



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

PROPUESTA DE MEJORA DEL SISTEMA
LOGÍSTICO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE
LA PEQUEÑA EMPRESA CONSTRUCTORA ARSE
NEGOCIOS E INVERSIONES S.R.L, ANCASH, 2021.

**TESÍS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

PAREDES AYALA, DIOLINA

ORCID: 0000-0003-1931-247X

ASESOR

CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS

ORCID:0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Paredes Ayala, Diolina
ORCID: 0000-0003-1931-247X
Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Chimbote, Perú.

ASESOR

Centurión Medina, Reinerio Zacarías
ORCID:0000-0002-6399-5928
Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias,
Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Chimbote, Perú.

JURADO

Morillo Campos, Yuly Yolanda
ORCID : 0000-0002-5746-9374

Limo Vasquez , Miguel Angel
ORCID : 0000-0002-7575-3571

Cerna Izaguirre, Julio Cesar
ORCID : 0000-0002-5471-4549

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Morillo Campos, Yuly Yolanda
ORCID: 0000-0002-5746-9374

Presidente

Limo Vasquez , Miguel Angel
ORC : 0000-0002-7575-3571

Miembro

Cerna Izaguirre, Julio Cesar
ORCID: 0000-0002-5471-4549

Miembro

Centurión Medina, Reinerio Zacarías
ORCID:0000-0002-6399-5928

Asesor

AGRADECIMIENTO

Adiós, por darme la vida y la salud, la fuerza de voluntad de seguir esforzándome, hasta terminar la misión que me propuse.

A mis padres por su ayuda incondicional, y sus consejos de valor y perseverancia, que me ayudan a seguir mi trabajo de tesis. Gracias papitos lindos por estar conmigo en estos momentos

A mi asesor, por guiarme por el camino de la retroalimentación, para seguir con mi trabajo de investigación.

DEDICATORIA

A mi mama, por darme las facilidades de poder seguir estudiando la tranquilidad y paz Me ayuda y me aconseja positivamente.

A mi hermana, por su apoyo incondicional a seguir realizando mi investigación, que es importante.

A mi amigo por su ayuda y consejos en mi tesis gracias a su tiempo que me brinda cuando más lo necesito.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal. *Determinar las características* del sistema logístico para una gestión de calidad y como se podría mejorar en la Pequeña Empresa constructora Arse Negocios e Inversiones SRL, Ancash ,2021. Su metodología fue de diseño no experimental-transversal-descriptiva y de-propuesta, teniendo como población y muestra a una sola empresa (administrador), a la cual se le aplicó 10 preguntas , utilizando la técnica de la análisis, de la cual se obtuvo los siguientes resultados: vemos que la misma tiene más de 7 años en el rubro respondiendo al 100%, con respecto a si existe un control adecuado con el stock de materiales respondió que no el 100%, en relación si la empresa cuenta con un sistema de inventario respondió no el 100%, con referencia si cuentan con recursos tecnológicos adecuados para la implementación del sistema respondió que no el 100%; respecto si la gestión de calidad ayudara a mejorar el rendimiento del personal respondió si el 100%. Se concluye que no cuenta con una buena gestión de calidad dentro de su gestión; por otra parte debido a la falta de conocimientos y recursos no logran desarrollar un buen sistema logístico lo cual genera errores y falencias en el área de almacén y despacho, la falta de control y sistema de inventarios genera pérdidas las cuales deberán subsanarse si desean crecer y mejorar su rentabilidad.

Palabras clave: Calidad, empresa, gestión, logística, sistema

ABSTRAC

The present investigation had as main objective. Determine the characteristics of the logistics system for quality management and how it could be improved in the Small Construction Company Arse Negocios e Inversiones SRL, Ancash, 2021. Its methodology was of non-experimental-transversal-descriptive and de-proposal design, having as population and sample a single company (administrator), to which 10 questions were applied, using the analysis technique, from which it was obtained the following results: we see that it has more than 7 years in the field responding 100%, with respect to whether there is adequate control with the stock of materials, it answered 100%, in relation to whether the company has a system of inventory answered no 100%, with reference to whether they have adequate technological resources for the implementation of the system answered no 100%; Regarding whether quality management helped improve staff performance, they answered yes 100%. It is concluded that it does not have a good quality management within its management; On the other hand, due to the lack of knowledge and resources, they are unable to develop a good logistics system which generates errors and shortcomings in the warehouse and dispatch area, the lack of control and inventory system generates losses which must be corrected if they want to grow and improve your profitability.

Keywords: Quality, company, management, logistics, system

CONTENIDO

Título de la tesis.....	i
Equipo de Trabajo.....	ii
Hoja de firma del jurado y asesor.....	iii
Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria (opcional).....	iv
Resumen y abstract.....	vi
Contenido.....	viii
Índice, Tablas y Figuras.....	ix
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura.....	6
III. Hipótesis.....	27
IV. Metodología.....	28
4.1 Diseño de la investigación.....	28
4.2 Población y muestra.....	28
4.3. Definición y operacionalización de variables.....	29
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31
4.5 Plan de análisis.....	31
4.6 Matriz de consistencia.....	33
4.7 Principios éticos.....	34
V. Resultados.....	35
5.1 Resultados.....	35
5.2 Análisis de resultados.....	38
VI. Conclusiones.....	53
Aspectos complementarios.....	54
Referencias bibliográficas.....	55
Anexos.....	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de la empresa Arse Negocios e Inversiones S.R.L- Ancash-2021.....	35
Tabla 2. Características del sistema logístico, para la gestión de calidad de la pequeña empresa constructora Arse Negocios e Inversiones S.R.L, Ancash, 2021.....	36
Tabla 3. Propuesta de mejora, del sistema logístico para la gestión de calidad de la pequeña empresa constructora Arse Negocios e Inversiones S.R.L, Ancash ,2021.....	37

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Tiempo en el rubro.....	67
Figura 2. Número de trabajadores.....	67
Figura 3. Personas que trabajan en su empresa.....	68
Figura 4. Tipo de constitución de la empresa.....	68
Figura 5. Control adecuado con el stock de materiales.....	69
Figura 6. Cuenta con un sistema de inventario.....	69
Figura 7. Cuenta con los recursos tecnológicos adecuados.....	70
Figura 8. La gestión de calidad ayudara a mejorar el rendimiento de la empresa....	70
Figura 9. Capacita a sus trabajadores en el área de gestión de calidad.....	71
Figura 10. Se debe establecer nuevos objetivos en el sistema logístico.....	71

I. INTRODUCCIÓN

La logística y todo su proceso, va ser muy importante en la gestión de calidad para las pequeñas empresas, por que ayuda a mejorar el servicio a sus clientes, y es el centro de todo tipo de negocio o emprendimiento ya que busca por todos los medios maximizar el nivel de satisfacción del cliente, a través de la distribución de productos con altos estándares de calidad, con un servicio esmerado y entregados en el tiempo oportuno. En estos tiempos de pandemia del covi19 deja muchas debilidades y empresas en quiebra, porque se ven afectados al perder su capital y eso hace que no inviertan y tampoco haya ganancias de la misma magnitud que antes venían realizando. Por eso que las Mypes se deben adaptar a la tecnología, invertir en conocimientos, por ejemplo, usando aplicaciones cómo, Benchmarking esta consiste en tomar como referencia los mejores aspectos o prácticas de otras empresas, y las adapta a la propia empresa agregándoles mejoras, al no tener esto las pymes tienen muchas falencias, aparte que no son respaldadas por el estado. Por otro lado, las grandes empresas intentan pisotear o erradicar a estos pequeños empresarios que solo buscan generar su propio empleo y dar servicio obteniendo ganancias para sobrevivir, es por eso que las Mypes deben optar por un sistema logístico, porque dará solución a sus problemas.

La construcción es eje muy importante porque aporta positivamente a generar empleo, son reactivadores de la economía. El problema es que tienen deficiencias al no tener un sistema logístico adecuado, sumado al mal uso de la liquidez haciendo adquisiciones no acordes a la realidad que se requiere, esto genera grandes pérdidas y muchas dificultades al que está a cargo de la administración, haciendo que afecte en

cierto momento, paralizando la obras, afectando todo el proyecto, incluyendo la población que utiliza los servicios de la empresa.

Al realizar las implementaciones y mejoras en el sistema logístico, esto nos va a permitir que tenga la empresa el desarrollo de un proceso de gestión estratégica sostenida y continua, y de esta manera obtener mejores resultados. Estudio sobre el sistema logístico nos podrá evitar pérdida de tiempo que va incrementar costos.

Los problemas de las Mypes se presentan, forman con los diferentes objetivos acerca de cómo gestionar sus trabajos diarios, aparecen así también con el tiempo desaparecen en el mercado por falta de administración y control del negocio.

En España las pequeñas empresas cada uno tienen problemas distintos y por eso buscan una logística que sea fácil de manejar, para poder aplicarlo en su empresa ayudándolo a competir con las grandes empresas, porque de esa manera ayudarían mucho a su desarrollo económico y dar agilidad en sus ventas o servicios.(Sánchez,2017)

En México los costos logísticos son muy elevados eso hace que las Mypes despierten e inviertan más y mejoren y se adapten a la tecnología para acelerar la producción monetaria. Vamos a encontrar que los costos logísticos en México dan el 15.3% del producto bruto (PBI), de acuerdo con resultados de cifras de una empresa consultora internacional, mientras que estos costos en la empresa mexicana equivalen al 10.3% de sus ventas, de los 40% de los cuales están relacionados al rubro de transporte y 60% a inventario, almacenamiento (Ayala, 2019).

Las Mypes tienen problemas múltiples, pero uno de ellos es que llevan la logística de forma manual y eso ocasiona confusión y un mal manejo de control de mercancías o productos. En el Perú los problemas más comunes son: tres puntos críticos dentro

del abastecimiento de materia prima, la reunión mensualmente los jefes de ventas e importancia es quienes utilizan datos históricos proyectados que son insuficientes para determinar la demanda los modelos de pronósticos utilizados depende mucho del conocimiento del negocio y la naturaleza del mismo (Montoya, 2018).

En la localidad de estudio de la investigación la empresa Arse Negocios Inversiones tiene múltiples problemas en el sistema logísticos, como mal manejo de inventarios , los stock, el manejo de traslado de mercancías , tiempo en llegar los productos a la obra de trabajo , mala distribución de los productos , compras deficientes que no corresponden a la realidad, poco conocimiento en el área de gestión logísticas , no conocen de herramientas de gestión , y falta de aplicación de sistemas de información actualizada a la mejora de todos estos recursos , que son netamente importantes para la empresa constructora , que tiene un déficit y necesita respaldo de sus colaboradores y el encargado debe tener la experiencia y conocimiento para un manejo idóneo de esta área logística que es una cadena de suministros para un buen funcionamiento y crecimiento de la empresa.

Por lo anteriormente mencionado se planteó el siguiente problema de investigación: ¿Cuáles son las características del sistema logístico para una gestión de calidad y como se podría mejorar en la Pequeña Empresa constructora Arse Negocios e Inversiones SRL, Ancash ,2021?

Para resolver el problema se planteó el siguiente el objetivo general: Determinar las características del sistema logístico para una gestión de calidad y como se podría mejorar en la Pequeña Empresa constructora Arse Negocios e Inversiones SRL, Ancash ,2021

Para alcanzar el objetivo general se plantea los siguientes objetivos específicos:

Nombrar las principales características de la empresa Arse Negocios e Inversiones S.R.L- Ancash-2021.

Identificar las principales características del sistema logístico, para la gestión de calidad de la pequeña empresa constructora Arse Negocios e Inversiones S.R.L, Ancash ,2021

Elaborar una propuesta de mejora, del sistema logístico para la gestión de calidad de la pequeña empresa constructora Arse Negocios e Inversiones S.R.L, Ancash ,2021.

Esta investigación se justificó porque permitió describir las principales características de la pequeña empresa constructora Arse, bajo los principios éticos de la universidad La investigación también se justificó porque buscó describir las principales características del sistema logístico para la gestión de calidad de la empresa constructora Arse y finalmente se justificó porque servirá como modelo para los, estudiantes de la universidad, empresario, ciudadanos que requieren información sobre cómo aplicar la gestión de calidad basada en el sistema logístico.

La investigación tuvo una metodología descriptiva, no experimental, transversal y de propuesta, la cual empleo técnicas como la encuesta y de instrumento un cuestionario elaborado con 10 preguntas dirigidas al gerente general de la pequeña empresa constructora Arse, de la cual se obtuvieron los siguientes resultados:

El 100% afirma que lleva 7 años en el rubro, cuenta con 11 a más trabajadores de los cuales algunos son familiares de la gerencia y otros no y por ultimo su constitución es SRL

El 100% si cree que la gestión de calidad si mejora el rendimiento de la empresa; no capacitan a su personal en el área de gestión de calidad constantemente; no cuentan con un sistema de inventario; no implementan recursos tecnológicos adecuados para

mejorar su sistema logístico y por ultimo si creen que es necesario implementar nuevos objetivos para mejorar el sistema logístico dentro de la gestión de calidad.

