



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Características de la Gestión de Calidad y la Logística de la  
Empresa Servicios Metal Mecánica Hnos. Benites S.R.L Del  
Distrito de El Alto, año 2018.

INFORME DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL  
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Ruth Elizabeth Quiroga Garcés

ASESOR:

Mgr. Carlos David Ramos Rosas

Sullana – Perú

**2019**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Características de la Gestión de Calidad y la Logística de la  
Empresa Servicios Metal Mecánica Hnos. Benites S.R.L Del  
Distrito de El Alto, año 2018.

INFORME DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL  
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Ruth Elizabeth Quiroga Garcés

ASESOR:

Mgr. Carlos David Ramos Rosas

Sullana – Perú

**2019**

# **EQUIPO DE TRABAJO**

BACH. RUTH ELIZABETH QUIROGA GARCES

**AUTORA**

MGTR. CARLOS DAVID RAMOS ROSAS

**ASESOR DE TESIS (AT)**

MGTR. VÍCTOR HUGO VILELA VARGAS

**DOCENTE ASESOR REVISOR (DAR)**

**JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

Mgr. Víctor Hugo Vilela Vargas

**PRESIDENTE**

Dr. Félix Wong Cervera

**SECRETARIO**

Lic. Adm. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

**MIEMBRO**

Mgr. Carlos David Ramos Rosas

**ASESOR**

## **AGRADECIMIENTO**

Mi gratitud se dirige en especial a un ser maravilloso “Dios”, por brindarme la fuerza y sabiduría necesaria para continuar con mi trabajo de investigación.

Muchas gracias a mi amado esposo y a mi hermoso hijo por la paciencia brindada y por el apoyo moral.

Al Mgtr. Victor Hugo Vilella Vargas y al Mgtr. Carlos David Ramos Rosas por su paciencia y apoyo brindado para poder llevar a cabo esta investigación.

Al Sr Marcos Benites Temoche quien en ningún momento negó en alcanzar la información requerida.

## **DEDICATORIA**

A Dios por ser un amigo fiel, por su grande amor y misericordia que me muestra todos los días de mi vida, por las enseñanzas que me brinda a través de su palabra para ser mejor persona.

A los amores de mi vida Jorge Luis Sernaque Sosa y Jessé Jesús Sernaque Quiroga porque siempre me han demostrado toda la atención y preocupación hacia mi persona.

Muchas gracias!

## **RESUMEN**

La presente investigación titulado “Características de la Gestión de Calidad y la Logística de la Empresa Servicios Metal Mecánica Hnos. Benites S.R.L del distrito de El Alto, año 2018.”, ha tenido como objetivo general: Determinar las características de gestión de calidad y la logística a la empresa Servicios Metal Mecánica Hnos. Benites del Distrito de El Alto, año 2018; con el cual da respuesta a la siguiente interrogante: ¿Cuáles son las características de gestión de calidad y la logística a la empresa Servicios Metal Mecánica Hnos. Benites del Distrito de El Alto, año 2018?, la investigación es de tipo descriptiva, nivel cuantitativa, diseño no experimental de corte-transversal. La población está conformada por 182 trabajadores, aplicando formula estadística se determino la muestra de 50 a quienes se le aplico un cuestionario de 29 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, para el análisis y procesamiento de datos se realizó en el programa Excel, obtuvo los siguientes resultados: respecto a la gestión de calidad, se determinó que el 60% de los trabajadores están de acuerdo con la planeación en la aplicación del FODA respecto a los elementos del proceso administrativo, el 66% señala que con la integración de procesos se logra cumplir con los objetivos esperados por la organización, finalmente el 66% determinó que la logística de la empresa se organiza de forma sistemática y busca expandir sus servicios para satisfacer las necesidades de los clientes. Se concluye que la empresa si cumplen con los procesos administrativos, considerando que en el área de logística deben hacer el uso de inventarios para un mejor control y sobre todo se debe introducir nuevas tecnologías para el desarrollo económico de la empresa.

Palabras claves: Gestión de calidad, logística, metalmecánica

## **ABSTRACT**

The present investigation titled "Characteristics of the Quality Management and Logistics of the Metallurgical Mechanical Services Company Hnos. Benites SRL of the district of El Alto, year 2018.", has had like general objective: To determine the characteristics of the management of the quality and logistics to the company Servicios Metalicos Mecánicos Hnos. Benites of the District of El Alto, 2018. What is the answer to the following question? What are the characteristics of quality management and logistics? of El Alto, 2018, the research is of a descriptive type, quantitative level, non-experimental cross-sectional design. The population is made up of 182 workers, applying the statistical formula, the sample of 50 is determined to which a questionnaire is applied. of 29 questions, the survey technique is used, for the analysis and data processing is done in the Excel program, has followed Results: regarding the management of quality, it was determined that 60% of the workers remained in agreement with the planning in the application of the SWOT refers to the elements of the administrative process, 66% said that with the integration Processes meet the objectives expected by the organization, finally 66% determined that the logistics of the company is organized systematically and seeks to expand its services to meet the needs of customers. It is concluded that the company has to comply with the administrative processes, the management of the company.

Keywords: Quality management, logistics, metalworking.



## ÍNDICE DE CONTENIDO

CARATULA.....	i
CONTRACARÁTULA .....	ii
JURADO EVALUADOR Y ASESOR.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	vi
DEDICATORIA .....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT.....	ix
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	x
ÍNDICE DE TABLAS .....	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xvii
ÍNDICE DE CUADROS .....	xx
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL .....	13
2.1 Antecedentes de la investigación .....	13
2.1.1 Variable Gestión de calidad.....	13
2.1.1.1 Internacionales .....	13
2.1.1.2 Nacionales.....	17
2.1.1.3 Locales .....	22
2.1.2. Variable Logística .....	25
2.1.2.1 Internacionales .....	25

2.1.2.2 Nacionales.....	28
2.1.2.3 Locales .....	32
2.2 Bases teóricas de la investigación .....	35
2.2.1 Gestión de calidad .....	35
2.2.1.1 El Proceso Administrativo .....	35
2.2.1.2 Elementos del proceso administrativo .....	37
2.2.1.2.1 Planeación .....	38
2.2.1.2.1.1 Análisis FODA como herramienta de planeación para empresas. ....	39
2.2.1.2.2 Organización .....	40
2.2.1.2.3 Dirección .....	40
2.2.1.2.4 Control.....	41
2.2.1.3 Gestión de calidad de una empresa.....	42
2.2.1.3.1 Definición de calidad .....	43
2.2.1.3.2 Modelos de gestión de calidad .....	45
2.2.1.3.2.1 Las Normas ISO 9000 .....	45
2.2.1.3.2.2 Principios de la gestión de calidad según Normas ISO 9000	46
2.2.1.3.3 La Fundación Europea para la Gestión de Calidad.....	47
2.2.1.3.4 Implementación de un sistema de gestión de la calidad .....	48
2.2.2 Logística .....	49
2.2.2.1 Definiciones de Logística .....	49

2.2.2.2 Ventajas de la Logística en la empresa .....	50
2.2.2.3 Importancia de la Logística en la empresa.....	53
3.1 Tipo de Investigación .....	55
3.2 Población y muestra .....	56
3.2.1. Población: .....	57
3.2.2. Muestra: .....	57
3.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores .....	60
3.4 Técnicas e instrumentos .....	62
3.4.1. Técnicas .....	62
3.4.2. Instrumentos .....	62
3.5 Plan de análisis .....	63
3.6 Matriz de consistencia.....	64
3.7 Principios éticos .....	65
4.1 Resultados .....	67
4.2 Análisis de los resultados .....	96
5.1 Conclusiones .....	111
5.3 Referencias .....	113
Anexo 01: Hoja de trabajo .....	121
Anexo 02: Formula de muestra .....	124
Anexo 03: Cuestionario.....	126
Anexo 04: Consentimiento informado .....	132

Anexo 05. Información legal de la empresa.....	136
Anexo 06. Estadístico de alfa de Cronbach .....	137
Anexo 07: Libro de códigos.....	140
Anexo 09: Cronograma de actividades .....	143
Anexo 10: Presupuesto.....	144

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>¿La empresa establece sus objetivos empresariales acorde a las políticas de calidad de la empresa?</i> .....	67
Tabla 2. <i>¿La empresa cuenta con un plan de acción claro y conciso?</i> .....	68
Tabla 3. <i>¿Utiliza el análisis FODA como herramienta de planeación?</i> .....	69
Tabla 4. <i>¿La empresa cuenta con un organigrama establecido y actualizado?</i> .....	70
Tabla 5. <i>¿Existe una buena comunicación entre los colaboradores dentro de la empresa?</i> .....	71
Tabla 6. <i>¿El líder de la empresa contribuye a las metas y objetivos organizacionales?</i> .....	72
Tabla 7. <i>¿Motiva a su personal hacia el logro de los objetivos fijados?</i> .....	73
Tabla 8. <i>¿Se cumplen las metas y objetivos propuestos en la primera etapa del proceso administrativo?</i> .....	74
Tabla 9. <i>¿En la empresa se toman medidas correctivas para la solución de los problemas que se presenten?</i> .....	75
Tabla 10. <i>¿Se establece un sistema que permite ver los resultados de la organización actuales en comparación con los esperados?</i> .....	76
Tabla 11. <i>¿La empresa realiza estudios para determinar las necesidades actuales y futuras de sus clientes?</i> .....	77
Tabla 12. <i>¿La empresa incentiva al personal al involucramiento en el logro de sus objetivos?</i> .....	78

Tabla 13. <i>¿La empresa motiva al personal a emplear sus habilidades, con la finalidad de alcanzar los objetivos trazados?</i> .....	79
Tabla 14. <i>¿La empresa emplea procesos para ofrecer sus servicios a los clientes?</i> 80	
Tabla 15. <i>¿La empresa utiliza la mejora continua para aumentar la satisfacción de sus clientes?</i> .....	81
Tabla 16. <i>¿Con la integración de procesos se logra obtener los resultados esperados por la organización?</i> .....	82
Tabla 17. <i>¿La empresa realiza evaluación de datos que le permitan una buena toma de decisiones?</i> .....	83
Tabla 18. <i>¿Existe una buena relación entre los trabajadores y los proveedores?...</i> 84	
Tabla 19. <i>¿La empresa emplea el uso de inventarios para tener un mejor control del almacén?</i> .....	85
Tabla 20. <i>¿La empresa posee rutas de distribución de sus productos bien definidas?</i> .....	86
Tabla 21. <i>¿Se ha evaluado oportunidades de expansión a nuevos mercados?</i> .....	87
Tabla 22. <i>¿La empresa posee estrategias de logística?</i> .....	88
Tabla 23. <i>¿El proceso de logística permite que se cumplan sus objetivos?</i> .....	89
Tabla 24. <i>¿Los líderes ofrecen la motivación suficiente hacia el personal?</i> .....	90
Tabla 25. <i>¿Están de acuerdo que el sector de la logística es uno de los más idóneos para introducir las nuevas tecnologías?</i> .....	91
Tabla 26. <i>¿Considera que las innovaciones tecnológicas generan mejoras en la productividad de todas las fases logísticas?</i> .....	92

Tabla 27. <i>¿La logística de la empresa se organiza de forma estratégica sistemática y busca expandir sus servicios para satisfacer las necesidades de los clientes? .....</i>	93
Tabla 28. <i>¿El proceso de logística permite satisfacer las necesidades del cliente? 94</i>	
Tabla 29. <i>¿Los trabajadores encargados de la logística realizan sus funciones a tiempo y en el plazo establecido? .....</i>	95

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>Figura 1.</i> Gráfico de barras sobre si la empresa establece sus objetivos empresariales acorde a las políticas de calidad de la empresa. ....	67
<i>Figura 2.</i> Gráfico de barras sobre si la empresa cuenta con un plan de acción claro y conciso. ....	68
<i>Figura 3.</i> Gráfico de barras sobre si se utiliza el análisis FODA como herramienta de planeación. ....	69
<i>Figura 4.</i> Gráfico de barras sobre si la empresa cuenta con un organigrama establecido y actualizado. ....	70
<i>Figura 5.</i> Diagrama de barras sobre si existe una buena comunicación entre los colaboradores dentro de la empresa. ....	71
<i>Figura 6.</i> Diagrama de barras sobre si el líder de la empresa contribuye a las metas y objetivos organizacionales. ....	72
<i>Figura 7.</i> Diagrama de barras sobre si motivan a su personal hacia el logro de los objetivos fijados. ....	73
<i>Figura 8.</i> Diagrama de barras sobre si se cumplen las metas y objetivos propuestos en la primera etapa del proceso administrativo. ....	74
<i>Figura 9.</i> Diagrama de barras sobre si en la empresa se toman medidas correctivas para la solución de los problemas que se presenten. ....	75
<i>Figura 10.</i> Gráfico de barras sobre si se establece un sistema que permite ver los resultados de la organización actuales en comparación con los esperados. ....	76
<i>Figura 11.</i> Gráfico de barras sobre si la empresa realiza estudios para determinar las necesidades actuales y futuras de sus clientes. ....	77



<b>Figura 12.</b> Gráfico de barras sobre si la empresa incentiva al involucramiento en el logro de sus objetivos. ....	78
<b>Figura 13.</b> Gráfico de barras sobre si la empresa motiva al personal a emplear sus habilidades, con la finalidad de alcanzar los objetivos trazados.....	79
<b>Figura 14.</b> Gráfico de barras sobre si la empresa emplea procesos para ofrecer sus servicios a los clientes.....	80
<b>Figura 15.</b> Gráfico de barras sobre si la empresa utiliza la mejora continua para aumentar la satisfacción de sus clientes.....	81
<b>Figura 16.</b> Gráfico de barras sobre si con la integración de procesos se logra obtener los resultados esperados por la organización.....	82
<b>Figura 17.</b> Gráfico de barras sobre si la empresa realiza evaluación de datos que le permitan una buena toma de decisiones. ....	83
<b>Figura 18.</b> Gráfico de barras sobre si existe una buena relación entre los trabajadores y los proveedores .....	84
<b>Figura 19.</b> Grafica de barras sobre si la empresa emplea el uso de inventarios para tener un mejor control del almacén.....	85
<b>Figura 20.</b> Gráfico de barras sobre si la empresa posee rutas de distribución de sus productos bien definidas. ....	86
<b>Figura 21.</b> Gráfico de barras sobre si se ha evaluado oportunidades de expansión a nuevos mercados.....	87
<b>Figura 22.</b> Gráfico de barras sobre si la empresa posee estrategias de logística. ....	88

<b>Figura 23.</b> Gráfico de barras sobre si el proceso de logística permite que se cumplan sus objetivos.....	89
<b>Figura 24.</b> Gráfico de barras sobre si los líderes ofrecen la motivación suficiente hacia el personal.....	90
<b>Figura 25.</b> Gráfico de barras sobre si están de acuerdo que el sector de la logística es uno de los más idóneos para introducir nuevas tecnologías. ....	91
<b>Figura 26.</b> Gráfico de barras sobre si considera que las innovaciones tecnológicas generan mejoras en la productividad de todas las fases logísticas. ....	92
<b>Figura 27.</b> Gráfico de barras sobre si en la logística la empresa se organiza de forma estratégica sistemática y busca expandir sus servicios para satisfacer las necesidades de los clientes.....	93
<b>Figura 28.</b> Gráfico de barras sobre si el proceso de logística permite satisfacer las necesidades del cliente.....	94
<b>Figura 29.</b> Gráfico de barras sobre si los trabajadores encargados de la logística realizan sus funciones a tiempo y en el plazo establecido.....	95

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1: Matriz de operacionalización de variable gestión de calidad.....	60
Cuadro N° 2: Matriz de operacionalización de variable Logística.....	61
Cuadro N° 3: Matriz de consistencia .....	64
Cuadro N° 4: Cronograma de actividades .....	143
Cuadro N° 5: Presupuesto.....	144

## I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación se titula “Características de la Gestión de Calidad y la Logística de la empresa Servicios Metal Mecánica Hnos. Benites S.R.L del Distrito de El Alto, año 2018”

Las micro y pequeñas empresas (Mypes) son unidades económicas que pueden desarrollar actividades de producción, comercialización de bienes, prestación de servicios, transformación y extracción, existen casi 6 millones a nivel nacional, 93.9% microempresas (1 a 10 trabajadores) y solo 0.2% pequeñas (de 1 a 100 trabajadores), el resto, 5.9% son medianas y grandes empresas. Las Mypes mayormente surgen por necesidades insatisfechas de sectores pobres, por desempleo, bajos recursos económicos, trabas burocráticas, dificultades para obtener créditos, entre otros. (Palacios Dongo, 2018)

En el distrito de El Alto donde se desarrolló la investigación y donde queda ubicado la empresa Servicios Metal Mecánica Hnos. Benites S.R.L, se desconoce la Gestión de Calidad y la Logística, por ejemplo, se desconoce si la empresa cuenta con una buena gestión que asegure que sus productos y/o servicios que brindan sean de calidad.

También se desconoce las características de la logística, es decir, no se sabe si manejan un buen control de los materiales suministrados ya sea por algún proyecto, para el mismo stock, etc.

La investigación queda limitada desde la perspectiva temática por la variable: Gestión de calidad y Logística

Objeto de estudio: Empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”

Delimitación de espacio: Distrito de El Alto

Delimitación del tiempo: año 2018

En el distrito de El Alto donde se realizará la investigación, la Empresa a estudiar es Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”, inicio su labor desde el Año 1993, realizando trabajos para la Empresa Petroperú, una vez privatizada la Empresa, continuo con el servicio con Pérez Companc del Perú S.A, Sede Sucursal Perú (Área de Gas), Petrobras Energía Perú S.A., CNPC Perú S.A, ejecutando los mismos trabajos, obteniendo así una amplia trayectoria en del sector hidrocarburos.

En la actualidad trabajan con empresas del mismo rubro, quienes han permitido ser generadores de fuentes de trabajo en la zona. El personal se encuentra altamente calificado y homologado. La empresa se encuentra registrada en la SUNAT con el N° RUC 20186272642, se mantiene activa y condición habido, el giro de la empresa brindar servicios de soldadura y gasfitería, torno, obras, pintado, entre otros.

Hnos. Benites cuenta con sus procedimientos operativos, y de gestión, guías de trabajo e instructivos, de acuerdo con las leyes y normas de HSSE. De igual forma se asimilan a los estándares de trabajo o HSSE de los clientes bajo su Política de Seguridad, Medio Ambiente y Calidad.

En la actualidad las empresas peruanas se centran en mejorar la calidad y la productividad, ya que para lograr una buena productividad se debe ofrecer un producto y servicio de calidad y es allí donde la mayoría de las mypes no alcanzan a cumplir con todos los requerimientos.

En los últimos 10 años; el mercado ha crecido de una manera sostenida en cuanto a la demanda de servicios, los cuales se han diversificado, siendo los clientes cada vez más exigentes en el aspecto de calidad, oportunidad y costos.

“Los respectivos procesos de la empresa trabajan de manera contigua, es decir, si uno falla desencadena una serie de fallas que afectarán de diferente forma a los diversos procesos” (Tejada, 2014) es por ello por lo que es necesario contar con un sistema integrado de gestión de calidad que permita a la empresa desarrollar sus procesos de manera más eficiente, más estable y que permita generar mayores utilidades, pero siempre manteniendo y no dejando de lado la calidad de los productos.

En la actualidad, el Perú está conformado por un alto porcentaje de Mypes según lo mencionado por el diario El comercio (2017) el 96,5% de las empresas que existen pertenecen al sector de Micro y pequeñas (Mypes). Esta cantidad, de acuerdo con la Sociedad de Comercio Exterior del Perú (ComexPerú), aumenta año tras año, mientras que el número de medianas y grandes empresas se ha reducido frente al 2016.

Sin embargo, el 80% de ellas son informales, con lo cual se deduce que no cumplen con los requerimientos suficientes que exige la sociedad; es necesario que se genere eficiencia y productividad para seguir impulsando el desarrollo de las Mypes. “La productividad del sector formal es once veces la del sector informal” según lo mencionado por Luna (Diario el comercio, 2017).

Las Mypes presentan un conjunto de ventajas que las hace sumamente importantes para la economía del país, pero también padecen de factores internos y externos que

limitan su competitividad. Uno de esos factores internos (es decir, controlables por la empresa) es la gestión de calidad y la logística.

En las empresas actuales, la calidad total tiene como pilar un sistema de gestión que se encarga de los procesos que realiza la organización y permite la obtención de beneficios para las partes involucradas: clientes-empresa-usuarios en forma sostenida.

La calidad total promueve la mejora continua y la innovación en todos los procesos que integran una organización, con ella también se alienta el liderazgo tecnológico, la motivación del personal, la disminución de costos, la participación de la mercadotecnia y se atienden los requerimientos de seguridad, ambientales y sociales, es necesario que las empresas convenzan a sus compradores potenciales que sus productos o servicios estén dentro de los estándares de calidad. Lo que significa para una empresa alcanzar y lograr la implementación de la gestión de calidad basado en el sistema ISO 9001:2000.

Por otra parte, “la certificación ISO 9000 por sí sola, no garantiza un producto de calidad, tan solo asegura que una empresa lleva a cabo una serie de procedimientos los cuales controlarán dicha calidad, sin embargo, sí proporciona más confianza al consumidor” (Rodríguez, Vásquez & Mejía, 2014, p. 82).

Toda empresa genera muchos documentos para administrar los distintos aspectos del negocio. Algunos de ellos pueden estar relacionados con las actividades de administración de la demanda y el control de inventarios, pero muchos otros se preparan para propósitos de planeación logística. Estos pueden también proporcionar información que sea directamente utilizable en la planeación de la logística

empresarial. Es bajo estas consideraciones, que toma relevancia el hecho de realizar un mejoramiento documentado en todas aquellas actividades que se relacionen con la operación logística de la empresa “Hnos. Benites” S.R.L.

En el caso de la empresa “Hnos. Benites” S.R.L., el proceso fundamental de negocio se desarrolla juntamente con la planeación de ventas y operaciones de la parte administrativa de la organización. El proceso de venta de los productos de la empresa se inicia en el cliente. Éste identifica una necesidad y la notifica a la organización para que sea suplida.

Generalmente, la venta incluye productos de alguna de las 3 líneas que maneja la empresa: Carpintería metálica de acero carbono, acero inoxidable y aluminio. Tras un proceso de conciliación entre los asesores de venta de la empresa y los clientes, se genera una orden de producción donde se debe especificar el tiempo de entrega pactado con el cliente, el costo de la obra (producto), la forma de pago acordada y los aspectos legales de la negociación que se va a realizar.

Para realizar un análisis más profundo en lo que respecta al macro entorno de la empresa y conocer la realidad de la problemática se usó la técnica PESTEL en la cual se toma en cuenta los factores que influyen o afecta a la empresa Servicios Metal Mecánica Hnos. Benites S.R.L., El Alto.

La política en el entorno nacional es muy influyente, así que para esta investigación también se tomó en cuenta y los resultados obtenidos de la búsqueda es que, en el entorno empresarial dedicado a este rubro, no aplican en la mayoría de las ocasiones políticas empresariales. Sin embargo, las que las aplican, establecen diversos criterios que enmarcan dichas políticas como lo son el hecho de satisfacer los



requerimientos de sus clientes, dentro del marco legal y reglamentario vigente, buscando soluciones de operatividad y ofreciendo servicios y productos de calidad basados en el mejoramiento continuo de sus procesos.

Dentro del factor económico se pudo encontrar que entre 2014 y 2017, la expansión de la economía se desaceleró a un promedio de 3,1% anual, sobre todo como consecuencia de la caída del precio internacional de las materias primas, entre ellas el cobre, principal producto de exportación peruano. Esto generó una contracción de la inversión privada, menores ingresos fiscales y una reducción del consumo. Sin embargo, dos factores atenuaron el efecto de este choque externo sobre el producto, permitiendo que, aunque más lentamente, el PBI siguiera aumentando.

El aumento de la producción minera, debido a la maduración de los proyectos gestados durante los años de auge, lo que impulsó las exportaciones y contrarrestó la desaceleración de la demanda interna. En este contexto, el déficit por cuenta corriente disminuyó rápidamente de 4,8% del PBI en 2015 a 1,1% en 2017. La inflación promedio se situó en 2,8% en 2017, dentro del rango meta del Banco Central.

Además, este rubro tiene una buena rentabilidad, debido a la alta demanda de estos servicios, tanto por el sector motorizado, industrial, etc.

En el factor ecológico, se deben tener en cuenta para las Mypes especialmente de este rubro, la política medioambiental ya que constituye el núcleo del sistema de gestión medioambiental, y se trata de una declaración pública y formal por parte de la alta dirección de una empresa sobre las intenciones y principios de acción en relación con la protección del medio ambiente (Rubio Calduch, S.f.)

“Dicha política medioambiental debe ser coherente con las políticas de prevención de riesgos laborales, calidad y cualquier otra política establecida en la organización” (Rubio Calduch, S.f.)

Con las refinerías, el Estado no se disparó a los pies y en el 2012 optó por precisar que el límite de 50 ppm era sólo aplicable a Lima y Callao, y posteriormente extenderlo hacia Arequipa, Cusco, Puno y Madre de Dios. De esta forma, se logró postergar la instalación de las plantas desulfuradoras y solucionar el problema con la importación de petróleo con menor contenido de azufre. Sin embargo, la medida expone la salud de los transeúntes de las zonas en las que sí se puede comercializar diésel más sucio cuando sí existen soluciones viables. (Acha, 2013)

Por otro lado, debemos tener en cuenta que en una Mypes debe ser sumamente cuidadosa en este aspecto, ya que debe tener en cuenta la normativa legal que existe y que regula los posibles daños que se den en el medioambiente.

Mientras que, en el sector sociocultural se puede decir que existe una alta demanda tanto en el sector de transportes como en el industrial, esto representa una gran tasa de crecimiento, respecto a este rubro y su continua evolución en el mercado.

“El Sector Básico de Bienes de Capital atiende la fabricación de equipos para la generación, la transformación de energía y los productos metal mecánicos requeridos en los variados trabajos de la minería y la industria de petróleos” (Cordoba Nieto, 1991).

“De manera particular incluye el renglón de los fabricantes de Autopartes e igualmente considera los trabajos de ensamblaje y de armado de los equipos y máquinas referenciadas” (Cordoba Nieto, 1991).

Según Córdoba (1991) “el dominio tecnológico del subsector transporte y autopartes también le define una enorme importancia, puesto que él establece contactos con múltiples sectores industriales y económicos”.

“Este grupo conocido como Agroindustrial responde por la fabricación, el ensamblaje y la reposición de los equipos, la maquinaria, los componentes y las herramientas que son requeridos en las diversas actividades económicas de la agroindustria” (Cordoba Nieto, 1991).

En el sector legal, se encontró algunas leyes que regulan el funcionamiento de las Mypes en este rubro, entre las cuales tenemos la ley N° 29571 “ley de protección al consumidor”, otro documento normativo es la ley N° 28015 “LEY DE PROMOCIÓN Y FORMALIZACIÓN DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA”, la cual regula la formalización de una Mype, sus funciones y disposiciones.

La presente tesis trata acerca de la gestión de calidad y logística de la empresa Servicios Metal Mecánica Hnos. Benites, la cual surge de la necesidad de los dueños de la empresa en ofrecer un servicio de mejor calidad a todos sus clientes, con lo que la harían no solo mejorar en los procesos que tiene, sino también sería pionera en el mercado que es tan competitivo.

Al iniciar cualquier relación comercial puede ser determinante a la hora de captar más usuarios, ya que presenta como objetivo primordial el servicio y/o producto que se le ofrece al cliente, uno de los pilares de la empresa Metal Mecánica “Hnos. Benites” S.R.L. es brindar el mejor servicio esa es la gran estrategia y por ende la captación de los clientes para incrementar los activos de la empresa, así incrementar más el desarrollo y la productividad comercial.

Cada empresa tiene diseñado y elaborado su plan estratégico sobre gestión de calidad, servicio cliente y sin olvidar la buena logística que se debe de manera en la empresa.

Una de las estrategias que tiene mayor valor es la gestión de calidad, es una tarea que busca sembrar a los clientes un ambiente de confiabilidad y calidad a la hora de brindar el servicio, teniendo clientes satisfechos, en muchas organizaciones empresariales se han encontrado debilidades que ponen en riesgo el nombre de la empresa y las metas por cumplir por parte de las empresas, una de estas que no tienen bien en claro el concepto de la logística, ya que no cuentan con el personal capacitado provocando que juegue en consecuencia generando bajas significativas en el ingreso económico.

Se decidió además realizar un análisis Porter a la Mype, para determinar el microambiente que existe en la organización.

En el sector de las empresas metal mecánica, el servicio brindado se ofrece a una demanda exclusiva de clientes, ya que las empresas que optan por recurrir a sus servicios son empresas ya fidelizadas, que conocen el servicio que se oferta, y se sienten satisfechos con lo realizado, sin embargo, en dicho sector ha ido incrementando, esto debido a distintos factores plasmados anteriormente en el análisis pestel.

Si bien es cierto que la demanda es un tanto escasa en el mercado, así mismo la inserción en el mercado es complicada, ya que la demanda es escasa y se encuentra ya fidelizada.

