2718T
UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL
23/01/18
OFICINA EJECUTIVA DE BIBLIOTECA Y PUBLICACIONES

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**

**FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS Y DE INGENIERÍA CIVIL**

**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**

# SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - ISO 9001 PARA EL CONTROL DE PÉRDIDAS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE ELECTRO ORIENTE S.A.

**Tesis**

Para Optar el Título de:

INGENIERO DE SISTEMAS

**WALTER ÍTALO ROMANÍ ROJAS**

**SAÚL CARRIÓN ARÉVALO**

**PUCALLPA – PERU**

**2017**

## RESUMEN

El problema de la tesis es de qué manera el sistema de gestión de la calidad – ISO 9001 mejora el control de pérdidas de la gerencia comercial de Electro Oriente S.A. El objetivo consiste en proponer el sistema de gestión de la calidad – ISO 9001 en la mejora del control de pérdidas de la gerencia comercial de Electro Oriente S.A. La hipótesis alterna es el sistema de gestión de la calidad – ISO 9001 mejora significativamente el control de pérdidas de la gerencia comercial de Electro Oriente S.A.

El tipo y nivel de la investigación es aplicada y descriptiva respectivamente, asimismo el diseño es Pre Test – Post – Test; la muestra para el estudio corresponde a 11 colaboradores del área de la Gerencia Comercial de Electro Oriente S.A, donde se aplicó un cuestionario de preguntas con la finalidad de recolectar información de nuestros indicadores definidos.



**Palabras claves:** Sistema de gestión de la calidad, ISO 9001 y Control de pérdidas.

## ABSTRACT

The thesis problem is how the quality management system - ISO 9001 improves the control of losses of the commercial management of Electro Oriente S.A. The objective is to propose the quality management system - ISO 9001 in the improvement of control of losses of the commercial management of Electro Oriente S.A. The alternative hypothesis is the quality management system - ISO 9001 significantly improves the control of losses of the commercial management of Electro Oriente S.A.

The type and level of the research is applied and descriptive respectively, also the design is Pre Test - Post-Test; The sample for the study corresponds to 11 employees of the Commercial Management area of Electro Oriente S.A, where a questionnaire was applied with the purpose of collecting information from our defined indicators.



**Key words:** Quality management system, ISO 9001 and Loss control.