Se concluyó que la empresa Arse Negocios e Inversiones S.R.L- Ancash-2021 no cuenta con una buena gestión de calidad dentro de su gestión; por otra parte debido a la falta de conocimientos y recursos no logran desarrollar un buen sistema logístico lo cual genera errores y falencias en el área de almacén y despacho, la falta de control y sistema de inventarios genera pérdidas las cuales deberán subsanarse si desean crecer y mejorar su rentabilidad.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Romero (2019) en su tesis *Propuesta de implementación de un sistema de control de inventario en el área de logística de la empresa inversiones AC & CR S.A.C. – Sullana, 2019*. El objetivo general es Proponer la Implementación de un sistema de control de inventario en el área de logística de la empresa constructora Inversiones AC & CR S.A.C. – Sullana 2019, para mejorar la calidad de sus procesos. El tipo de investigación fue cuantitativa, nivel descriptivo y el diseño de la investigación es no experimental, de corte transversal. La población de esta investigación fue de 7 trabajadores de la empresa, en la que está comprendida el área de logística, el 57% de los trabajadores encuestados consideran que, no existe un control adecuado con el stock de la material ,el 71% de los trabajadores encuestados expresaron que la empresa No cuenta en la actualidad con un sistema de control de inventario, se puede apreciar que el 71% de los trabajadores encuestados consideran que un sistema de almacén no cuenta con la infraestructura tecnológica adecuada. Se llega a la conclusión que la empresa no aplica un sistema de control en el área logística eficientemente motivo por el cual se ha visto afectada y no logrado desarrollar su potencial y crecer.

Rodríguez (2019) en su trabajo de investigación *Gestión logística y competitividad de las mypes del sector construcción, distrito de san marco, provincia de huari, 2019*. Su objetivo general es Establecer de qué manera la gestión logística influye en la competitividad de las Mypes del sector construcción, distrito de San Marcos, provincia de Huari, 2019. La metodología a utilizar fue en esta investigación, de tipo de investigación: tipo aplicada nivel de, investigación explicativa. Diseño: no experimental enfoque: mixta técnica en este instrumento: cuestionario. Población: consta de 27 gerentes o dueños de las mypes. Muestra: no se calculó estadístico de

prueba: rho de spearman. Y se llegó a los siguientes resultados el caso del 92,6% manifestaron que no considera que la gestión del almacén es adecuada. El caso del 81,4% determinaron que no Existe un sistema del control de inventarios y en. El 66,7% manifestaron que no se evalúa con frecuencia el nivel de inventarios que maneja la empresa. Conclusión Con el estudio se determinó que con un valor de $p = 0.00 < 0.05$, se acepta la hipótesis alterna, así también se determinó el grado de correlación entre las variables teniendo un valor de 0. 806; es decir si existe una relación positiva alta.

Agurto (2018) en su trabajo de investigación *Propuesta de implementación de un sistema logístico para el control de materias primas y productos hidrobiológicos de la empresa illari S.A.C. - Talara; 2017*. Teniendo como objetivo general Proponer la implementación de un sistema logístico para el control de materias primas y productos hidrobiológicos de la empresa Illari S.A.C. de la ciudad de Talara, para mejorar la calidad del servicio a los clientes. La metodología a utilizar fue en esta investigación. El tipo de investigación fue cuantitativa, nivel descriptivo y el diseño de la investigación no experimental, de corte transversal. La población de esta investigación fue de 100 trabajadores de la empresa, de los cuales se tomó 32 como muestra para la presente investigación, obteniendo los siguientes resultados. El 88% de los trabajadores encuestados afirmaron que no existe un control adecuado con el stock de la materia prima, el 69% de los trabajadores encuestados afirmaron que la empresa no cuenta con la infraestructura tecnológica adecuada.se llega a siguiente Conclusión. El 59% de los trabajadores encuestados expresaron que no están satisfechos con el sistema actual con el que se trabaja en la empresa, mientras que el 41% indicaron que Se hace necesario la implementación del sistema logístico dentro de la empresa, ya

que es necesario automatizar los procesos que se llevan a cabo y permitan agilizar la atención interna y externa que se llevan diariamente en la empresa

Fernández (2019) en su tesis *La logística y la calidad de la gestión de la empresa S&S CORPORACION LOGISTICA SRL*, Callao, 2019. Como objetivo principal determinar la influencia de la logística en la calidad de la gestión de la empresa S&S Corporación Logística SRL, 2019. El método que se empleo fue el hipotético deductivo con un enfoque cuantitativo, de tipo es de aplicada, de nivel explicativo causal y de diseño no experimental transversal. La muestra de estudio estuvo conformada por 35 trabajadores de la empresa S&S Corporación Logística SRL, la técnica utilizada fue la encuesta, y el instrumento, un cuestionario de 20 preguntas en escala de Likert. Como resultados se obtuvo: el análisis de confiabilidad para la variable 1 que es la Logística y este dio como valor de 0.942, la calidad en la gestión y nos dio un valor de 0.90, el 46.7% de las personas encuestadas, conformado por los trabajadores de la empresa S&S Corporación Logística SRL. Manifestaron que la dimensión “Aprovisionamiento”, es siempre favorable, el 43.3% de las personas encuestadas, conformado por los trabajadores de la empresa S&S Corporación Logística SRL. Manifestaron que la dimensión “Gestión de Almacenamiento”, es siempre favorable, e el 46.7% de las personas encuestadas, conformado por los trabajadores de la empresa S&S Corporación Logística SRL. Manifestaron que la dimensión “Análisis de la calidad”, es siempre favorable Para concluir.: Como se puede observar en los datos estadísticos pudo afirmar que si existe relación entre la gestión de almacenamiento y la calidad de la gestión ya que se obtuvo un alto porcentaje en la correlación y por eso puedo decir que existe influencia entre ambas.

Para Medina (2020) en su tesis *Gestión logística y calidad total en la empresa Inter Logistics SAC, Callao, 2020*. Su objetivo general es determina como se relaciona la gestión logística y la calidad total en la empresa Inter Logistics SAC, Callao, 2020: por lo tanto, la fuente de investigación científica se utiliza para su desarrollo. Desde el punto de vista metodológico, esta investigación es un diseño aplicado y no experimental, se utiliza la encuesta como técnica y el cuestionario como herramienta; este conto con 12 ítems por cada variable en la escala de Likert. Se obtuvieron los siguientes resultados el 65,63% de los 32 colaboradores de la empresa Inter Logistics SAC, 2020; presentan un nivel alto, su en su dimensión de abastecimiento el 46,88% de los 32 colaboradores de la empresa Inter Logistics SAC, 2020; presentan un nivel alto, en la dimensión Producción, donde se define que el 50,00% de los 32 colaboradores de la empresa Inter Logistics SAC, 2020; presentan un nivel alto, sobre la dimensión Distribución, donde se define que el 40,63% de los 32 colaboradores de la empresa Inter Logistics SAC, 2020; presentan un nivel alto ,si hay relación en Gestión Logística y Calidad Total, donde se menciona que las variables tienen porcentaje de 65,6% en el nivel alto, el cruce de la variable Calidad Total y la dimensión Producción, donde se menciona que las variables tienen porcentaje de 50,0% en el nivel alto. Para concluir, los resultados muestran que existe una correlación significativa entre las variables estudiadas, es decir, si existe correlación entre la gestión logística y calidad total en la empresa Inter Logistics SAC, Callao, 2020.

2.2. Bases teóricas

Las micro y pequeñas Empresas:

LEYN°30056 de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa nos dice en el:

En su art.1. menciona que el propósito de la presente ley tiene por finalidad promocionar la competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas empresas para así incrementar un empleo sostenible, tanto como la productividad y rentabilidad, dando así contribución al Producto Bruto Interno, también la ampliación del mercado interno, las exportaciones y la contribución a la recaudación tributaria.

En el Art 2° define que la Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida tanto por persona natural o jurídica, pudiendo darse de cualquier forma de organización o gestión empresarial estando observado en la legislación actual, que tiene como propósito desarrollar variedad de actividades siendo estas de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Por lo tanto, la Ley se hace mención a la sigla Mype, esto nos refiere a las Micro y Pequeñas Empresas, las cuales tienen tamaños y características propias, por tal motivo tiene igual tratamiento en la presente Ley, habiendo una excepción al régimen laboral que se aplica para las Microempresas.

Las *características* de las micro, pequeñas y medianas empresas según Artículo 5 menciona que las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

- *Microempresa*: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

- *Pequeña empresa:* ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- *Mediana empresa:* ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

Por tanto, las entidades públicas y privadas tendrán que uniformizar sus criterios de medición a fin de fraccionar una base de datos homogénea que permita dar mantener unida al diseño y aplicación de las políticas públicas tanto de promoción y formalización de este sector.

Artículo 5°. - Lineamientos

Los siguientes lineamientos estratégicos del Estado en materia de promoción de las Mype se orienta con:

- Promoverán y desarrollarán programas e instrumentos que estimulen la creación, el avance y la competitividad de las mypes, en el escaso y dilatado término y que favorezcan la sostenibilidad económica, financiera y social de los participantes involucrados.
- Promueve y facilita el afianzamiento de la actividad y también del tejido empresarial, a través de un acoplamiento inter e intersectorial, regional y de los vínculos entre las unidades productivas de tamaños distintos, fomentando la asociatividad de las mype y la integración en con el enlace productivas y distributivas y las líneas de actividad teniendo ventajas distintivas para generación de empleo y desarrollo socio económico.
- Fomentara que contenga un espíritu emprendedor tanto como creativo en la población también promoverá una iniciativa e inversión privada, estos

intervendrán en todas las actividades que resulte necesario complementar las acciones que lleve el sector privado para un buen apoyo a las mype.

- Buscando la eficacia de la participación pública, a través de herramientas que ayuden a especializarse tanto por actividad económica, coordinación y la concertación interinstitucional.
- Difundiendo la información y los datos estadísticos con la que cuenta el Estado y que la cual gestiona de manera pública o privada esta representa un elemento de promoción, a la competitividad y al conocimiento en realidad de las Micro y Pequeñas Empresas.
- Primando el uso de todos los recursos destinados en la promoción, tanto como al financiamiento y a la formalización de mype estas organizadas en consorcios, siendo también conglomerados o asociaciones.
- Priorizando el acceso, con condiciones de igualdad de género que conducen o laboran en las mype, con las oportunidades que dan los programas de servicios de promoción, tanto como formalización y desarrollo.
- Promoviendo que los actores representativos participe de la correspondiente actividad productiva en las Mype, dentro de la implementación de políticas e instrumentos, buscando una convergencia tanto de instrumentos y acciones en espacios regionales y locales también en las cadenas productivas y distributivas.
- Promoviendo una asociatividad y agremiación empresarial, para una estrategia de fortalecer a las mype.
- Priorizando y garantizando el buen acceso de las MYPE a los mecanismos eficientes velando la protección de sus derechos de propiedad intelectual.

- Promoviendo el aporte en la cooperación técnica de los organismos internacionales, orientándola a un desarrollo y al crecimiento de las Mype.
- Promoviendo las prestaciones de servicios empresariales de parte de las universidades, a través de los incentivos y dentro de las diferentes etapas de los proyectos de inversión, también en estudios de factibilidad y con mecanismos que faciliten su puesta en marcha. (Ley 30056, 2015,p.101)

Gestión de calidad

Novillo, menciona que en este proceso de la Calidad surgen los mercados que se basaron en hacer bien las cosas, la cual va añadir valor a sus productos o marcas, apareciendo el interés por obtener una buena reputación por trabajos bien hechos. Ya en el siglo XIII donde aparecen los artesanos ellos se convirtieron en inspectores e instructores de los productos, debido a que conocían a fondo a sus clientes y su producto. Durante este tiempo se exigía una capacitación adecuada a los aprendices por parte de los gremios, con el objetivo de obtener productos bien hechos. Este entendimiento de los artesanos dio paso a tener productos de calidad y además habilitó que conocieran más a fondo las necesidades de los clientes. La etapa artesanal independientemente del costo o esfuerzo necesario consistía en hacer las cosas bien hechas.

Definición el sistema de gestión es el proceso que debe cumplir con el objetivo de que las empresas logren realizar las actividades necesarias para lograr los objetivos de la empresa. También es importante mencionar que el contar con un sistema de gestión nos permite controlar las distintas actividades de la empresa.

La utilidad que se aporta en el sistema de gestión de calidad

Según Novillo (2018) menciona que las mejoras que se tiene con la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad por parte de las organizaciones son:

- Asegurar que las organizaciones logren los propósitos propuestos; para esto es preciso alinear los objetivos de calidad con los propósitos de la empresa.
- El rendimiento integral de la organización se puede gestionar detectando los desaciertos y solucionándolas, además encontrar oportunidades de mejora, que al llevarla a la práctica correctamente logran una importante mejora en el desempeño.
- Se logra trabajar en gestión por procesos a través de equipos de trabajo inter funcionales, logrando hacer el trabajo más simple y fácil, debido a que el trabajo por procesos genera una sinergia en la que se unen diversas experiencias y habilidades que unidas dan mejores resultados.
- Variar la forma de manejar los procesos, incorporando en la estructura a los clientes y proveedores, creando una cadena de valor sólida que admita la retroalimentación de todo el sistema, así pues, permitiendo mejorar la satisfacción del usuario final.

Las ventajas en un sistema de gestión de calidad

Un sistema de gestión de calidad es de sumo interés para las empresas, ya que permite a las organizaciones contar con los medios precisos para que las actividades se ejecuten pensando primero en los requerimientos del cliente. Dentro de los principales beneficios se puede destacar:

-Gestión de la calidad

- Enfocarnos en el cliente llevara como consecuencias su fidelidad.
- Estandarización de los procesos, nos aseguramos que existan los procesos necesarios para poder realizarlas correctamente y de esta manera, permitiremos a la empresa hacer las cosas siempre de la misma forma.
- El Compromiso del personal con relación a la calidad. Va ser de suma importancia este aspecto debido a que el trabajador comprometido con la calidad nos va asegurar ser competente y brindarnos productos de una mejor calidad óptima para los clientes.
- Los aprovechamientos externos, son unos de los aspectos más importantes, la reputación de la empresa, pues aquellas que cuenten con un buen sistema de gestión de calidad les valdrá como una ventaja competitiva.