En el caso de los proveedores, muchas empresas ofertan las provisiones que se necesitan para cubrir estos servicios, la empresa “Hnos. Benites” S.R.L. cuenta con buenos proveedores los cuales facilitan el mantenimiento de los implementos utilizados en el servicio ofertado.

Como ya se mencionó antes el servicio de las empresas metal mecánicas es algo escaso, sin embargo, algunos sustitutos a este servicio brindado por dichas empresas recaen a empresas similares, pero informales, las cuales ofertan el mismo servicio, pero a un costo menor, sin ofrecer mayor seguridad en sus servicios, esto implicaría una cierta desventaja para dichas empresas.

Después de realizado este análisis, se procede a establecer que la empresa metal mecánica “Hnos. Benites” S.R.L., no posee una gran rivalidad en tanto a competidores, así mismo la demanda es escasa y es por eso que aún permanece en el mercado y con las constantes innovaciones en su servicio y la seguridad transmitida en el servicio, es una gran ventaja en esta industria.

De acuerdo con la situación antes caracterizada se puede enunciar el problema como:

¿Cuáles son las características de la Gestión de Calidad y la Logística de la empresa Servicios Metal Mecánica Hnos. Benites S. R. L. del Distrito de El Alto, año 2018?

**Objetivo General:**

Determinar las características de la Gestión de Calidad y la Logística de la empresa Servicios Metal Mecánica Hnos. Benites S.R.L del Distrito de El Alto, año 2018.

**Objetivos Específicos:**

Para dar respuesta a nuestro problema se han planteado los siguientes objetivos específicos:

- Determinar los elementos del proceso administrativo de la empresa Servicios Metal Mecánica Hnos. Benites S.R.L del Distrito de El Alto, año 2018.
- Identificar los principios de la gestión de calidad según las normas ISO 9000 de la empresa Servicios Metal Mecánica Hnos. Benites S.R.L del Distrito de El Alto, año 2018.
- Determinar las ventajas de aplicar las buenas prácticas de la logística de la empresa Servicios Metal Mecánica Hnos. Benites S.R.L del Distrito de El Alto, año 2018.

### **Justificación de la Investigación**

Esta investigación se justifica porque nos permitirá de manera descriptiva conocer como se viene desarrollando la empresa Metal Mecánica Hnos. Benites S.R.L, en el distrito de El Alto. Asimismo, la información que se recolectará se obtendrá mediante fuente de información confiable, la investigación es posible ya que se cuenta con el personal capacitado y el apoyo de la Universidad la Católica Los Ángeles de Chimbote para lograr terminar dicho estudio.

La presente investigación justifica su importancia ya que está generando la aplicación de un nuevo método de investigación, que permite describir de manera contundente la problemática.

- **Justificación teórica:** La investigación es conveniente porque nos permitirá conocer el comportamiento de cada una de las variables escogidas para este estudio y de esta forma tratar de mejorar la calidad de los productos y/o servicios, ya que se basa en fuentes de datos confiables y concisos en la materia, así mismo se apoya en investigación anteriores para construir el

fundamento de la presente.

- **Justificación social:** en cuanto a la relevancia social el estudio aportar conocimiento necesario sobre los temas de gestión de calidad y logística, sirviendo como antecedentes y bases teóricas para realizar otros estudios similares y al mismo tiempo también se beneficiaran los socios que forman parte de la empresa y todos los interesados para que pueda visualizar, evaluar y tomar las medidas necesarias para solucionar los problemas que se perciben en la empresa abriendo así nuevos caminos para su crecimiento y desarrollo.
- **Justificación metodológica:** Se justifica en cuanto a la metodología porque nos ayudara a obtener información necesaria, y de importante valor, con respecto a las variables en cuestión, además aportara un instrumento de recolección de datos, un cuestionario confiable, el cual servirá para que pueda ser usado, para realizar el mismo estudio en otras locaciones.
- **Justificación institucional:** Esta investigación será un aporte de la Universidad Angelina, a la comunidad empresarial ya que será utilizado para futuras investigaciones.
- **Justificación Practica – Profesional:** se refiere a la obtención del título profesional de licenciada en Administración, respecto a lo académico, servirá como muestra o guía para los estudiantes que realizaran talleres de investigación y/o tesis, ya sea del mismo rubro o distinto.

## **II. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL**

### **2.1 Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1 Variable Gestión de calidad**

##### **2.1.1.1 Internacionales**

Flores (2015) en su tesis previo a la obtención del título de Ingeniero Industrial que lleva por título “Implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 para la empresa PROMANTI CIA. LTDA.”, tuvo como objetivo general: Implementar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 para la compañía PROMANTI Cía. Ltda. Y como objetivos específicos: Examinar las áreas de la empresa para conocer su situación actual con respecto a lo que exige la Norma ISO 9001:2008. Determinar la documentación necesaria para cada proceso dentro de la compañía. Diseñar el Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a la Norma ISO 9001-2008 para su implementación. La investigación estuvo enmarcada bajo la modalidad de Proyecto Factible apoyado en un tipo investigación de campo y nivel descriptivo. Se dio respuesta a las interrogantes planteadas, a través de la realización de un diagnóstico a la empresa con herramientas de ingeniería tales como Diagrama de Pareto, Diagrama Causa – Efecto y encuestas en la empresa PROMANTI, obteniéndose las siguientes conclusiones: — Una vez realizado los estudios para llegar a conocer el problema principal de la compañía PROMANTI CIA. LTDA., se pudo ver cuáles son las actividades que afectan de manera productiva y económica, concluyendo que el no aplicar procedimientos para realizar los trabajos, la mala planificación, mala coordinación, etc., esto hace que



la empresa llegue a tener tiempos improductivos y compras innecesarias. → Como se explica en el cuadro N°7 las pérdidas son de alrededor de 34.773,84 dólares. → La inversión para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad es de 44.500,00 dólares, con la recuperación del valor actual neto de \$ 109.051,97 dando como viable la mejora. Una buena ventaja que tiene PROMANTI CIA LTDA., tiene un solo dueño. Por lo tanto, la toma de decisión para poner en marcha la propuesta es más factible.

Ochoa (2014) en el trabajo de titulación de grado previa a la obtención del título de Ingeniería Comercial que lleva por título “Diseño de un sistema de gestión por procesos monitoreado a través de indicadores de gestión para la metalmecánica Ochoa hermanos.”, la cual concluye: las organizaciones que están en mejora continua para satisfacer a sus clientes, se ven en la necesidad de implementar Sistemas de Gestión por Procesos; para la Metalmecánica Ochoa Hermanos es importante mantener un servicio y un producto de calidad por su trayectoria en el mercado ecuatoriano alrededor de 30 años en la elaboración de equipos industriales; la Metalmecánica Ochoa Hermanos, con la aplicación del Sistema de Gestión propuesto obtendrá resultados como: reducción de desplazamientos, eliminación de actividades innecesarias que no apartan a la organización, toma de decisiones oportunas y con valores reales, control por procesos y evaluación continua; la organización al enfocarse en una constante mejora de procesos deberá enfocarse en el control de mecanismos internos optimizando la efectividad y eficiencia; que permita responder oportunamente requerimientos de futuros clientes. Siendo esto un gran reto para la Metalmecánica Ochoa Hermanos que constituye una estructura tradicional y

centralizada; los cambios tecnológicos en la rama de la Metalmecánica afecta directamente a la organización, ya que esta deberá adaptarse y adquirir nueva maquinaria para mejorar sus acabados; en lo que respecta a cambios de políticas gubernamentales especialmente al cambio de matriz productiva se ve afectada en sus ventas por la inestabilidad de certeza si seguir adquiriendo productos con combustión a gas o no; el análisis de fortalezas indica que la organización debe mantener sus ofrecimientos respecto a la calidad y garantía de los equipos; y respecto a las debilidades deberá enfocarse en establecer normas y documentar procesos; al realizar el análisis respectivo se encontró que la organización no maneja un presupuesto ni planificación lo realizan de forma empírica; para lo cual se sugiere la implementación de estos procesos indispensables para el control; dentro de los 8 procesos identificados en la Metalmecánica Ochoa Hermanos después del análisis de: encuestas, debilidades y fortalezas y AVA realizado permitió identificar qué actividades se deben eliminar y unificar; se establecieron indicadores de gestión para cada proceso permitiendo que la organización tenga un mejor control y evaluación; esto facilitará a la Metalmecánica Ochoa Hermanos la toma de decisiones.

Mendoza (2014) en su trabajo de investigación titulado “Aprendizaje, innovación y gestión tecnológica en la pequeña empresa: Un estudio de las industrias metalmecánica y de tecnologías de información en Sonora”, en la cual se estableció como objetivo general: Determinar la gestión tecnológica en las industrias metalmecánica y de tecnologías de información Sonora, en la investigación se resalta el desarrollo industrial del noroeste mexicano por la escasa capacidad de empresas locales para integrarse en las cadenas globales de

valor y es incipiente la participación de los sectores de las industrias metalmecánica y de tecnologías de información como abastecedoras de bienes y servicios para las grandes empresas exportadoras. Investigaciones locales recientes analizan la acumulación de capacidades tecnológicas; sin embargo, no se ha estudiado la relación con las estrategias de gestión tecnológica. Este trabajo plantea resultados de un estudio empírico sobre las micro, pequeña y mediana empresas de los sectores mencionados, permitiendo conjeturar una correlación directa entre los niveles de capacidades acumuladas y de gestión tecnológica. Para el levantamiento de información de campo se elaboraron dos instrumentos: un cuestionario estructurado integrado por diez secciones para utilizarse en la aplicación de encuestas y una guía semiestructurada de preguntas abiertas como apoyo para realización de entrevistas. Después de la prueba piloto del cuestionario preliminar en 14 empresas con las características de la población objeto de estudio, se construyó un instrumento que contiene 95 preguntas organizadas en 10 secciones cuyos contenidos se listan a continuación: 1) datos generales; 2) capacidad de absorción; 3) aprendizaje e innovación tecnológica; 4) relaciones con otras empresas; 5) relaciones con instituciones de educación; 6) relaciones con el sector gubernamental; 7) relaciones con cámara empresariales; 8) identificación de productos; 9) dirección estratégica y gestión; 10) inversión. Se concluyó que las investigaciones sobre acumulación de capacidades tecnológicas han puesto poca atención en los modelos de gestión de la tecnología. En el estudio cuyos resultados preliminares se presentan en este trabajo se puede identificar una clara diferenciación de las capacidades tecnológicas acumuladas por los dos tipos de empresas examinadas,

lo que ha sido analizado en este trabajo en función de las dinámicas sectoriales de dichas actividades.

#### **2.1.1.2 Nacionales**

Romero (2018) en su tesis para optar el título profesional de Licenciada de Administración titulado “Capacitación y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librería, urb. 21 de abril, distrito Chimbote ,2015.”, tuvo como objetivo general: determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio -rubro librería, urb. 21 de abril, distrito Chimbote ,2015. Y como objetivos específicos: a) Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio -rubro librería, urb. 21 de abril, distrito Chimbote, 2015, b) Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio -rubro librería, urb. 21 de abril, distrito Chimbote, 2015, c) Determinar las principales características de la Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio -rubro librería, urb. 21 de abril, distrito Chimbote, 2015, d) Determinar las principales características de la Capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio -rubro librería, urb. 21 de abril, distrito Chimbote ,2015. La investigación fue de tipo cuantitativo nivel descriptivo, de diseño no experimental transversal, se utilizó una muestra 7 de una población de 10 a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 20 preguntas a través de la técnica de encuesta obteniendo los siguientes resultados: Respecto a los representantes: El 50% tienen una edad de 18 a 30 años, el 50% son de sexo masculino, el 50% son de superior no universitaria, el 50% tienen el

cargo de dueño, el 60% tiene de 7 años a más desempeñándose en el cargo. Respecto a las Mypes: El 60% tienen de 7 años a más de permanencia en el rubro, el 100% tienen de 1 a 5 trabajadores, el 100% su empresa se creó para generar ganancia. Respecto a la capacitación: El 70% si se ha capacitado en los últimos años, el 90% se ha capacitado de 1 a 2 veces, el 50% piensa que la capacitación es una inversión, el 50% ha capacitado a su personal, el 40% capacitó a su personal en atención al cliente, el 80% eleva la eficiencia del personal, el 80% considera que la capacitación al personal mejora ganancias de su empresa. Respecto a la gestión de calidad: El 60% conoce el termino gestión de calidad, el 100% conoce técnicas modernas de gestión de calidad, el 70% utiliza técnicas para medir el rendimiento de su personal, el 50% tiene dificultades en la implementación de la gestión de calidad, el 60% cree que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de su negocio.

Michel, Ramírez & Orellana (2017) en su trabajo de investigación titulado “Propuesta de Implementación de un Sistema Integrado de Gestión para la Empresa metal mecánica KAMPFER EIRL, Arequipa – 2017”, tiene como objetivo “Proponer la implementación de un Sistema Integrado de Gestión basado en los requisitos de las normas ISO 9001:2015 Sistema de gestión de Calidad; ISO 14001:2015 Sistema de gestión de Medio Ambiente; y OHSAS 18001:2007 Sistema de gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional; para KAMPFER E.I.R.L.”. Para el desarrollo de esta propuesta se utilizará la metodología del PHVA, ciclo de mejora continua, donde sustentaremos únicamente la parte del planificar y el hacer, ya que el verificar y el actuar se generará solo como parte de la metodología propia a desarrollar. La propuesta

consta de cuatro etapas, dando como inicio la realización del diagnóstico de la línea base de la situación actual de la empresa, la cual se obtuvo los siguientes resultados: Para calidad 5.74%; para el medio ambiente 3.33%; para el caso de la seguridad y salud ocupacional 7.01%, lo que indica que el cumplimiento para el Sistema Integrado de Gestión según la tabla de porcentaje obtenido de implementación es Pobre (0-60%). Se ha elaborado una matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos, matriz de identificación de aspectos y evaluación de impactos ambientales en base a la metodología de los Criterios Relevantes Integrados (CRI) y la matriz de gestión de riesgos de calidad, las cuales dieron los siguientes resultados: En la identificación de los peligros y evaluación de los riesgos para KAMPFER nos lleva a concluir que los peligros críticos son: Trabajos en altura, trabajos en caliente y trabajos con equipos de izaje, es por ello que las medidas de control propuestas están enfocadas hacia el control de ingeniería, control administrativo y uso de EPP. Como resultado de la identificación de los aspectos y evaluación de los impactos ambientales se ha identificado los siguientes: Emisión de material particulado (PM10, PM2.5); emisión de gases (CO, SO<sub>2</sub>, NO<sub>x</sub>); generación de ruido; generación de vibraciones; contaminación del suelo; aumento de residuos; agotamiento de los recursos naturales (energía); generación de empleo. Asimismo, al realizar el método de los criterios relevantes integrados (CRI) obtuvimos que la mayoría de los impactos evaluados pertenecen a la categoría IV, lo que indica que la probabilidad de ocurrencia es baja. En la gestión de calidad, según la matriz de riesgo se ha podido identificar los principales riesgos: Falta de personal para la ejecución de los servicios, demoras en la entrega del servicio, inconformidades

en la recepción de materiales de los proveedores y falla en los procesos operativos. Para elaboración de la documentación mínima requerida, se ha elaborado una matriz de correlación entre las tres normas, identificando de esta manera la documentación que debe ser integrada y la que es específica.

Ulloa (2016) el presente trabajo titulado “Diseño y propuesta de implementación de un sistema integrado de gestión, en las áreas de calidad, seguridad y salud ocupacional y medio ambiente; para reducir costos operativos en una metalmecánica”, tuvo como objetivo general el desarrollo de un Sistema Integrado de Gestión, en las áreas de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional y Medio Ambiente; para reducir costos operativos en una metalmecánica y mejorar por lo tanto su rentabilidad económica en el mercado. En primer lugar, se realizó un diagnóstico de la situación actual de la empresa por cada área en estudio. Se seleccionó el área de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional y Medio Ambiente ya que se diagnosticó que eran las de mayor criticidad en la empresa, debido a la cantidad de productos con defectos que originaban, la generación de altos niveles de residuos sólidos y una mala gestión del programa de Seguridad y Salud Ocupacional que ocasionan directamente en la metalmecánica. Una vez que culminó la etapa de la identificación de los problemas, se procedió a redactar el diagnóstico de la empresa, en el cual se tomó en cuenta todas las evidencias para demostrar lo mencionado anteriormente. Asimismo, se realizó cálculos para determinar el impacto económico que genera en la empresa estas problemáticas representado en pérdidas monetarias. Además de ello, en el presente informe se explica el proceso productivo de las carrocerías metálicas elaboradas en una

metalmecánica. Se presentan planos de distribución de planta e imágenes del proceso de construcción de carrocerías, también una serie de fotografías donde se pueden observar las máquinas, equipos y herramientas utilizados. El presente trabajo de investigación presenta además la implementación de la propuesta de mejora enunciada anteriormente, y la evaluación económica y financiera que corresponde a la misma. En la empresa tomada como estos son algunos de los problemas que están influenciando negativamente en su rentabilidad: Poca organización del trabajo; ineficiencia en la planificación de la producción; poca coordinación de trabajos con sus clientes; mala comunicación interna; ineficaz control en los procesos; demora en la realización de los productos por falta de materia prima; falta de control de los instrumentos de medición que afectan a la calidad del producto. La propuesta de implementación que se pretende diseñar contiene normas que requieren de sistemas documentados que permitieran controlar los procesos que se utilizan para desarrollar y fabricar las carrocerías. Estos tipos de sistemas se fundamentan en la idea de que hay ciertos elementos que todo sistema integrado de gestión debe tener bajo control, con el fin de garantizar que los productos y/o servicios se fabriquen en forma consistente y a tiempo. Finalmente, y con toda la información analizada y recolectada; y a partir del diagnóstico que ha sido elaborado, se presentará un análisis de los resultados para poder corroborar con datos cuantitativos las evidencias presentadas y la mejora lograda con la implementación de un sistema integrado de gestión en las áreas de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional y Medio Ambiente; para reducir o en algunos casos erradicar los costos operativos perdidos calculados con anterioridad.



### **2.1.1.3 Locales**

Castillo (2016) en su tesis para optar el título profesional de licencia en administración que lleva por título “Caracterización de la capacitación y gestión de la calidad de las Mypes del sector servicio-rubro talleres de metal mecánica del distrito de Sullana, año 2016” tuvo como objetivo general, determinar las características de la capacitación y gestión de la calidad de las MYPE del sector servicio rubro talleres de metal mecánica del distrito de Sullana, periodo 2016. Y como objetivos específicos: Determinar qué tipo de capacitación emplean las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro talleres de metal mecánica del distrito de Sullana - periodo 2016; determinar los principales beneficios de la capacitación de los trabajadores de la MYPE del sector rubro talleres de metal mecánica del distrito de Sullana - periodo 2016; detallar la principal característica de la gestión calidad de los talleres de metal mecánica del distrito de Sullana – periodo 2016, la investigación fue tipo descriptiva, nivel de estudio cuantitativo, diseño no experimental, empleándose una muestra poblacional de 10 Mypes a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 20 preguntas, utilizándose la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: se determinó que 50% Brinda capacitación a los trabajadores de su empresa, el 70% no considera necesaria la capacitación en las diferentes área de trabajo, respecto a la gestión de calidad el 100% considera que si deben participar en este proceso, el 90% si considera importante, llegando a las siguientes conclusiones que para la mitad de los representantes de las Mypes afirman han recibido capacitaciones las que se han hecho para todo el personal, hacen todo un procesos en el cual se planea, organiza, controla y evalúa al personal, en cuanto

a gestión de calidad se llegó a la conclusión que los microempresarios afirman que no es lo mismo gestión de calidad que pruebas de producto, es mas no conocen afondo el ultimo termino mencionado, en si consideran que todo el personal debe participar en el proceso de gestión de calidad, ya que es importante y necesario para obtener un producto excelente.

Bances (2018) en su tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración que lleva como título “Caracterización de gestión de calidad y competitividad en las mype de servicios, rubro hoteles de Sechura (Piura), 2018.”, tuvo como objetivo general: Caracterización de gestión de calidad y competitividad en las Mypes de servicios, rubro hoteles de Sechura (Piura), 2018 y como objetivos específicos: (a) Determinar los factores básicos para lograr la excelencia en la Gestión de calidad en las MYPE Hoteleras del, Distrito de Sechura, Año 2018, (b) Identificar las necesidades de la Gestión de calidad en las MYPE Hoteleras del, Distrito de Sechura, Año 2018, (c) Identificar la innovación de la competitividad en las MYPE Hoteleras del Distrito de Sechura, Año 2018 y (d). Determinar los tipos de la competitividad en las MYPE Hoteleras del, Distrito de Sechura, Año 2018, Metodología fue de tipo de descriptiva, nivel-cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal. La población se consideró tres unidades económicas, con 15 trabajadores, de carácter infinito para las dos variables, siendo los resultados de la muestra obtenidos, 84 clientes, utilizando la técnica de la encuesta, con el instrumento cuestionario. Luego de las aplicaciones de análisis de los resultados se concluyó: que los factores básicos de la gestión de calidad son 74% de aplicación de procesos por escrito, 69% de los recursos humanos con valores y de confianza;

en relación de las necesidades el 79% satisface sus necesidades de hospedaje por la mejora del servicio, 62% por el cumplimiento del personal en sus tareas y la característica de amabilidad. Siguiendo con la variable competitividad se tiene que en lo referido a la innovación prima los sistemas de tecnología facilitando los servicios de internet, los bajos costos, personal preparado, en cuanto a los tipos de competitividad conocen con mayor acercamiento la ambiental y la dinámica.

Garrido (2018) en el presente trabajo de investigación titulado: “Caracterización de la Gestión de Calidad y el Planeamiento Estratégico en las MYPES Hoteleras del centro de Piura, año 2018”. Tuvo como Objetivo General, Determinar las características que tienen la Gestión de Calidad y el Planeamiento Estratégico en las MYPES del rubro Hotelero del centro de la ciudad de Piura en el año 2018; las variables seleccionadas son Gestión de Calidad y Planeamiento Estratégico. Se empleó la metodología de Investigación tipo Descriptiva, nivel Cuantitativo y diseño No Experimental de Corte Transversal. Las unidades económicas estuvieron conformadas por las MYPES hoteleras de uno y dos estrellas del centro de Piura. La técnica de recolección de datos fue la encuesta dirigidas a 43 trabajadores para la variable Gestión de calidad y 11 propietarios para la variable Planeamiento estratégico, lo cual pertenece a la muestra estudiada. En los principales resultados se detectó que las MYPES hoteleras cumplen con ofrecer productos y servicios de calidad, pero no aplican sistemas de gestión en todas sus áreas organizacionales. Por consiguiente, los propietarios han elaborado planes estratégicos, pero carecen de los conocimientos pertinentes para efectuarlo con eficiencia. Dentro de las principales conclusiones se determinó

que las características de la Gestión de calidad y el Planeamiento estratégico de las MYPES hoteleras del centro de Piura son la utilización de una gestión débil en sus operaciones y una administración empírica producto de la falta de conocimientos, control y cultura organizacional.

## **2.1.2. Variable Logística**

### **2.1.2.1 Internacionales**

Cervera (2014) el presente documento titulado “Sistema de gestión dual estratégico - logístico para las pymes del sector metalmecánico de la ciudad de barranquilla” es producto de una investigación de la productividad y competitividad de las Pymes del sector Metalmecánico en la ciudad de Barranquilla, cuyo objetivo es proponer un modelo de un sistema de gestión dual estratégico-logístico para las pymes de este sector. Para esto, se llevó a cabo una investigación de tipo Analítico-Inductivo, enmarcado en un paradigma cualitativo, ya que la propuesta buscó las causas que obstaculizan la optimización de los recursos buscados por la logística y la consecución del pensamiento estratégico, por lo que obligó a realizar: un diagnóstico de la situación actual de estas Pymes metalmecánicas en referencia a sus modelos de gestión; se hizo una evaluación de los modelos existentes y se escogieron los elementos más pertinentes que sirvieron en la construcción de un sistema de gestión dual estratégico-logístico que optimiza la toma de decisiones de la alta dirección a su interior. Como resultado de la investigación se pudo establecer que las pequeñas y medianas empresas de sector metalmecánico del departamento del Atlántico, en su mayoría se dedican a la prestación de servicios metalmecánicos con una demanda muy variable, dejando poco o ningún espacio

para el diseño y mucho menos a la consolidación de una marca distintiva de servicio, esta situación ha relegado a las empresas metalmeccánicas a una participación pasiva en el contexto de la innovación y el diseño de nuevos productos y servicios.

Meza (2016) en el presente informe titulado “Exploración sistémica para un modelo de prácticas de logística verde en las empresas pymes del sector metalmeccánico de Manizales Colombia basado en el concepto GSCM” establece una propuesta que exhibe los resultados relacionados con la logística verde de las empresas Pymes del sector metalmeccánico en el Departamento de Caldas Colombia extraído como plataforma de trabajo en un proyecto macro de investigación para una tesis doctoral que debe abarcar las empresas industriales del metalmeccánico del eje cafetero de Colombia, referido este eje a los departamentos de Caldas, Quindío y Risaralda. Las prácticas de logística verde verificadas en las Pymes se contrastan bajo dos ejes de estudio; uno de ellos tratado desde una mirada de la estrategia empresarial para establecer si las prácticas y en especial el pensamiento verde se incorpora en la misma y se ejecuta lo que se planea en este sentido; el segundo eje se confronta desde las practicas efectuadas en los procesos logísticos genéricos a saber: logística de abastecimiento, logística de producción y logística de distribución. Para cumplir con la pretensión prometida en la ponencia, el ejercicio debe ser integrado con el resto de las acciones que exige el concepto de gestión verde de la cadena de suministro, presentada GSCM (Green Supply Chain Management) por su sigla en inglés. Los resultados obtenidos en el trabajo desarrollado, muestran prácticas de logística verde, la mayor parte como acciones no intencionadas desde la

gerencia y obviamente no atadas a la estrategia, sin embargo ciertas Pymes implementan en una menor medida prácticas de logística verde, alcanzando beneficios comprobados desde lo económico, ambiental y en su reputación, abriéndose notadas oportunidades en favorecer la responsabilidad de sostenibilidad en términos de beneficios sociales, ambientales y económicos. Llegando a las siguientes conclusiones: Las Pymes del sector metalmecánico de Caldas han tenido una evolución empresarial interesante pasando de estructuras organizaciones microempresariales a pequeñas y algunas a medianas empresas. En su portafolio de productos se establecen en líneas de diversa índole que no mayor valor agregado.

Lloor & Delgado (2016) en su trabajo de investigación titulado “Análisis de procesos en la logística de salida (planificación y distribución del producto terminado) de la empresa CDE y el diseño de modelo logístico de gestión”, propone que en la actualidad la logística constituye una de las mejores herramientas de gestión en las compañías, por lo que su planificación y coordinación se ha convertido en una de las actividades dentro de la administración logística. Para ello se estableció como objetivo general: Analizar los procesos logísticos de salida y el diseño de un modelo de gestión para la toma de decisiones de CDE. Debido a la magnitud de las actividades inmersas en este proceso, la logística se encuentra dividida en muchos sectores estratégicos a fin de que su gestión resulte cada día más eficiente. Es así que, con el presente estudio se pretende analizar específicamente la gestión de la Logística de Salida de la empresa CDE, verificar las múltiples actividades que se realizan y brindar un modelo logístico que permita mejorar los tiempos en la

entrega de los productos a los distribuidores con el objetivo primordial de aumentar la satisfacción al cliente. En este estudio, se presenta como modelo logístico la utilización de una estrategia numérica basada en la herramienta encontrada en el programa Microsoft Excel denominada SOLVER, que permitirá realizar la distribución de los productos al costo óptimo posible, cambiando el esquema actual bajo una planificación sistemática sin considerar reducción de costos y llegando a cumplir el objetivo de la estrategia planteada. También se añade un modelo de distribución bajo la red PERT, que le permitirá conocer la ruta crítica en la distribución diaria de los productos de acero y los tiempos que se utilicen en cada uno de ellos. Esto permitirá conocer la mejor ruta para la distribución de los productos y la disminución de costos involucrados. Se concluyó lo siguiente: La empresa CDE, líder en el mercado de fabricación de productos de acero, cuenta con ventajas competitivas en el medio, como su excelente calidad y precio adecuado lo cual le ha permitido mantenerse en el mercado ecuatoriano, más aún en una economía tan cambiante como la muestra; sin embargo, como la mayoría de compañías, desean agregar servicios de valor a sus productos para añadir una ventaja más a su gama de beneficios.

