

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Electrónica

CONTROL DE CALIDAD DE LOS PRODUCTOS ELECTRÓNICOS DE EMPRESA DE CÓMPUTO HASTA LA OBTENCIÓN POR PARTE DEL CONSUMIDOR

**Trabajo de suficiencia profesional para optar al título
profesional de:**

Ingeniero Electrónico

Autor:

Joseph Randu Garcia Carrasco

Asesor:

Dr. Sebastian Sanchez Diaz

<https://orcid.org/0000-0002-0099-7694>

Lima - Perú

2025

INFORME DE SIMILITUD

The screenshot displays a plagiarism report interface. On the left, a sidebar shows the document's metadata: **UPN UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE**, **FACULTAD DE INGENIERÍA**, **Carrera de Ingeniería Electrónica**, **CONTROL DE CALIDAD DE LOS PRODUCTOS ELECTRÓNICOS DE EMPRESA DE CÓMPUTO HASTA LA OBTENCIÓN POR PARTE DEL CONSUMIDOR**, **Trabajo de suficiencia profesional para optar al título profesional de:** **Ingeniero Electrónico**, **Autor:** **Joseph Rando García Carrasco**, **Asesor:** **Dr. Sebastian Sanchez Diaz**, **https://orcid.org/0000-0002-0099-7694**, **Lima - Perú**, **2025**. The main area shows a search for the word "alabras" with a 90% zoom level. On the right, a panel titled "Informe estándar" shows a similarity score of 13% and a list of sources: 1. **Internet** **www.repositorio.usac.edu.gt** (4% similarity, 27 text blocks, 191 coincident words); 2. **Internet** **www.coursehero.com** (3% similarity, 16 text blocks, 158 coincident words); 3. **Internet** **repositorio.upn.edu.pe** (<1% similarity, 3 text blocks, 34 coincident words).

Índice

Contenido

RESUMEN EJECUTIVO	6
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	7
1.1 Contextualización de la experiencia	7
1.2 Descripción de la empresa	7
1.3 Organigrama	8
1.4 Funciones que brinda la empresa	9
1.5 Número de colaboradores	9
1.6 Misión	9
1.7 Visión	10
1.8 Objetivo	10
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	11
2.1 DEFINICIÓN DE CONTROL DE CALIDAD	11
2.2 FUNDAMENTOS DEL CONTROL DE CALIDAD	12
2.3 TIPOS DE CONTROL DE CALIDAD	13
2.4 HERRAMIENTAS DE CONTROL DE CALIDAD	13
2.5 GESTIÓN DE CALIDAD	14
2.6 CONOCIMIENTO PRÁCTICO APLICADO A LA EXPERIENCIA LABORAL	14
2.7 NORMATIVAS ESTANDARIZADAS DE CALIDAD ISO 9001:2015	16
2.8 LIMITACIONES	16
CAPÍTULO III: DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA	17
3.1 EXPERIENCIA LABORAL	17
3.2 DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	19
3.3 ESTRATEGIA DE DESARROLLO	21
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	22
CAPÍTULO V: RECOMENDACIONES	24
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES	25
REFERENCIAS	27

RESUMEN EJECUTIVO

El objetivo de este trabajo de suficiencia profesional fue demostrar que los equipos pasen por un control de calidad antes de llegar al usuario consumidor. Dado que, el usuario tenía que adquirir los equipos en óptimas condiciones según el usuario lo solicite. La experiencia profesional se desarrolló en una empresa de cómputo, en donde se desempeñó el cargo de asesor de ventas y soporte técnico. Se asesoraba de la mejor manera posible al cliente y demostraba que el producto está en buen estado y cómo mantenerlo en ese estado. En el caso que vuelva el cliente por garantía, atenderlo y diagnosticar el problema usando la instrumentación adecuada y llegando a un acuerdo. Se concluye que para tener un tiempo de espera menor con clientes debemos tener más consideración y comunicación con todas las áreas, estar constantemente capacitados en los productos tanto en el área de ventas y en soporte técnico.

Palabras clave: Control de calidad, productos electrónicos, importaciones

Abstract

The objective of this professional proficiency work was to demonstrate that equipment undergoes quality control before reaching the end user. Since the user had to acquire the equipment in optimal condition as requested. The professional experience was developed at the computer company, where the position of sales advisor and technical support was held. The customer was advised in the best possible way, demonstrating that the product was in good condition and how to maintain it that way. In case the customer returns the product under warranty, they were attended to and the problem diagnosed using the appropriate instrumentation, reaching an agreement. It is concluded that to have shorter wait times with customers, we must have more consideration and communication with all areas, and be constantly trained on the products both in sales and technical support.

Keywords: Quality control, electronic products, imports

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto** por determinación de los propios autores, en concordancia con en el Texto Integrado del Reglamento RENATI (artículo 12), la Directiva N°048-2020-CONCYTEC-P que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto (ALICIA) administrado por el pliego Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC y la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

REFERENCIAS

- Dale, B. (2009). Control de calidad. México, DF Prentice Hall.
- Crosby, P. B. (1979). Quality is free: The art of making quality certain
- Feigenbaum, A. V. (2008). Control total de la calidad.
- Deming, W. E. (1988). Out of the crisis. MIT.
- Ishikawa, K. (1985). ¿Qué es Control Total de la Calidad? El modelo japonés.
- Juran, J. M., F Jr, rank M., & Bingham, R. J. (2021). Manual de control de la calidad. Volumen 1. Reverté.
- Shewhart, W. A. (1931). Control económico de la calidad de productos manufacturados. D Van Nostrand Company, Inc.
- Lemos, P. L. (2016). Herramientas para la mejora de la calidad. FEMETAL.
- Peresson, L. (2007). Sistemas de gestión de la calidad con enfoque al cliente. España: Universidad de Valladolid.
- Durán, M. U. (1991). Gestión de calidad. Ediciones Díaz de Santos.
- Montgomery, D. C. (2019). Introduction to Statistical Quality Control (8th ed.). Wiley.
- Hoyle, D. (2020). Quality Management Essentials. Routledge.
- Acosta, M. D., Montijo, F. C., & Sánchez, M. Z. (2022). Gestión y control de inventario en pequeñas y medianas empresas (pymes) como herramienta de información para la toma de decisiones en tiempos de crisis. *Revista de Investigación Académica Sin Frontera: Facultad Interdisciplinaria de Ciencias Económicas Administrativas- Departamento de Ciencias Económico Administrativas-Campus Navojoa*, (37).
- Tan, J. C. O. (2021). Instrumentos de medición. *Universidad Amazónica de Pando. (2019a). Diseño Curricular Ingeniería Ambiental*, 328.
- Palma, C. M. C., Aguilar, L. M. R., Martínez, M. E. R., Mendoza, K. A. R., Méndez, J. X. O., & Miranda, D. I. C. (2024). Comercio electrónico y gestión empresarial: retos y oportunidades en el mercado actual. *South Florida Journal of Development*, 5(9), e4407-e4407.