Características de los Círculos de Calidad

Unas de las características de los círculos de calidad vienen ser las siguientes:

- Gestión de la calidad
- Siendo participación de los integrantes es voluntaria.
- Los trabajadores realizan actividades similares, y son de la misma departamento o área.
- Los integrantes del círculo eligen al líder, y puede ser cambiado por decisión del grupo.
- El jefe de área brindará apoyó al círculo de calidad.
- Los círculos son grupos pequeños de trabajadores, son de 4 a 6 integrantes para talleres pequeños, de 6 a 10 en talleres medianos y en talleres grandes de 8 a 12 integrantes.

- Se reúnen los grupos periódicamente con el objetivo de para analizar y resolver problemas que se dan en sus áreas de trabajo. Al identificar un problema pueden ser propuestos por los integrantes o por el jefe de área.
- La dirección define los objetivos, proporciona los recursos y brinda el apoyo necesario para que estos hagan su trabajo.
- Cada integrante del círculo de calidad recibe formación en técnicas de calidad y herramientas.
- En los círculos de calidad los trabajadores tienen igualdad de condiciones, no importando la jerarquía dentro del mismo. (Novillo, 2018,p. 22-87)

Gestión logística

Generalidades del centro de distribución

García (2011), desarrolla una idea el autor nos va hablar sobre Un establecimiento que cuenta sobre un almacén o bodega que se puede proyectar estableciendo un área para colocar, mantener y manipular mercadería y materiales.

El autor nos trata de dar una explicación razonada sobre las funciones que existen preponderantes: la posición que se detalla sobre el manejo de materiales dentro del almacén. De esto veremos el rol que tiene una bodega dentro del ciclo de aprovisionamiento de la empresa depende de la condición de la misma. Estamos viendo en esta explicación el almacenamiento, que lo importante es el manejo de materiales.

Vamos encontrar desde un comienzo la manera entender que se desarrollan, actividades físicas en el proceso de almacenamiento siendo estos:

- Recepción
- Almacenamiento

- Preparación de pedido
- Expedición de despacho

Asociando los cinco propósitos con los esenciales costos y servicio, las finalidades de la gestión del centro los manejos de distribución se resumen así:

- Conseguir que el movimiento diario de mercancía que entran y salen de la empresa este estrictamente de conformidad con las apetencias de compras y despachos
- Conservar coste con los criterios de la empresa y los bienes financieros disponibles.
- Controlar perfectamente los inventarios, la facturación y los pedidos.
- Conseguir el menor el costo total de la operación
- Proveer los valores ventajosos de servicios a los clientes finales
- Mantener y cuidar la conservación de las infraestructuras necesarias para su operación
- Llevar a cabo el seguimiento de los productos manejados para comprobar su flujo efectivo.

Sistemas de recepción de mercancías

El proceso de recibo de mercancías es la primera operación que tienen lugar en el almacén o centro de distribución, bien sea de materiales primas, producción de proceso o producto terminado. Esto en la relación de lo que tienen que ver con el flujo de las mercancías al interior de dicho almacén o centro de distribución , procesos que o su vez se completa al momento previo de almacenar o única las mercancías recibidas en su respectivo ubicaciones dentro de instalaciones de almacén o centro de distribución

, es decir ,una vez la mercancía es descargada, es decir, una vez la mercancía es descargada, revisada y puesta en zonas de tránsito o de espera para ser almacenada, bien sea en el mismo momento o posteriormente recibido.

Función y finalidad del ingreso de mercadería.

Las principales funciones del proceso de recepción de mercancías es la de garantizar, el almacén o centro de distribución, la correcta y eficiente entrada de materiales para atender las necesidades de los clientes entrada de materiales para atender las necesidades de las siguientes internos y externos. Desde otro de los materiales que se pueden recibir en un almacén, podemos encontrar los siguientes:

- Materias primas e insumos: proviene de uno a varios proveedores, dentro de esta categoría también se debe incluir materiales como papelería para oficinas, dotaciones para las empleadas. etc.
- Producto en proceso: proveniente de una planta de producción o de un proveedor
- Producto terminado: proviene de una palabra de producción o de un proveedor (García, 2011, p.18).

Gestión de existencias en el almacén

Flamanrique (2018) menciona sobre los tipos de gestión de almacén

1. Las existencias en la gestión. La vamos a conocer con el nombre de gestión de stocks, objetivos principales van a ser:

- Se tiene que ver los tiempos Contrapesando los mismos en la generación y traslado de los productos para que los costos disminuyan siendo estos buenos para el cliente así se colabora a reducir estos costos.

2. En la Gestión de almacén, se va a organizar las operaciones diariamente haciendo que el desarrollo permita que los pedidos y la existencia de provisiones se organicen diariamente y también los flujos de mercancías, al mismo tiempo ya que estos aportan información sobre el almacén y la calidad en el servicio.

Para desarrollar esta gestión, hay que interactuar con otros departamentos de la empresa, como compras, aprovisionamiento comercial, administración contabilidad, así como con empresas proveedoras y clientes, siguiendo los objetivos globales de la compañía. La importancia de la gestión y el control de almacenaje van a residir en una gama de factores:

- Los mercados tienen hacia la inestabilidad
- El desarrollo de la tecnología y del transporte de mercancías ha dado un paso a globalizar los mercados.
- Se ha pasado de almacenar unos pocos a guardar una gran variedad.
- La empresa ha dejado de ser la que decide los productos (sistema push, empujar). Por esa razón ahora son los clientes, y el Mercado (sistema pull, tirar), los que los exigen y demandan que se adapten en mayor proporción a sus necesidades particulares.
- El servicio de ser, un valor secundario, pasó a ser en la actualidad uno de los más importantes para el cliente
- La gestión de almacenes

El autor termina diciendo que la gestión de almacén permite controlar unitariamente los productos y ubicarlos correctamente para reducir al máximo las operaciones de, manufacturación, los errores y el tiempo de dedicación.

Sus objetivos son:

- Facilitar la rapidez de las entregas controlando las existencias.
- Alcanzar la fiabilidad, ya que nos permite conocer que mercancías hay en el almacén, en que volumen y saber con exactitud donde están ubicados.
- Maximizar el espacio: ubicando el mayor volumen de mercadería en el mínimo espacio posible, sin olvidar el resto de los principios del almacenamiento.
- Minimizar las operaciones de mantenimiento de las mercancías (Flamanrique ,2018,p.16)

Logística comercial internacional

El autor Castellanos (2015) dice que, viéndolo de otra perspectiva, la logística es la parte de la cadena de suministros que planifica, implementa y controla el flujo efectivo eficiente; el almacenamiento de artículos y de servicios y la información relacionada desde un punto de origen hasta un punto de destino con el objetivo de tener satisfecho al cliente.

A partir de estos puntos adquirirán una especial relevancia los elementos que conforman la logística a entender:

La logística de materiales: es la adquisición del suministro y recepción de materiales primas, productos semielaborados para un uso posterior.

Sistema de flujos de materiales: se basa en la pericia de proyectar la fabricación de productos terminados, los cuales estarán a disposición con la finalidad de atender las solicitudes de clientes.

La distribución física; es la entrega del producto terminados a los diferentes clientes.

Funciones de la logística

Sus funciones de la logística, se basa principalmente en la administración de los flujos físicos materia prima, productos acabados, etc. Tendremos en cuenta estos recursos humanos consumibles, etc. También los bienes necesarios siendo estos almacenes, bodegas, herramientas, sistemas informáticos, camiones, etc. También el servicio transporte o almacén sub contratados.

Importancia

La importancia de la logística radica con la necesidad de dar un servicio óptimo a un cliente, para ello se optimizará la fase de mercadeo y logrando un transporte con el menor costo posible. *(Castellanos, 2015, p.3-8)*

Manual de gestión de compras para logísticos

Galiana (2018) menciona que, al gestionar la sucesión de abastecimiento de suministros, cuya premisa fundamental es gestionar compras eficientes las cuales contribuirán siempre de forma positiva para la estrategia y todos los objetivos que cualquier organización necesiten.

En la actualidad, más que nunca, las compañías requieren de competencias que les faciliten efectuar un abastecimiento estratégico y la creación de valor desde el proveedor hasta el cliente, es decir:

-La estrategia de compras-para mejora la organización a través de abastecimiento estratégico, desde la estima de ventas hasta la entrega de compras.

-El proceso de compras- al analizar la gestión de la actividad principal del proceso de abastecimiento, desde la identificación de las necesidades de compra hasta la ejecución del contacto y su administración.

-El abastecimiento y su entorno - identificando las actividades y también las decisiones en el flujo de materiales, en la cual incluiremos los requerimientos tanto de los embalajes como del transporte.

- Gestión en la función de compras – se tiene que entender que estos aspectos administrativos son tan importantes dentro de este departamento de adquisición.

- Las competencias de compras- para desarrollar el perfil necesario de gastos de compras y desarrollar la función de forma eficiente.

El proceso de abastecimiento

Si usamos la definición SCOR para el proceso de abastecimiento, como el proceso de procesos que nos suministran el producto y servicios para satisfacer la demanda real o planificar, veremos que esta organización va a jugar, mínimo, tres propósitos al mismo tiempo en las cadenas de los suministros:

- Como cliente de una organización proveedora
- Como fabricante o transformador
- Como proveedor de una organización cliente.(Galiana,2018, p.13-15)

Analizando la construcción

Portales (2013) describe que la arquitectura de construcción, edificación son vocablos con connotación muy amplia. Construyen el marco general en que se desarrolla una actividad humana milenaria, imprimen una huella profunda sobre las personas, en sus gustos estéticos, en la concepción y en la percepción de los espacios y en la forma que se desarrollan sus relaciones sociales dicho marco alguien un amplio espectro de conocimientos de sensaciones en el cual confluyen líneas de pensamientos, épocas, estilos arquitectónicos, técnicos constructivas y tipología oficios diversas.

Hasta principios del siglo XX, resulta extraordinariamente escasos, en la bibliografía especializada con construcciones arquitectónicas, los valores numéricos en forma de ratios, como los pesos por metro cuadrado de pavimentos, entramado. Revestimientos y superficie edificada /superficie útil.

La complejidad, el autor determina las técnica y funcional de los edificios se produce, en gran parte como resultado de la necesidad de integrar a las mismas energías, tanto como los servicios y los suministros necesarios para aprovisionar tanto las necesidades derivadas de su funcionamiento orgánico como los sistemas de control ambiental de su interior

Las exigencias, cada vez mayores, se refieren fundamentalmente a:

- La estanqueidad y en general la intervención del ciclo de agua
- Los aislamientos técnicos y acústicos como base de confort
- La sabiduría y la calidad de aire
- La seguridad de utilizar, la seguridad activa y pasiva frente al fuego y ante la intrusión.
- La accesibilidad para hacer frente común a todo de discapacidades
- La redacción de los impactos ambientales y del consumo de respuestas posibles a la exigencia anterior. (Portales, 2013,p.22)

Manual de construcción

Materiales

La arena: Va ser uno de los protagonistas en la construcción siendo un componente emplea para lograr una de la más utilizada mezcla de concreto. Lo particular de este elemento es solo se utilizará de río o de cantera, ya que la de playa tiene alto contenido de sal y esto produciría que sea salitrosa la combinación. Existen dos tipos de arena:

- Arena fina: Utilizada para tartajeos.
- Arena gruesa: es usado para hacer el compuesto para concreto armado y concreto simple en toda construcción.

Hormigón: es un compuesto de arena con piedras teniendo variedad de tamaño.

Las piedras pueden llegar tener 3" y hasta 6" (pulgadas). El hormigón se usa en pisos, cimientos y sobre cimientos.

Agua

El agua es elementos base para la construcción. La misma debe estar limpia, se recomienda utilizar agua potable. No se debe emplear agua que contenga residuos químicos, minerales y sulfatos, ya que estos retrasan la fragua o lo que es peor, la impiden, estando prohibido.

Fierro

La varilla y el concreto componen el concreto armado.

El fierro se vende por varillas o por kilos. Cualquier diámetro que se necesite debe tener nueve metros de largo. También se puede adquirir las varillas de Ø ¼", por Kg.

Cemento Atlas - Cemento Portland Tipo IP

Su humectación es más lenta para ello se requiere un período de curado y una provisión de suficiente agua antes de endurecer con un tiempo más prolongado. Teniendo el mismo aguante que el Cemento Tipo I. Se recomienda utilizarlo para: La Cimentación se puede dar en todo tipo de terreno (especialmente cuando son salitrosos)

Cemento Atlas - Cemento Portland Tipo IP Su humectación es más lenta por ello requiere un período de "curado" (provisión de suficiente agua antes de endurecer) más prolongados. Siendo la misma resistencia que el Cemento Tipo I. Se recomienda

utilizarlo cimentación en todo tipo de terreno (especialmente cuando son salitrosos)
(Lores, 2012, p.2-5)

Marco conceptual

SRL: Son siglas, que significa “Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada” que se interpreta en el País como una constitución de una empresa, lo que significa que los socios conforman y no responden personalmente con su patrimonio, sino con el patrimonio de la empresa, el capital se divide en partes iguales y así poder constituir la empresa con una cierta cantidad de dinero para que se pueda invertir en el negocio pensado.

Consultoría: Son lugares donde se brinda asesoramiento a personas y todo tipo de empresas de poco conocimiento sobre un área específica, para poder guiarles y darles salida a sus dudas, ofreciendo conocimiento y practica para su benéfico, es por eso que son muy importantes las consultorías, por que ayudan a las personas a dar solución a sus problemas con profesionales especializados ya que cuentan con grades estudios académicos y experiencia que da seguridad a las personas a poder recurrir de manera rápida y sencilla.

Proyectos: Son ideas de negocios que se planean y se realizan de una forma estructurada, con tiempo determinado haciendo, uso de los recursos que dispone, para un fin determinado, así contribuir a solucionar una situación o problema.

Obra: Es un lugar de trabajo, donde se junta una serie de trabajadores con diferentes, estudios y conocimientos, para la ejecución perfecta de un trabajo específico, con guías de profesionales dándoles instrucciones para el avance y desarrollo, que realizan por etapas, donde se ve el avance y la perfección del trabajo diario, dándoles una gran importancia a los recursos humanos.