#### **2.1.2.2 Nacionales**

Tafur (2018) en su tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales que lleva por título: La gestión logística de las Mypes del sector industrial de la región Puno en el año 2018, tuvo como objetivo general: Describir cómo es la gestión logística de las Mypes del sector industrial manufacturero de la región puno en el año 2018. Y como objetivos específicos: a) Describir la gestión de compras y abastecimiento en las

Mypes del sector industrial manufacturero de la región Puno. b) Identificar la gestión de almacenamiento y producción en las Mypes del sector industrial manufacturero de la región Puno. c) Describir la gestión de inventarios y flujo de información en las Mypes del sector industrial manufacturero de la región Puno. d) Conocer la gestión de la distribución y servicio al cliente en las Mypes del sector industrial manufacturero de la región Puno. Para responder la dificultad identificada y el problema planteado se ha procedido por medio de la metodología de investigación científica siguiente: Para el tipo de investigación se tomó el enfoque de investigación cuantitativa con alcance descriptivo y el diseño utilizado para este estudio corresponde a la investigación no experimental. Se utilizó 135 Mypes del sector industrial manufacturero de la región Puno para analizar cada una de las dimensiones de la variable. Los resultados de este estudio indican que la gestión logística, dado por la gestión de aprovisionamiento y compras, gestión de almacén y producción, gestión de inventarios y flujo de información y gestión de distribución y servicio al cliente, no se practica de la manera adecuada, más del 68.9% demuestra que la gestión logística de las Mypes industriales manufactureras de la región Puno es inadecuada, con respecto a la gestión de aprovisionamiento y compras el 76% no las practican adecuadamente; en cuanto a la gestión de almacén y producción más del 65.9% tampoco realizan su correcta gestión, es decir que en su mayoría no gestionan ni corrigen las consecuencias de muchos factores importantes en ella; en cuanto a la gestión de inventarios y flujo de información, más del 78.5% no la practican de la manera adecuada, no cuentan con sistemas de información o software para la gestión logística ni disponen de información en tiempo real



para la toma de decisiones logísticas; y finalmente con respecto a la gestión de distribución y servicio al cliente, más del 96.3% no gestionan correctamente la distribución y tampoco llevan un registro de la satisfacción y/o reclamo de sus clientes que permita analizar y plantear nuevos mecanismos de servicio al cliente.

Villalta (2016) en su tesis para lograr el título profesional de licenciado en administración titulada: “caracterización de la competitividad y capacitación de las Mypes rubro metal mecánica en tumbes, 2016”, tuvo como objetivo general determinar las características de la Competitividad y capacitación de Mypes; el mismo que se desglosa en objetivos específicos, Identificar los factores de la competitividad de las Mypes rubro Metal mecánica en tumbes 2016; determinar la estrategia clave de la competitividad de las Mypes rubro Metal mecánica en tumbes 2016, conocer los efectos sociales y los factores motivacionales de la capacitación en las MYPES rubro Metal mecánica; Describir los beneficios de la capacitación en las MYPES rubro metal mecánica en Tumbes, 2016, la investigación fue de tipo descriptiva, basada en una correlación entre variables de la unidad de análisis por investigar, permitiendo establecer la relación entre la competitividad y capacitación; es de nivel cuantitativa y el diseño es no experimental , asimismo para el recojo de la información se aplicaron como instrumento dos encuestas a una muestra que se realizó a través de la formula estadística de 48 unidades de investigación, cada una de ellas relacionadas con las variables. Los resultados que se obtuvieron de la presente investigación nos muestran cómo es la caracterización de la competitividad es uno de los factores esenciales para el proceso de una capacitación significativa en la MYPE. En

conclusión, tenemos que la competitividad y capacitación en la MYPE rubro metalmecánica, es un factor predominante en la eficiencia del desarrollo del personal en una organización.

Knutzen (2015) en su tesis para optar el título de Ingeniero industrial titulada: “Propuesta de mejora de modelo de gestión logística para una empresa Metalmecánica en la ciudad de Chicleyo”, la metodología que se uso en la investigación ha sido no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, observandolas tal como se mostraron dentro de su contexto, finalmente las conclusiones; la empresa trabaja actualmente sin procedimientos, políticas, ni categorización de sus proveedores que le permitan organizar su trabajo, conjugado con la falta de información de un sistema de gestión gerencial que indique entre otros módulos el proceso logístico no permite tomar decisiones adecuadas, llegando a tener en algunos casos roturas de stock, paradas en la producción, sobre costos, además incurren en compras de última hora para abastecer de materiales; para la estimación de la demanda se realizó con el método de regresión lineal, que es sencillo de realizar y aplicable a cualquier tipo de empresa, con la estimación de la demanda se pudo proyectar las ventas para los próximos 5 años, y a través del método de suavizamiento exponencial se pudieron obtener datos más reales de como ira creciendo las ventas en la empresa, lo que contribuyó para realizar el MRP de los materiales que se necesitarán por año; se propuso un modelo de cálculo de reaprovisionamiento de materiales tomando en cuenta los estudios realizados en empresas similares, además de la realidad de la empresa, el tipo de materiales a solicitar, estableciendo políticas y un manual de procedimientos de la gestión de

compras, los cuales son fundamentales para los procesos de la empresa, estos nos permiten ahorrar tiempo y aprovechar los recursos humanos y financieros con mayor efectividad, quedando así demostrada la efectividad de tener un buen manejo y control de todo su sistema logístico. La categorización de proveedores permitirá identificar cuáles son los principales proveedores con los cuales se debe realizar un trabajo en conjunto para mejorar el aprovisionamiento, así como establecer una evaluación de los mismos para el seguimiento de su desempeño. Implementando dicha propuesta se tiene un incremento del 1% en gastos fijos por la contratación de dos ingenieros industriales calificados para establecer el área logística, pero dicho incremento no afecta a los gastos totales pues en gastos de operación, y otros gastos se reducirá en un 5% anualmente.

### **2.1.2.3 Locales**

Castillo (2016) en su tesis para optar el título profesional de licencia en administración que lleva por título “Caracterización de la capacitación y gestión de la calidad de las Mypes del sector servicio-rubro talleres de metal mecánica del distrito de Sullana, año 2016” tuvo como objetivo general, determinar las características de la capacitación y gestión de la calidad de las MYPE del sector servicio rubro talleres de metal mecánica del distrito de Sullana, periodo 2016. Y como objetivos específicos: Determinar qué tipo de capacitación emplean las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro talleres de metal mecánica del distrito de Sullana - periodo 2016; determinar los principales beneficios de la capacitación de los trabajadores de la MYPE del sector rubro talleres de metal mecánica del distrito de Sullana - periodo 2016; detallar la principal característica de la gestión calidad de los talleres de metal mecánica del distrito

de Sullana – periodo 2016, la investigación fue tipo descriptiva, nivel de estudio cuantitativo, diseño no experimental, empleándose una muestra poblacional de 10 Mypes a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 20 preguntas, utilizándose la técnica de la encuesta, obteniéndose las siguientes resultados: se determinó que 50% Brinda capacitación a los trabajadores de su empresa, el 70% no considera necesaria la capacitación en las diferentes área de trabajo, respecto a la gestión de calidad el 100% considera que si deben participar en este proceso, el 90% si considera importante, llegando a las siguientes conclusiones que para la mitad de los representantes de las Mypes afirman han recibido capacitaciones las que se han hecho para todo el personal, hacen todo un procesos en el cual se planea, organiza, controla y evalúa al personal, en cuanto a gestión de calidad se llegó a la conclusión que los microempresarios afirman que no es lo mismo gestión de calidad que pruebas de producto, es mas no conocen afondo el ultimo termino mencionado, en si consideran que todo el personal debe participar en el proceso de gestión de calidad, ya que es importante y necesario para obtener un producto excelente.

Távora (2014) el presente estudio titulado “Mejora del sistema de almacén para optimizar la gestión logística de la empresa comercial Piura”, cuyo objetivo principal es proponer la mejora del sistema para optimizar la gestión logística de la Empresa Comercial Piura, define en su primer capítulo las actividades del Sector Comercial dedicado a prendas de vestir en la región de Piura y a nivel Nacional. El capítulo II, enfoca los conceptos, clasificación y funciones de los almacenes, detallando la importancia del almacén con la finalidad de lograr una mayor fluidez de las operaciones continuas de la empresa. En el capítulo III, se

detalla a la empresa Comercial Piura, en cuanto a los procesos de almacenamiento y a los artículos que comercializa los productos que comercializan hacia un público consumidor del segmento económico B y C. Se efectúa en el capítulo IV un diagnóstico de los almacenes en la empresa en estudio determinando la problemática de sus almacenes en el que se observa deficiencias en sus áreas, el manejo de sus stocks que trae como consecuencia alto costos de almacenamiento y stocks, y pérdidas económicas. En el capítulo V, analizamos el Layout del almacén y aplicamos la técnica ABC con la finalidad de clasificar los productos dando prioridad a los de más alta rotación y ubicados en las áreas que se logre su optimización. Se logró llegar a las siguientes conclusiones: Se concluye que el almacén o espacio donde se almacenan los productos no cumple con las normas básicas tales como ventilación y luz, salida de emergencia, paredes incombustibles, pesajes, etc. La Empresa Comercial tiene una ubicación estratégica puesto que está en el Mercado Central de Piura, el cual es un lugar de alta comercialización de prendas de vestir. No existe un equilibrio en la carga de trabajo, ya que unos días las tareas son más pesadas que otras, debido a la variación de la demanda.

Castillo (2015) en su trabajo de investigación “Propuesta de mejora en la logística interna en la empresa DYSMAR E.I.R.L- año 2015”, tuvo como objetivo general realizar un análisis y propuesta de mejora que permita orientar la gestión logística interna en la empresa DYSMAR E.I.R.L - 2015; para lo cual se describió los procesos de compras, almacenamiento y distribución. La investigación fue de tipo descriptiva y presenta un enfoque cualitativo, con un diseño no experimental y transversal. La técnica de recolección de datos fue la

guía de observación y la guía de entrevista; el cuestionario fue aplicado a una muestra al jefe de Logística, información que fue procesada con el programa Excel 2010 de Windows, para presentar tablas, y gráficos. Dentro de las principales conclusiones se concluye que la gestión de logística interna evidencia deficiencias en el inadecuado espacio del almacén, el control manual de inventarios, la falta de utilización de tic's y la poca capacidad de respuesta de entrega de los pedidos. Asimismo, de aplicar los lineamientos de mejora planteados la propuesta permitirá a la empresa DYSMAR contar con una buena gestión comercial, reflejada en un mejor control de stock, mejor distribución, así como una respuesta adecuada a las solicitudes de los clientes, y una adecuada comunicación y coordinación con los proveedores.

## **2.2 Bases teóricas de la investigación**

### **2.2.1 Gestión de calidad**

#### **2.2.1.1 El Proceso Administrativo**

Barba & Carranza (2015) definen que, un factor importante en el desarrollo de cualquier país son las MiPyMes (Micro, pequeñas y medianas empresas), el constante interés en estos tipos de empresa, proponen una un progreso seguro en rubros económicos, sociales y educativos.

En ese sentido es importante poder definir el proceso administrativo de una empresa y los elementos que lo conforman. La UNAM (2006) sostiene que “el proceso administrativo es un modelo a seguir desde hace generaciones, desarrollado por Henry Fayol, en donde el administrador cumple una función

estandarizada y su principal característica es estar constituido por una serie de etapas o elementos”.

Del Rio (2009) define a su vez que “los procesos administrativos son las distintas actividades y funciones que se efectúan con el objeto de ordenar de forma adecuada, las diferentes actividades en la empresa incluyendo la moderna”.

Por otra parte para Koontz, Weihrich, & Cannice (2008) el proceso administrativo consiste en cinco etapas sucesivas, las cuales son “planeación, organización, integración de personal, dirección y control”. Estas etapas brindan los conocimientos necesarios para que la empresa pueda aplicarlos y relacionarlos en las actividades que realice así como las que influyen a la misma. Para ello debe generarse un ordenamiento de actividades a través de los elementos que lo integran.

Adicionalmente una definición más completa es la brindada por Orozco (2015), quien percibe al proceso administrativo como aquel que se desarrolla dentro de una empresa con el fin de materializar y/o lograr el desarrollo de sus objetivos planteados, esto se logra mediante la relación ininterrumpida de las etapas (elementos) que conforman ese proceso.

El enfoque utilizado en la presente investigación es la definida por Orozco (2015) ya que es la que más se adecúa a la realidad actual de la empresa “Servicios Metal Mecánica Hnos Benites S.R.L”, es decir que el percibimos al Proceso administrativo como las actividades y funciones que desarrolla la

empresa, interna como externamente, para lograr sus objetivos planteados en el largo plazo.

#### **2.2.1.2 Elementos del proceso administrativo**

En cuanto a los elementos que conforman al proceso administrativo de una empresa, es posible encontrar gran diversidad de conceptos que traten de definirlos, debido a que a los criterios que los diferentes autores aplican diferentes criterios que difieren de una bibliografía a otra.

Para Koontz, Weihrich, & Cannice (2008) “el proceso administrativo tiene cinco etapas las cuales son: “planeación, organización, integración de personal, dirección y control”, estas etapas son sucesivas y ordenadas”.

Otro autor que propone cinco elementos del proceso administrativo es Orozco (2015), quien establece que para lograr el desarrollo óptimo de la empresa, dicha entidad debe contar con las siguientes etapas del proceso administrativo: “planeación, integración, motivación, dirección y control”.

Sim embargo, para autores como Chiavenato (2012), el proceso administrativo consta de cuatro etapas, las cuales estan relacionadas entre sí, estas son: “planeación, organización, dirección y control”, siendo estos los elementos más comunes de encontrar en la bibliografía.

Siguiendo esta línea de investigación, la Unam (2006) establece que “la práctica administrativa se lleva a cabo mediante una consecución de fases interrelacionadas entre si, es así que nace la división cuatripartita del proceso administrativo, siendo sus elementos la planeación, organización, dirección y control.”



Cabe destacar además que aunque la bibliografía para definir los elementos del proceso administrativo difieren en algunos términos, dependiendo del criterio subjetivo del autor, la diferencia solo se refiere al grado de análisis del proceso, el contenido por otra parte es el mismo para todas las referencias bibliográficas.

#### **2.2.1.2.1 Planeación**

Chiavenato (2012) define a la planeación como un procedimiento mediante el cual se pueden establecer los objetivos de una organización y además brindar el curso de acción adecuado para lograrlos (como por ejemplo a través de planes), esta función es la encargada de brindar una mirada amplia al futuro próximo.

Orozco (2015) por su parte, define planeación como la determinación de los objetivos además del plan de acción para, posteriormente, lograrlos, basados en la investigación y elaboración de un esquema detallado que se realizará en el futuro. Esta etapa es considerada una base para que el proceso administrativo opere de manera adecuada.

Para Gómez (2008), la planeación constituye el primer paso del proceso administrativo, por medio del cual se definen los objetivos, se analizan experiencias pasadas, y se embozan planes y programas. Además para realizar una planeación efectiva, ésta deberá basarse en hechos reales y no en emociones genéricas.

Cabe destacar además que, al ser el primer elemento del proceso administrativo, la planeación nos permite obtener un patrón, o modelo, de trabajo a realizar, así como también se encarga de suministrar las bases sobre las cuales se desarrollan las otras actividades directivas (o fases/elementos) del

proceso administrativo.

#### **2.2.1.2.1.1 Análisis FODA como herramienta de planeación para empresas.**

Ramirez (2012) sustenta que el diagnóstico situacional FODA es una herramienta útil que facilita la evaluación y brinda conocimiento acerca de las condiciones de operación reales de una organización, a partir de sus cuatro variables principales (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), con el fin de obtener planes de acción y estrategias para el beneficio de la misma.

Koontz, Weihrich, & Cannice (2008), sostiene a su vez que el análisis FODA es una herramienta fundamental para la planeación estratégica, caracterizada por usar la matriz de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Dicha matriz consta de elementos internos, que son las fuerzas generadas y propias de la empresas, y a su vez las debilidades que por razones naturales cualquier organización tiene o se generan en razón del avance tecnológico y de administración de las demás empresas.

Los elementos externos, según el mismo autor, son las competencias, fortalezas y estrategias, así como sus debilidades junto con el desarrollo económico, social, tecnológico, y las circunstancias políticas, representan oportunidades o amenazas.

Son estos elementos que constituyen la parte fundamental del análisis foda, y por ende, de la planeación estratégica misma, lo que genera que las organizaciones conozcan sus ventajas y desventajas tanto en el ámbito interno

y externo.

#### **2.2.1.2.2 Organización**

Orozco (2015) define este término como “la estructuración intencional y formalizada de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados”.

Para Hernandez (2011), la organización es la fase del proceso administrativo, en la que se aplican las técnicas administrativas con la finalidad de brindar estructura a una organización social o empresa, definiendo las funciones que debe desempeñar la misma según áreas sustantivas, departamentos. Además se encarga de establecer la autoridad en materia de toma de decisiones y establecer la responsabilidad respectiva de los miembros de la empresa, así como también facilitar las líneas de comunicación y cooperación de los equipos de trabajo para alcanzar objetivos y estrategias.

Por último según Ponce (2011) define organización como la estructura de las relaciones que, necesariamente, debe existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos humanos y materiales de un organismo social, con la finalidad de lograr los objetivos planteados y lograr la máxima eficiencia de los planes.

#### **2.2.1.2.3 Dirección**

La tercera fase o elemento del proceso administrativo es la dirección, la Unam (2006) define este término como “la acción de dirigir o dirigirse a la persona o

conjunto de personas miembros de una sociedad, establecimiento, negocio, etc.”

Por su parte Koontz, Weihrich, & Cannice (2008) sugieren que “la dirección es la influencia sobre los individuos, para que estos contribuyan a favor del comportamiento de las metas y objetivos organizacionales y grupales, incluyendo también la comunicación y liderazgo.”

Es así que para estos mismos autores, liderazgo, constituye un término importante en la fase de la dirección, puesto que ambos están correlacionados. Administrar no solo significa dirigir, si no también exige una planeación cuidadosa de los objetivos, una estructura organizacional que ayude a las personas a alcanzar las metas propuestas y también integrar al personal lo mejor posible dentro de esa estructura, esa debe dar la principal función de un líder dentro de una empresa.

Podemos citar también que según Orozco (2015) quien establece que la dirección es el arte de manejar a las personas, en el buen uso de la expresión, para hacer funcionar un cuerpo social constituido, además de conocer los recursos de la empresa e inspeccionar periódicamente la misma.

Además el propósito de la dirección, es dirigir (valga la redundancia) las operaciones de una organización mediante el esfuerzo común de los colaboradores, para obtener altos niveles de productividad mediante la motivación y supervisión.

#### **2.2.1.2.4 Control**

La última fase del proceso administrativo se denomina control, Barba &

Carranza (2015) lo definen como la etapa mediante la cual se garantizan que las actividades reales se ajusten correctamente a las actividades esperadas, además en esta etapa se determina si la organización avanza o no hacia sus metas y objetivos, y se encarga de tomar medidas correctivas en caso sea negativo.

Para Del Rio (2009) en esta etapa se establece un sistema que permite ver los resultados de la organización actuales en comparación con los esperados, esta medición se realiza con el fin de saber si se ha logrado el objetivo que se esperaba, caso contrario se espera que se corrijan, mejoren y/o reformulen los planes. Este último elemento es vital para una empresa, puesto que permite que la empresa se mantenga regulada en términos deseados.

Por último, Chiavenato (2012) establece que la función del control es la medición y corrección del desempeño de una organización, para garantizar que los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzarlos se logren, este elemento se relaciona estrechamente con la etapa de planear.

### **2.2.1.3 Gestión de calidad de una empresa**

En las últimas décadas se ha incrementado la preocupación por parte de las compañías de ofrecer productos y servicios que sean de calidad, esta estrategia tiene como fin lograr una mayor competitividad en el ámbito nacional e internacional.

La forma de conseguir estos objetivos ha sido la implementación de herramientas de gestión que permitan incorporar la filosofía de calidad en los procesos de la organización, las cuales deben guardar armonía con sus bases

culturales, con el fin de ser implementadas y mantenidas de forma exitosa.

La calidad ha evolucionado en las organizaciones hasta llegar a ser hoy en día un medio para mejorar tanto la productividad, la eficiencia y la eficacia.

La bibliografía existente sobre la gestión de calidad no llega a un consenso acerca de su definición, es decir la gestión de calidad es un conjunto de técnicas, una filosofía de gestión organizacional, un nuevo paradigma de dirección o una opción estratégica, pero sin embargo están presentes en las organizaciones y sus beneficios han sido evidentes en muchas compañías en los últimos años.

#### **2.2.1.3.1 Definición de calidad**

Para Juran (1995), la palabra “calidad” tiene múltiples significados, al ser un término relativo, sin embargo existen dos de ellos que son los más representativos:

- a) Calidad se refiere a las características de un producto, las cuales se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto.
- b) Calidad consiste en libertad, después de las deficiencias.

En este sentido, podemos entender el término “calidad” como el valor aportado a lo que requiere el cliente, lo que significa que se ofrecen mejores condiciones para el uso del producto o servicio que superen las expectativas del cliente.

Fernandez & Bajac (2012), en su libro “La gestión del marketing de servicios”, desde una perspectiva del mismo modo (marketing), define calidad como la constante evaluación que el cliente realiza sobre la excelencia en el diseño y la

consistencia de la producción de un bien o servicio en relación con sus respectivas expectativas.

A su vez, Gabriel (2003) menciona que la calidad es un grado, una medida, en donde un conjunto de características innatas cumplen con una serie de requisitos ya establecidos, y que generalmente están implícitos y son de carácter obligatorio, además también señala que lo importante es conocer los gustos y preferencias de los clientes con la finalidad de encaminar a la empresa hacia la satisfacción de sus necesidades y exceder las expectativas de los mismos, por lo que el mismo autor concluye que calidad es comunicación con el cliente y búsqueda no solo de la satisfacción sino de alcanzar el deleite del cliente.

Actualmente tenemos una visión moderna del concepto de calidad que indica que la calidad es dar al cliente no lo que este cliente desea, sino ir un poco más allá en la propuesta y ofrecerle aquello que nunca había imaginado y que una vez que obtenga este producto o servicio, recién ahí se dé cuenta de que lo que recibió era lo que realmente siempre había deseado.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, Vargas & Aldana (2006) tienen una definición que se aproxima más a lo que se trata de demostrar en la presente investigación, definen calidad como la búsqueda continua de la perfección, así como también un proceso mediante el cual la humanidad construye productos y servicios que satisfacen deseos, expectativas y necesidades dentro de un marco razonable.

### **2.2.1.3.2 Modelos de gestión de calidad**

Al referirse al término calidad resulta bastante frecuente asociar el enfoque de su gestión con la de la aplicación de las normas ISO 9000 y de la Fundación Europea para la Gestión de Calidad (EFQM por sus siglas en inglés). La razón de esto es que estas normas cuentan con aprobación, prestigio y reconocimiento nacional e internacional, las cuales han ido adquiriendo con el paso de los años, así como también aceptación de las entidades públicas y empresas privadas en implementarlo como base para sus modelos de gestión de calidad.

#### **2.2.1.3.2.1 Las Normas ISO 9000**

Lopez (2015) nos dice que “gracias a la larga experiencia que existe ya con este estándar, existen múltiples estudios y análisis sobre los beneficios reales que aporta su implementación en una organización” (p.28).

Sin embargo Lopez (2015) también señala que, pese a que gracias a su fama internacional se conocen las ventajas que brinda la aplicación de este enfoque, algunos investigadores plantean “desventajas” que la aplicación de estas normas de calidad puede llevar a la empresa, como por ejemplo los elevados costos de aplicación, la gran inversión de tiempo que conlleva, que no es recomendable su aplicación en empresas pequeñas, y por último que este enfoque está dirigido más al rubro industrial que a los servicios mismos.



### 2.2.1.3.2.2 Principios de la gestión de calidad según Normas ISO 9000

Publicaciones Vértice (2010) menciona que “existen 8 principios de la gestión de calidad los cuales constituyen la base de las normas del sistema de gestión de calidad de la familia de las normas ISO 9000” aquellos principios son los siguientes:

- **Enfoque al cliente:** “Las organizaciones dependen de sus clientes y por tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras, satisfacer los requisitos y esforzarse en exceder las expectativas de estos” (Atehortúa, Bustamante & Valencia, 2008).
- **Liderazgo:** “Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización”. (Publicaciones Vértice, 2010, p.20).
- **Participación del personal:** Es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.  
  
“Los beneficios que se obtienen son los siguientes: Personal motivado, involucrado y comprometido con la organización, el personal se sentirá valorado por su trabajo, personal innovador y creativo para promover y alcanzar los objetivos de la organización” (López, 2005, p. 39).
- **Enfoque basado en procesos:** Según López (2005) señala que “cualquier actividad o conjunto de actividades que utiliza recursos para

transformar elementos de entrada en resultados puede considerarse un proceso”.

- **Enfoque de sistema para la gestión:** “Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficiencia y eficacia de la organización en el logro de sus objetivos” (Publicaciones Vértice, 2010, p.20).
- **Mejora continua:** “El objetivo de la mejora continua del sistema de gestión es incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de los clientes y otras partes interesadas” (López, 2005, p.42).
- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** López (2005) señala que “las decisiones tomadas por la organización deben basarse en el análisis detallado de los datos y la información precisa y fiable. Los datos, así como los métodos de análisis deben ser accesibles a todos aquellos miembros que los soliciten” (p.43).
- **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** Atehortúa et al. (2008) afirman que “hacer de los proveedores unos aliados de negocios contribuyen con la calidad y la oportunidad de sus suministros a la propia calidad y oportunidad de los de la organización”.

#### **2.2.1.3.3 La Fundación Europea para la Gestión de Calidad**

Es mundialmente sabido que en 1988 se creó la Fundación Europea para la Gestión de Calidad por 14 organizaciones, siendo su principal objetivo brindar un impulso a la mejora de la calidad dentro de las mismas entidades. Este modelo también es conocido por el nombre de “Modelo de autoevaluación

EFQM”.

Es así que Fernandez M. (2002) señala que este modelo de calidad se creó con el fin de fomentar un enfoque de gestión que condujera a una excelencia sostenida en el largo plazo para todas las empresas que lo conformaban en Europa. Siendo el reconocimiento de los logros uno de los rasgos de la política desarrollada por la E.F.Q.M., en 1991 se otorga por primera vez este Premio Europeo a la Calidad.

Este modelo utiliza criterios que son agrupados en dos grupos: los primeros cinco criterios son los agentes, que describe cómo una organización puede conseguir los resultados y los cuatro últimos criterios vienen a ser los resultados, describe qué ha logrado la organización.

#### **2.2.1.3.4 Implementación de un sistema de gestión de la calidad**

En cuanto a la implementación de un sistema de gestión de la calidad, el autor López (2006) plantea que el primer paso a tomar para la implementación de dicho sistema, es la definición de sistemas actuales de fabricación o prestación de servicios y gestión de la empresa. El propósito principal consiste en la forma en que las técnicas y prácticas hacen énfasis en aspectos relacionados con la eficiencia de los procesos de calidad.

Es así como resulta fundamental para la implementación del sistema de gestión de la calidad, todo aspecto que esté relacionado con la documentación del sistema, porque la misma va a garantizar el cumplimiento de los cuatro primeros principios que tiene todo sistema de gestión de calidad: prevención de errores, control total de la calidad, uniformidad y conformidad de productos y

procesos y el énfasis en el diseño de los productos.

Por último, Cequea & Nuñez (2011) sugieren que la relación e influencia que ejerce el factor humano en la productividad y en el desempeño de las organizaciones implica algunos procesos psicológicos y psicosociales que son complejos de cuantificar.

## **2.2.2 Logística**

### **2.2.2.1 Definiciones de Logística**

Para que una empresa pueda expandirse y abrirse más oportunidades en el mercado debe considerar la inversión de tiempo, esfuerzo y capital en sus estrategias de lo que es conocido como “Logística”.

Ballesteros (2016) define logística como el medio por el cual una empresa se organiza de forma estratégica, sistemática y busca expandir sus servicios para satisfacer las necesidades de los clientes. Además la logística abarca todos los procesos del negocio y su función se centra en la calidad del servicio y la satisfacción del cliente final; también, a través de una correcta gestión de ésta, es posible reducir los costos del producto para beneficio de los consumidores, y los costos de producción para beneficio de la empresa.

Carro & Gonzales (2016) establecen que el impacto que tiene el departamento de logística dentro de las compañías es visible en el grado de satisfacción de los clientes, así como en la fluidez de los procesos internos de seguimiento, producción y transporte; si se están realizando los esfuerzos correctos en éstos se verá reflejado en la reducción de costos.

Los mismos autores proponen cuatro interrogantes que se deben responder para

verificar si el plan estratégico es eficaz o no:

- a) ¿Cuál es nuestra razón de ser? ¿Qué nos da vida y sentido? En otras palabras, declaración de la *misión*.
- b) ¿A dónde deseamos ir? Que sería la *visión* estratégica de la organización.
- c) ¿Qué hacemos bien? ¿Qué deseamos hacer? Son las proposiciones y *objetivos estratégicos de la empresa*.
- d) ¿Cómo llegamos a ese futuro? Definir el *plan de acción y reglamento de evaluación*.

Por su parte los autores Alvarez, Araujo, & Quijano (2012) sostienen que, de aplicarse de forma inadecuada la logística empresarial, implicaría que la compañía quiebre. A fin de evitar que esto suceda, el plan estratégico de la empresa tiene como objetivos fundamentales: 1) ofrecer un excelente servicio al cliente y 2) reducir costos en la realización del trabajo (producción).

A modo resumen, se puede concluir que los autores llegan a un consenso al momento de definir el término “logística”, por lo que podemos decir que se refiere no solo a producir un bien a costos competitivos, sino que también se debe poner a disposición dicho bien, hacia los clientes, en el tiempo y forma necesarios.

