Gestión de Calidad Total y Productividad | | **Sumario** | Sumarios (En, Es) | | **Materia** | [**EQUIPO ELECTRONICO**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1*spi?/dEQUIPO+ELECTRONICO/dequipo+electronico/-3,-1,0,B/browse) | | |  | [**INGENIERIA ELECTRONICA**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1*spi?/dINGENIERIA+ELECTRONICA/dingenieria+electronica/-3,-1,0,B/browse) | | |  | [**NORMAS**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1*spi?/dNORMAS/dnormas/-3,-1,0,B/browse) | | |  | [**RECICLAJE**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1*spi?/dRECICLAJE/dreciclaje/-3,-1,0,B/browse) | | |  | [**PROCESAMIENTO**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1*spi?/dPROCESAMIENTO/dprocesamiento/-3,-1,0,B/browse) | | |  | [**GESTION**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1*spi?/dGESTION/dgestion/-3,-1,0,B/browse) | | |  | [**PERU**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1*spi?/dPERU/dperu/-3,-1,0,B/browse) | | |  | [**REMANUFACTURA**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1*spi?/dREMANUFACTURA/dremanufactura/-3,-1,0,B/browse) | | |  | [**NTP ISO 9001: 2009**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1*spi?/dNTP+ISO+9001%3A+2009/dntp+iso+9001+2009/-3,-1,0,B/browse) | | | **Nº estándar** | PE2017000033 B / M EUV E20 | |

Se desarrolla el caso de la empresa IQ ELECTRONICS PERÚ S.A.C. una empresa dedicada a la remanufactura de equipos eléctricos, electrónicos y de telecomunicaciones cuyo objetivo es ser competitiva y rentable optimizando la calidad de los servicios que ofrece y de esta manera cumplir con los requisitos del cliente. El objetivo general fue evaluar las condiciones iniciales de la empresa y elaborar una propuesta de mejora para el proceso de remanufactura según los requisitos de la NTP ISO 9001:2009. Los objetivos específicos fueron realizar un diagnóstico general de la empresa, determinar el grado de implementación de su sistema de gestión del a calidad, identificar los procesos principales de remanufactura y la elaboración de una propuesta de mejora incluyendo el presupuesto de implementación conforme a los requisitos de la NTP ISO 9001:2009. Los resultados relevantes obtenidos fueron: La empresa compite en un mercado en crecimiento. Su principal fortaleza es su liderazgo en el mercado. Su principal oportunidad es el aumento de demanda de servicios de remanufactura en el mercado. La empresa no cuenta con procesos principales de remanufactura estandarizados ni controlados de acuerdo a los requisitos de la NTP ISO 9001:2009, pues solo se llega a un 32% de cumplimiento del mismo. Se elaboró una propuesta de mejora para la empresa el cual incluye una base documentaria para un sistema de gestión de la calidad conforme a los requisitos de la NTP ISO 9001:2009 y el presupuesto para su implementación. De forma adicional se realizó una propuesta basada en el análisis de herramientas de gestión con miras a optimizar su gestión empresarial.

**Abstract**

It develops the business case IQ ELECTRONICS PERU S.A.C., a company dedicated to the remanufacturing of electrical, electronic and telecommunications equipment whose objective is to be competitive and profitable by optimizing the quality of services offered and thus meet customer requirements. The overall objective was to evaluate the initial conditions of the company and develop a proposal to improve the remanufacturing process as required by the NTP ISO 9001:2009. The specific objectives were to conduct a comprehensive diagnosis of the company, to determine the implementation level of its quality management system, identify the main processes of remanufacturing and the development of a proposal for improvement including budget implementation in accordance with the requirements the NTP ISO 9001:2009. The methodology consisted of visits to company installation, interviews with staff at all levels, environmental observation, document review and analysis of data to finally make the improvement proposal based on the NTP ISO 9001:2009. The relevant results were: The company competes in a growing market. Its main strength is its market leadership. Its main opportunity is increased demand for remanufacturing in the market. The company does not have standardized core processes remanufacturing or controlled according to the requirements of the NTP ISO 9001: 2009, it only reaches 32% compliance. A proposal for improvement for the company which includes a documentary basis for a quality management system in accordance with the requirements of ISO 9001 NTP was developed. Additionally a proposal based on the analysis of management tools with a view to optimizing its business management was performed.