Materiales: son sustancias (naturales o artificiales) son una serie de elementos que ayudan a la construcción de variados objetos siendo de diferentes tipos como, de fierros, maderas, electrónicos etc.

Dialogo: son medios de comunicación de las personas entre sí, ya sea oral o escrita, que es muy importante ya que ayuda a estar más informado de todo tipo de cambios en nuestro entorno, así retroalimentando y experimentando nuevos conocimientos y experiencias, esto ayuda a evolucionar y a innovar en cualquier campo que lo apliquemos.

Emprendedor: es una persona de gran potencial de inversión, tiene nuevas ideas y las poner en práctica, aprovechando las oportunidades en los negocios, aparte ayuda al desarrollo humano, y dándoles facilidad de vida a otros.

MYPE: Son siglas que significa (Micro Y Pequeña Empresa) es una empresa que se forma por una persona, son de personas jurídicas o naturales, se forman a través de una necesidad de trabajo, y con las ganas de emprender y desarrollarse.

Actividades conexas: son aquellas que se plantean en conexión con el objeto del proceso Ej.: construcciones civiles, instalaciones complementarias, tanques, tuberías, mantenimiento mecánico, etc.

III. HIPÓTESIS

En el presente estudio de investigación no se presenta hipótesis, por tratarse de una investigación de tipo descriptiva, no experimental, transversal y de propuesta, y porque solo se describió las características principales de las variables en estudio y se elaboró una propuesta de mejora en a los resultados obtenidos.

VI. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

El Diseño de la investigación fue descriptivo, no experimental, transversal y de propuesta

-Fue descriptivo, porque solo se describieron las principales características de las variables estudiadas.

-Fue no experimental, porque se observó las principales características reales de la empresa y no cambio la realidad ni manipulación.

-Fue de corte transversal porque, Se realizó en un espacio de tiempo determinado, y también se tuvo en cuenta que existió un tiempo de inicio y un fin.

-Fue de propuesta, porque se elaboró una propuesta de mejora en base a los resultados obtenidos.

4.2. Población y Muestra

Población muestral

La población fue 1 pequeña empresa, Arse Negocios Inversiones SRL, al tratarse de una investigación de caso, 1 muestra a la persona encargada de proporcionar la información que se requirió en la recolección de datos fue el administrador del negocio.

4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores

Aspecto complementario	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Medición
Micro Y Pequeña Empresa	Art 2° define que la Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida tanto por persona natural o jurídica, pudiendo darse de cualquier forma de organización o gestión empresarial estando observado en la legislación actual, que tiene como propósito desarrollar variedad de actividades siendo estas de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios ,Ley 30056	Las pequeñas empresas son emprendedoras con pocos años en el mercado que buscan una ganancia	Tiempo de permanencia del negocio en el rubro	1 a 3	Razón
				4 a 6	
				7 a mas	
			Número de trabajadores	1 a 5	Razón
				6 a 10	
				10 a mas	
			Las personas que trabajan en su empresa son	Familiares	Nominal
				No familiares	
				Familiares y no familiares	
			Tipo de constitución de la empresa	Persona natural	Nominal
				E.I.R.L.	
				S.R.L.	
S.A.C. S.A.					
Variable					
Sistema logístico para la gestión de calidad	La gestión de la cadena de suministro más grande. Esta planifica, ejerce y controla el flujo eficiente de almacenamiento, bienes,	El sistema logístico es el que abarca desde la fabricación de los productos hasta el	La gestión de calidad ayudara a mejorar el rendimiento de la empresa	Si	Nominal
				No	

	servicios e información relacionada desde el punto de origen hasta el punto de consumo (García, 2011.pp-8-10 /15-18).	consumidor final ,la gestión ayuda a implementación de métodos y sistemas de control y manejo eficientes para que los productos sean de calidad desde el suministros o insumos hasta el producto final			
			Capacita a sus trabajadores en el área de gestión de calidad	Si	Nominal
				No	
			Tiene un control adecuado del stock de materiales	Si	Nominal
				No	
			Cuenta con un sistema de inventario	Si	Nominal
				No	
			Cuenta con los recursos tecnológicos adecuados para la implementación del sistema logístico	Si	Nominal
				No	
			Se necesitan nuevos objetivos en el sistema logístico, para mejorar en la gestión de calidad	Si	Nominal
				No	

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica: se aplicó la técnica de la encuesta porque fue la más adecuada para la recolección de información en la empresa constructora Arse Negocios e Inversiones S.R.L.

La encuesta es una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida. (López ,2015)

El instrumento: como instrumento se empleó un cuestionario elaborado con 10 preguntas, bien estructuradas la cual fue dirigida al administrador de la empresa constructora Arse Negocios e Inversiones SRL

El instrumento estandarizado que empleamos para la recogida de datos durante el trabajo de campo de algunas investigaciones cuantitativas, fundamentalmente, las que se llevan a cabo con metodologías de encuestas. (Meneses ,2016).

4.5. Plan de análisis

El plan de Análisis estuvo conformado por diferentes programas sistemáticos los cuales ayudaron al desarrollo de la investigación logrando mejorar su presentación y descripción. Los programas que se emplearon fueron

-Excel: se utilizó para las tabulaciones de gráficos y figuras de los cuestionarios

-Word: se empleó para la redacción que del trabajo de investigación describiendo y mejorando las ortografías y letras.

-PowerPoint: se aplicó este programa porque se realizaron las diapositivas para la sustentación del informe de investigación

-Turniting: se utilizó el programa turniting porque ayudo a evaluar y ratificar que el trabajo sea autentico y no presente porcentajes de plagio

-Mendeley: ayudo a buscar información para elaborar las bases teóricas de la investigación y sus respectivas referencias

-PDF: Se guardó la información en formato PDF para, presentar el informe final y empastado de la investigación

4.6 Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	POBLACIÓN Y MUESTRA	MÉTODOS Y DISEÑO	TECNICA E INSTRUMENTO	PLAN DE ANÁLISIS
¿Cuáles son las principales características del sistema logístico para una gestión de calidad y como se podría mejorar en la Pequeña Empresa constructora Arse Negocios e Inversiones SRL, Ancash ,2021?	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar las principales características del sistema logístico para una gestión de calidad y como se podría mejorar en la Pequeña Empresa constructora Arse Negocios e Inversiones SRL, Ancash ,2021</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS: -Nombrar las principales características de la empresa Arse Negocios e Inversiones S.R.L- Ancash-2021. -Identificar las principales características del sistema logístico, para la gestión de calidad de la pequeña empresa constructora Arse Negocios e Inversiones S.R.L, Ancash ,2021 -Elaborar una propuesta de mejora, del sistema logístico para la gestión de calidad de la pequeña empresa constructora Arse Negocios e Inversiones S.R.L, Ancash ,2021.</p>	Sistema logístico para la gestión de calidad	1 población y 1 muestra fueron la cual es : La empresa Arse Negocios e Inversiones RSL.	El Diseño de la investigación fue descriptivo, no experimental, transversal y de propuesta	La técnica - Fue La encuesta El instrumento -Fue El cuestionario	se realizó, el análisis descriptivo de las variables en estudio, se elaboraron tablas de distribución absoluta y relativas porcentuales, se utilizó el programa Word, PDF, Turnitin, Mendeley , Excel, Power point

4.7 Principios éticos

Los principios éticos planteados en la presente investigación fueron elaborados en base al código de ética de la universidad Uladech católica, aprobado por Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH católica, de fecha 16 de agosto del 2019.

Protección de la persona.

Se tuvo cautela con el cuidado y el trato y comportamientos hacia el administrador, porque es pieza importante para la investigación.

Libre participación y derecho a estar informado.

Se realizó la investigación de manera informada, antes de realizar el cuestionario se tuvo que dar unos pequeños alcances acerca del proyecto en estudio, para que se sienta seguro y cómodo de poder responder cada una de las interrogantes.

Cuidado del medio ambiente y respeto a la biodiversidad.

La investigación se realizó pensando y dándole orientación al personal que cuiden el medio ambiente, al momento de tirar sus basuras piense en el planeta, porque él es limpio y ordenado, y que es importante para la humanidad, como tener cuidado con los derrames químicos a la tierra.

Integridad científica.

En el caso que haya errores con el participante de sus datos, se ratificará y así se tendrá cuidado con sus datos que tiene la empresa.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1

Características de la empresa Arse Negocios e Inversiones S.R.L- Ancash-2021.

Características de la empresa Arse Negocios e Inversiones S.R.L	N	%
Tiempo de permanencia del negocio en el rubro		
1 a 3	0	00.00
4 a 6	0	00.00
7 a mas	1	100.00
Total	1	100.00
Número de trabajadores		
1 a 5	0	00.00
6 a 10	0	00.00
11 a mas	1	100.00
Total	1	100.00
Las personas que trabajan en su empresa son		
Familiares	0	00.00
Personas no familiares	0	00.00
Familiares y personas no familiares	1	100.00
Total	1	100.00
Tipo de constitución de la empresa		
Persona natural	0	00.00
E.I.R.L.	0	00.00
S.R.L.	1	100.00
S.A.C.	0	00.00
S.A.	0	00.00
Total	1	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado al administrador de la empresa Arse Negocios e Inversiones S.R.L.

Tabla 2.

Características del sistema logístico, para la gestión de calidad de la pequeña empresa constructora Arse Negocios e Inversiones S.R.L, Ancash, 2021.

Sistema Logístico para la gestión de calidad	N	%
Gestión de calidad mejora el rendimiento		
Si	1	100.00
No	0	0.00
Total	1	100.00
Capacitación en gestión de calidad		
Si	0	0.00
No	1	100.00
Total	1	100.00
Control adecuado en el stock de materiales		
Si	0	0.00
No	1	100.00
Total	1	100.00
Sistema de inventario		
No	1	100.00
Si	0	00.00
Total	1	100.00
Recursos tecnológicos para el sistema Logístico		
No	1	100.00
Si	0	00.00
Total	1	100.00
Objetivos del sistema logístico en la gestión de calidad		
No	0	0.00
Si	1	100.00
Total	1	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado al administrador de la empresa Arse Negocios e Inversiones S.R.L

Tabla 3

Propuesta de mejora, del sistema logístico para la gestión de calidad de la pequeña empresa constructora Arse Negocios e Inversiones S.R.L, Ancash ,2021.

Problemas encontrados	Surgimiento del problema	Acción de mejora	Responsable
No pueden implementar un sistema logístico para gestión de calidad eficiente	El desinterés, falta de conocimiento, falta de tiempo y la poca motivación del representante con la empresa por parte de la gerencia	Proyectar reuniones, con un especialista para tratar sobre las ventajas que se tiene al Implementar el Sistema logístico para gestión de calidad.	Administrador
No existe un control adecuado persistiendo el problema de un sistema logístico	La desorganización, la falta de tiempo, falta de presupuesto y sobre todo falta de interés por parte del gerente general de la empresa	Implementar sistemas que mejoren el control y programar las capacitaciones para su uso	Administrador
La empresa no cuenta con un sistema de inventario eficiente, obteniendo múltiples fallas en diversas áreas de la empresa	Por la escasa comunicación y presupuesto que tiene la empresa, para poder implementarla.	Coordinar la adquisición de un software para el sistema de inventarios, y contratar o designar a un personal para el cargo	Administrador
No implementan recursos tecnológicos para mejorar el sistema logístico de la empresa	No tienen un presupuesto específico para el centro de cómputo, falta de presupuesto o desinterés.	Coordinar con el administrador y gerente general un presupuesto para la adquisición de un centro de computo	Administrador

5.2. Análisis de resultados

Tabla 1. Características de las MYPE

Referente al tiempo de permanencia en el rubro: el 100%, indicó que la empresa permanece 7 años en el rubro, este resultado contrasta con los resultados encontrados en la investigación de Romero (2019) el cual afirmó que el 30% de empresas encuestadas solo llevan en el mercado entre 0 a 3 años, asimismo contrasta con los resultados hallados en la investigación de Medina (2020) la cual manifiesta que el 100% tiene 5 años en el rubro. En conclusión este resultado nos muestra que la empresa está posicionada ya en el mercado, tiene una cartera de clientes estable y puede hacerle frente a la competencia

Referente al Número de trabajadores: el 100% indicó que la empresa tiene entre 11 a más colaboradores, este resultado coincide con los encontrados en la investigación de Fernández (2019) la cual manifiesta que el 100% de sus representantes encuestados afirmaron que la empresa tiene en promedio entre 10 a más trabajadores. En conclusión la empresa con el paso del tiempo fue creciendo, de manera en que necesitaron contratar más personal para lograr cubrir sus necesidades y la de sus clientes.

Referente a las personas que trabajan en la empresa: el 100% afirma que la empresa tiene a trabajadores con relaciones familiares y no familiares al gerente general. Es resultado contrasta con los resultados encontrados en la investigación de Medina (2020) la cual indica que los colaboradores tiene lazos familiares con la gerencia administrativa. En conclusión este resultado nos muestra que para el gerente personal es importante tener personas de confianza trabajando con él, motivo por el cual contrato a familiares para laborar en áreas específicas del negocio.

Referente al tipo de constitución de la empresa: El 100% indicó que la constitución de la empresa es Sociedad de responsabilidad limitada, lo cual contrasta con los resultados hallados en la investigación de Medina (2020) la cual afirma que la empresa es de constitución Sociedad Anónima Cerrada. En conclusión la empresa eligió este tipo de constitución porque se adecua más a su rubro y sus características.

Tabla 2. Características del sistema logístico, para la gestión de calidad de la pequeña empresa constructora Arse Negocios e Inversiones S.R.L, Ancash, 2021.