#### **2.2.2.2 Ventajas de la Logística en la empresa**

Después del análisis de lo expuesto anteriormente, es fácil inferir que una buena práctica de la logística dentro de una empresa conllevará a que esta obtenga buenos resultados, es decir que tenga ventajas sobre otras en el mismo rubro.

Andino (2011) analiza las ventajas que trae consigo el uso correcto del plan estratégico de la logística en una organización, las cuales se mencionan a continuación:

- a) La posibilidad de explorar y conocer el terreno en el que se encuentra la empresa. Esta abarca, desde el control de inventarios de materiales y productos que permitan satisfacer la demanda, hasta un mayor control sobre lo que entra y sale de almacenes. De esta manera, se podrán procesar los pedidos con rapidez, logrando satisfacer eficientemente la demanda de los clientes.
- b) Permite gestionar la capacidad del transporte, la distribución del producto y evaluación de rutas para encontrar oportunidades de crecimiento y, a su vez, abarcar mercados cautivos.
- c) Posibilita el diseño de estrategias de logística, aprovechando nuevas y diversas herramientas tecnológicas que permitan el control absoluto de la cadena de suministros. Esta acción contribuirá al desarrollo del negocio y posibilitará el diagnóstico oportuno de un mercado en particular.
- d) Permite conocer si se están cumpliendo los objetivos trazados inicialmente. Esto será posible mediante el uso de la medición en tiempo real. Los indicadores de desempeño permitirán evaluar la distribución del producto, el transporte, los almacenes, entre otros factores.
- e) Permite analizar el entorno interno de la organización y evaluar si los líderes del grupo están brindando la motivación necesaria en el equipo de trabajo, que incentive a cada persona a obtener mejores resultados.

- f) Innovación tecnológica. El sector de la logística es uno de los más idóneos para introducir las nuevas tecnologías, potenciando la productividad y consiguiendo una eficiencia más notable en los procesos dentro de la cadena de suministro. Para reforzar y mantener este sector logístico, uno de los más importantes dentro de la economía tanto en España como en el extranjero, hay que enfocarse en la inversión tecnológica y en su desarrollo, con el fin de conseguir una mayor eficiencia, reducción de tiempos y mejora en la productividad de todas las fases logísticas.
- g) Globalización económica. El sector logístico se ha convertido en una de las principales piezas en el panorama económico mundial. Toda la organización se basa en estrategias, cada potencia busca un sistema logístico eficiente y preparado para cubrir tanto las necesidades internas como externas y que favorezcan las relaciones comerciales internacionales, incrementando su competencia en el mercado globalizado, eficiencia y efectividad en todos los procesos logísticos.
- h) Satisfacción del cliente. Una eficiente logística implementada en la empresa conlleva que la gestión de los procesos sean claves a la hora de satisfacer al cliente y crear una buena imagen tanto del producto como de la empresa. Con las herramientas logísticas adecuadas se gestionan mejor la vida del almacén, los plazos de entrega, se reducen los costes, se formalizan los procesos y se optimiza la red de centros logísticos y de distribución.
- i) Planificación eficaz. Las actividades internas y externas de la empresa son básicas para una planificación eficiente y correcta. La logística podría responder a los “seis correctos”: encontrar el producto correcto, en su

cantidad correcta y las condiciones correctas, con una entrega correcta, en el instante correcto y con su coste correcto. La logística añade valor a la planificación porque aumenta la calidad del servicio o del producto final.

### **2.2.2.3 Importancia de la Logística en la empresa**

Ballesteros & Ballesteros (2008) definen la importancia de la logística como aquella que viene dada por la necesidad de mejorar el servicio a un cliente, mejorando la fase de mercadeo y transporte al menor costo posible.

Algunas de las actividades que puede derivarse de la gerencia logística en una empresa son las siguientes:

- Aumento en líneas de producción.
- La eficiencia en producción, alcanzar niveles altos.
- La cadena de distribución debe mantener cada vez menos inventarios.
- Desarrollo de sistemas de información.

Estas pequeñas mejoras en una organización traerán los siguientes beneficios.

- Incrementar la competitividad y mejorar la rentabilidad de las empresas para acometer el reto de la globalización.
- Optimizar la gerencia y la gestión logística comercial nacional e internacional.
- Coordinación óptima de todos los factores que influyen en la decisión de compra: calidad, confiabilidad, precio, empaque, distribución, protección, servicio.



- Ampliación de la visión Gerencial para convertir a la logística en un modelo, un marco, un mecanismo de planificación de las actividades internas y externas de la empresa.
- La definición tradicional de logística afirma que el producto adquiere su valor cuando el cliente lo recibe en el tiempo y en la forma adecuada, al menor costo posible.

### **III. METODOLOGÍA**

Según Cazau (2006) la metodología “son los procedimientos generales y técnicas específicas aplicados en el marco de un método, pocas palabras se utilizan de una forma tan diversa y generalizada como método y técnica”.

#### **3.1 Tipo de Investigación**

Según Cazau (2006) “en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones, conceptos o variables y se mide cada una de ellas independientemente de las otras, con el fin, precisamente, de describirlas”.

La presente investigación será de tipo descriptivo, ya que se limitará a describir las características de la gestión de calidad y logística en la empresa Metal Mecánica Hnos. Benites S.R.L en el distrito de El Alto año 2018

Según Cazau, (2006) “posee una concepción global positivista, hipotético-deductiva, particularista, objetiva, orientada a los resultados y propia de las ciencias”.

El nivel de la investigación será de tipo cuantitativo porque se examinará la naturaleza general de los fenómenos de manera científica. En forma numérica, generalmente con ayuda de la estadística.

“Recoge y analiza datos sobre las variables y estudia las propiedades y fenómenos de la situación problemática de una manera objetiva así los resultados de las variables en estudio se pueden generalizar y contribuir a identificar los factores importantes que deben ser medidos” (Castillo, 2017).

El diseño será no experimental, porque según Hernández, Baptista & Fernández (2014) nos plantean que es “una investigación sistemática e empírica en que las

variables independientes no se manipulan por que ya han sucedido y se observan los fenómenos tal y como se dan en el contexto natural”.

Se ha realizado un diseño de investigación no experimental descriptivo

Donde:

**(M)**= Trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecanica Hnos Benites

**(O)**=Observacion de las variables: Gestion de Calidad y Logistica

En la cual vamos a describir la relacion que existe entre las variables antes mencionadas sin manipularlas

No experimental, porque “no se va a manipular las variables, se limita a observar los datos dentro del contexto”.

Además, es de corte transversal porque “se recolectarán datos en un solo momento y en un tiempo único”.

### **3.2 Población y muestra**

Para D'Angelo (2012) “la población es el conjunto de individuos, objetos, elementos o fenomenos en los cuales puede presentarse determinada característica susceptible de ser estudiada”.

En la presente investigación la unidad de investigación fueron los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica Hnos. Benites S.R.L, en el distrito de El Alto.

En la presente investigación se cumplieron con los siguientes criterios de exclusión e inclusión:

- Formalizadas
- Con ruc activo

- Pertenecen al distrito de El Alto
- Sector Servicio de Metal Mecánica

### **3.2.1. Población:**

**P:** Para la variable gestión de calidad y la logística la población estará conformada por los trabajadores, será dirigido a ellos ya que son los que darán su opinión respecto al proceso administrativo de la gestión de calidad, respecto a los principios básicos de la gestión de calidad según las normas ISO 9000 y finalmente a las ventajas de aplicar las buenas prácticas de la logística empleada en la Mype. La misma que se considera finita, siendo un número de 182 trabajadores.

### **3.2.2. Muestra:**

Según Ludewing (s.f) “una muestra es un subconjunto de la población, que se obtiene para averiguar las propiedades o características de esta última, por lo que se interesa que sea un reflejo de la población, que sea representativa de ella”.

En el caso de la empresa Metal mecánica Hnos. Benites se constituye una población finita dado que se conoce el número limitado de elementos, dato obtenido por el área de Recursos Humanos.

**M:** Para la muestra se considera exclusivamente a los trabajadores, por lo cual se considera que es una muestra finita al saber el número exacto de unidades del que está compuesta la población, pero para conveniencia de la investigación se aplicó una fórmula de muestreo probabilístico para una población finita, la cual arrojó como resultado 50 trabajadores.

Se determino la muestra mediante la formula estadística la misma que servirá de unidad de investigación.

Formula de calculo:

$$n = \frac{Z^2 \times N \times p \times q}{e^2 (N-1) + (Z^2 \times p \times q)}$$

Donde:

Z= Nivel de confianza (correspondiente con latabla de valores de Z)

p= Porcentaje de la población que tiene atributo deseado

q= Porcentaje de la poblacion que no tiene atributo deseado=1-p Nota: Cuando no hay indicación de la poblacion que posee o nó el atributo, se asume 50% para p y 50% para q

N= Tamaño del universo (Se conoce puesto que es finito)

e= Error de estimacion maximo aceptado

n= Tamaño de la muestra

Ingreso de datos:

Z=	90%
p=	50%
q=	50%
N=	182
e=	10%

95%	1.96
90%	1.65
91%	1.7
92%	1.76
93%	1.81
94%	1.89

Tamaño de la muestra:

$$n = \frac{Z^2 \times N \times p \times q}{e^2 (N-1) + (Z^2 \times p \times q)}$$

$$n = \frac{1.65^2 \times 182 \times 0.50 \times 0.50}{10\%^2 (182-1) + 1.65^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = \frac{2.7225 \times 45.5}{0.01 (181) + 2.7225 \times 0.25}$$

$$n = \frac{123.87375}{1.81 + 0.680625}$$

$$n = \frac{123.87375}{2.490625}$$

$$n = 49.7360100 \Rightarrow 50$$

### 3.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores

**Cuadro N° 1: Matriz de operacionalización de variable gestión de calidad**

VARIABLE	DIMENSIÓN	SUB DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	INST.
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b> Para Juran (1995) “Calidad se refiere a las características de un producto, las cuales se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto.	Elementos del proceso administrativo	Planeación	Objetivos	¿La empresa establece sus objetivos empresariales acorde a las políticas de calidad de la empresa?	C U E S T I O N A R I O
			Plan de acción	¿La empresa cuenta con un plan de acción claro y conciso?	
			Análisis FODA	¿Utiliza el análisis FODA como una herramienta de planeación?	
		Organización	Técnicas administrativas	¿La empresa cuenta con un organigrama establecido y actualizado?	
		Dirección	Comunicación	¿Existe una buena comunicación entre los colaboradores dentro de la empresa?	
			Liderazgo	¿El líder de la empresa contribuye a las metas y objetivos organizacionales?	
			Motivación	¿La empresa motiva a su personal hacia el logro de los objetivos fijados?	
		Control	Metas y objetivos	¿Se cumplen las metas y objetivos propuestos en la primera etapa del proceso administrativo?	
			Medidas correctivas	¿En la empresa se toman medidas correctivas para la solución de los problemas que se presenten?	
	Sistema		¿Se establece un sistema que permite ver los resultados de la organización actuales en comparación con los esperados?		
	Principios de la gestión de calidad según las normas ISO 9000	Enfoque al cliente	Necesidades y expectativas	¿La empresa realiza estudios para determinar las necesidades actuales y futuras de sus clientes?	
		Liderazgo	Personal	¿La empresa incentiva al personal al involucramiento en el logro de sus objetivos?	
		Participación del personal	Habilidades	¿La empresa motiva al personal a emplear sus habilidades, con la finalidad de alcanzar los objetivos trazados?	
		Enfoque basado en procesos	Recursos	¿La empresa cuenta con los recursos necesarios para la transformación de los procesos operativos?	
		Mejora continua	Satisfacción	¿La empresa utiliza la mejora continua para aumentar la satisfacción de sus clientes?	
Enfoque de sistema para la gestión		Objetivos	¿Con la integración de procesos se logra cumplir los objetivos esperados por la organización?		
Enfoque basado en hechos para la toma de decisión		Análisis de información	¿La empresa realiza evaluación de datos que le permitan una buena toma de decisiones?		
Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor	Relaciones	¿Existe una buena relación entre los trabajadores y los proveedores?			

**Cuadro N° 2: Matriz de operacionalización de variable Logística**

VARIABLE	DIMENSIÓN	SUB – DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	INST.
<p><b>LOGÍSTICA</b></p> <p>La logística abarca todos los procesos del negocio y su función se centra en la calidad del servicio y la satisfacción del cliente final. (Ballesteros, 2016)</p>	<p>Las ventajas de aplicar las buenas prácticas de la logística</p>	Control de Inventarios	Inventarios	¿La empresa emplea el uso de inventarios para tener un mejor control del almacén?	<p>C</p> <p>U</p> <p>E</p> <p>S</p> <p>T</p> <p>I</p> <p>O</p> <p>N</p> <p>A</p> <p>R</p> <p>I</p> <p>O</p>
		Gestionar la capacidad del transporte	Rutas de distribución	¿La empresa posee rutas de distribución de sus productos bien definidas?	
			Oportunidades de crecimiento	¿Se ha evaluado oportunidades de expansión a nuevos mercados?	
		Diseño de estrategias de logística	Estrategias	¿La empresa posee estrategias de logística?	
		Evaluación de cumplimiento de objetivos	Objetivos	¿El proceso de logística permite que se cumplan sus objetivos?	
		Mejor análisis del entorno interno	Motivación	¿Los líderes ofrecen la motivación suficiente hacia el personal?	
		Innovacion tecnologica	Nuevas tecnologías	¿Están de acuerdo que el sector de la logística es uno de los más idóneos para introducir las nuevas tecnologías?	
			Productividad	¿Considera que las innovaciones tecnológicas generan mejoras en la productividad de todas las fases logísticas?	
		Globalización económica	Sistema logístico eficiente	¿La logística de la empresa se organiza de forma estratégica sistemática y busca expandir sus servicios para satisfacer las necesidades de los clientes?	
		Satisfacción del cliente	Satisfacción	¿El proceso de logística permite satisfacer las necesidades del cliente?	
Planificación eficaz	Actividades	¿Los trabajadores encargados de la logística realizan sus actividades a tiempo y en el plazo establecido?			



### **3.4 Técnicas e instrumentos**

#### **3.4.1. Técnicas**

Cabrera (2013) “el concepto de encuesta abarca tanto una técnica de recolección de datos como un procedimiento apto para la evaluación del estado de la opinión pública”.

“En este sentido, puede pensarse que los datos pueden provenir de ciudadanos, audiencias, clientes, usuarios, consumidores u otro tipo de públicos específicos, o de un conjunto particular de ellos” (Cabrera, 2013).

Para este proyecto de investigación se utilizó la técnica de la encuesta, la cual se ha aplicado a los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecanica Hnos Benites en el distrito de El Alto.

#### **3.4.2. Instrumentos**

Meneses & Rodriguez (s.f) “el cuestionario es la herramienta que permite al científico social plantear un conjunto de preguntas para recoger información estructurada sobre una muestra de personas”.

“Utilizando el tratamiento cuantitativo y agregado de las respuestas para describir la población a la que pertenecen o contrastar estadísticamente algunas relaciones entre variables de su interés” (Meneses & Rodriguez, S. f).

En esta investigación se aplicó un cuestionario, que consta de 29 preguntas. En la cual esta elaborada en dos partes, la primera parte sobre la gestión de calidad y la segunda sobre la logística en la empresa.

### **3.5 Plan de análisis**

Blaxter (citado por Castillo, 2017) indica que “el plan de análisis son los métodos habituales para analizar los conjuntos de datos cuantitativos o cualitativos. El análisis consiste en la búsqueda de explicaciones y de comprensión”.

“Durante esa búsqueda es posible que se postulen, consideren y elaboren teorías y conceptos. El núcleo del proceso de análisis esta formado por le concepto, la explicación, la teoría y la comprensión” (Castillo, 2017).

Para el análisis de los datos recolectados en la presente investigación se utilizó como soporte el programa Excel, para generar las tabulaciones y las tablas de distribución.

Ademas del programa estadístico SPSS, con el cual se procedio a realizar el analisis de fiabilidad de la investigación.

### 3.6 Matriz de consistencia

**Cuadro N° 3: Matriz de consistencia**

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	UNIIVERSO Y MUESTRA	DISEÑO	INSTRUMENTO
¿Cuáles son las características de la Gestión de Calidad y la Logística de la empresa Servicios Metal Mecánica Hnos. Benites S. R. L. del Distrito de El Alto, año 2018?	<p><b>General:</b> Determinar las caracterizas de la Gestión de Calidad y la Logística de la empresa Servicios Metal Mecánica Hnos. Benites S.R.L del Distrito de El Alto, año 2018.</p> <p><b>Específicos:</b> 1.- Determinar los elementos del proceso administrativo de la empresa Servicios Metal Mecánica Hnos. Benites S.R.L del Distrito de El Alto, año 2018. 2.- Identificar los principios de la gestión de calidad en base a las normas ISO 9000 de la empresa Servicios Metal Mecánica Hnos. Benites S.R.L del Distrito de El Alto, año 2018. 3.- Describir las ventajas de las buenas prácticas de la logística de la empresa Servicios Metal Mecánica Hnos. Benites S.R.L del Distrito de El Alto, año 2018.</p>	GESTION DE CALIDAD Y LOGISTICA	<p><b>Universo:</b> <b>P:</b> Para la investigación se consideró a los trabajadores como población, que está conformado por los 182 trabajadores, por lo cual se consideró que es una población finita.</p> <p><b>Muestra:</b> M: 50 trabajadores de la mype servicios Metal mecanica Hnos.</p> $n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N - 1) + (Z^2 * p * q)}$ <p>Benites S.R.L. del distrito de El Alto, año 2018”</p>	<p>Tipo de Investigación: Descriptivo</p> <p>Nivel de Investigación: Cuantitativo.</p> <p>Diseño: No experimental – Corte-transversal</p>	CUESTIONARIO

### **3.7 Principios éticos**

En la investigación se toma en cuenta algunos principios éticos, y así realizar un trabajo con responsabilidad y honestidad, ya que estos principios me permitirán tener un orden dentro de cualquier sistema social.

#### ***3.7.1. Respeto absoluto por las personas***

La investigación se basa en este principio, ya que el investigador elige libremente y de acuerdo con su autonomía, el estudio a realizar, teniendo en cuenta las líneas de investigación de la universidad; competitividad y gestión de calidad, permitiendo que se tomen sus propias decisiones sin atentar contra su salud y su dignidad, lo cual le facilitara obtener su título profesional.

#### ***3.7.2. Beneficencia***

La investigación está sujeta al principio de beneficencia, puesto que esta presenta la identificación de la problemática de estudio y pretende dar respuesta y soluciones claras y concisas en beneficio del bien común, además el estudio realizado contribuirá para la realización de investigaciones futuras.

#### ***3.7.3. Justicia***

En la presente investigación el principio de justicia determina la distribución equitativa de riesgos y beneficios del estudio que el mismo investigador corre al realizar la investigación, pero no lo hace perjudicando a otras personas.

#### ***3.7.4. Principio de Integridad:***

Brindarse a la universidad un producto de calidad e íntegro, cumpliendo con los estándares de calidad conforme a las normas académicas establecidas.

**3.7.5. Principio de humanización:**

Mediante este estudio de investigación se promoverá el dinamismo, ya que me permitirá realizar un producto consciente y veraz, respetando los valores morales.

**3.7.6. Principio de Confidencialidad:**

La información recogida se hará con sumamente confiabilidad. Respetándose los derechos del autor de las fuentes de información.

**3.7.7. Principio de Consentimiento informado:**

En esta investigación se tendrá que contar con la manifestación de voluntad informada, libre inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

## IV. RESULTADOS

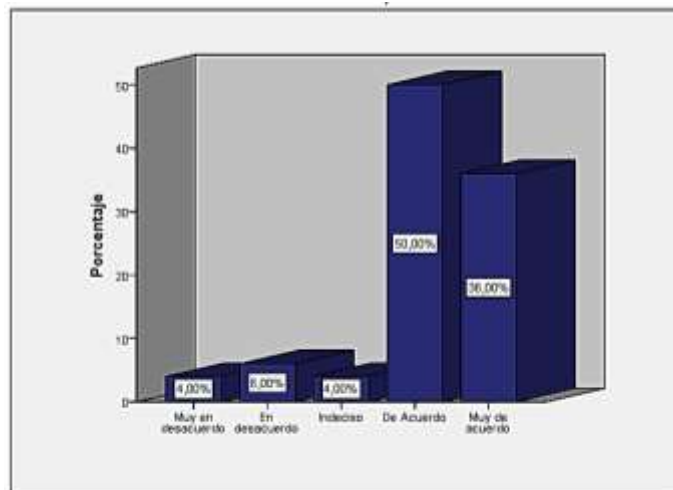
### 4.1 Resultados

**Tabla 1.**

*¿La empresa establece sus objetivos empresariales acorde a las políticas de calidad de la empresa?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	2	4,0	4,0	4,0
	En desacuerdo	3	6,0	6,0	10,0
	Indeciso	2	4,0	4,0	14,0
	De Acuerdo	25	50,0	50,0	64,0
	Muy de acuerdo	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Resultados a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”. Elaboración propia.



**Figura 1.** Gráfico de barras sobre si la empresa establece sus objetivos empresariales acorde a las políticas de calidad de la empresa.

### Interpretación:

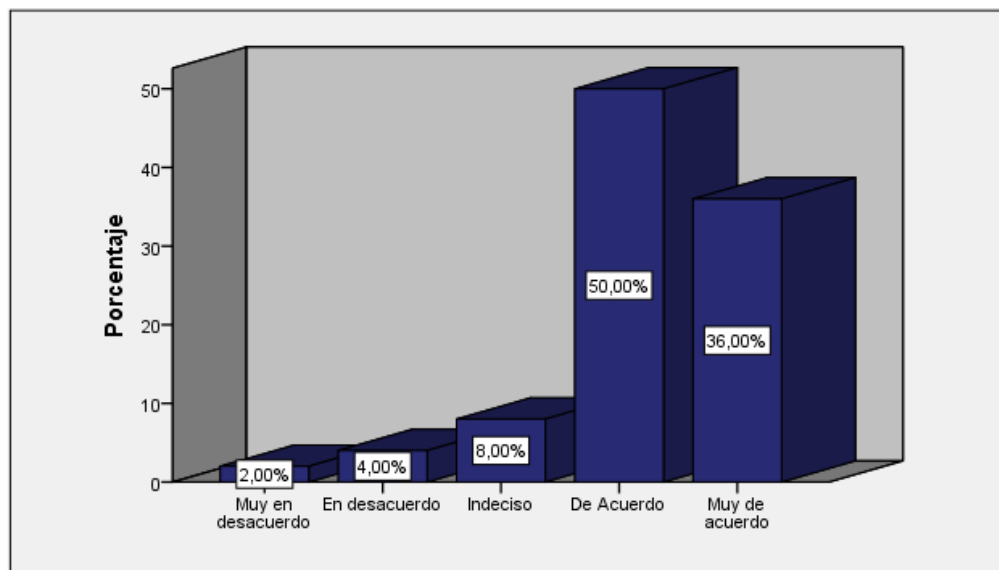
En la tabla N° 1 y en su respectivo grafico según la pregunta ¿la empresa establece sus objetivos empresariales acorde a las políticas de calidad de la empresa? se observa que del 100% de los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”, el 50% respondió que estaba de acuerdo sobre si la empresa

establece sus objetivos empresariales acorde a las políticas de calidad de la empresa, mientras el 4% está en muy desacuerdo.

**Tabla 2.**  
*¿La empresa cuenta con un plan de acción claro y conciso?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	En desacuerdo	2	4,0	4,0	6,0
	Indeciso	4	8,0	8,0	14,0
	De Acuerdo	25	50,0	50,0	64,0
	Muy de acuerdo	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”. Elaboración propia.



**Figura 2.** Gráfico de barras sobre si la empresa cuenta con un plan de acción claro y conciso.

**Interpretación:**

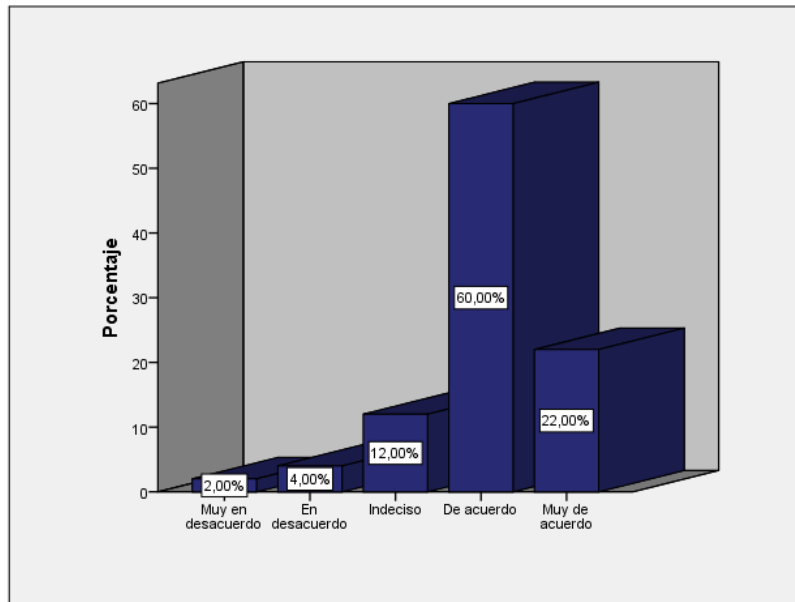
En la tabla N° 2 y en su respectivo grafico se observa que del 100% de los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”, el 50% está de acuerdo, el 36% está muy de acuerdo de que la empresa cuenta con un plan de acción claro y conciso, mientras el 2% está muy en desacuerdo.

**Tabla 3.**

*¿Utiliza el análisis FODA como herramienta de planeación?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	En desacuerdo	2	4,0	4,0	6,0
	Indeciso	6	12,0	12,0	18,0
	De Acuerdo	30	60,0	60,0	78,0
	Muy de acuerdo	11	22,0	22,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Resultados a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”. Elaboración propia.



**Figura 3.** Gráfico de barras sobre si se utiliza el análisis FODA como herramienta de planeación.

**Interpretación:**

En la tabla N° 3 y en su respectivo grafico se observa que del 100% de los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”, el 60% está de acuerdo con que la empresa realizo el respectivo análisis FODA, mientras el 2% está muy en desacuerdo.

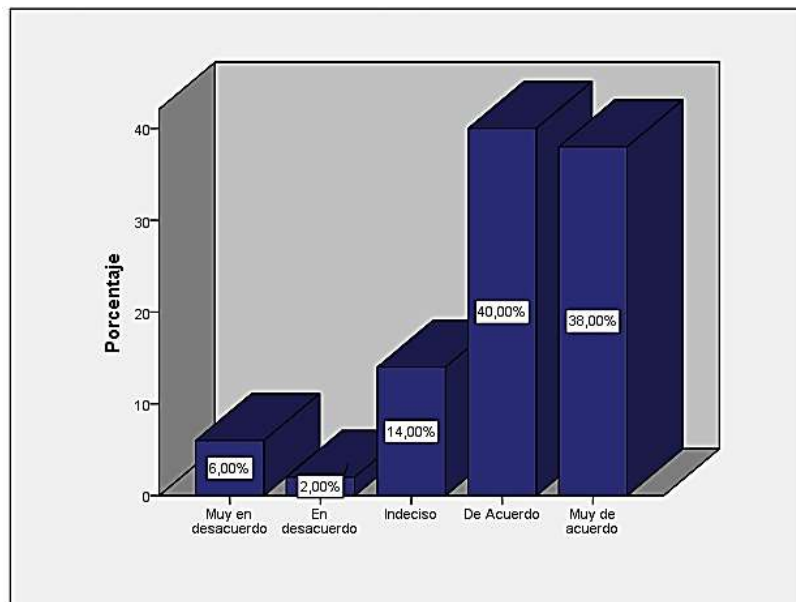


**Tabla 4.**

*¿La empresa cuenta con un organigrama establecido y actualizado?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	3	6,0	6,0	6,0
	En desacuerdo	1	2,0	2,0	8,0
	Indeciso	7	14,0	14,0	22,0
	De Acuerdo	20	40,0	40,0	62,0
	Muy de acuerdo	19	38,0	38,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Resultados a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”. Elaboración propia.



**Figura 4.** Gráfico de barras sobre si la empresa cuenta con un organigrama establecido y actualizado.

**Interpretación:**

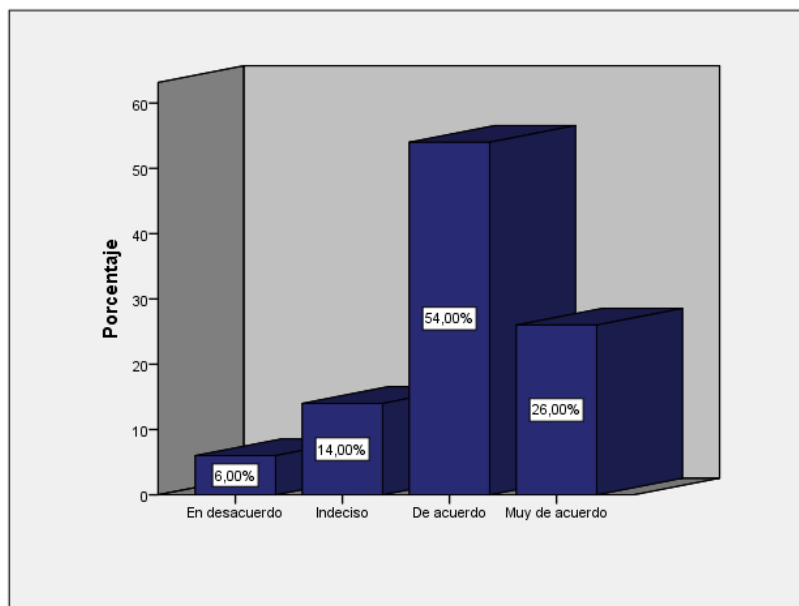
En la tabla N° 4 y en su respectivo grafico se observa que del 100% de los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”, el 40% está de acuerdo, con que la empresa si cuenta con un organigrama establecido y actualizado, mientras el 14% se encuentran indecisos.