En referencia a si la gestión de calidad mejora el rendimiento de la empresa: El 100% indico que la gestión de calidad si mejora el rendimiento de la empresa lo cual coincide con los resultados hallados en la investigación de Fernández (2019) la cual indico que el 89% de sus encuestados creen que la gestión de calidad si mejora notablemente el rendimiento de la empresa. En conclusión a pesar de no tener un concepto claro sobre Sistemas de gestión de calidad, el representante indico que mejoraría notablemente el rendimiento de la empresa si lo aplicara adecuadamente.

Con respecto a si la empresa da capacitación a sus trabajadores en el área de gestión de calidad: el 100% respondió que no capacita a sus trabajadores constantemente en el área de gestión de calidad; este resultado contrasta con los resultados encontrados en las investigaciones de Medina (2020) y Rodríguez (2019) los cuales afirmaron que el 100% de sus representantes encuestados si capacitan a sus trabajadores en el área de gestión de calidad. En conclusión los representantes no suelen capacitar a sus colaboradores con temas respecto a la gestión de calidad generalmente por falta de tiempo, conocimientos e interés.

Con respecto a si existe un control adecuado con el stock de materiales: el 100% respondió que no hay un control adecuado de materiales en la mype , este resultado

coincide con los encontrados en la tesis de Romero (2019) el 57% de los trabajadores encuestados consideran que no existe un control adecuado con el stock de los materiales, de la misma manera contrasta con los resultados hallados en la tesis de Agurto, (2018) el 88% de los trabajadores encuestados afirmaron que no existe un control adecuado con el stock de materiales y también contrasta con Rodríguez (2019) el cual afirma que el 92,6% no considera que la gestión del almacén es adecuada. En conclusión el gerente de la empresa no sabe cómo controlar adecuadamente el stock porque no tiene conocimientos ni asesoría con respecto al tema, otros factores son la falta de tiempo y presupuesto.

En relación si la empresa cuenta con un sistema de inventario respondió: el 100% no cuenta con un sistema de inventario, resultado que coincide con los resultados encontrados en la investigación de Romero (2019) el cual afirma que el 71% de los trabajadores encuestados expresaron que la empresa no cuenta en la actualidad con un sistema de control de inventario, dentro de la empresa; también contrasta con el estudio realizado por Rodríguez (2019) el cual afirma que el 81,4% de los encuestados no ha implementado un sistema del control de inventarios. En conclusión este resultado es la falta de interés, tiempo y presupuesto por parte del gerente general al no aplicar un sistema de inventario para la empresa.

Con referencia si cuentan con recursos tecnológicos adecuados para la implementación del sistema logístico: el 100% respondió que no cuentan con tales recursos; lo cual coincide con los resultados de la tesis de Romero (2019) ya que el 71% de los trabajadores encuestados no cuenta con la infraestructura tecnológica adecuada, asimismo coincide con los resultados encontrados en la tesis de Agurto, (2018) dado que el 69% de los trabajadores encuestados afirmaron que la empresa no

cuenta con la infraestructura tecnológica adecuada, por otra parte contrasta con Medina (2020) la cual afirma que el 57% de sus representantes si cuentan con la tecnología apropiada para implementar un sistema logístico. En conclusión no se cuentan con los recursos tecnológicos adecuados por que la empresa por falta de presupuesto e interés por parte de la gerencia de la empresa

En referencia a si se debe establecer nuevos objetivos en el sistema logístico, para mejorar en la gestión de calidad la respuesta fue:el 100% si cree que se deben implementar nuevos objetivos; este resultado coincide con los encontrados en la tesis de Medina (2020) la cual afirma que el 67% si consideran que se deben implementar nuevos objetivos para mejorar el sistema logístico en la gestión de calidad. En conclusión a pesar que la empresa no cuenta con un sistema logístico apropiado el gerente creen conveniente plantearse nuevos objetivos para lograr crecer y mejorar su rentabilidad.

5.3 Plan de mejora para el sistema logístico para la gestión de calidad de la pequeña empresa constructora Arse Negocios e Inversiones S.R.L, Ancash, 2021.

PLAN DE MEJORA

1. Datos Generales

Nombre o razón social: Mype Arse Negocios e Inversiones S.R.L

Dirección: Av. José Gálvez Nro. 1261 Dpto. 904 santa Beatriz lima

Nombre del Representante: Esquivel Guanilo Arnold Herless

2. Misión

Somos una empresa cuya misión es brindar servicios especializado en actividades de arquitectura e ingeniería y actividades conexas de consultoría técnica; contribuyendo así con el éxito de nuestros clientes y el desarrollo del país.

Privilegiando la calidad, la seguridad y cuidando del medio ambiente, en unión con las comunidades donde trabajamos; desarrollando las mejores prácticas de trabajo y ampliando nuestros conocimientos en buen ambiente laboral y logrando una rentabilidad adecuada.

3. Visión

Nuestra visión es ser una empresa líder en el mercado nacional en el servicio de arquitectura e ingeniería y actividades conexas de consultoría técnica; brindando un trabajo responsable, dedicado e innovador, volcando todo el esfuerzo y conocimiento de su equipo de trabajo.

4. Objetivos Empresariales

La empresa ARSE NEGOCIOS E INVERSIONES S.R.L, destinado a brindar servicios especializado en actividades de arquitectura e ingeniería y actividades conexas de consultoría técnica, contribuyendo así con el éxito de nuestros clientes y el desarrollo del país, por lo que contamos con los siguientes objetivos empresariales:

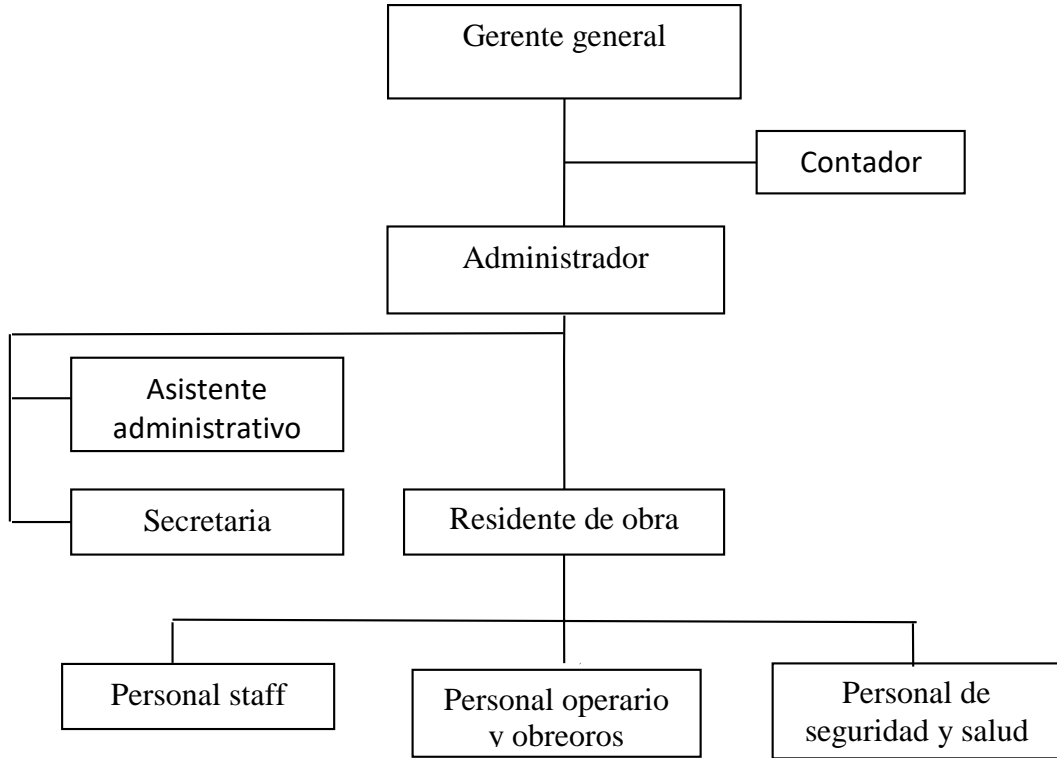
- Brindar un trabajo de calidad
- Consolidarnos como una empresa líder en el mercado nacional
- Incrementar la rentabilidad de la empresa
- Incrementar la Eficiencia y la Seriedad en nuestras obras
- Incrementar la seguridad y cuidando del medio ambiente

5. Servicios

Somos una empresa que brinda servicios especializado en actividades de arquitectura e ingeniería y actividades conexas de consultoría técnica

6. Organigrama de la empresa

ORGANIGRAMA EMPRESA ARSE NEGOCIOS E INVERSIONES S.R.L.



6.1. Descripción de funciones

Cargo	Gerente General
Perfil	*Licenciado en Administración y gestión de empresas, Universidad Privada del Norte *Con experiencia actividades de arquitectura e ingeniería y actividades conexas de consultoría técnica.
Funciones	*Su función es planificar, organizar, dirigir, controlar y asegurar el Crecimiento de la empresa.

Cargo	Administrador
Perfil	* Licenciado en Administración, universidad católica los ángeles de Chimbote *Experiencia en manejo de personal y comunicación con el cliente interno y externo.
Funciones	Su función es controlar las diferentes actividades y acciones que se realiza en todas las áreas en coordinación con el contador.

Cargo	Contador
Perfil	*Estudios técnicos en contabilidad. *Experiencia en laborales contables.
Funciones	*Su función la situación financiera de la empresa, los gastos e ingresos, como los pagos y cobros pendientes de la empresa en coordinación con el administrador.

Cargo	Residente de obra
Perfil	*Estudios universitarios, ingeniero civil. *Experiencia en planificación, ejecución de la obra y actividades de control, como calidad, organización del personal.
Funciones	*Supervisar dirigir los trabajos del personal staff, personal operario, obreros, al personal de seguridad y salud; llevar a cabo las estrategias de la empresa. Presentar los informes de los avances físicos y financieros.

Cargo	Asistente administrativo
Perfil	*Estudios universitarios en administración, *Experiencia en manejo de personal y comunicación con el cliente interno y externo.
Funciones	*Se encarga de coordinar y comunicar toda la información útil al resto de las áreas de la empresa. Tramitar los expedientes y procesos administrativos.

Cargo	Secretaria
Perfil	*Estudios superior técnicos. *Experiencia laboral en el área.
Funciones	* Organizar, controlar la agenda, ingreso y salida de los documentos y correspondencia. Atender el teléfono, informar diariamente sobre las actividades programadas.

Cargo	Personal staff.
Perfil	*Estudios universitarios y/o técnicos. * El staff está conformada por el equipo de especialistas: en estructura, suelos y pavimentos, ambiental, costos, seguridad y la socióloga.
Funciones	* Apoyar y acatar las órdenes del residente de obra, en la asesoría, monitoreo, planeación y control de toda la obra.

Cargo	Personal de seguridad y salud
Perfil	*Estudios universitarios y/o técnicos. *Experiencia laboral en el área.
Funciones	* Realizan: el equipo de seguridad su función es la vigilancia del personal y protección de bienes. El equipo de salud se enfoca en cumplir los procedimientos que están dirigidos a proteger a todos los trabajadores.

Cargo	Personal operario y obreros.
Perfil	*Estudios técnicos y no calificados. * Experiencia laboral en el área.
Funciones	* Realizan: el operario realiza trabajos manuales de su especialidad y el operador maneja la maquinaria y los obreros apoyan a los operarios en todas las tareas.

6.2. Diagnostico Empresarial

	FORTALEZA	DEBILIDADES
FACTORES INTERNOS	F1: Cuentan con personales de confianza en la empresa.	D1: No tiene utilidades registradas en los últimos meses
	F2: Tienen amplio conocimiento en el sector construcción.	D2: No cuentan con sistema de inventarios
FACTORES EXTERNOS	F3: Capacitan constantemente al personal de la empresa en temas de gestión de calidad	D3: No cuentan con un control adecuado para el stock de materiales
	F4: Tiempo en el mercado	D4: No cuentan con recursos tecnológicos para un sistema logístico eficiente
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
O1: .Crédito por parte de entidades financieras	Mejorar la infraestructura del negocio Crear nuevas sucursales para expandir el negocio	Implementa un sistema de inventario nuevo Implementar un control adecuado para mejorar el sistema logístico
O2: Ofertas y nuevos proveedores con respecto al rubro de la empresa.	Realizar alianzas estratégicas y buscar nuevos proveedores.	Invertir en los recursos tecnológicos adecuados
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
A1: Inestabilidad política	Se debe establecer nuevos objetivos en el sistema logístico.	Implementar equipos de bioseguridad para la seguridad del personal y los clientes
A2: Posible entrada de nuevos competidores	Buscar nueva cartera de cliente	Emplear publicidad agresiva ante la aparición de nuevos competidores
A3: Crisis mundial por cobi19	Implementar programas de mercadeo, modernización y creación de nuevos servicios complementarios de alojamiento	Elaborar planes de mejora ante diversos escenarios de inestabilidad o inflación
A4: Inflación en productos.		

7. Indicadores de Gestión

Indicadores	Evaluación de los Indicadores dentro de la Mype
Implementación del Sistema logístico para gestión de calidad, deficiente	No pueden implementar un sistema logístico para gestión de calidad eficiente
Control deficiente para el stock de materiales	No existe un control adecuado persistiendo el problema de un sistema logístico
Sistema de inventario deficiente	La empresa no cuenta con un sistema de inventario eficiente, obteniendo múltiples fallas en diversas áreas de la empresa
No implementan recursos tecnológicos	La empresa no implementa recursos tecnológicos para mejorar el sistema logístico de la empresa

8. Problemas

Indicadores	Problema	Surgimiento del problema
Implementación del Sistema logístico para gestión de calidad deficiente	No pueden implementar un sistema logístico para gestión de calidad eficiente	El desinterés, falta de conocimiento, falta de tiempo y la poca motivación del representante con la empresa por parte de la gerencia
Control deficiente para el stock de materiales	No existe un control adecuado persistiendo el problema de un sistema logístico	La desorganización, la falta de tiempo, falta de presupuesto y sobre todo falta de interés por parte del gerente general de la empresa
Sistema de inventario deficiente	La empresa no cuenta con un sistema de inventario eficiente, obteniendo múltiples fallas en diversas áreas de la empresa	Por la escasa comunicación y presupuesto que tiene la empresa, para poder implementarla.
No implementan recursos tecnológicos	La empresa no implementa recursos tecnológicos para mejorar el sistema logístico de la empresa	No tienen un presupuesto específico para el centro de cómputo, falta de presupuesto o desinterés.