**Tabla 5.**

*¿Existe una buena comunicación entre los colaboradores dentro de la empresa?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	6,0	6,0	6,0
	Indeciso	7	14,0	14,0	20,0
	De acuerdo	27	54,0	54,0	74,0
	Muy de acuerdo	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Resultados a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”. Elaboración propia.



**Figura 5.** Diagrama de barras sobre si existe una buena comunicación entre los colaboradores dentro de la empresa.

**Interpretación:**

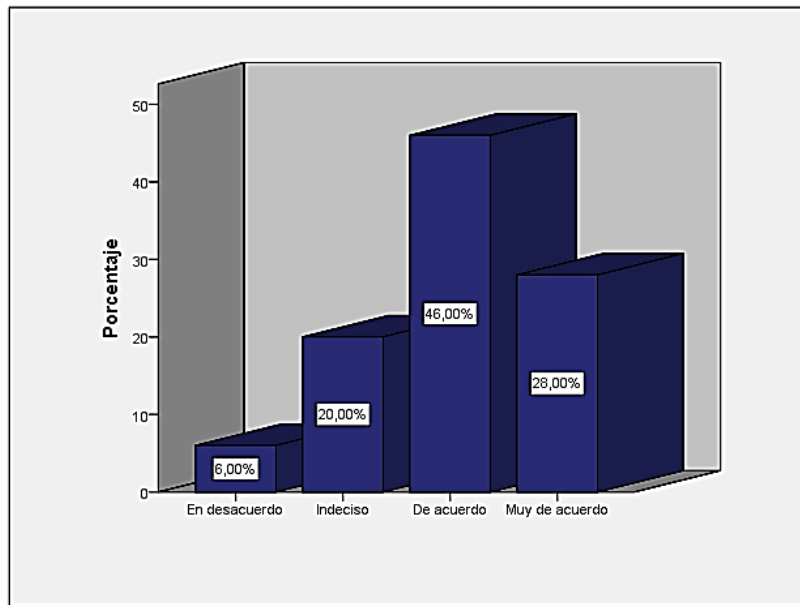
En la tabla N° 5 y en su respectivo grafico se observa que del 100% de los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”, el 54% está de acuerdo, el 26% está muy de acuerdo en lo que respecta a si existe una buena comunicación entre los colaboradores dentro de la empresa.

**Tabla 6.**

*¿El líder de la empresa contribuye a las metas y objetivos organizacionales?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	6,0	6,0	6,0
	Indeciso	10	20,0	20,0	26,0
	De acuerdo	23	46,0	46,0	72,0
	Muy de acuerdo	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Resultados a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”. Elaboración propia.



**Figura 6.** Diagrama de barras sobre si el líder de la empresa contribuye a las metas y objetivos organizacionales.

**Interpretación:**

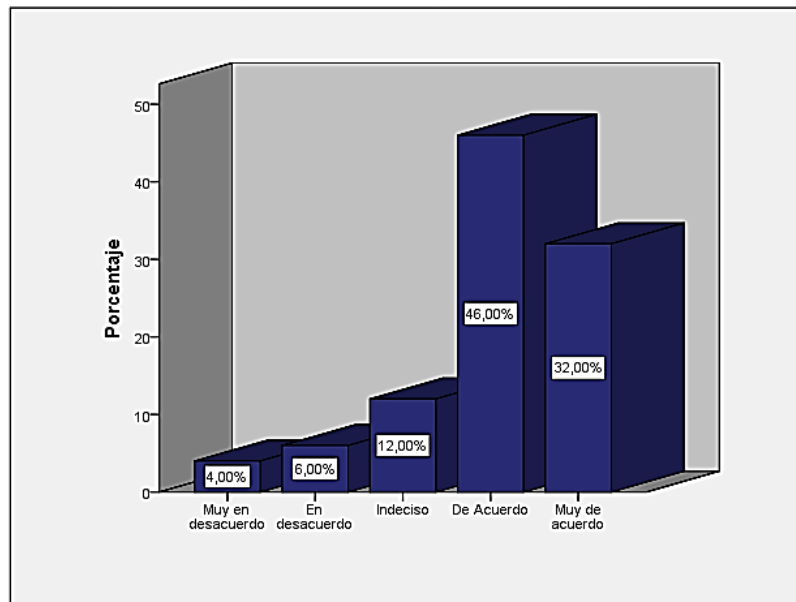
En la tabla N° 6 y en su respectivo grafico se observa que del 100% de los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”, el 46% está de acuerdo, el 28% está muy de acuerdo en lo que respecta a si el líder de la empresa contribuye a las metas y objetivos organizacionales.

**Tabla 7.**

*¿Motiva a su personal hacia el logro de los objetivos fijados?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	2	4,0	4,0	4,0
	En desacuerdo	3	6,0	6,0	10,0
	Indeciso	6	12,0	12,0	22,0
	De Acuerdo	23	46,0	46,0	68,0
	Muy de acuerdo	16	32,0	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Resultados a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”. Elaboración propia.



**Figura 7.** Diagrama de barras sobre si motivan a su personal hacia el logro de los objetivos fijados.

**Interpretación:**

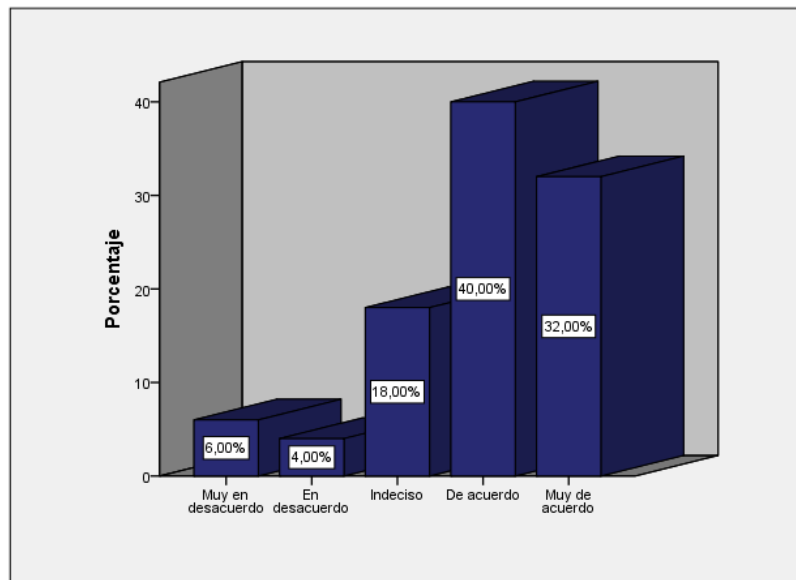
En la tabla N° 7 y en su respectivo grafico se observa que del 100% de los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”, el 46% está de acuerdo, el 4% está muy de acuerdo en lo que respecta a la motivación que reciben para lograr los objetivos fijados.

**Tabla 8.**

*¿Se cumplen las metas y objetivos propuestos en la primera etapa del proceso administrativo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	3	6,0	6,0	6,0
	En desacuerdo	2	4,0	4,0	10,0
	Indeciso	9	18,0	18,0	28,0
	De Acuerdo	20	40,0	40,0	68,0
	Muy de acuerdo	16	32,0	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Resultados a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”. Elaboración propia.



**Figura 8.** Diagrama de barras sobre si se cumplen las metas y objetivos propuestos en la primera etapa del proceso administrativo.

**Interpretación:**

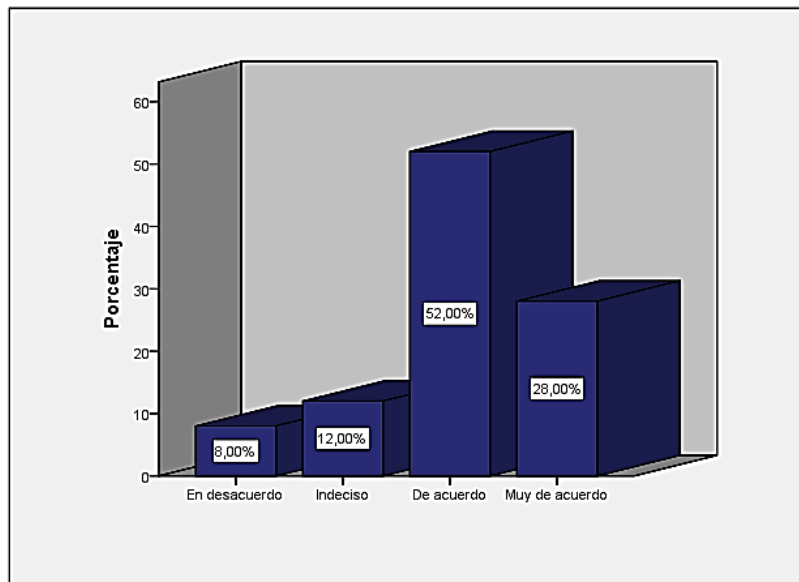
En la tabla N° 8 y en su respectivo grafico se observa que del 100% de los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”, el 40% está de acuerdo, mientras que el 18% se encuentran indeciso ya que desconoce si se cumplen las metas y objetivos propuestos en la primera etapa del proceso administrativo.

**Tabla 9.**

*¿En la empresa se toman medidas correctivas para la solución de los problemas que se presenten?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	8,0	8,0	8,0
	Indeciso	6	12,0	12,0	20,0
	De Acuerdo	26	52,0	52,0	72,0
	Muy de acuerdo	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Resultados a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”. Elaboración propia.



**Figura 9.** Diagrama de barras sobre si en la empresa se toman medidas correctivas para la solución de los problemas que se presenten.

**Interpretación:**

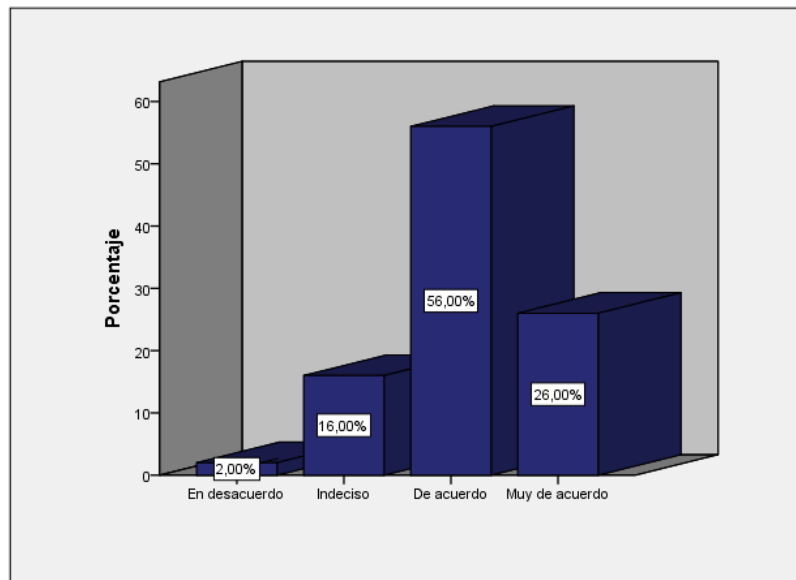
En la tabla N° 9 y en su respectivo grafico se observa que del 100% de los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”, el 52% está de acuerdo, mientras el 8% está en desacuerdo sobre si en la empresa se toman medidas correctivas para la solución de los problemas que se presenten y el 12% se encuentra indeciso.

**Tabla 10.**

*¿Se establece un sistema que permite ver los resultados de la organización actuales en comparación con los esperados?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	Indeciso	8	16,0	16,0	18,0
	De Acuerdo	28	56,0	56,0	74,0
	Muy de acuerdo	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Resultados a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”. Elaboración propia.



**Figura 10.** Gráfico de barras sobre si se establece un sistema que permite ver los resultados de la organización actuales en comparación con los esperados.

**Interpretación:**

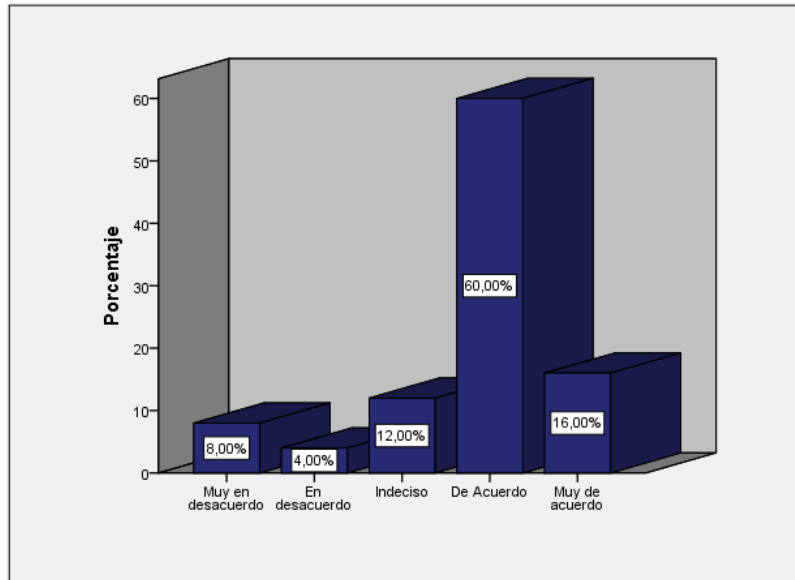
En la tabla N° 10 y en su respectivo grafico se observa que del 100% de los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”, el 56% está de acuerdo, mientras el 2% está muy en desacuerdo respecto a si se establece un sistema que permite ver los resultados de la organización actuales en comparación con los esperados.

**Tabla 11.**

*¿La empresa realiza estudios para determinar las necesidades actuales y futuras de sus clientes?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	4	8,0	8,0	8,0
	En desacuerdo	2	4,0	4,0	12,0
	Indeciso	6	12,0	12,0	24,0
	De Acuerdo	30	60,0	60,0	84,0
	Muy de acuerdo	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Resultados a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”. Elaboración propia.



**Figura 11.** Gráfico de barras sobre si la empresa realiza estudios para determinar las necesidades actuales y futuras de sus clientes.

**Interpretación:**

En la tabla N° 11 y en su respectivo grafico se observa que del 100% de los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”, el 60% está de acuerdo respecto a que, si la empresa realiza estudios para determinar las necesidades actuales y futuras de sus clientes, mientras el 12% está indeciso y el 4% en desacuerdo.



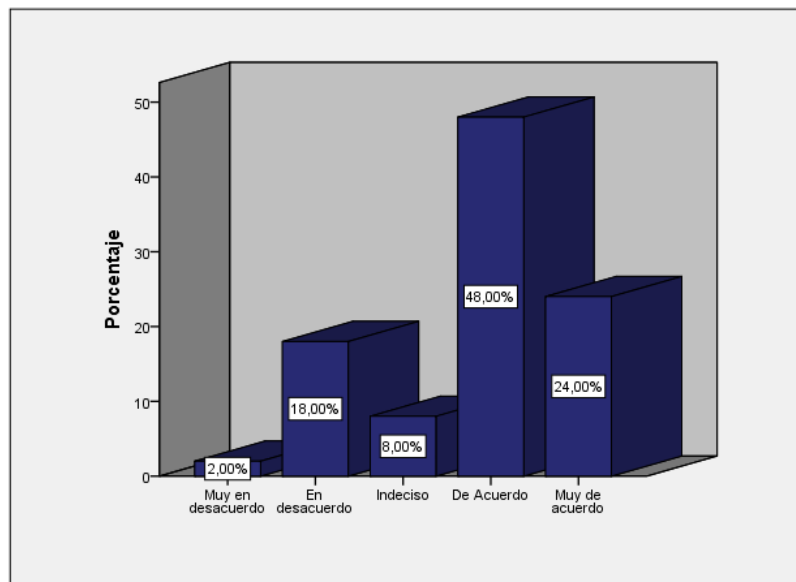
**Tabla 12.**

*¿La empresa incentiva al personal al involucramiento en el logro de sus objetivos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	En desacuerdo	9	18,0	18,0	20,0
	Indeciso	4	8,0	8,0	28,0
	De Acuerdo	24	48,0	48,0	76,0
	Muy de acuerdo	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Resultados a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”.

Elaboración propia.



**Figura 12.** Gráfico de barras sobre si la empresa incentiva al involucramiento en el logro de sus objetivos.

**Interpretación:**

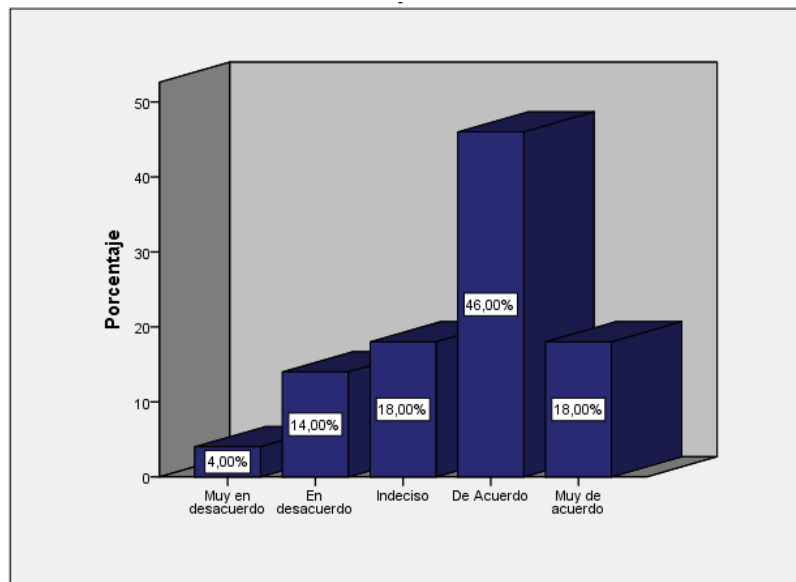
En la tabla N° 12 y en su respectivo grafico se observa que del 100% de los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”, el 48% está de acuerdo, y el 18% en muy desacuerdo respecto a que si la empresa incentiva al involucramiento en el logro de sus objetivos, mientras que el 8% se encuentra indeciso.

**Tabla 13.**

*¿La empresa motiva al personal a emplear sus habilidades, con la finalidad de alcanzar los objetivos trazados?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	2	4,0	4,0	4,0
	En desacuerdo	7	14,0	14,0	18,0
	Indeciso	9	18,0	18,0	36,0
	De Acuerdo	23	46,0	46,0	82,0
	Muy de acuerdo	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Resultados a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”. Elaboración propia.



**Figura 13.** Gráfico de barras sobre si la empresa motiva al personal a emplear sus habilidades, con la finalidad de alcanzar los objetivos trazados.

**Interpretación:**

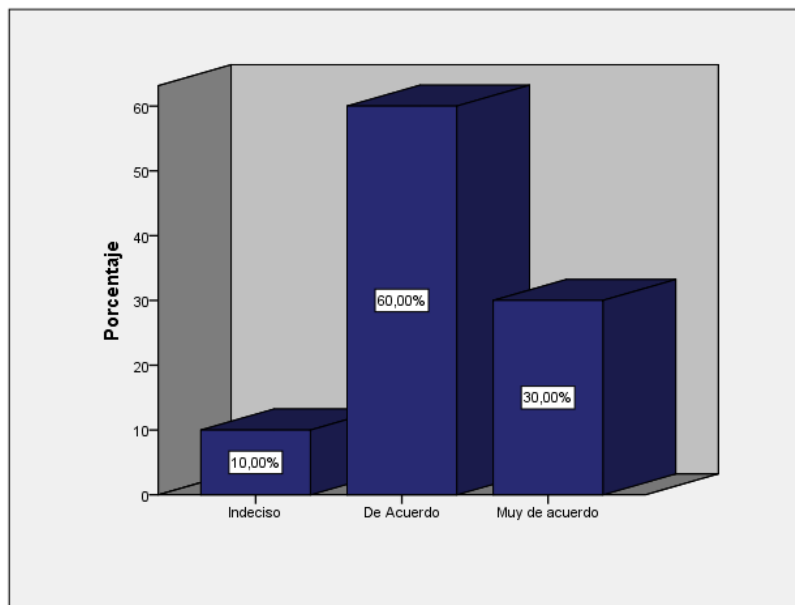
En la tabla N° 13 y en su respectivo grafico se observa que del 100% de los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”, el 46% está de acuerdo respecto a que, si la empresa motiva al personal a emplear sus habilidades con la finalidad de alcanzar los objetivos trazados, mientras que el 4% responde muy en desacuerdo, y el 18% se encuentra indeciso.

**Tabla 14.**

*¿La empresa emplea procesos para ofrecer sus servicios a los clientes?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	5	10,0	10,0	10,0
	De Acuerdo	30	60,0	60,0	70,0
	Muy de acuerdo	15	30,0	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Resultados a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”. Elaboración propia.



**Figura 14.** Gráfico de barras sobre si la empresa emplea procesos para ofrecer sus servicios a los clientes.

**Interpretación:**

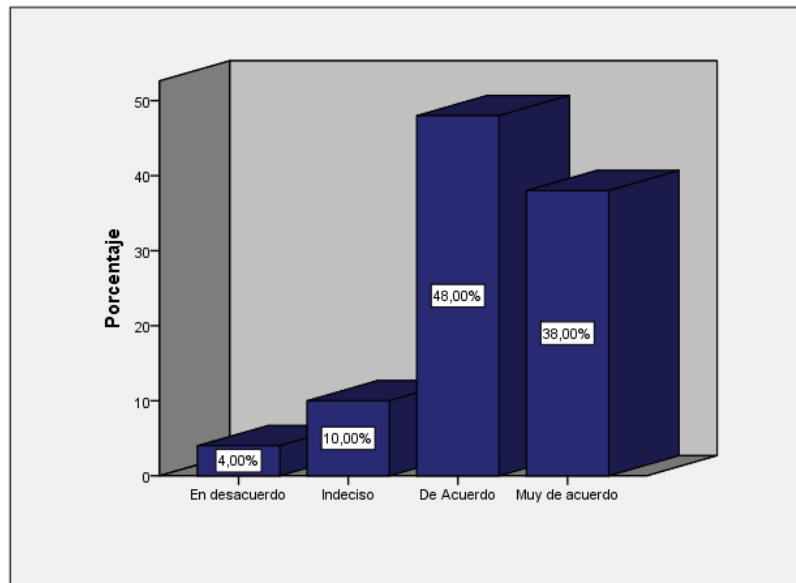
En la tabla N° 14 y en su respectivo grafico se observa que del 100% de los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”, el 60% está de acuerdo, mientras que el 10% se encuentra indeciso respecto a que si la empresa emplea procesos para ofrecer sus servicios a los clientes.

**Tabla 15.**

*¿La empresa utiliza la mejora continua para aumentar la satisfacción de sus clientes?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	4,0	4,0	4,0
	Indeciso	5	10,0	10,0	14,0
	De Acuerdo	24	48,0	48,0	62,0
	Muy de acuerdo	19	38,0	38,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Resultados a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”. Elaboración propia.



**Figura 15.** Gráfico de barras sobre si la empresa utiliza la mejora continua para aumentar la satisfacción de sus clientes.

**Interpretación:**

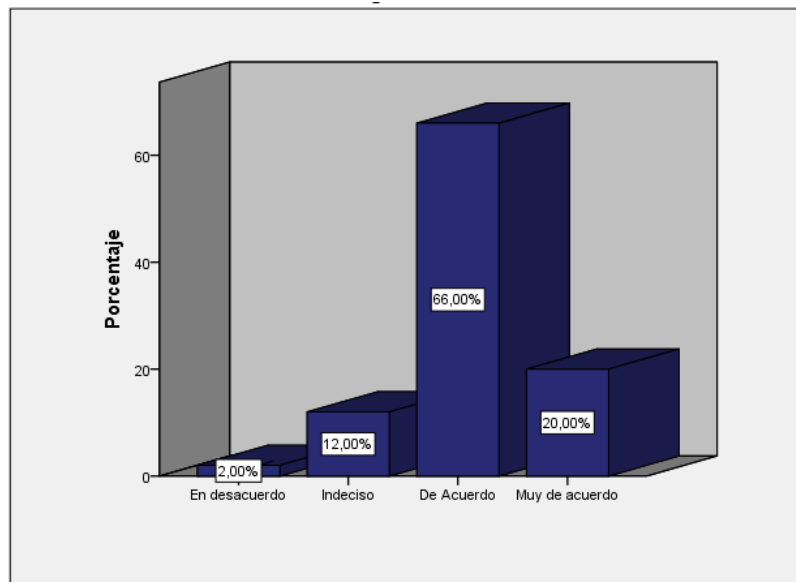
En la tabla N° 15 y en su respectivo grafico se observa que del 100% de los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”, el 48% está de acuerdo concerniente a que si la empresa utiliza la mejora continua para aumentar la satisfacción de sus clientes y el 4% se encuentra en desacuerdo.

**Tabla 16.**

*¿Con la integración de procesos se logra obtener los resultados esperados por la organización?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	Indeciso	6	12,0	12,0	14,0
	De Acuerdo	33	66,0	66,0	80,0
	Muy de acuerdo	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Resultados a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”. Elaboración propia.



**Figura 16.** Gráfico de barras sobre si con la integración de procesos se logra obtener los resultados esperados por la organización.

**Interpretación:**

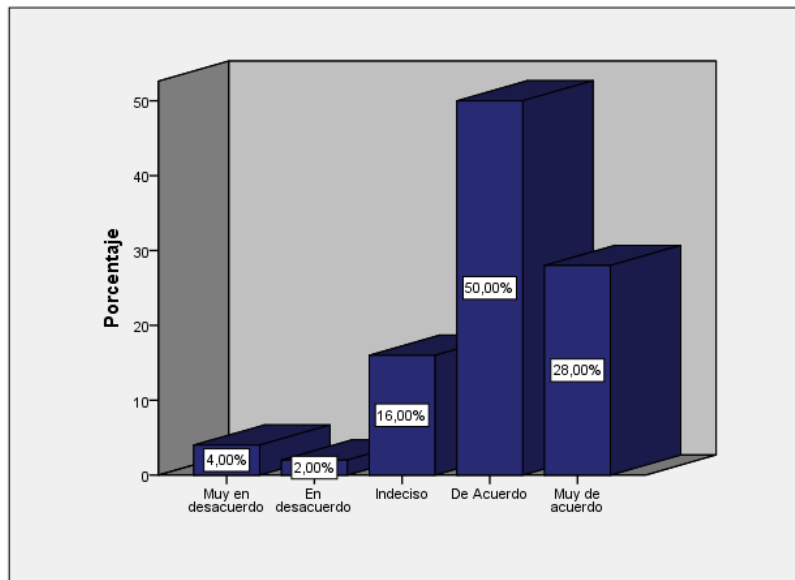
En la tabla N° 16 y en su respectivo grafico se observa que del 100% de los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”, el 66% está de acuerdo, mientras el 2% está muy en desacuerdo respecto a que si con la integración de procesos se logra obtener los resultados esperados por la organización.

**Tabla 17.**

*¿La empresa realiza evaluación de datos que le permitan una buena toma de decisiones?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	2	4,0	4,0	4,0
	En desacuerdo	1	2,0	2,0	6,0
	Indeciso	8	16,0	16,0	22,0
	De Acuerdo	25	50,0	50,0	72,0
	Muy de acuerdo	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Resultados a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”. Elaboración propia.



**Figura 17.** Gráfico de barras sobre si la empresa realiza evaluación de datos que le permitan una buena toma de decisiones.

**Interpretación:**

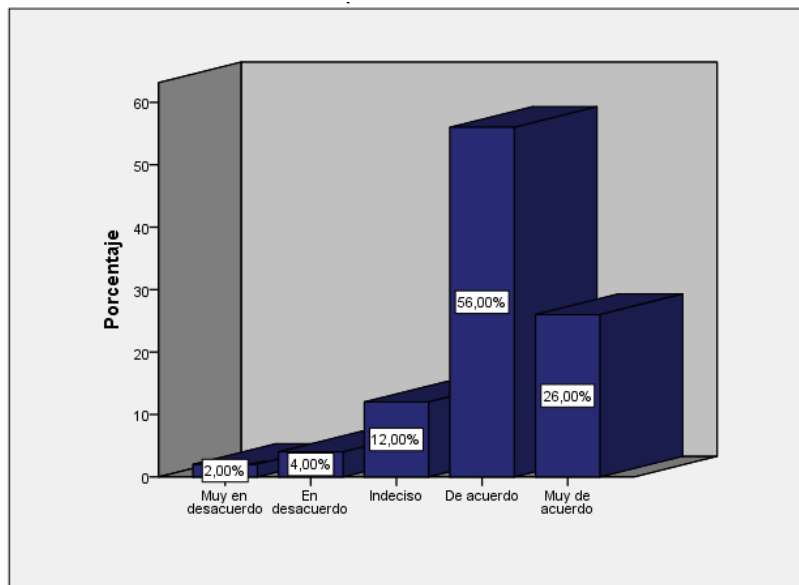
En la tabla N° 17 y en su respectivo grafico se observa que del 100% de los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”, el 50% está de acuerdo, mientras el 16% indeciso referente a la pregunta que si la empresa realiza evaluación de datos que le permitan una buena toma de decisiones.