9. Establecer soluciones

9.1. Establecer acciones

Indicadores	Problema	Acción de mejora
Implementación del Sistema logístico para gestión de calidad.	No pueden implementar un sistema logístico para gestión de calidad eficiente	Capacitar e informar al gerente general sobre la importancia, beneficios e impacto al implementar un adecuado sistema logístico en la gestión de calidad de la empresa
Control deficiente para el stock de materiales.	No existe un control adecuado persistiendo el problema de un sistema logístico	Aplicar sistemas de control que faciliten y mejoren las áreas de despacho, almacén y entrega Capacitar al personal encargado sobre el uso de los nuevos sistemas
Sistema de inventario deficiente	La empresa no cuenta con un sistema de inventario eficiente, obteniendo múltiples fallas en diversas áreas de la empresa	Designar un presupuesto para mejorar el sistema de inventariado, atreves de softwares y capacitar y designar a alguien que maneje el área de inventariado.
No implementan Recursos tecnológicos	Al no implementar recursos tecnológicos no mejoran el sistema logístico de la empresa	Proponer un presupuesto específico para el centro de cómputo, va a permitir que la empresa sea eficiente

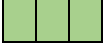



9.2. Estrategias que se desean implementar

N°	Acciones de mejora a llevar a cabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	Capacitar e informar al gerente general sobre la importancia, beneficios e impacto al implementar un adecuado sistema logístico en la gestión de calidad de la empresa	Falta de interés, presupuesto, conocimientos, tiempo, por parte de la gerencia	3 meses	Optimizara la información y tendrá buen uso del sistema, permitirá que la empresa sea eficiente obteniendo una gestión de calidad.	Proyectar reuniones, con un especialista para tratar sobre las ventajas que se tiene al Implementar el Sistema logístico para gestión de calidad.
2	Aplicar sistemas de control que faciliten y mejoren las áreas de despacho, almacén y entrega Capacitar al personal encargado sobre el uso de los nuevos sistemas	Falta de presupuesto y tiempo. Por parte de la gerencia	3 meses	Trabajadores que cumplan sus funciones a cabalidad dará mejores resultados en las áreas designadas y el sistema logístico será optimo	Implementar sistemas que mejoren el control y programar las capacitaciones para su uso
3	Designar un presupuesto para mejorar el sistema de inventariado, atreves de softwares y capacitar y designar a alguien que maneje el área de inventariado.	Falta de presupuesto, intereses por parte de la gerencia y falta de personal capacitado.	1 mes	La empresa contara con un sistema eficiente, Obteniendo mejoras en la gestión de calidad.	Coordinar la adquisición de un software para el sistema de inventarios, y contratar o designar a un personal para el cargo
4	Proponer un presupuesto específico para el centro de cómputo, va a permitir que la empresa sea eficiente	Falta de recursos, presupuestos, personal capacitado e interés por parte de la gerencia	15 días	Obtendrá fluidez en los sistemas a implantar obteniendo eficacia y rapidez en los resultados.	Coordinar con el administrador y gerente general un presupuesto para la adquisición de un centro de computo

9.3. Recursos para la implementación de estrategias

N°	Estrategias	Recursos Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
1	Proyectar reuniones con un especialista para tratar sobre las ventajas que se tiene al Implementar el Sistema logístico para gestión de calidad.	Gerente general y administrador	s/.1000 mensuales	Local de la empresa, materiales, equipos, tiempo	3 meses
2	Implementar sistemas que mejoren el control y programar las capacitaciones para su uso	Gerente general y administrador	s/. 900 mensual	Oficina, materiales y tiempo	3 meses
3	Coordinar la adquisición de un software para el sistema de inventarios, y contratar o designar a un personal para el cargo	Gerente general y administrador	s/. 100 mensuales	Oficina, materiales y tiempo	1 Mes
4	Coordinar con el administrador y gerente general un presupuesto para la adquisición de un centro de computo	Gerente general y administrador	s/.200 mensuales	Oficina, materiales y tiempo	1 Mes

10. Cronograma de actividades

N°	Tarea	Inicio	Final	Enero-Diciembre
1	Proyectar reuniones, con un especialista para tratar sobre las ventajas que se tiene al Implementar el Sistema logístico para gestión de calidad.	01-12-2022	30-02-2022	
2	Implementar sistemas que mejoren el control y programar las capacitaciones para su uso	01-12-2022	30-02-2022	
3	Coordinar la adquisición de un software para el sistema de inventarios, y contratar o designar a un personal para el cargo	01-01-2022	1-01-2022	
4	Coordinar con el administrador y gerente general un presupuesto para la adquisición de un centro de computo	01-02-2020	30-02-2021	

VI. CONCLUSIONES

La totalidad de la empresa afirma que lleva 7 años en el rubro, cuenta con 11 a más trabajadores de los cuales algunos son familiares de la gerencia y otros no y por ultimo su constitución es SRL

La totalidad de la empresa, si cree que la gestión de calidad si mejora el rendimiento de la empresa; capacitan a su personal en el área de gestión de calidad constantemente; no cuentan con un sistema de inventario; no implementan recursos tecnológicos adecuados para mejorar su sistema logístico y por ultimo si creen que es necesario implementar nuevos objetivos para mejorar el sistema logístico dentro de la gestión de calidad.

Se elaboró una propuesta de mejora de sistema logístico para una gestión de calidad en la micro y pequeña empresa en estudio, la cual tuvo como finalidad identificar los puntos débiles de la empresa como la falta de recursos tecnológicos, la falta de sistema de inventarios y la falta de control y mejorarlos creando estrategias que combinen estas debilidades con las fortalezas del negocio logrando un sistema logístico adecuado a un sistema de gestión de calidad eficiente.

Se concluye que la empresa Arse Negocios e Inversiones S.R.L- Ancash-2021 no cuenta con una buena gestión de calidad dentro de su gestión; por otra parte debido a la falta de conocimientos y recursos no logran desarrollar un buen sistema logístico lo cual genera errores y falencias en el área de almacén y despacho, la falta de control y sistema de inventarios genera pérdidas las cuales deberán subsanarse si desean crecer y mejorar su rentabilidad.

RECOMENDACIONES

Proyectar reuniones, con un especialista para tratar sobre las ventajas que se tiene al Implementar el Sistema logístico para gestión de calidad.

Implementar sistemas que mejoren el control y programar las capacitaciones para su uso

Coordinar la adquisición de un software para el sistema de inventarios, y contratar o designar a un personal para el cargo

Coordinar con el administrador y gerente general un presupuesto para la adquisición de un centro de cómputo

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Augurto, C. (2018). *Propuesta de implementación de un sistema logístico para el control de materias primas y productos hidrobiológicos de la empresa Illari S.A.C. - Talara; 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional ULADECH. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2528>
- Ayala, M. (2019, 20 de febrero) *Logística, la clave para el desarrollo de las PYMES*. Noticia seleccionada por América Retail. <https://www.america-retail.com/mexico/mexico-logistica-la-clave-para-el-desarrollo-de-las-pymes/>
- Castellanos, A (2015) *Logística comercial internacional, editorial: universidad del norte, barranquilla, Colombia*. https://books.google.com.pe/books?id=H_31DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=SISTEMA+LOGISTICO+2016&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwivnae7o6nvAhUMrJ4KHfsAApAQ6AEwA3oECAUQA#v=onepage&q&f=false.
- Castellanos, A (2015) *Logística comercial internacional, editorial: universidad del norte, barranquilla, Colombia*. https://books.google.com.pe/books?id=H_31DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=SISTEMA+LOGISTICO+2016&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwivnae7o6nvAhUMrJ4KHfsAApAQ6AEwA3oECAUQA#v=onepage&q&f=false
- Fernández, M. (2019). *La logística y la calidad de la gestión de la empresa S&S CORPORACION LOGISTICA SRL, Callao, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41441>

Flamarique, S. (2018) *Gestión de existencias en el almacén*.

https://books.google.com.pe/books?id=CDd8DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libros+logistica&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjEgM3rr67vAhWRMX0KHV_BCX04PBD0ATAIegQIBRAC#v=onepage&q&f=falsebechamrking
<https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/50967/Gisbert%3BOmar%20-%20BENCHMARKING%2C%20HERRAMIENDA%20DE%20CONTROL%20DE%20CALIDAD%20Y%20MEJORA%20CONTINUA.pdf?sequence=1>

Galiana, J. (2018). Manual de gestión de compras para logísticos. Editor por punto rojo

libros SL cuesta de Rosario ,8 Sevilla ,41004 España.

<https://books.google.com.pe/books?id=5OVcDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libros+logistica&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwiR8KlKq67vAhVzDDQIHfBIc4KBD0ATAFegQIBhAC#v=onepage&q&f=falseksaxisnx>

García, L (2011). *Gestión Logística en centros de distribución, bodegas y almacenes*,

primera edición bogota .sa,julio 2011. Eco ediciones

[.https://books.google.com.pe/books?id=hXs5DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=GESTION+LOGISTICA&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwjm0835y5TwAhUVqJUCHVpeB4M4ChDoATABegQIABAC#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=hXs5DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=GESTION+LOGISTICA&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwjm0835y5TwAhUVqJUCHVpeB4M4ChDoATABegQIABAC#v=onepage&q&f=false).

Ley 30056 (2013, 2 de julio) *Artículo 5.- Características de las micro, pequeñas y*

medianas empresas.<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/>

López, P (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*, Bellaterra

(Cerdanyola del Vallès) | Barcelona, Edifici B · Campus de la UAB · 08193

Bellaterra (Cerdanyola del Vallés) · Barcelona ·

España.https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap

2-3.pdf

- Lores, J (2012). *Manual de construcción*, Textos Arquitecto José Carlos Lores Edición y revisión-mayo 2012 Ing. Rodolfo Castillo CIP 24637. Diseño y diagramación mayo publicidad, Norberto Noriega. Jorge Rodríguez Ilustración, Jorge Rodríguez Edición: mayo 2012.<https://www.unacem.com.pe/wp-content/uploads/2012/07/Manual-de-Construccion.pdf>
- Medina, S. (2020). *Gestión logística y calidad total en la empresa Inter Logistics SAC, Callao, 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54421>
- Meneses, J (2016, 4 de julio) *El cuestionario, universidad oferta de Catalunya*.<https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario/cuestionario.pdf>
- Montoya, S (2018, 4 de diciembre) *Evaluación para la optimización de los procesos logísticos de entrada mediante la herramienta supply chain management en la empresa oil compañía industrial del Perú S.A.C., lima – 2016*. Tesis para optar el título de: contador público. Universidad católica santo Toribio de mogrovejo escuela de contabilidad. Chiclayo, 16 de marzo de 2018 .http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1071/1/TL_MontoyaGarciaStefhanieNevenka.pdf.pdf
- Novillo, E. (2017), *Gestión de la calidad un enfoque práctico* primera edición 2017, cámara ecuatoriana de libros.[file:///C:/Users/DIOLINA/Downloads/LIBRO%20GESTION%20libro%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/DIOLINA/Downloads/LIBRO%20GESTION%20libro%20(1).pdf)
- Portales, A. (2013, 15 de octubre) *Analizando la construcción. Primera edición octubre 2013.universidad politécnica de*

cataluja.<https://books.google.com.pe/books?id=s97OBAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=la+construcci%C3%B3n&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiW3dTQ4JTWAhUSrpUCHVLdAYE4KBD0ATABegQIAhAC#v=onepage&q=la%20construcci%C3%B3n&f=false>

Romero, C. (2019) *Propuesta de implementación de un sistema de control de inventario en el área de logística de la empresa inversiones AC & CR S.A.C. – SULLANA, 2019.* [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].Repositorio Institucional Uladech http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15032/CONTROL_INFORMACION_ROMERO_AGUIRRE_CESAR_ANTONIO.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Sánchez, J. (2017, 13 de marzo). *Los costes en logística para las pymes son más altos en España que en el resto de Europa.*<https://www.ticpymes.es/tecnologia/noticias/1099121049504/costes-logistica-pymes-mas-altos-espana-resto-de-europa.1.html>

Rodríguez (20219). *Gestión logística y competitividad de las Mypes del sector construcción, distrito de santos marcos, provincia de huari, 2019.* [Tesis de pregrado, Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.] Repositorio institucional UNJFS. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3028/VICTOR%20YOEL%20RODRIGUEZ%20VARGAS2.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1: Cronograma actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	MESES								MESES							
		Febrero				Marzo				Abril				Mayo			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	x															

2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación			x														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			x	x													
4	Exposición del proyecto al JI o asesor.					x												
5	Mejora del marco teórico						X											
6	Redacción de la revisión de la literatura							x										
7	Elaboración del consentimiento informado (*)								x									
8	Ejecución de la metodología									x								
9	Resultados de la investigación										x							
10	Conclusiones y recomendaciones											x						
11	Redacción del informe final												x					
12	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación													X				
13	Presentación de ponencia en jornadas de investigación														x			
14	Redacción de artículo científico															x		

Anexo 2: Presupuestos

PRESUPUESTO DESEMBOLSABLE ESTUDIANTE			
Categoría	Base	% O Numero	Total (S/.)
SUMINISTRO			
Impresión	0.20	150	30