**Tabla 18.**

*¿Existe una buena relación entre los trabajadores y los proveedores?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	En desacuerdo	2	4,0	4,0	6,0
	Indeciso	6	12,0	12,0	18,0
	De Acuerdo	28	56,0	56,0	74,0
	Muy de acuerdo	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Resultados a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”. Elaboración propia.



**Figura 18.** Gráfico de barras sobre si existe una buena relación entre los trabajadores y los proveedores

**Interpretación:**

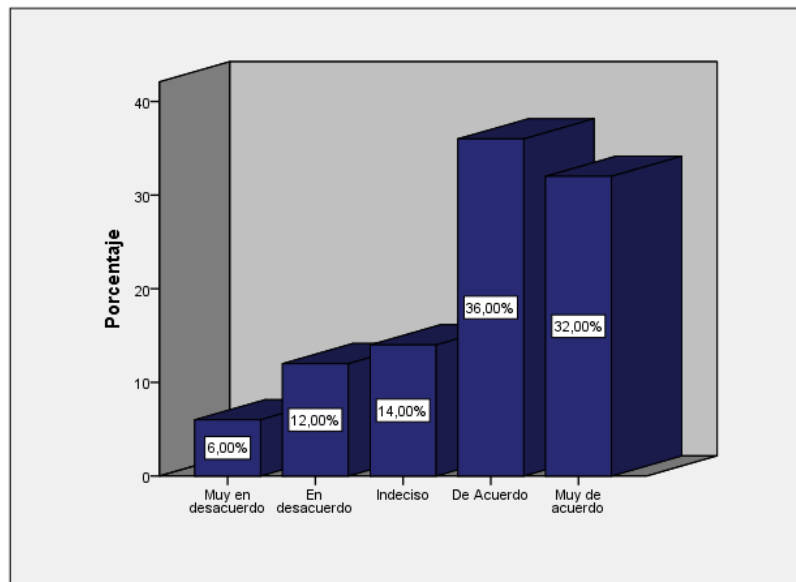
En la tabla N° 18 y en su respectivo grafico se observa que del 100% de los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”, el 56% está de acuerdo, mientras el 26% está muy de acuerdo referente a la pregunta que si los suministros empleados en el proceso de producción permiten ofrecer un servicio/producto de calidad.

**Tabla 19.**

*¿La empresa emplea el uso de inventarios para tener un mejor control del almacén?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	3	6,0	6,0	6,0
	En desacuerdo	6	12,0	12,0	18,0
	Indeciso	7	14,0	14,0	32,0
	De Acuerdo	18	36,0	36,0	68,0
	Muy de acuerdo	16	32,0	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Resultados a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”. Elaboración propia.



**Figura 19.** Grafica de barras sobre si la empresa emplea el uso de inventarios para tener un mejor control del almacén.

**Interpretación:**

En la tabla N° 19 y en su respectivo grafico se observa que del 100% de los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”, el 36% está de acuerdo, mientras el 12% indeciso referente a la interrogante de que si la empresa emplea el uso de inventarios para tener un mejor control del almacén.

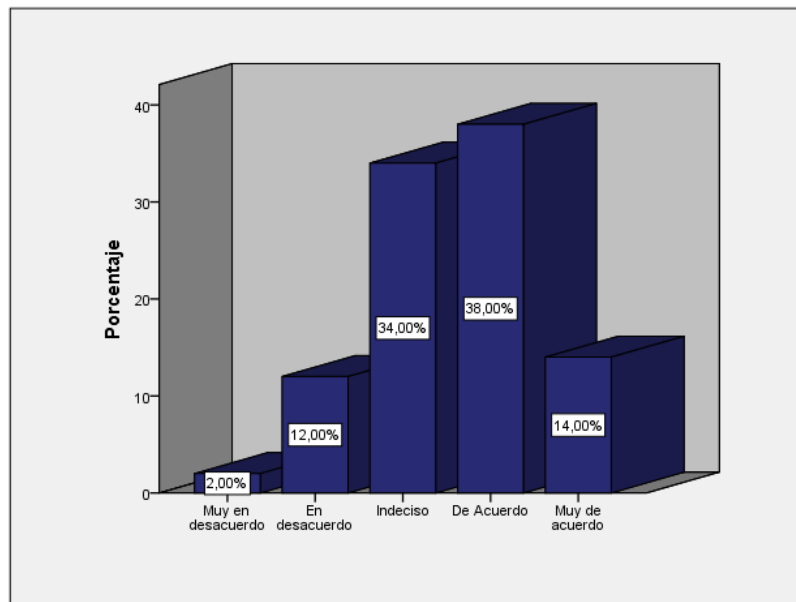


**Tabla 20.**

*¿La empresa posee rutas de distribución de sus productos bien definidas?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	En desacuerdo	6	12,0	12,0	14,0
	Indeciso	17	34,0	34,0	48,0
	De Acuerdo	19	38,0	38,0	86,0
	Muy de acuerdo	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Resultados a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”. Elaboración propia.



**Figura 20.** Gráfico de barras sobre si la empresa posee rutas de distribución de sus productos bien definidas.

**Interpretación:**

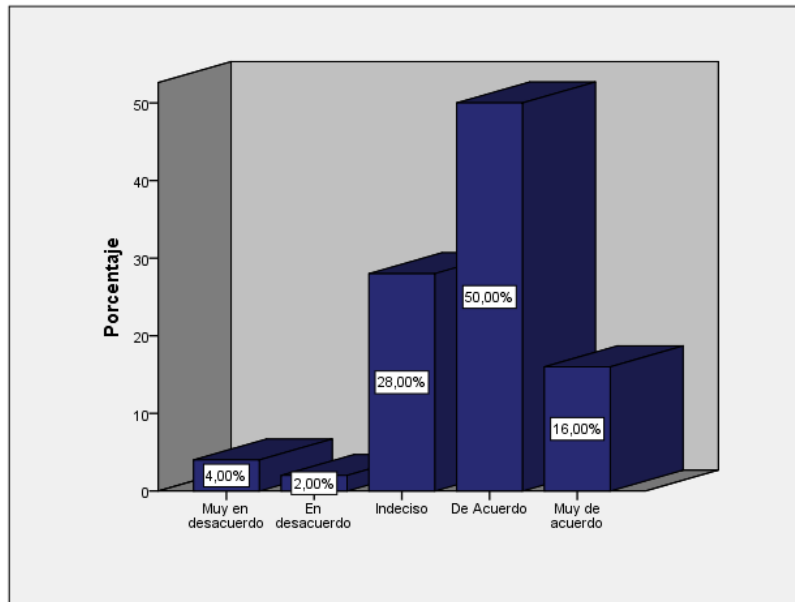
En la tabla N° 20 y en su respectivo grafico se observa que del 100% de los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos Benites S.R.L”, el 38% está de acuerdo, mientras que el 34% indeciso sobre si la empresa posee rutas de distribución de sus productos bien definidas.

**Tabla 21.**

*¿Se ha evaluado oportunidades de expansión a nuevos mercados?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	2	4,0	4,0	4,0
	En desacuerdo	1	2,0	2,0	6,0
	Indeciso	14	28,0	28,0	34,0
	De Acuerdo	25	50,0	50,0	84,0
	Muy de acuerdo	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Resultados a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”. Elaboración propia.



**Figura 21.** Gráfico de barras sobre si se ha evaluado oportunidades de expansión a nuevos mercados.

**Interpretación:**

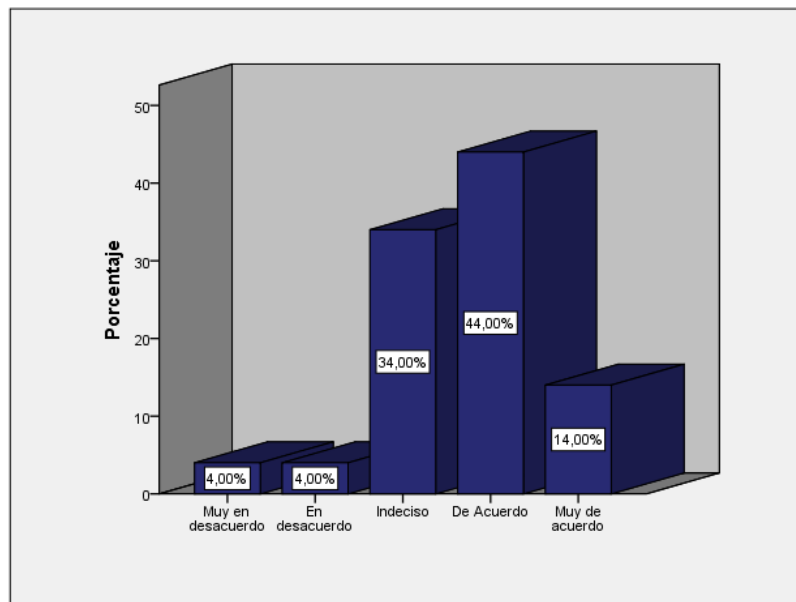
En la tabla N° 21 y en su respectivo grafico se observa que del 100% de los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos Benites S.R.L”, el 50% está de acuerdo, mientras que el 28% se encuentra indeciso sobre si se ha evaluado oportunidades de expansión a nuevos mercados.

**Tabla 22.**

*¿La empresa posee estrategias de logística?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	2	4,0	4,0	4,0
	En desacuerdo	2	4,0	4,0	8,0
	Indeciso	17	34,0	34,0	42,0
	De Acuerdo	22	44,0	44,0	86,0
	Muy de acuerdo	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Resultados a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”. Elaboración propia.



**Figura 22.** Gráfico de barras sobre si la empresa posee estrategias de logística.

**Interpretación:**

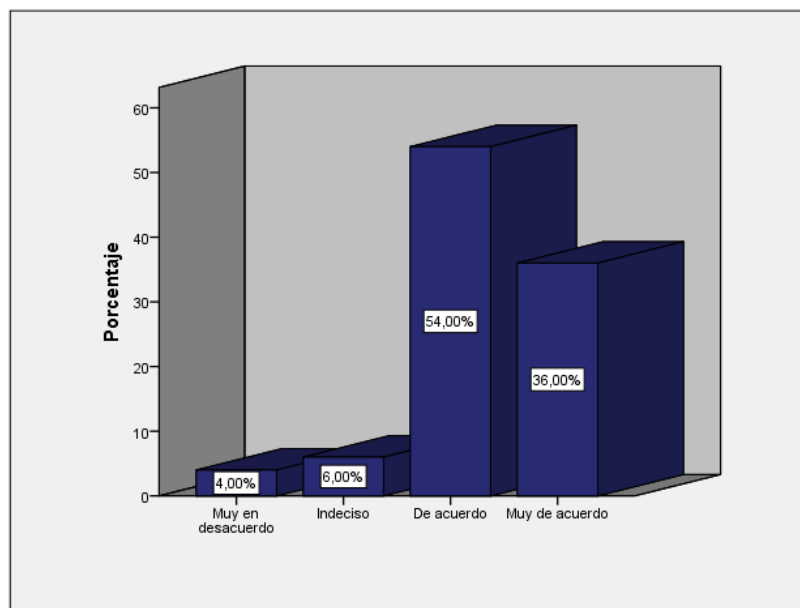
En la tabla N° 22 y en su respectivo grafico se observa que del 100% de los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos Benites S.R.L”, el 44% está de acuerdo, mientras que el 34% se encuentra indeciso sobre si la empresa posee estrategias de logística.

**Tabla 23.**

*¿El proceso de logística permite que se cumplan sus objetivos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	2	4,0	4,0	4,0
	Indeciso	3	6,0	6,0	10,0
	De Acuerdo	27	54,0	54,0	64,0
	Muy de acuerdo	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Resultados a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos Benites S.R.L”. Elaboración propia.



**Figura 23.** Gráfico de barras sobre si el proceso de logística permite que se cumplan sus objetivos.

**Interpretación:**

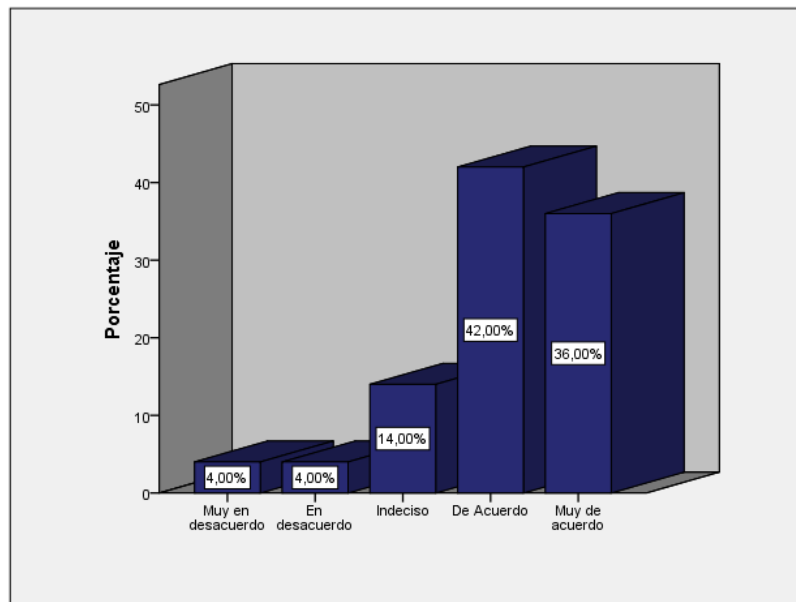
En la tabla N° 23 y en su respectivo grafico se observa que del 100% de los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos Benites S.R.L”, el 54% está de acuerdo, mientras que el 4% en muy desacuerdo con respecto a que si el proceso de logística permite que se cumplan sus objetivos.

**Tabla 24.**

*¿Los líderes ofrecen la motivación suficiente hacia el personal?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	2	4,0	4,0	4,0
	En desacuerdo	2	4,0	4,0	8,0
	Indeciso	7	14,0	14,0	22,0
	De Acuerdo	21	42,0	42,0	64,0
	Muy de acuerdo	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Resultados a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos Benites S.R.L”. Elaboración propia.



**Figura 24.** Gráfico de barras sobre si los líderes ofrecen la motivación suficiente hacia el personal.

**Interpretación:**

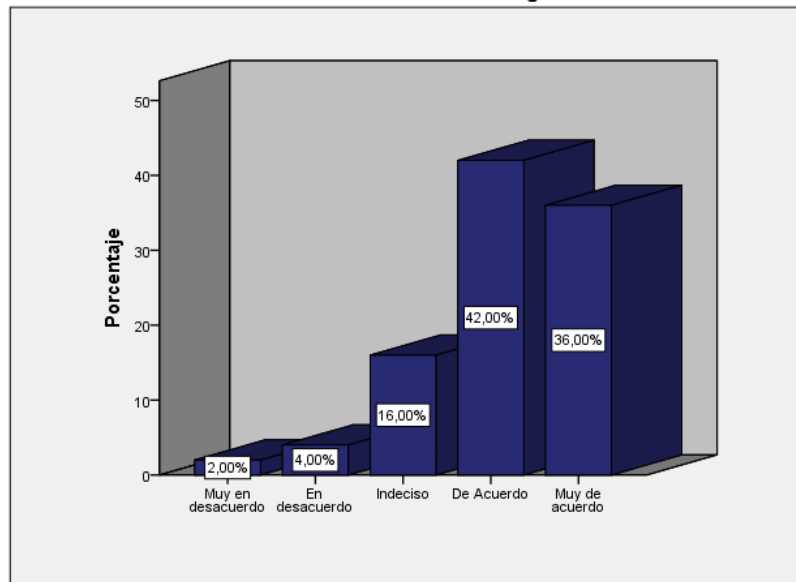
En la tabla N° 24 y en su respectivo grafico se observa que del 100% de los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos Benites S.R.L”, el 42% está de acuerdo, mientras el 4% en muy desacuerdo respecto a que si los lideres ofrecen la motivación suficiente hacia el personal.

**Tabla 25.**

*¿Están de acuerdo que el sector de la logística es uno de los más idóneos para introducir las nuevas tecnologías?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	En desacuerdo	2	4,0	4,0	6,0
	Indeciso	8	16,0	16,0	22,0
	De Acuerdo	21	42,0	42,0	64,0
	Muy de acuerdo	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Resultados a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos Benites S.R.L”. Elaboración propia.



**Figura 25.** Gráfico de barras sobre si están de acuerdo que el sector de la logística es uno de los más idóneos para introducir nuevas tecnologías.

**Interpretación:**

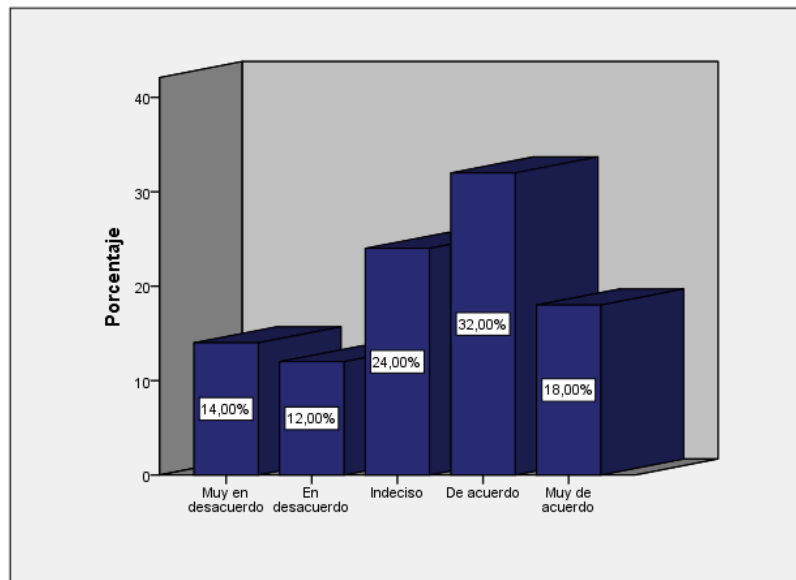
En la tabla N° 25 y en su respectivo grafico se observa que del 100% de los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos Benites S.R.L”, el 42% está de acuerdo con respecto a que el sector de la logística es uno de los más idóneos para introducir nuevas tecnologías, mientras el 16% se encuentra indeciso.

**Tabla 26.**

*¿Considera que las innovaciones tecnológicas generan mejoras en la productividad de todas las fases logísticas?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	7	14,0	14,0	14,0
	En desacuerdo	6	12,0	12,0	26,0
	Indeciso	12	24,0	24,0	50,0
	De Acuerdo	16	32,0	32,0	82,0
	Muy de acuerdo	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Resultados a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos Benites S.R.L”. Elaboración propia.



**Figura 26.** Gráfico de barras sobre si considera que las innovaciones tecnológicas generan mejoras en la productividad de todas las fases logísticas.

**Interpretación:**

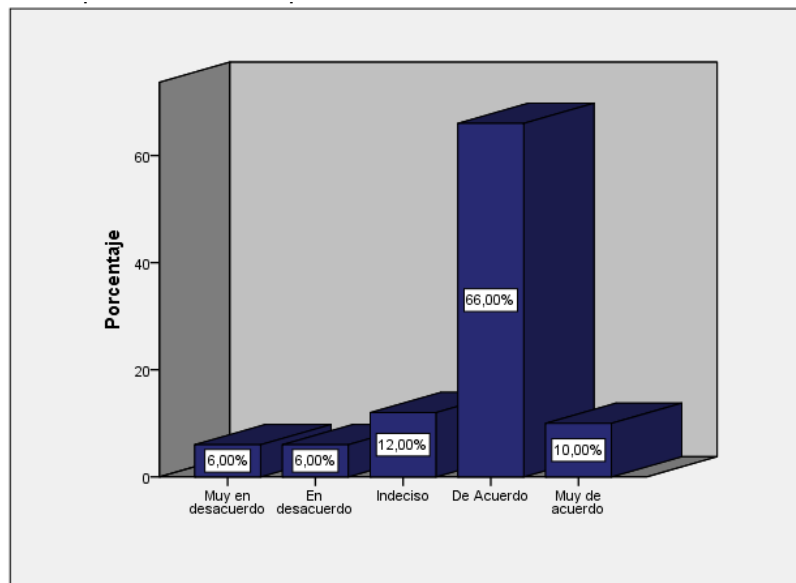
En la tabla N° 26 y en su respectivo grafico se observa que del 100% de los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos Benites S.R.L”, el 32% está de acuerdo, mientras que el 14% respondieron muy en desacuerdo respecto a que si considera que las innovaciones tecnológicas generan mejoras en la productividad de todas las fases logísticas.

**Tabla 27.**

*¿La logística de la empresa se organiza de forma estratégica sistemática y busca expandir sus servicios para satisfacer las necesidades de los clientes?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	3	6,0	6,0	6,0
	En desacuerdo	3	6,0	6,0	12,0
	Indeciso	6	12,0	12,0	24,0
	De Acuerdo	33	66,0	66,0	90,0
	Muy de acuerdo	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Resultados a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”. Elaboración propia.



**Figura 27.** Gráfico de barras sobre si en la logística la empresa se organiza de forma estratégica sistemática y busca expandir sus servicios para satisfacer las necesidades de los clientes.

**Interpretación:**

En la tabla N° 27 y en su respectivo grafico se observa que del 100% de los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”, el 66% está de acuerdo, mientras el 6% respondió en muy desacuerdo referente a que si la logística de la empresa se organiza de forma sistemática y busca expandir sus servicios para satisfacer las necesidades de los clientes.

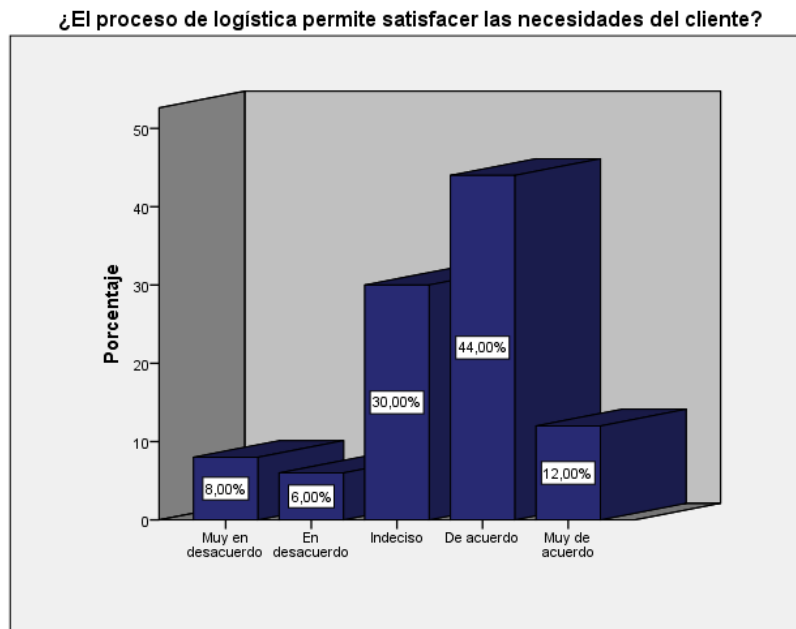


**Tabla 28.**

*¿El proceso de logística permite satisfacer las necesidades del cliente?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	4	8,0	8,0	8,0
	En desacuerdo	3	6,0	6,0	14,0
	Indeciso	15	30,0	30,0	44,0
	De Acuerdo	22	44,0	44,0	88,0
	Muy de acuerdo	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Resultados a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”. Elaboración propia.



**Figura 28.** Gráfico de barras sobre si el proceso de logística permite satisfacer las necesidades del cliente.

**Interpretación:**

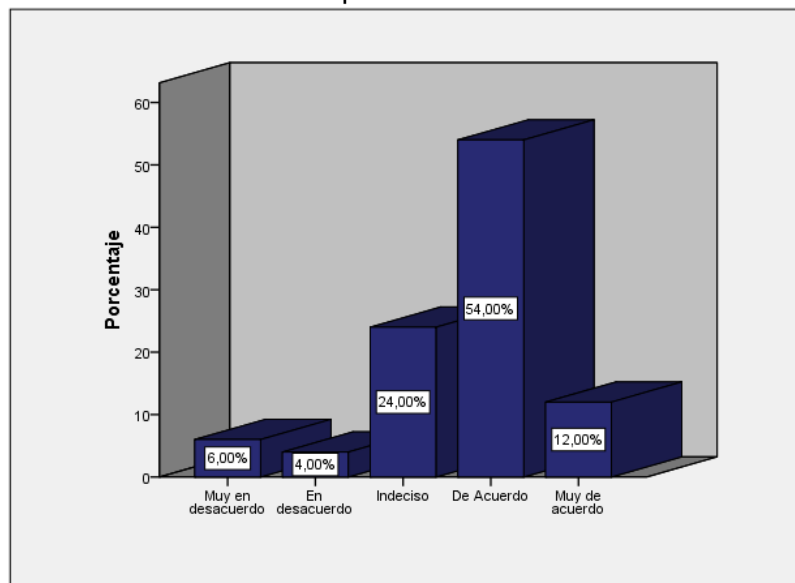
En la tabla N° 28 y en su respectivo grafico se observa que del 100% de los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”, el 66% está de acuerdo, mientras el 6% respondió en muy desacuerdo referente a si el proceso de logística permite satisfacer las necesidades del cliente.

**Tabla 29.**

*¿Los trabajadores encargados de la logística realizan sus funciones a tiempo y en el plazo establecido?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	3	6,0	6,0	6,0
	En desacuerdo	2	4,0	4,0	10,0
	Indeciso	12	24,0	24,0	34,0
	De Acuerdo	27	54,0	54,0	88,0
	Muy de acuerdo	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Resultados a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos Benites S.R.L”. Elaboración propia.



**Figura 29.** Gráfico de barras sobre si los trabajadores encargados de la logística realizan sus funciones a tiempo y en el plazo establecido.

**Interpretación:**

En la tabla N° 29 y en su respectivo grafico se observa que del 100% de los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”, el 54% está de acuerdo, el 24% indeciso, mientras el 6% en muy desacuerdo referente a que si los trabajadores encargados de la logística realizan sus funciones a tiempo y en el plazo establecido.

## 4.2 Análisis de los resultados

### Gestión de calidad

En la tabla y figura 1 denominada si ¿La empresa establece sus objetivos empresariales acorde a las políticas de calidad de la empresa? Se observa que del 100% de los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”, el 50% respondió que estaban de acuerdo sobre si la empresa establece sus objetivos empresariales acorde a las políticas de calidad de la empresa, mientras el 4% está en muy desacuerdo. Estos resultado coincide con los resultados obtenidos por Castillo (2016) quien en una de sus conclusiones manifiesta que el 100% considera que si deben participar en este proceso. Del mismo modo coincide con la Teoría de Orozco (2015) que por su parte define planeacion como la determinacion de los objetivos.

En la tabla y figura 2 denominada si ¿La empresa cuenta con un plan de acción claro y conciso? Se observa que del 100% de los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”, el 50% está de acuerdo, el 36% está muy de acuerdo de que la empresa cuenta con un plan de acción claro y conciso, mientras el 2% está muy en desacuerdo. Estos resultados coinciden con lo afirmado por Flores (2015) quien concluye que al no aplicar los procedimientos para realizar los trabajos, la mala planificación, mala coordinación, etc. esto hace que la empresa llegue a tener tiempos improductivos y compras innecesarias.

Estos resultados de igual forma coinciden con la teoría de Chiavenato

(2012) que define a la planeación como un procedimiento mediante el cual se pueden establecer los objetivos de una organización y además políticas de calidad.

En la tabla y figura 3 denominada si ¿La empresa utiliza el análisis FODA como herramienta de planeación? Se observa que del 100% de los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”, el 60% está de acuerdo con que la empresa realizo el respectivo análisis FODA, mientras el 2% está muy en desacuerdo. Estos resultados coincide con Flores (2015) quien concluye que el no aplicar procedimientos para realizar los trabajos, la mala planificación, mala coordinación, etc., esto hace que la empresa llegue a tener tiempos improductivos y compras innecesarias, considerando que el FODA es una herramienta de planeamiento. Del mismo modo los resultados coinciden con la teoría de Ramirez (2012) quien sustenta que el diagnóstico situacional FODA es una herramienta útil que facilita la evaluación y brinda conocimiento acerca de las condiciones de operación reales de una organización.

En la tabla y figura 4 denominada si ¿La empresa cuenta con un organigrama establecido y actualizado? Se observa que del 100% de los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”, el 40% está de acuerdo, respecto a que si cuenta con un organigrama establecido y actualizado, mientras el 14% se encuentran indecisos. Estos resultados coinciden con Romero (2018) quien concluye que el 70% utiliza técnicas modernas de gestión de calidad,

estos resultados coinciden con la teoría de Hernandez (2011) la organización es la fase del proceso administrativo, en la que se aplican las técnicas administrativas con la finalidad de brindar estructura a una organización social o empresa.