Fotocopias	0.1.	500	50
Empastado	40.00	2	80.00
Papel bond –A-4 (100)	17.00	2	34.00
servicio			
Uso de turnitin	100.00	1	100.00
Curso de titulación	3000.00	1	3000.00
TUB TOTAL			3,294.00
Gastos de viaje			
Pasaje para recolectar información	40.00	3	120.00
SUB TOTAL DEL PRESUPUESTO DESEMBOLSABLE			120.00
PRESUPUESTO NO DESEMBOLSABLE (UNIVERSIDAD)			
Categoría	Base	% O Numero	Total (S/.)
Servicios			
Uso de internet laboratorio de aprendizaje digital LAD	30.00	4	120.00
Busca de información base de datos	35.00	2	70.00
Soporte de información (módulo de investigación de ERP Universidad MOIC)	40.00	4	160.00
publicación articulo repositorio institucional	50.00	1	50.00
SUB TOTAL			400.00
Recursos humanos			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
SUB TOTAL			252.00
TOTAL DEL PRESUPUESTO DE DESEMBOLSABLE			1052.00
TOTAL (S/.)			4,466.00

CUESTIONARIO

Anexo N° 03: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA
PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El presente trabajo tiene por finalidad recoger información para desarrollar el trabajo de investigación titulado: *PROPUESTA DE MEJORA DEL SISTEMA LOGÍSTICO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LA PEQUEÑA EMPRESA CONSTRUCTORA ARSE NEGOCIOS E INVERSIONES S.R.L, ANCASH ,2021.* Para obtener el título de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

INSTRUCCIONES: Marca con una (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

DATOS GENERALES DE LA EMPRESA:

Característica del representante de la empresa Arse Negocios e Inversiones S.R.L. especializada en actividades de arquitectura e ingeniería y actividades conexas de consultoría técnica. Fue creada y fundada el 24/04/2013 01/04/2013, registrada dentro de las sociedades mercantiles y comerciales como una SOC.COM.RESPONS. LTDA. Domicilio Fiscal: AV. José Gálvez Nro. 1261 dpto. 904 Urb. Santa Beatriz Lima - Lima

1.Referente a las características de las micro y pequeña empresa

1. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

2. Número de trabajadores

- a) 1 a 5 trabajadores
- b) 6 a 10 trabajadores

c) 11 a más trabajadores
3. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares
- b) Personas no familiares
- c) Familiares y Personas no Familiares

4. Tipo de constitución de la empresa

- a) Persona Natural
- b) Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.)
- c) Sociedad comercial de Responsabilidad Limitada (S.R.L.)
- d) Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.)
- e) Sociedad Anónima (S.A.)

2. Referente a las características del Sistema logístico para la gestión de calidad

5. ¿Considera que la gestión de calidad ayudara a mejorar el rendimiento de la empresa?

- a). Si
- b). No

6. ¿la empresa da capacitación a sus trabajadores en el área de gestión de calidad?

- a). Si
- b). No

7. ¿Existe un control adecuado del stock de materiales?

- a). Si
- b). No

8. ¿En la actualidad la empresa cuenta con un sistema de inventario?

- a). Si
- b). No

9. ¿La empresa cuenta con los recursos tecnológicos adecuados para la implementación del sistema logístico?

- a). Si
- b). No

10. ¿Usted cree que se debe establecer nuevos objetivos en el sistema logístico, para mejorar en la gestión de calidad?

- a). Si se necesita nuevos objetivos
- b). No se necesita nuevos objetivos
- c). Ninguna

Anexo. 4: tabulación

N°	Pregunta	Respuesta	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	a) 0 a 3 años	—	0	0
		b) 4 a 6 años	—	0	0
		c) 7 a más años	I	1	100,0
	Total		I	1	100,0
2	Número de trabajadores	a) 1 a 5 trabajadores	—	0	0
		b) 6 a 10 trabajadores	—	0	0
		c) 11 a más trabajadores	—	1	100,0
	Total		I	1	100,0
3	Las personas que trabajan en su empresa son:	a) Familiares	—	0	0
		b) Personas no familiares	—	0	0
		c) Familiares y Personas no Familiares	I	1	100,0
	Total		I	1	100,0
4	Tipo de constitución de la empresa	a) Persona Natural	—	0	0
		b) Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.)	I	1	100,0
		c) Sociedad comercial de Responsabilidad Limitada (S.R.L.)	—	0	0
		d) Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.)	—	0	0
		e) Sociedad Anónima (S.A.)	—	0	0
	Total		I	1	100,0

5	Control adecuado con el stock de materiales	a) Si	—	0	0
		b). No	I	1	100,0
	Total		I	1	100,0
6	En la actualidad la empresa cuenta con un sistema de inventario	a) Si	—	0	0
		b) No	I	1	100,0
	Total		I	1	100,0
7	La empresa cuenta con los recursos tecnológicos adecuados para la implementación del sistema logístico	a) Si		0	0
		b) No	I	1	100,0
	Total		I	1	100,0
8	Considera que la gestión de calidad ayuda a mejorar el rendimiento de la empresa	Si	I	1	100,0
		No	—	0	0
	Total		I	1	100,0
9	La empresa da capacitación a sus trabajadores en el área de gestión de calidad	Si	—	0	0
		No	I	1	100,0
	Total		I	1	100,0
10	Usted cree que se debe establecer nuevos objetivos en el sistema logístico, para mejorar en la gestión de calidad	a). Si se necesita nuevos objetivos	I	1	100,0
		b). No se necesita nuevos objetivos	—	0	0
		c). Ninguna	—	0	0
	Total			1	100,0

Anexo 5: Consentimiento informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Administrativas)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Administrativas, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **PROPUESTA DE MEJORA DEL SISTEMA LOGÍSTICO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LA PEQUEÑA EMPRESA CONSTRUCTORA ARSE NEGOCIOS E INVERSIONES S.R.L ANCASH, 2021** y es dirigido por Diolina Paredes Ayala, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: realizar mi trabajo de tesis para optar el título profesional en administración de empresas

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de una llamada Número es N° 935781804 operador bitel. Si desea, también podrá escribir al correo Car909033@gmail.com, para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Eskivil Evaristo Arnold Herless

Fecha: 20/02/2021

Correo electrónico: arnold.esquivel@arse.com.pe

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

Anexo 6: Figuras

Respecto a las Característica de la empresa Arse Negocios e Inversiones S.R.L.,
Ancash, 2021

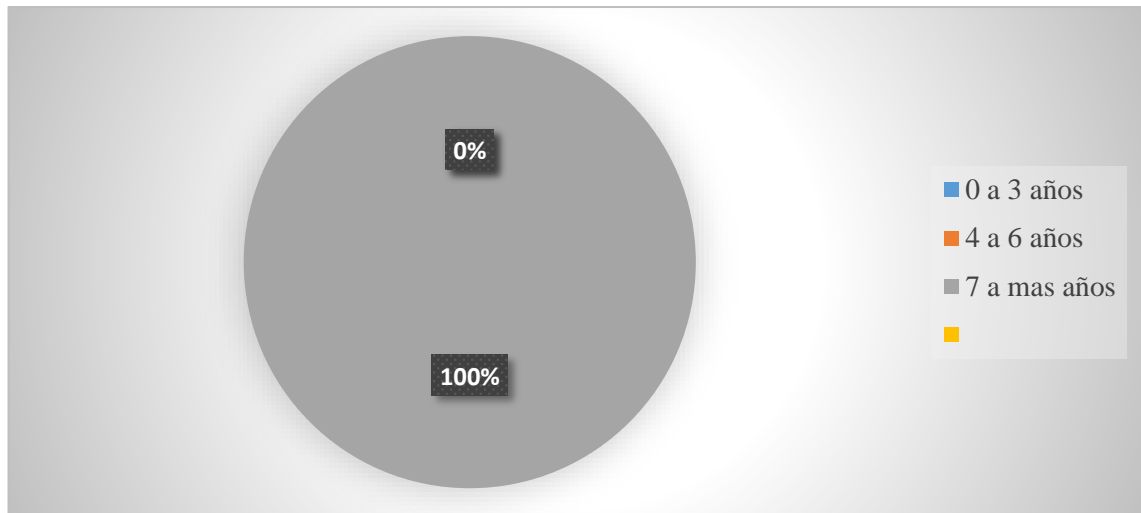


Figura .1 Tiempo en el rubro

Fuente. Tabla 1

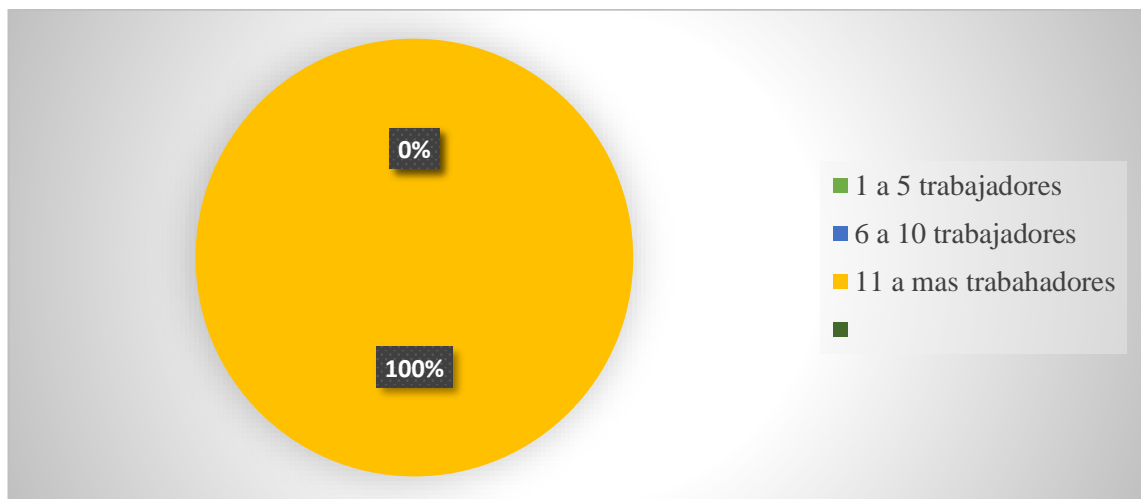


Figura 2. Número de trabajadores

Fuente. Tabla 1

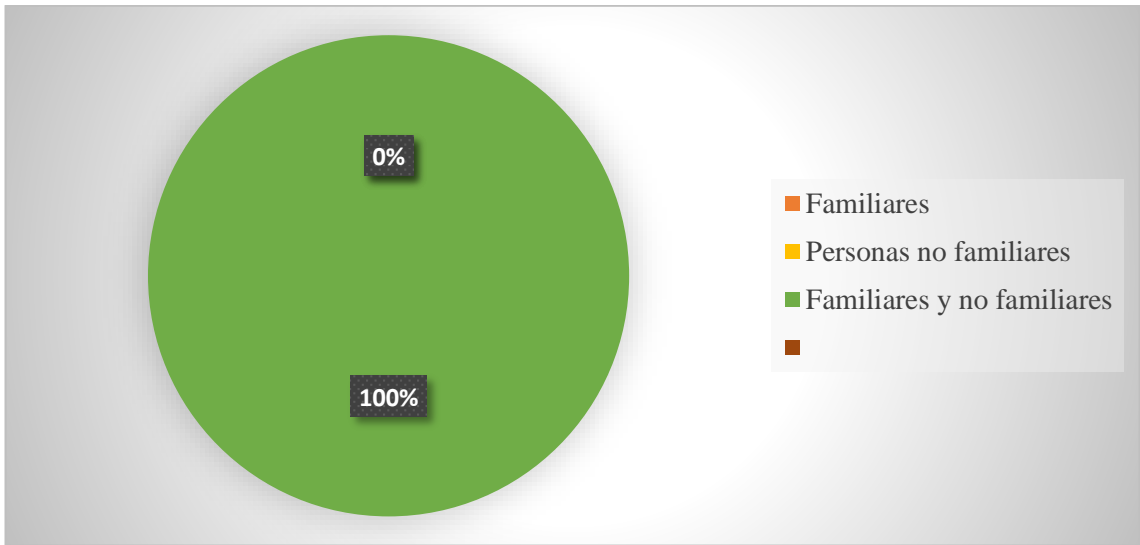


Figura 3. Personas que trabajan en su empresa

Fuente. Tabla 1

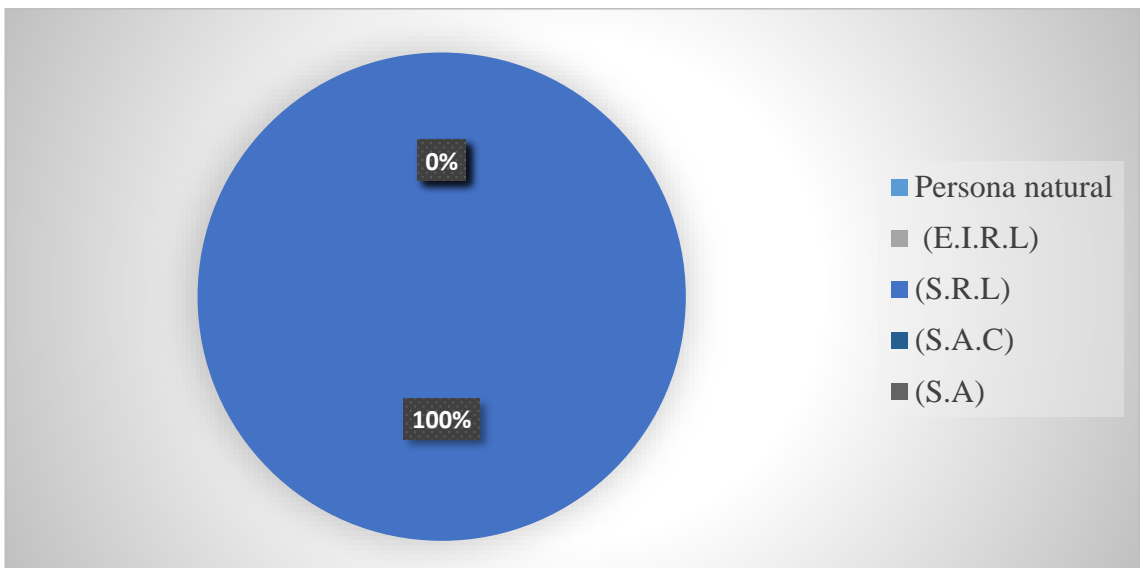


Figura 4. Tipo de constitución de la empresa.