En la tabla y figura 5 denominada si ¿Existe una buena comunicación entre los colaboradores dentro de la empresa? Se observa que del 100% de los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”, el 54% está de acuerdo, el 26% está muy de acuerdo en lo que respecta a si existe una buena comunicación entre los colaboradores dentro de la empresa. Resultados que coinciden con Castillo (2016) donde considera que todo el personal debe participar en el proceso de gestión de calidad, ya que es importante y necesario para obtener un producto excelente. Del mismo modo coinciden con la teoría de Orozco (2015) quien señala que el propósito de la dirección, es dirigir (valga la redundancia) las operaciones de una organización mediante el esfuerzo común de los colaboradores.

En la tabla y figura 6 denominada si ¿El líder de la empresa contribuye a las metas y objetivos organizacionales? Se observa que del 100% de los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”, el 46% está de acuerdo, el 28% está muy de acuerdo en lo que respecta a si el líder de la empresa contribuye a las metas y objetivos organizacionales. Estos resultados coinciden con la teoría de Koontz, Weihrich, & Cannice (2008) sugieren que “la dirección es la influencia sobre los individuos, para que estos contribuyan a favor

del comportamiento de las metas y objetivos organizacionales”.

En la tabla y figura 7 denominada si ¿Motiva a su personal hacia el logro de los objetivos fijados? Se observa que del 100% de los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”, el 46% está de acuerdo, el 4% está muy de acuerdo en lo que respecta a la motivación que reciben para lograr los objetivos fijados. Estos resultados coinciden con Romero (2018) quien concluye que el 70% utiliza técnicas para medir el rendimiento de su personal. Y del mismo modo coinciden con la teoría de Orozco (2015) quien señala que el propósito de la dirección, es dirigir (valga la redundancia) las operaciones de una organización mediante el esfuerzo común de los colaboradores, para obtener altos niveles de productividad mediante la motivación y supervisión.

En la tabla y figura 8 denominada si ¿Se cumplen las metas y objetivos propuestos en la primera etapa del proceso administrativo? Se observa que del 100% de los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”, el 40% está de acuerdo, mientras que el 18% se encuentran indeciso ya que desconoce si se cumplen las metas y objetivos propuestos en la primera etapa del proceso administrativo. Estos resultados coinciden con la teoría de Carranza (2015) el cual define como la etapa mediante la cual se garantizan que las actividades reales se ajusten correctamente a las actividades esperadas, además en esta etapa se determina si la organización avanza o no hacia sus metas y objetivos.

En la tabla y figura 9 denominada si ¿En la empresa se toman medidas correctivas para la solución de los problemas que se presenten? Se observa que del 100% de los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”, el 52% está de acuerdo, mientras el 8% está en desacuerdo sobre si en la empresa se toman medidas correctivas para la solución de los problemas que se presenten y el 12% se encuentra indeciso. Coincidencia con lo afirmado por Flores (2015) quien concluye que al no aplicar los procedimientos para realizar los trabajos, la mala planificación, mala coordinación, etc. esto hace que la empresa llegue a tener tiempos improductivos y compras innecesarias. Del mismo modo coincide con la teoría de Carranza (2015) quien define como la etapa mediante la cual se garantizan que las actividades reales se ajusten correctamente a las actividades esperadas, además en esta etapa se determina si la organización avanza o no hacia sus metas y objetivos, y se encarga de tomar medidas correctivas en caso sea negativo.

En la tabla y figura 10 denominada si ¿Se establece un sistema que permite ver los resultados de la organización actuales en comparación con los esperados? Se observa que del 100% de los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”, el 56% está de acuerdo, mientras el 2% está muy en desacuerdo respecto a si se establece un sistema que permite ver los resultados de la organización actuales en comparación con los esperados. Estos resultados no coinciden con Romero (2018) ya que el 50% tienen dificultades en la implementación de la gestión de calidad. Del mismo modo coincide con

la teoría Del Rio (2009) en la etapa del control se establece un sistema que permite ver los resultados de la organización actuales en comparación con los esperados, esta se medida se realiza con el fin de saber si se ha logrado el objetivo que se esperaba, caso contrario de espera que se corrijan, mejores y/o reformulen los planes.

En la tabla y figura 11 denominada si ¿La empresa realiza estudios para determinar las necesidades actuales y futuras de sus clientes? Se observa que del 100% de los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”, el 60% está de acuerdo respecto a que, si la empresa realiza estudios para determinar las necesidades actuales y futuras de sus clientes, mientras el 12% está indeciso y el 4% en desacuerdo. Estos resultados no coinciden con Tafur (2018) ya que más del 96.3% no gestionan correctamente la distribución y tampoco llevan un registro de la satisfacción y/o reclamo de sus clientes que permitan analizar y plantear nuevos mecanismos de servicio al cliente.

“Las organizaciones dependen de sus clientes y por tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras, satisfacer los requisitos y esforzarse en exceder las expectativas de estos” (Atehortúa, Bustamante & Valencia, 2008).

En la tabla y figura 12 denominada si ¿La empresa incentiva al involucramiento en el logro de sus objetivos? Se observa que del 100% de los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”, el 48% está de acuerdo, y el 18% en muy desacuerdo respecto a que si la empresa incentiva al involucramiento en el logro de



sus objetivos, mientras que el 8% se encuentra indeciso. Estos resultados contrastan con el de Castillo (2016) el 100% considera que si deben participar en este proceso. Estos resultados coinciden con el del rio (2009) incrementado la preocupación por parte de las compañías de ofrecer productos y servicios que sean de calidad con el fin de lograr una mayor competitividad en el ámbito nacional e internacional.

En la tabla y figura 13 denominada si ¿La empresa motiva al personal a emplear sus habilidades con la finalidad de alcanzar los objetivos trazados? Se observa que del 100% de los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”, el 46% está de acuerdo respecto a que, si la empresa motiva al personal a emplear sus habilidades con la finalidad de alcanzar los objetivos trazados, mientras que el 4% responde muy en desacuerdo, y el 18% se encuentra indeciso.

Estos resultados coinciden con Romero (2018) quien concluye que el 70% utiliza técnicas para medir el rendimiento de su personal. “Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización”. (Publicaciones Vértice, 2010, p.20).

En la tabla y figura 14 denominada si ¿La empresa emplea procesos para ofrecer sus servicios a los clientes? Se observa que del 100% de los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”, el 60% está de acuerdo, mientras que el 10% se encuentra indeciso respecto a que si la empresa emplea procesos para ofrecer sus

servicios a los clientes. Estos resultados coinciden con el de Castillo (2016) el 90% si considera importante emplear dichos procesos. Del mismo modo coincide con la teoría de Andino (2011) quien señala que una eficiente logística implementada en la empresa conlleva que la gestión de los procesos sean claves a la hora de satisfacer al cliente.

En la tabla y figura 15 denominada si ¿La empresa utiliza la mejora continua para aumentar la satisfacción de sus clientes? Se observa que del 100% de los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”, el 48% está de acuerdo concerniente a que si la empresa utiliza la mejora continua para aumentar la satisfacción de sus clientes y el 4% se encuentra en des acuerdo. Estos resultados coinciden con Ochoa (2014), la cual concluye que las organizaciones que están en mejora continua para satisfacer a sus clientes, se ven en la necesidad de implementar sistemas de gestión de procesos. Del mismo modo estos resultados coinciden con la teoría de Andino (2011) quien señala una eficiente logística implementada en la empresa conlleva que la gestión de los procesos sean claves a la hora de satisfacer al cliente y crear una buena imagen.

En la tabla y figura 16 denominada si ¿Con la integración de procesos se logra obtener los resultados esperados por la organización? Se observa que del 100% de los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”, el 66% está de acuerdo, mientras el 2% está muy en desacuerdo respecto a que si con la integración de procesos se logra obtener los resultados esperados por la organización. Estos

resultados no coinciden con Romero (2018) ya que el 50% tienen dificultades en la implementación de la gestión de calidad. Del mismo modo coinciden con la teoría de López (2005) quien señala que “cualquier actividad o conjunto de actividades que utiliza recursos para transformar elementos de entrada en resultados puede considerarse un proceso”.

En la tabla y figura 17 denominada si ¿La empresa realiza evaluación de datos que le permitan una buena toma de decisiones? Se observa que del 100% de los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”, el 50% está de acuerdo, mientras el 16% indeciso referente a la pregunta que si la empresa realiza evaluación de datos que le permitan una buena toma de decisiones. Estos resultados coinciden con la teoría de López (2005) señala que “las decisiones tomadas por la organización deben basarse en el análisis detallado de los datos y la información precisa y fiable.

En la tabla y figura 18 denominada si ¿Existe una buena relación entre los trabajadores y los proveedores? Se observa que del 100% de los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”, el 56% está de acuerdo, mientras el 26% está muy de acuerdo referente a la pregunta que si los suministros empleados en el proceso de producción permiten ofrecer un servicio/producto de calidad. Dato que discrepa con los de Villalta (2016), quien dentro de sus conclusiones señala que la empresa trabaja actualmente sin procedimientos, políticas, ni categorización de sus proveedores que le permitan organizar su

trabajo. Estos resultados contrasta con la teoría de Atehortúa et al. (2008) afirman que “hacer de los proveedores unos aliados de negocios contribuyen con la calidad y la oportunidad de sus suministros a la propia calidad y oportunidad de los de la organización”.

### **Respecto a la logística de la Mype**

En la tabla y figura 19 denominada si ¿La empresa emplea el uso de inventarios para tener un mejor control del almacén? Se observa que del 100% de los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”, el 36% está de acuerdo, mientras el 12% indeciso referente a la interrogante de que si la empresa emplea el uso de inventarios para tener un mejor control del almacén. Estos resultados coinciden con Romero (2018) ya que el 60% cree que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de su negocio. Y a la vez coinciden con la teoría de Andino (2011) “el sector de la logística es uno de los más idóneos para introducir las nuevas tecnologías, potenciando la productividad y consiguiendo una eficiencia más notable en los procesos”.

En la tabla y figura 20 denominada si ¿La empresa posee rutas de distribución de sus productos bien definidas? Se observa que del 100% de los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”, el 38% está de acuerdo, mientras que el 34% indeciso sobre si la empresa posee rutas de distribución de sus productos bien

definidas. Estos resultados coinciden con la teoría de Andino (2011) “permite gestionar la capacidad del transporte, la distribución del producto y evaluación de rutas para encontrar oportunidades de crecimiento y, a su vez, abarcar mercados cautivos”.

En la tabla y figura 21 denominada si ¿Se ha evaluado oportunidades de expansión a nuevos mercados? Se observa que del 100% de los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”, el 50% está de acuerdo, mientras que el 28% se encuentra indeciso sobre si se ha evaluado oportunidades de expansión a nuevos mercados. Estos resultados coinciden con la teoría de Andino (2011) permite gestionar la capacidad para encontrar oportunidades de crecimiento y, a su vez, abarcar mercados cautivos.

En la tabla y figura 22 denominada si ¿La empresa posee estrategias de logística? Se observa que del 100% de los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”, el 44% está de acuerdo, mientras que el 34% se encuentra indeciso sobre si la empresa posee estrategias de logística. Estos resultados coinciden con la teoría de Andino (2011) el cual menciona que posibilita el diseño de estrategias de logística, aprovechando nuevas y diversas herramientas tecnológicas que permitan el control absoluto de la cadena de suministros.

En la tabla y figura 23 denominada si ¿El proceso de logística permite que se cumplan sus objetivos? Se observa que del 100% de los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”, el 54% está de acuerdo, mientras que el 4% en muy desacuerdo

con respecto a que si el proceso de logística permite que se cumplan sus objetivos. Estos resultados coinciden con Eira Bances (2018) en la cual obtuvo que el 62% está conforme por el cumplimiento del personal en sus tareas y la característica de amabilidad. Del mismo modo coincide con Orozco (2015), quien percibe al proceso administrativo como aquel que se desarrolla dentro de una empresa con el fin de materializar y/o lograr el desarrollo de sus objetivos planteados, esto se logra mediante la relación ininterrumpida de las etapas (elementos) que conforman ese proceso.

En la tabla y figura 24 denominada si ¿Los líderes ofrecen la motivación suficiente hacia el personal? Se observa que del 100% de los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”, el 42% está de acuerdo, mientras el 4% en muy desacuerdo respecto a que si los líderes ofrecen la motivación suficiente hacia el personal. Estos resultados coinciden con la teoría de Andino (2011) el cual menciona que permite analizar el entorno interno de la organización y evaluar si los líderes del grupo están brindando la motivación necesaria en el equipo de trabajo, que incentive a cada persona a obtener mejores resultados.

En la tabla y figura 25 denominada si ¿Están de acuerdo que el sector de la logística es uno de los más idóneos para introducir las nuevas tecnologías? Se observa que del 100% de los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”, el 42% está de acuerdo con respecto a que el sector de la logística es uno de los más

idóneos para introducir nuevas tecnologías, mientras el 16% se encuentra indeciso. Estos resultados coinciden con la teoría de Andino (2011) “el sector de la logística es uno de los más idóneos para introducir las nuevas tecnologías, potenciando la productividad y consiguiendo una eficiencia más notable en los procesos”.

En la tabla y figura 26 denominada si ¿Considera que las innovaciones tecnológicas generan mejoras en la productividad de todas las fases logísticas? Se observa que del 100% de los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”, el 32% está de acuerdo, mientras que el 14% respondieron muy en desacuerdo respecto a que si considera que las innovaciones tecnológicas generan mejoras en la productividad de todas las fases logísticas. Estos resultados se contrastan con Tafur (2018) en su investigación en cuanto a la gestión de inventarios y flujo de información, más del 78.5% no la practican de la manera adecuada, no cuentan con sistemas de información o software para la gestión logística ni disponen de información en tiempo real para la toma de decisiones logísticas. Mientras tanto coincide con la teoría de Andino (2011) un sistema logístico eficiente y preparado para cubrir tanto las necesidades internas como externas y que favorezcan las relaciones comerciales internacionales, incrementando su competencia en el mercado globalizado, eficiencia y efectividad en todos los procesos logísticos.

En la tabla y figura 27 denominada si ¿La logística de la empresa se organiza de forma sistemática y busca expandir sus servicios para

satisfacer las necesidades de los clientes? Se observa que del 100% de los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”, el 66% está de acuerdo, mientras el 6% respondió en muy desacuerdo referente a que si la logística de la empresa se organiza de forma sistemática y busca expandir sus servicios para satisfacer las necesidades de los clientes. Estos resultados se contrastan con Tafur (2018) en su investigación en cuanto a la gestión de inventarios y flujo de información, más del 78.5% no la practican de la manera adecuada, no cuentan con sistemas de información o software para la gestión logística ni disponen de información en tiempo real para la toma de decisiones logísticas. Y del mismo modo coincide con la teoría de Andino (2011) quien señala que un sistema logístico eficiente y preparado para cubrir tanto las necesidades internas como externas y que favorezcan las relaciones comerciales internacionales, incrementando su competencia en el mercado globalizado, eficiencia y efectividad en todos los procesos logísticos.

En la tabla y figura 28 denominada si ¿El proceso de logística permite satisfacer las necesidades del cliente? Se observa que del 100% de los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”, el 66% está de acuerdo, mientras el 6% respondió en muy desacuerdo referente a si el proceso de logística permite satisfacer las necesidades del cliente. Estos resultados coinciden con Loo & Delgado (2016) quien dentro de sus conclusiones señalo que brindar un modelo logístico permite mejorar los tiempos en la entrega de los productos a los



distribuidores con el objetivo primordial de aumentar la satisfacción al cliente. Y del mismo modo coinciden con la teoría de Andino (2011) quien señala que una eficiente logística implementada en la empresa conlleva que la gestión de los procesos sean claves a la hora de satisfacer al cliente y crear una buena imagen.

En la tabla y figura 29 denominada si ¿Los trabajadores encargados de la logística realizan sus funciones a tiempo y en el plazo establecido? Se observa que del 100% de los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica “Hnos. Benites S.R.L”, el 54% está de acuerdo, el 24% indeciso, mientras el 6% en muy desacuerdo referente a que si los trabajadores encargados de la logística realizan sus funciones a tiempo y en el plazo establecido. Resultado que coincide con lo afirmado por Flores (2015) quien concluye que al no aplicar los procedimientos para realizar los trabajos, la mala planificación, mala coordinación, etc. esto hace que la empresa llegue a tener tiempos improductivos. Y del mismo modo coincide con la teoría de Andino (2011) las actividades internas y externas de la empresa son básicas para una planificación eficiente y correcta.

## **V. CONCLUSIONES**

### **5.1 Conclusiones**

Respecto a los elementos del proceso administrativo, se determinó que los trabajadores están de acuerdo con la planeación en la aplicación del FODA, los planes de acción y las políticas de calidad que emplea en la empresa; con el control están de acuerdo se aplican a través de los sistemas que permiten ver los resultados, toman medidas correctivas para solucionar problemas en cualquiera de las etapas y puedan cumplir las metas y objetivos; así mismo están de acuerdo con la dirección por la buena comunicación entre colaboradores y gerentes, la aplicación del liderazgo y la motivación al personal para que logren los objetivos; finalmente se mostraron de acuerdo en la organización con las técnicas administrativas contando con un organigrama establecido y actualizado.

Respecto a los principios de la gestión de calidad según la norma ISO 9000, se determina de acuerdo el enfoque del sistema logrando los objetivos esperados; referentes al enfoque basado en procesos y al cliente se mostraron de acuerdo con las necesidades actuales y futuras y expectativas del cliente contando con los recursos necesarios; así mismo existe relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor, realizando la evaluación de datos que le permiten una buena toma de decisiones, del mismo modo incentivan al personal a emplear sus habilidades con la finalidad de alcanzar los objetivos trazados.

Respecto a las ventajas de aplicar las buenas prácticas de la logística se determina de acuerdo por parte de los trabajadores que la empresa cuenta con un

sistema logístico eficiente, realizando sus actividades a tiempo en plazos establecidos, permitiendo que se cumplan sus objetivos; así mismo evaluando oportunidades de expansión a nuevos mercados, teniendo rutas de distribución bien definidas; a su vez posee estrategias de logística permitiendo satisfacer las necesidades del cliente; de igual forma señalan que los líderes les brindan motivación y finalmente están de acuerdo respecto a introducir las nuevas tecnologías considerando mejoras productivas en todas las fases, empleando el uso de inventarios para un mejor control en almacén.

### 5.3 Referencias

- Acha, R. (6 de Mayo de 2013). *Estándares de calidad ambiental*. Obtenido de Semana económica: <http://semanaeconomica.com/article/economia/116677-estandares-de-calidad-ambiental-la-industria-metalurgica-en-jaque/>
- ALVAREZ, C., ARAUJO, J., & QUIJANO, J. (2012). Definición de la Función Logística para la Empresa. *Repositorio de la Pontificia Universidad Javeriana*.
- Amaya, L., Berrío, G., & Herrera, W. (2015). *Principios éticos*.
- ANDINO, R. (2011). *Gestión de Operaciones y Logística*. España.
- Atehortúa, F., Bustamante, E., & Valencia, J. (2008). *Sistema de gestión integral: una sola gestión, un solo equipo*. Colombia: Universidad de Antioquia.
- Baca, V. E. (s.f). *Plan de análisis de datos*. Madrid.
- BALLESTEROS, D., & BALLESTEROS, P. (2008). Importancia de la Administración Logística. *Dialnet*.
- BALLESTEROS, J. (2016). *Como La Logística Contribuye Al Desarrollo De La Competitividad De Una Empresa*. Colombia.
- Bances Tume, E. J. (2018). *CARACTERIZACIÓN DE GESTION DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LAS MYPE DE SERVICIOS, RUBRO HOTELES DE SECHURA (PIURA), 2018*. Piura: Universidad La Católica Los Angeles de Chimbote.
- BARBA, K., & CARRANZA, G. (2015). *Elementos del proceso administrativo presentes en las MiPyMes de éxito*. México.

- Cabrera, D. (2013). *La Encuesta Como Herramienta de Investigación*. Buenos Aires.
- CARRO, R., & GONZALES, D. (2016). *Logística Empresarial*. Argentina.
- CASTILLO GUERRERO, S. A. (2016). “*CARACTERIZACION DE LA CAPACITACION Y GESTION DE LA CALIDAD DE LAS MYPE DEL SECTOR SERVICIO - RUBRO TALLERES DE METAL MECANICA DEL DISTRITO DE SULLANA, AÑO 2016*”. Sullana.
- Castillo Shimabukuro, J. (2015). *Propuesta de mejora en la logística interna en la empresa dysmar E.I.R.L- año 2015*. Piura: Universidad Nacional de Piura. Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/400/ADM-CAS-SFI-15.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cazau, P. (2006). *Introduccion a la Investigación en Ciencias Sociales*. Buenos Aires.
- CEQUEA, M., & NUÑEZ, M. (2011). Factores humanos y su influencia en la productividad. *Revista Venezolana de Gerencia*.
- Cervera Cardenas, J. (2014). *Sistema de gestión dual estratégico - logístico para las pymes del sector metalmecánico de la ciudad de barranquilla*. Barranquilla, Colombia: Universidad Simon Bolivar. Obtenido de <http://ojs.uac.edu.co/index.php/dimension-empresarial/article/view/68/53>
- CHIAVENATO, I. (2012). *Introducción a la teoría general de la administración*. México.
- Cordoba Nieto, E. (1991). *El nivel tecnológico de la industria metalmecánica plantea nuevos retos a la Ingeniería Nacional*. Bogotá, Colombia.
- D'Angelo, S. (2012). *Población y Muestra*. Buenos Aires.

- DEL RIO, C. (2009). *Administración, contabilidad, presupuestos, costos por áreas y niveles de responsabilidad*. México.
- FERNANDEZ, M. (2002). *Gestión de la calidad total. El modelo EFQM de Excelencia*. España.
- FERNANDEZ, P., & BAJAC, H. (2012). *La gestión del Marketing de Servicios*. México.
- Flores Zambrano, C. X. (2015). *"Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma Iso 9001:2008 para la empresa Promanti Cia. Ltda"*. Guayaquil-Ecuador.
- GABRIEL, A. (2003). *Medición de la Calidad de los Servicios*. Argentina.
- GÓMEZ, G. (2008). *Planeacion y Organizacion de la empresa*. México.
- Hernandez, R., Baptista, P., & Fernandez, C. (2014). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*. MEXICO: McGraw-Hill.
- HERNANDEZ, S. (2011). *Introducción a la Administración*. México.
- JURAN, J. (1995). *Método Juran, Análisis y Planeación de la Calidad*. México.
- KNUTZEN MESTAR, K. M. (2015). *PROPUESTA DE MEJORA DE MODELO DE GESTIÓN LOGÍSTICA PARA UNA EMPRESA METALMECÁNICA EN LA CIUDAD DE CHICLAYO*. CHICLAYO.
- KOONTZ, H., WEIHRICH, H., & CANNICE, M. (2008). *Administración, una perspectiva global y empresarial*. México.
- Loor Escalante, D., & Delgado Cepeda, M. (2016). *Análisis de procesos en la logística de salida (planificación y distribución del producto terminado) de la empresa CDE y el diseño de modelo logístico de gestión*. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil. Obtenido de

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16072/1/TESIS%20PROCESOS%20LOGISTICA%20DE%20SALIDA.pdf>

LOPEZ, P. (2015). *Novedades ISO 9001:2015*. España.

Lopez, S. (2005). *Implantación de un sistema de calidad: los diferentes sistemas de calidad existentes en la organización*. España: Ideas propias.

LÓPEZ, S. (2006). *Implantación de un sistema de calidad: Los diferentes sistemas de calidad existentes en una organización*. España.

Ludewing, C. (s.f). *Universo y Muestra*.

Mendoza León, J. (2014). *Aprendizaje, innovación y gestión tecnológica en la pequeña empresa: Un estudio de las industrias metalmecánica y de tecnologías de información en Sonora*. Mexico: Universidad Autonoma Nacional de Mexico. Obtenido de [https://ac.els-cdn.com/S0186104214701627/1-s2.0-S0186104214701627-main.pdf?\\_tid=8b8b9e1d-ce4d-4e2b-89c0-64fc59e29af3&acdnat=1549553244\\_a20b1bcab99546e4bf12ec51bc4eeec4](https://ac.els-cdn.com/S0186104214701627/1-s2.0-S0186104214701627-main.pdf?_tid=8b8b9e1d-ce4d-4e2b-89c0-64fc59e29af3&acdnat=1549553244_a20b1bcab99546e4bf12ec51bc4eeec4)

Meneses, J., & Rodríguez, D. (s.f). *El cuestionario y la entrevista*. Cataluña.

Meza Aguirre, O. (2016). *Exploración sistémica para un modelo de prácticas de logística verde en las empresas pymes del sector metalmecánico de Manizales Colombia basado en el concepto GSCM*. Manizales, Colombia: Universidad de Manizales. Obtenido de <http://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/Asuntosecoyadmon/article/view/2229/2644>

Michel Cutipa, A. K., Ramírez Pomar, R., & Orellana Nina, F. E. (2017). *Propuesta de Implementación de un Sistema Integrado de Gestión para la Empresa*

*metal mecánica KAMPFER EIRL, Arequipa - 2017.* Arequipa: Universidad Tecnológica del Perú. Obtenido de [http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1077/1/Angela%20Michel\\_Rolando%20Ramirez\\_Frank%20Orellana\\_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional\\_Titulo%20Profesional\\_2017.pdf](http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1077/1/Angela%20Michel_Rolando%20Ramirez_Frank%20Orellana_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional_Titulo%20Profesional_2017.pdf)

Ochoa Endara, P. K. (NOVIEMBRE 2014). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS MONITOREADO A TRAVES DE INDICADORES DE GESTION PARA LA METALMECANICA OCHOA HERMANOS.* QUITO.

OROZCO, F. (2015). *El proceso administrativo.* México.

Palacios Dongo, A. (18 de Agosto de 2018). Perú: situación de las micro y pequeñas empresas. *PLANTEAMIENTOS*, pág. 1.

PONCE, A. (2011). *Fundamentos de Administración y gestión.* México.

Publicaciones Vértice S.L. (2010). *Gestión de calidad.* España: Publicaciones Vértice.

RAMIREZ, J. (2012). *Procedimiento para la elaboración de un análisis FODA como una herramienta de planeación estratégica en las empresas.* México.

Romero Ledesma, L. (2018). *"CAPACITACIÓN Y GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO LIBRERÍA, URB. 21 DE ABRIL, DISTRITO CHIMBOTE ,2015."* Chimbote: Universidad Catolica los Angeles de Chimbote.

Rubio Calduch, V. (S.f.). *"La gestion ambiental en la pequeña y mediana empresa"*. España.



- Tafur Lozano, K. M. (2018). *La gestión logística de las Mypes del sector industrial de la Juliaca*: Universidad Peruana Unión.
- Tavara Infantes, C. (2014). *Mejora del sistema de almacén para optimizar la gestión logística de la empresa comercial Piura*. Piura: Universidad Nacional de Piura. Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/700/IND-TAV-INF-14.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ulloa Cruz, S. (2016). *Diseño y propuesta de implementación de un sistema integrado de gestión, en las áreas de calidad, seguridad y salud ocupacional y medio ambiente; para reducir costos operativos en una metalmecánica*. Trujillo: Uniiversidad Privada del Norte. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12100/Ulloa%20Cruz%20Susan%20Jimena.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- UNAM. (2006). *Proceso Administrativo*. México.
- VARGAS, M., & ALDANA, L. (2006). *Calidad en el Servicio. Conceptos y herramientas*. Colombia.
- VILLALTA TOCTO, K. E. (2016). *CARACTERIZACIÓN DE LA COMPETITIVIDAD Y CAPACITACIÓN DE LAS MYPES RUBROMETAL MECÁNICA EN TUMBES, 2016*. TUMBES.

# **ANEXOS**



**Anexo 01: Hoja de trabajo**

ITEM	SUB DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTA	RESULTADOS %					TOTAL
			OBJETIVO ESPECIFICO//PREGUNTAS	1	2	3	4	5	
				Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muyde acuerdo	
			<b>Determinar los elementos del proceso administrativo</b>						
1	Planeación	Objetivos	¿La empresa establece sus objetivos empresariales acorde a las políticas de calidad de la empresa?	4	6	4	50	36	100
2		Plan de acción	¿La empresa cuenta con un plan de acción claro y conciso?	2	4	8	50	36	100
3		Foda	¿La empresa realizo el respectivo análisis FODA?	2	4	12	60	22	100
4	Organización	Técnicas administrativas	¿La empresa cuenta con un organigrama establecido y actualizado?	6	2	14	40	38	100
5	Dirección	Comunicación	¿Existe una buena comunicación entre los colaboradores dentro de la empresa?	6	0	14	54	26	100
6		Liderazgo	¿El líder de la empresa contribuye a las metas y objetivos organizacionales?	6	0	20	46	28	100
7		Motivación	¿La empresa motiva a su personal hacia el logro de los objetivos fijados?	4	6	12	46	32	100
8	Control	Metas	¿Se cumplen las metas y objetivos propuestos en la primera etapa del proceso administrativo?	6	4	18	40	32	100
9		Medidas correctivas	¿En la empresa se toman medidas correctivas para la solución de los problemas que se presenten?	8	0	12	52	28	100
10		Sistemas	¿Se establece un sistema que permite ver los resultados de la organización actuales en comparación con los esperados?	2	0	16	56	26	100

	SUB DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTA	RESULTADOS %					TOTAL
			OBJETIVO ESPECIFICO//PREGUNTAS	1	2	3	4	5	
			Identificar los principios de la gestión de calidad según la norma ISO 9000	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo	
11	Enfoque al cliente	Necesidades y expectativas	¿La empresa realiza estudios para determinar las necesidades actuales y futuras de sus clientes?	8	4	12	60	16	100
12	Liderazgo	Personal	¿La empresa incentiva al personal al involucramiento en el logro de sus objetivos?	2	18	8	48	24	100
13	Participación del personal	Habilidades	¿La empresa motiva al personal a emplear sus habilidades, con la finalidad de alcanzar los objetivos trazados?	4	14	18	46	18	100
14	Enfoque basado en procesos	Recursos	¿La empresa cuenta con los recursos necesarios para la transformación de los procesos operativos?	0	0	10	60	30	100
15	Mejora continua	Satisfacción	¿La empresa utiliza la mejora continua para aumentar la satisfacción de sus clientes?	4	0	10	48	38	100
16	Enfoque de sistema para la gestión	Objetivos	¿Con la integración de procesos se logra cumplir los objetivos esperados por la organización?	2	0	12	66	20	100
17	enfoque basado en hechos para la toma de decision	Análisis de información	¿La empresa realiza evaluación de datos que le permitan una buena toma de decisiones?	4	2	16	50	28	100
18	Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor	Relaciones	¿Los suministros empleados en el proceso de producción permiten ofrecer un servicio/producto de calidad?	2	4	12	56	26	100

	SUB DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTA	RESULTADOS %					TOTAL
			OBJETIVO ESPECIFICO//PREGUNTAS	1	2	3	4	5	
			Determinar las ventajas de aplicar las buenas prácticas de la logística	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo	
19	Control de inventarios	Inventarios	¿La empresa emplea el uso de inventarios para tener un mejor control del almacén?	6	12	14	36	32	100
20	Gestionar la capacidad del transporte	Rutas de distribución	¿La empresa posee rutas de distribución de sus productos bien definidas?	2	12	34	38	14	100
21		Oportunidades de crecimiento	¿Se ha evaluado oportunidades de expansión a nuevos mercados?	4	2	28	50	16	100
22	Diseño de estrategias de logística	Estrategias	¿La empresa posee estrategias de logística?	4	4	34	44	14	100
23	Evaluación de cumplimiento de objetivos	Objetivos	¿El proceso de logística permite que se cumplan sus objetivos?	4	0	6	54	36	100
24	Mejor análisis del entorno interno	Motivación	¿Los líderes ofrecen la motivación suficiente hacia el personal?	4	4	14	42	36	100
25	Innovación tecnología	Nuevas Tecnologías	¿Están de acuerdo que el sector de la logística es uno de los más idóneos para introducir las nuevas tecnologías?	2	4	16	42	36	100
26		Productividad	¿Considera que las innovaciones tecnológicas generan mejoras en la productividad de todas las fases logísticas?	14	12	24	32	18	100
27	Globalización económica	Sistema logístico eficiente	¿La logística de la empresa se organiza de forma estratégica sistemática y busca expandir sus servicios para satisfacer las necesidades de los clientes?	6	6	12	66	10	100
28	Sistema del cliente	Satisfacción	¿El proceso de logística permite satisfacer las necesidades del cliente?	8	6	30	44	12	100
29	Planificación eficaz	Actividades	¿Los trabajadores encargados de la logística realizan sus actividades a tiempo y en el plazo establecido?	6	4	24	54	12	100

## Anexo 02: Formula de muestra

Formula de calculo:

$$n = \frac{Z^2 \times N \times p \times q}{e^2 (N-1) + (Z^2 \times p \times q)}$$

Donde:

Z= Nivel de confianza (correspondiente con la tabla de valores de Z)

p= Porcentaje de la población que tiene atributo deseado

q= Porcentaje de la población que no tiene atributo deseado=1-p Nota: Cuando no hay indicación de la población que posee o no el atributo, se asume 50% para p y 50% para q

N= Tamaño del universo (Se conoce puesto que es finito)

e= Error de estimación máximo aceptado

n= Tamaño de la muestra

Ingreso de datos:

Z=	90%
p=	50%
q=	50%
N=	182
e=	10%

95%	1.96
90%	1.65
91%	1.7
92%	1.76
93%	1.81
94%	1.89

Tamaño de la muestra:

$$n = \frac{Z^2 \times N \times p \times q}{e^2 (N-1) + (Z^2 \times p \times q)}$$

$$n = \frac{1.65^2 \times 182 \times 0.50 \times 0.50}{10\%^2 (182-1) + 1.65^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = \frac{2.7225 \times 45.5}{0.01 (181) + 2.7225 \times 0.25}$$

$$n = \frac{123.87375}{1.81 + 0.680625}$$

$$n = \frac{123.87375}{2.490625}$$

$$n = 49.7360100$$

$$n = 50$$



### Anexo 03: Cuestionario



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**  
 CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SERVICIOS METAL  
 MECÁNICA HNOS. BENITES S.R.L.

El presente cuestionario tiene como fin recoger información sobre la empresa “Servicios Metal Mecánica Hnos. Benites S.R.L” para desarrollar el trabajo de investigación titulado: “CARACTERISTICAS DE LA GESTION DE CALIDAD Y LA LOGISTICA DE LA EMPRESA SERVICIOS METAL MECANICA HNOS. BENITES S.R.L DEL DISTRITO DE EL ALTO, AÑO 2019”. La información que nos brinde será usada exclusivamente para fines académicos y de investigación. Por lo que se le agradece anticipadamente por su participación.

Preguntas referentes a las características de la gestión de calidad

Item	Preguntas	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	¿La empresa establece sus objetivos empresariales acorde a las políticas de calidad de la empresa?	1	2	3	4	5
2	¿La empresa cuenta con un plan de acción claro y conciso?	1	2	3	4	5
3	¿Utiliza el análisis FODA como herramienta de planeación?	1	2	3	4	5
4	¿La empresa cuenta con un organigrama establecido y actualizado?	1	2	3	4	5
5	¿Existe una buena comunicación entre los colaboradores dentro de la empresa?	1	2	3	4	5
6	¿El líder de la empresa contribuye a las metas y objetivos organizacionales?	1	2	3	4	5
7	¿La empresa motiva a su personal hacia el logro de los objetivos fijados?	1	2	3	4	5
8	¿Se cumplen las metas y objetivos propuestos en la primera etapa del proceso administrativo?	1	2	3	4	5
9	¿En la empresa se toman medidas correctivas para la solución de los problemas que se presenten?	1	2	3	4	5
10	¿Se establece un sistema que permite ver los resultados de la organización actuales en comparación con los esperados?	1	2	3	4	5
11	¿La empresa realiza estudios para determinar las necesidades actuales y futuras de sus clientes?	1	2	3	4	5

12	¿La empresa incentiva al personal al involucramiento en el logro de sus objetivos?	1	2	3	4	5
13	¿La empresa motiva al personal a emplear sus habilidades, con la finalidad de alcanzar los objetivos trazados?	1	2	3	4	5
14	¿La empresa cuenta con los recursos necesarios para la transformación de los procesos operativos?	1	2	3	4	5
15	¿La empresa utiliza la mejora continua para aumentar la satisfacción de sus clientes?	1	2	3	4	5
16	¿Con la integración de procesos se logra cumplir los objetivos esperados por la organización?	1	2	3	4	5
17	¿La empresa realiza evaluación de datos que le permitan una buena toma de decisiones?	1	2	3	4	5
18	¿Existe una buena relación entre trabajadores y los proveedores?	1	2	3	4	5

Preguntas referente a las características de la logística

Item	Preguntas	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo
19	¿La empresa emplea el uso de inventarios para tener un mejor control del almacén?	1	2	3	4	5
20	¿La empresa posee rutas de distribución de sus productos bien definidas?	1	2	3	4	5
21	¿Se ha evaluado oportunidades de expansión a nuevos mercados?	1	2	3	4	5
22	¿La empresa posee estrategias de logística?	1	2	3	4	5
23	¿El proceso de logística permite que se cumplan sus objetivos?	1	2	3	4	5
24	¿Los líderes ofrecen la motivación suficiente hacia el personal?	1	2	3	4	5
25	¿Están de acuerdo que el sector de la logística es uno de los más idóneos para introducir las nuevas tecnologías?	1	2	3	4	5
26	¿Considera que las innovaciones tecnológicas generan mejoras en la productividad de todas las fases logísticas?	1	2	3	4	5
27	¿La logística de la empresa se organiza de forma estratégica sistemática y busca expandir sus servicios para satisfacer las necesidades de los clientes?	1	2	3	4	5
28	¿El proceso de logística permite satisfacer las necesidades del cliente?	1	2	3	4	5
29	¿Los trabajadores encargados de la logística realizan sus actividades a tiempo y en el plazo establecido?					

## CONSTANCIA DE VALIDACION

### CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Carlos David Ramos Rosas identificado con DNI  
03694324, **MAGÍSTER EN**  
Gestión Pública

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: Encuesta, elaborado por Bach. Ruth Elizabeth Quiroga Garcés a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "CARACTERISTICAS DE LA GESTION DE CALIDAD Y LA LOGISTICA DE LA EMPRESA SERVICIOS METAL MECÁNICA HNOS. BENITES S.R.L DEL DISTRITO DE EL ALTO, AÑO 2018", que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al (la) estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Sullana, enero del 2019.

  
ING. ADM. CMP. Carlos David Ramos Rosas  
DOCENTE TUTOR ULADECH  
CLAD 03509

# Validación

Ítems	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
<b>VARIABLE:</b>								
<b>GESTION DE CALIDAD</b>								
1. ¿La empresa establece sus objetivos empresariales acorde a las políticas de calidad de la empresa?	X			X		X		X
2. ¿La empresa cuenta con un plan de acción claro y conciso?	X			X		X		X
3. ¿Utiliza el análisis FODA como herramienta de planeación?	X			X		X		X
4. ¿La empresa cuenta con un organigrama establecido y actualizado?	X			X		X		X
5. ¿Existe una buena comunicación entre los colaboradores dentro de la empresa?	X			X		X		X
6. ¿El líder de la empresa contribuye a las metas y objetivos organizacionales?	X			X		X		X
7. ¿La empresa motiva a su personal hacia el logro de los objetivos fijados?	X			X		X		X
8. ¿Se cumplen las metas y objetivos propuestos en la primera etapa del proceso administrativo?	X			X		X		X
9. ¿En la empresa se toman medidas correctivas para la solución de los problemas que se presenten?	X			X		X		X
10. ¿Se establece un sistema que permite ver los resultados de la organización actuales en comparación con los esperados?	X			X		X		X
11. ¿La empresa realiza estudios para determinar las necesidades actuales y futuras de sus clientes?	X			X		X		X

  
 ING. ALAN ESP. CARRERA DAVILA PERAZO PASCAL  
 DOCENTE TUTOR ULADEC  
 CLAD 03509

12. ¿La empresa incentiva al personal al involucramiento en el logro de sus objetivos?	X		X	X	X
13. ¿La empresa motiva al personal a emplear sus habilidades, con la finalidad de alcanzar los objetivos trazados?	X		X	X	X
14. ¿La empresa cuenta con los recursos necesarios para la transformación de los procesos operativos?	X		X	X	X
15. ¿La empresa utiliza la mejora continua para aumentar la satisfacción de sus clientes?	X		X	X	X
16. ¿Con la integración de procesos se logra cumplir los objetivos esperados por la organización?	X		X	X	X
17. ¿La empresa realiza evaluación de datos que le permitan una buena toma de decisiones?	X		X	X	X
18. ¿Existe una buena relación entre trabajadores y los proveedores?	X		X	X	X
<b>VARIABLE LOGISTICA</b>					
19. ¿La empresa emplea el uso de inventarios para tener un mejor control del almacén?	X		X	X	X
20. ¿La empresa posee rutas de distribución de sus productos bien definidas?	X		X	X	X
21. ¿Se ha evaluado oportunidades de expansión a nuevos mercados?	X		X	X	X
22. ¿La empresa posee estrategias de logística?	X		X	X	X
23. ¿El proceso de logística permite que se cumplan sus objetivos?	X		X	X	X
24. ¿Los líderes ofrecen la motivación suficiente hacia el personal?	X		X	X	X
25. ¿Están de acuerdo que el sector de la logística es uno de los más idóneos para introducir las nuevas tecnologías?	X		X	X	X
26. ¿Considera que las innovaciones tecnológicas generan mejoras en la productividad de todas las fases logísticas?	X		X	X	X

  
 ING. ADM. EMP. Carlos David Ramos Armas  
 DOCENTE TUTOR ULADE  
 /CLAD 03505

27. ¿La logística de la empresa se organiza de forma estratégica sistemática y busca expandir sus servicios para satisfacer las necesidades de los clientes?	X			X	X	X
28. ¿El proceso de logística permite satisfacer las necesidades del cliente?	X			X	X	X
29. ¿Los trabajadores encargados de la logística realizan sus actividades a tiempo y en el plazo establecido?	X			X	X	X

¡Muchas gracias por su colaboración!

  
 MGR. ACML. EMF. Carlos David Ramos Rosales  
 DOCENTE TUTOR ULADECH  
 CLAD 03509

## Anexo 04: Consentimiento informado

### "El Año Del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

El Alto, 03 de Noviembre del 2018

**Oficio N° 001-144-2018 DTI ULADECH/CDRR**

Sr Marcos Benites Temoche

Gerente Servicios Metal Mecánica Hnos Benites – El Alto

Tengo el agrado de dirigirme a Ud, para manifestarle que estamos realizando un estudio de investigación con el objetivo de: caracterizar la Gestión de Calidad y la Logística de la Empresa Servicios Metal Mecánica Hnos Benites S.R.L del Distrito de El Alto, año 2018. Nos gustaría presentarle una hoja informativa sobre las razones del estudio, luego de eso Ud, decidirá si desea continuar con el presente estudio. Luego de haber aceptado participar, procederá a llenar la siguiente encuesta, en ella solo debe llenar los cuadros vacíos y marcar la opción que corresponda a su respuesta.

Agradecemos de antemano su participación.

Aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración y estima personal Dios lo bendiga.

  
Mg. ADM. EMP. Carlos David Ramos Rojas  
DOCENTE TUTOR ULADECH  
CLAD 03509

  
SERVICIOS METAL MECÁNICA  
HNOS BENITES S.R.L.  
Marcos Benites Temoche  
GERENTE GENERAL

ANEXO 03: Consentimiento Informado.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE  
(ULADECH Católica)**

Instituto de Investigación (IIU)

**La Gestión de Calidad y la Logística de la Empresa Servicios Metal Mecánica Hnos Benites S.R.L del Distrito de El Alto, año 2018.**

Investigador principal: Mgtr. Carlos David Ramos Rosas (Universidad Católica los Ángeles de Chimbote)

Ingeniero. Juan Ipanaque (Universidad Católica los Ángeles de Chimbote)

Fecha de Versión: 09 de setiembre, 2018 (Versión 1.0)

Detalles e indicaciones:

Estimado Marcos Benites Temoche,

Estamos realizando un estudio de investigación con el objetivo de: caracterizar la Gestión de Calidad y la Logística de la Empresa Servicios Metal Mecánica Hnos Benites S.R.L Del Distrito de El Alto, año 2018. Nos gustaría presentarle una hoja informativa sobre las razones del estudio, luego de eso Ud. Decidirá si desea continuar en el presente estudio. Luego de haber aceptado participar, procederá a llenar la siguiente encuesta, en ella solo debe llenar los cuadros vacíos y marcar la opción que corresponda a su respuesta. Agradecemos de antemano su participación.

  
Mgtr. CARLOS DAVID RAMOS ROSAS  
DOCENTE TUTOR ULADECH  
CLAD 03509

  
SERVICIOS METAL MECÁNICA  
Hnos BENITES S.R.L  
Marcos Benites Temoche  
GERENTE GENERAL



## Consentimiento Informado

### Propósito del proyecto de investigación

El propósito de este estudio es caracterizar la Gestión de Calidad y la Logística de la Empresa Servicios Metal Mecánica Hnos Benites S.R.L Del Distrito De El Alto, año 2018.

### ¿Por qué le pedimos participar?

Estamos solicitando su participación como voluntario en un estudio de investigación que tiene gran importancia por cuanto llenara el vacío de conocimiento debido a que no existe reporte de las Características de la Gestión de Calidad y la Logística de la Empresa Servicios Metal Mecánica Hnos Benites S.R.L Del Distrito de El Alto, año 2018.

### Procedimientos

Si Ud. accede participar, le pediremos que complete un cuestionario estructurado de Gestión de Calidad y la Logística de la Empresa Servicios Metal Mecánica Hnos Benites S.R.L del Distrito De El Alto, año 2018, mediante la técnica de la encuesta a una muestra poblacional que se calculará de la población de la Empresa Servicios Metal Mecánica Hnos Benites S.R.L del Distrito de El Alto, año 2018. El cuestionario demora aproximadamente 10 minutos.

### Riesgos/molestias

Esté estudio no representa ningún riesgo para la Mype que administra.

### Beneficios

El estudio no presenta ningún beneficio para usted, pero podría beneficiar a la ciencia ya que reportará un panorama de la Gestión de Calidad y Logística de la Empresa Servicios Metal Mecánica Hnos Benites S.R.L Del Distrito De El Alto, año 2018.

### Pago por participación

Su participación en este estudio es completamente voluntaria. Nosotros no pagamos por su participación.

  
MIS. ADM. ZMR. Carlos David Ramos Pizarro  
DOCENTE TUTOR ULADECH  
CLAD 03509

  
SERVICIOS METAL MECANICA  
HNOS. BENITES S.R.L.  
Marcos Benites Jimenez

#### Protegiendo la confidencialidad de los datos

Toda la información recogida en este estudio será manejada con rigurosa confidencialidad. Aunque se coleccionará su nombre y de la MYPE para propósitos del estudio, no los usaremos rutinariamente. Y toda la información recolectada será guardada en bases de datos protegidas con contraseñas. Usted no será identificable ya que solo números serán usados en vez de nombres en las bases de datos.

#### Compartiendo su información con otros

Los resultados de este estudio podrían presentarse en revistas o conferencias científicas, pero sin su nombre y sin ninguna información que pueda identificarlo. Su nombre no aparecerá en ninguna publicación de este estudio.

#### ¿A quién debo llamar si tengo dudas o problemas?

- Llame al investigador principal, Mgtr. Carlos David Ramos Rosas al teléfono 955943115 sobre cualquier pregunta, duda o queja que crea se relacione al estudio.
- Llame o contacte a la oficina del Comité Institucional de Ética en Investigación de la ULADECH Católica. Contacte al Comité Institucional de Ética si siente que no ha sido tratado justamente o si tiene alguna otra preocupación. La información del Comité Institucional de Ética es la siguiente:

Dra. Carmen Gorriti Siappo

Presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación de la ULADECH Católica

Teléfono: (+51043) 327-933.

E-mail: cgorritis@gmail.com

Declaración del participante

El estudio descrito me ha sido explicado, y yo voluntariamente doy mi consentimiento para participar en este estudio. Si tengo preguntas futuras acerca del estudio, éstas serán contestadas por uno de los investigadores listados en el punto anterior.

Doy permiso a los investigadores para:

- Usar la información colectada en este estudio

  
 Sí

SERVICIOS DE TALLERES MECANICA  
MOR, BENTON S.R.L.  
Miguel Benites Tinoco  
ALLENTOUR

No

  
Mgtr. Carlos David Ramos Rosas  
DOCENTE TUTOR ULADECH  
CLAD 03309

**Anexo 05. Información legal de la empresa**

N°	RAZÓN SOCIAL	GERENTE	RUC	DIRECCIÓN
01	SERVICIOS METALMECÁNICA “HNOS. BENITES S.R.L.”	MARCOS BENITES TEMOCHE	20186272642	AV. BOLOGNESI S/N. (FRENTE AL ESTADIO)



## Anexo 06. Estadístico de alfa de Cronbach

**AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"**

**DOCENTE A CARGO: MG. DARWIN MACCOLL PRIMERO LLACSAGUACHE CALLE**

**ESPECIALIDAD: ESTADÍSTICO**

**COLEGIADO: COESPE N°675**

### **Validez y Confiabilidad:**

Para evaluar el instrumento en su validez y confiabilidad se realizó una prueba piloto, a fin de garantizar la calidad de los datos. El instrumento se aplicó a 20 personas con el fin de explorar sobre las características de la gestión de calidad y Logística de la empresa con su respectiva claridad y comprensión de las preguntas

**Validez:** El instrumento que Determina la gestión de calidad y la logística de la empresa, fue validado por expertos que acrediten experiencia en el área, para emitir los juicios y modificar la redacción del texto para que sea comprensible por el entrevistado.

**Confiabilidad:** La confiabilidad fue evaluada mediante el método de Alfa de Cronbach, utilizando el paquete estadístico SPSS versión 22. Dando el siguiente resultado:

  
MG. DARWIN MACCOLL P. LLACSAGUACHE CALLE  
Estadístico  
COESPE: 675

**ESTADISTICOS DEL ALFA DE CRONBACH PARA DETERMINAR LAS CARACTERISTICAS DE LA GESTION DE CALIDAD Y LA LOGISTICA DE LA EMPRESA SERVICIOS METAL MECANICA "HNOS.BENITES S.R.L DEL DISTRITO DEL ALTO, AÑO 2018**

<b>N° preguntas</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
<b>29</b>	<b>0.915</b>

Podemos determinar que el instrumento utilizado para este estudio es confiable debido a que existe un 91.5 % de confiabilidad con respecto a 29 preguntas del cuestionario.



MG. Darwin Maccóll P. Llacsaguache Calle

COESPE N°675

ESTADÍSTICOS DEL ALFA DE CRONBACH PARA DETERMINAR LAS CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA LOGÍSTICA DE LA EMPRESA SERVICIOS METAL MECANICA "HNOS.BENITES S.R.L DEL DISTRITO DEL AL TO, AÑO 2018

Estadísticas de elemento			Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
	Media	Desviación Típica	
P1	4,0800	1,00691	.910
P2	4,1400	.88086	.910
P3	3,9600	.83201	.911
P4	4,0200	1,07836	.911
P5	4,0000	.80812	.921
P6	3,9600	.85619	.918
P7	3,9600	1,02936	.909
P8	3,8800	1,09991	.909
P9	4,0000	.85714	.909
P10	4,0600	.71171	.912
P11	3,7200	1,05056	.910
P12	3,7400	1,08440	.913
P13	3,6000	1,06904	.914
P14	4,2000	.60609	.912
P15	4,2000	.78246	.909
P16	4,0400	.63760	.910
P17	3,9600	.94675	.909
P18	4,0000	.85714	.913
P19	3,7600	1,20475	.909
P20	3,5000	.95298	.908
P21	3,7200	.90441	.912
P22	3,6000	.92582	.910
P23	4,1800	.87342	.916
P24	4,0200	1,02000	.913
P25	4,0600	.93481	.915
P26	3,2800	1,29426	.913
P27	3,6800	.95704	.912
P28	3,4600	1,05386	.918
P29	3,6200	.96658	.911

  
 MSc. DARYN MACCIEL P. LANSARUICHE CALLE  
 Estadístico  
 COESPE: 675

**Anexo 07: Libro de códigos**

ÍTEMS	PREGUNTAS DE LA ENCUESTA																													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	
1	5	5	5	4	2	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5
2	4	5	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	3	5	5	5	5	2	4
3	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	2	4	3	4	3	4	4	4	3	
4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	
6	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	2	3	2
8	4	5	3	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	1	1	1	4	1	
9	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
10	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	5		
11	4	5	5	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	
12	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	1	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
13	4	4	3	3	4	5	4	3	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
14	2	2	4	4	3	3	4	2	2	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	5	4	4	5	5	3	4	3	3	
15	2	2	4	1	5	4	1	1	2	4	1	2	2	4	2	2	1	1	1	1	1	1	5	2	4	1	1	1	1	
16	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	1	4	
17	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	
18	2	3	2	5	5	4	5	5	5	3	1	5	5	5	5	5	2	5	2	2	1	3	5	5	5	1	1	3	1	
19	4	5	4	1	4	5	5	4	5	4	5	1	3	4	5	5	5	3	3	4	4	3	5	4	5	5	4	5	5	
20	5	4	2	4	4	5	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	1	3	2	2	3	1	4	2	5	1	2	5	3	
21	4	4	5	4	5	4	2	2	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
22	1	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	3	4	4	5	3	2	3	4	4	4	
23	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	2	3	4	2	
24	4	5	4	3	5	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	3	3	
25	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	2	3	4	3	
27	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	2	3	2	4	3	2	4	4	4	3	
28	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	
29	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	4	4	2	4	

<b>30</b>	5	5	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	3	5
<b>31</b>	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
<b>32</b>	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	1	3	4	4
<b>33</b>	4	4	4	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3
<b>34</b>	1	1	1	1	3	2	1	1	2	3	4	4	3	4	3	3	4	4	1	2	3	4	4	4	4	3	4	1
<b>35</b>	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	1
<b>36</b>	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3
<b>37</b>	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>38</b>	3	3	3	3	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4
<b>39</b>	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>40</b>	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3
<b>41</b>	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	1	4	4	4	4	4	5	4	5	4	1	1	3	4	4	3
<b>42</b>	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	2	1	4	4	4	4	4	5	4	5	4	1	1	3	4	4	5
<b>43</b>	4	4	5	5	2	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5
<b>44</b>	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4
<b>45</b>	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	2	4	4
<b>46</b>	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5	4	3	3	3	5	5	5	1	4	3
<b>47</b>	3	3	3	5	5	4	2	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	2	4	3
<b>48</b>	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4	3	5	2	3	3	3	3	5	5	1	4	4
<b>49</b>	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	2	2	3	2	3	4	4	5	3	3	3	4	4	4	3	4	4
<b>50</b>	4	4	4	5	4	2	5	5	5	5	4	2	2	4	4	3	3	5	4	3	3	3	4	5	5	2	2	5



**Anexo 08: Propuesta de mejora**

Problema encontrado	Solución de mejora	Responsable
Análisis FODA como herramienta de planeación	Según lo concluido dentro de la empresa aun deben de mejorar el análisis FODA como herramienta de planeación de igual forma capacitar al personal para que tengan un punto de visto claro hacerla del tema.	Gerente
Integración de procesos para obtener los resultados esperados	Se debe ser mas perseverante en mejorar estos procesos para obtener los resultados esperados para la mejora de la empresa.	Gerente
De forma estratégica se busca expandir sus servicios para satisfacer las necesidades de los clientes	De igual forma ser mas perseverante en el tema de cómo superar las expectativa de los clientes.	Gerente

**Anexo 09: Cronograma de actividades**

**Cuadro N° 4: Cronograma de actividades**

ACTIVIDADES	2018								2019							
	OCT	NOV			DIC				ENE				FEB			
	29	13-19	20-26	27-30	01-30	04-06	07-10	28-31	01-20	04-10	11-17	26-31	01-07	08	09	10-20
INICIO DE CLASES	X															
INICIO DE CLASES	X															
ELABORACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN		X	X	X	X	X										
RECOJO DE DATOS			X													
PROCESAMIENTO DE DATOS				X	X											
ANÁLISIS DE DATOS						X	X									
ELABORACIÓN DE INFORME DE INVESTIGACIÓN								X	X	X	X					
ELABORACIÓN DEL ARTICULO CIENTÍFICO										X						
PREBANCA											X					
LEVANTAMIENTO																

## Anexo 10: Presupuesto

TITULO: "CARACTERISTICAS DE LA GESTION DE CALIDAD Y LA LOGISTICA DE LA EMPRESA SERVICIOS METAL MECÁNICA HNOS. BENITES S.R.L DEL DISTRITO DE EL ALTO, AÑO 2018"

INVESTIGADOR (A): RUTH ELIZABETH QUIROGA GARCES

PERIODO: 2018 - 2019

### Cuadro N° 5: Presupuesto

<b>PRESUPUESTO DE GASTOS</b>				
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PRECIO UNITARIO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>BIENES</b>				
<b>RESALTADOR</b>	UNIDAD	1	2	S/ 2.00
<b>LAPICEROS</b>	UNIDAD	1	1	S/ 1.00
<b>CUADERNO A-4</b>	UNIDAD	1	4	S/ 4.00
<b>CORRECTOR</b>	UNIDAD	1	3	S/ 3.00
<b>SERVICIOS</b>				
<b>MOVILIDAD</b>	UNIDAD	5	200	S/ 4 000.00
<b>ASESORIA</b>	UNIDAD	5	450	S/ 2 250.00
<b>VIATICOS</b>	UNIDAD	5	400	S/ 2000.00
<b>INTERNET</b>	UNIDAD	5	120	S/ 600.00
<b>ENCUESTADORES</b>	UNIDAD	2	30	S/ 60.00
<b>TOTAL</b>				<b>S/ 8920.00</b>