Fuente. Tabla 1

Tabla 2

Respecto a las Características del sistema logístico, para la gestión de calidad de la pequeña empresa constructora Arse Negocios e Inversiones S.R.L, Ancash, 2021.

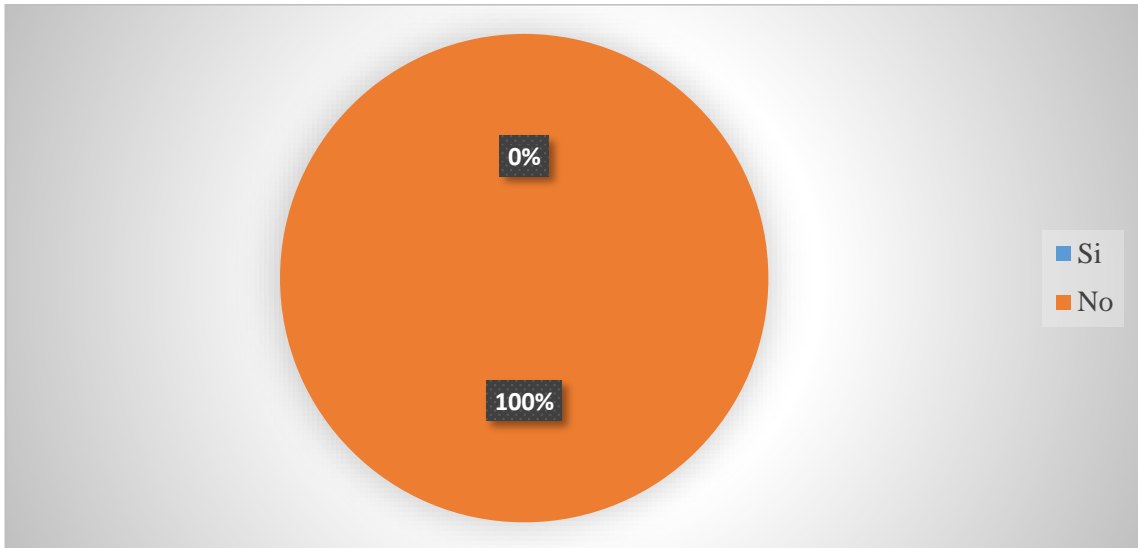


Figura 5. Control adecuado para el stock de materiales.

Fuente. Tabla 2

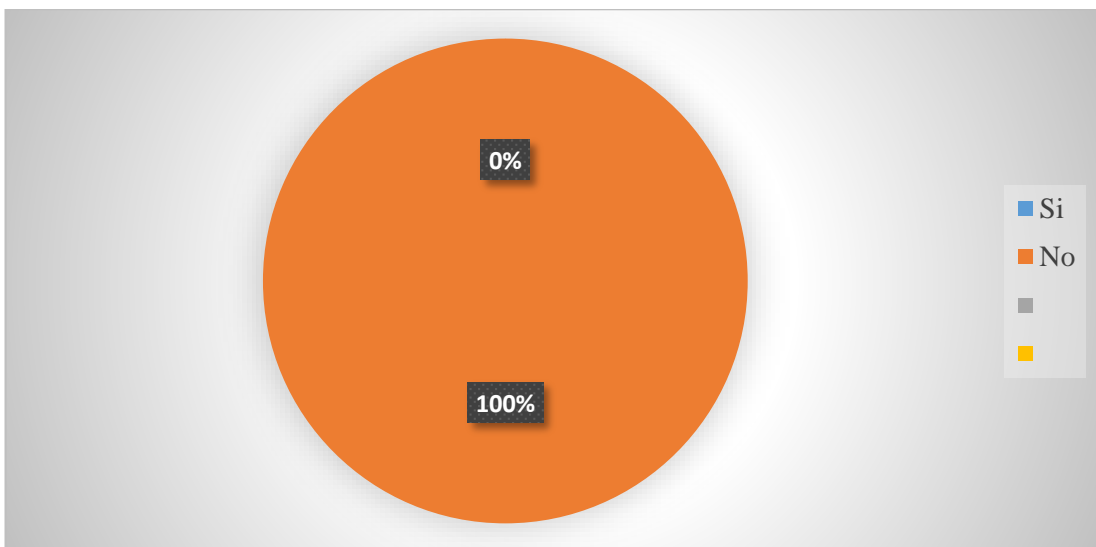


Figura 6. Cuenta con un sistema de inventario.

Fuente. Tabla 2

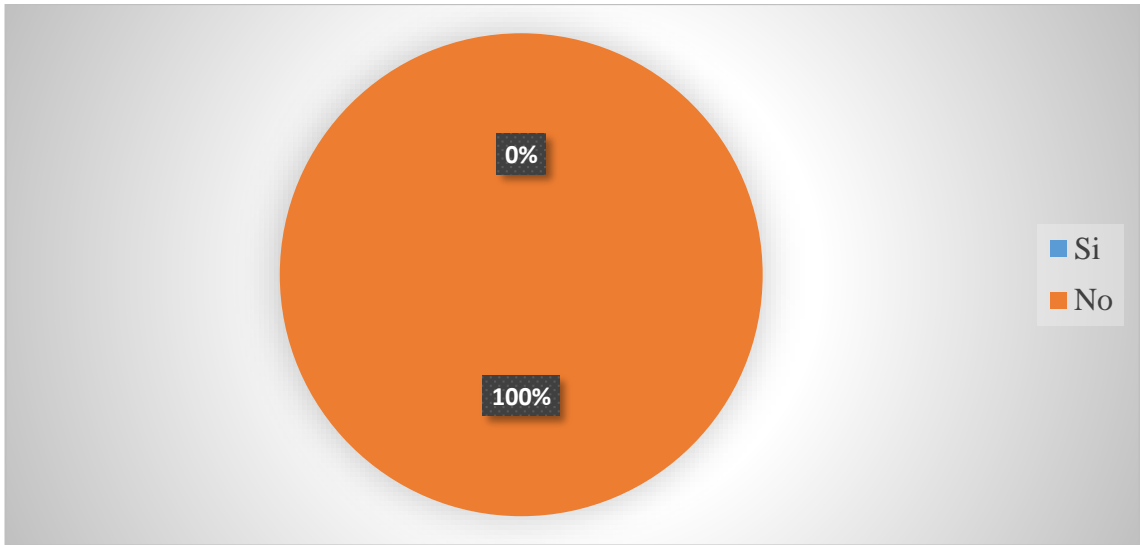


Figura 7. Cuenta con los recursos tecnológicos adecuados.

Fuente. Tabla 2

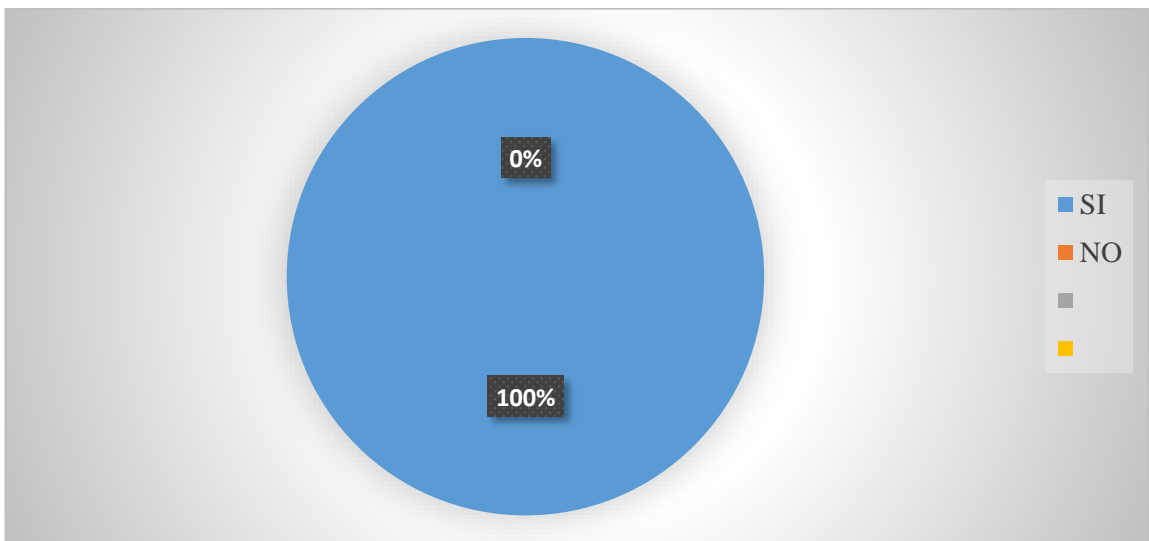


Figura . 8 La gestión de calidad ayudara a mejorar el rendimiento de la empresa

Fuente. Tabla 2 .

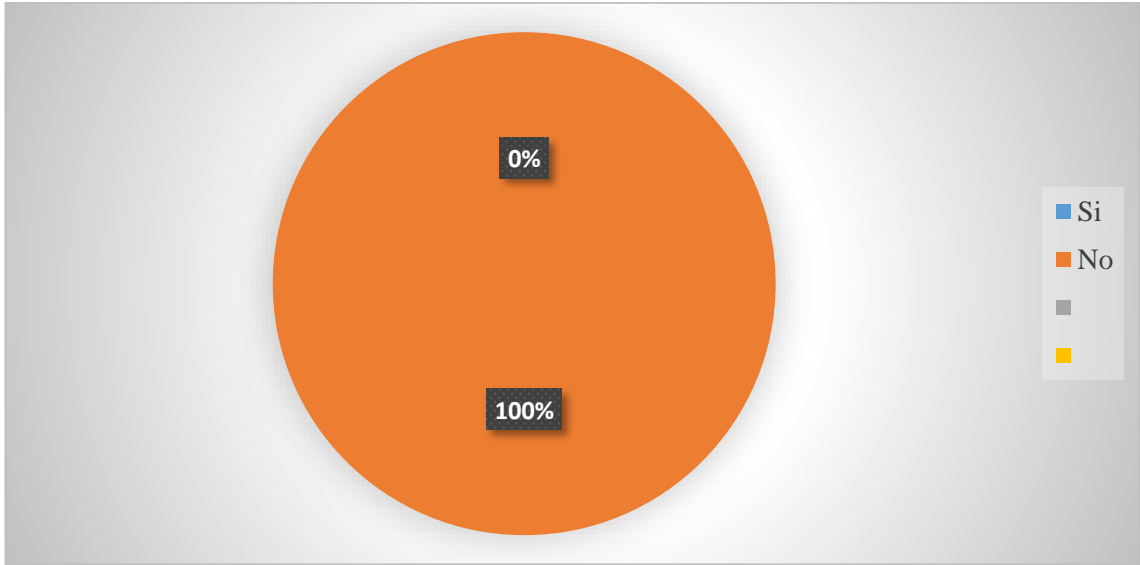


Figura . 9 Capacita a sus trabajadores en el área de gestión de calidad

Fuente. Tabla 2 .

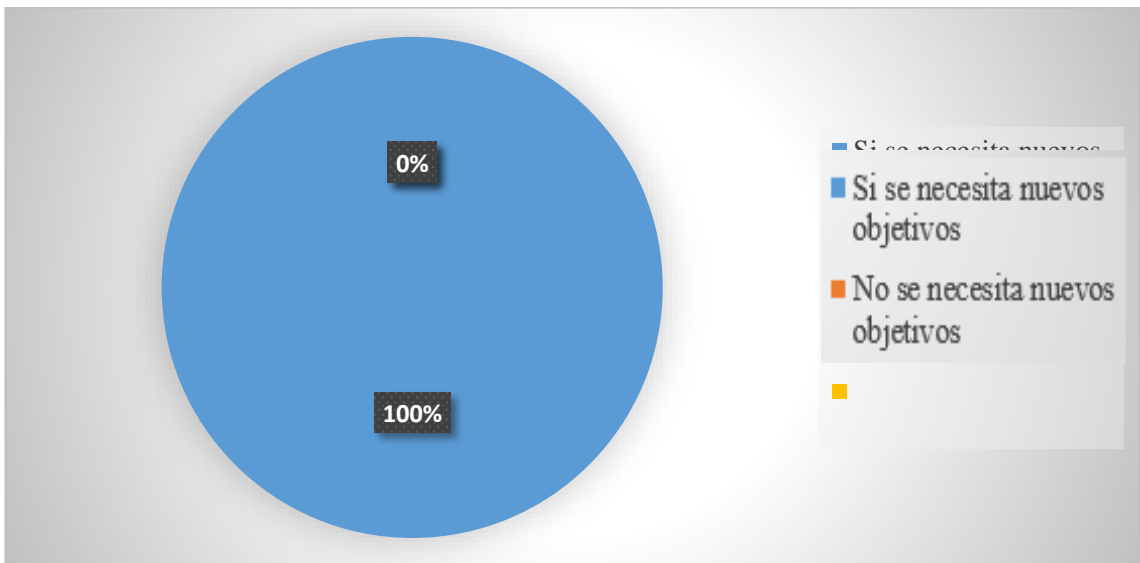


Figura .10 Se debe establecer nuevos objetivos en el sistema logístico

Fuente. Tabla 3