



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **FACULTAD DE INGENIERIA**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE INGENIERIA  
INDUSTRIAL**

**APLICACIÓN DEL TOTAL QUALITY MANAGEMENT PARA LA  
MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA SOLUCIONES  
EN GESTIÓN Y LOGÍSTICA S.A.C**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:  
INGENIERO INDUSTRIAL**

### **AUTOR**

**KEVIN ROSSEL MORENO LÓPEZ**

### **ASESOR**

**MG. DANIEL RICARDO SILVA SIU**

### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**SISTEMA DE GESTIÓN EMPRESARIAL Y PRODUCTIVA**

**LIMA - PERU**

**2017**

# PAGINA DEL JURADO

---

**PRESIDENTE**

---

**VOCAL**

---

**SECRETARIO**

## **DEDICATORIA**

A mis padres quienes han sido parte fundamental de mi desarrollo como persona y profesional que ahora soy, son ellos quienes influenciaron en mi vida para ser cada día mejor que ayer. Son ellos a quienes honro y horrare toda mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco en primer lugar a Dios por todo lo logrado hasta el día de hoy, por bendecirme siempre, por cuidarme en cada paso que doy, gracias a él tengo todo lo que siempre anhele. Nunca dejaré de agradecer a Dios por todo lo bueno y lo malo.

Agradezco también al Mg. Daniel Ricardo Silva Siu por su contribución para el desarrollo del proyecto de tesis, así como también agradezco a la empresa Soluciones en Gestión y Logística S.A.C por brindarme la facilidad de desarrollar el presente proyecto en su organización.

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo Kevin Rossel Moreno López con DNI N° 70281042, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela de ingeniería Industrial, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presentan en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 07 de Julio del 2017

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Aplicación Del Total Quality Management para la mejora de la Competitividad de la Empresa Soluciones en Gestión y Logística S.A.C”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Ingeniero Industrial.

El Autor.

# ÍNDICE

<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>15</b>
1.1 Realidad Problemática .....	1
1.2 Trabajos Previos .....	7
1.2.1 Antecedentes.....	7
1.3 Teorías Relacionadas Al Tema .....	11
1.3.1 Variable Independiente: TQM.....	11
1.3.2 Variable Dependiente: Competitividad.....	17
1.4 Marco Conceptual .....	22
1.4.1 Total Quality Management.....	22
1.4.2 Planificación.....	22
1.4.3 Control Y Seguimiento .....	22
1.4.4 Calidad .....	23
1.4.5 Calidad Del Servicio .....	23
1.4.6 Conformidad .....	23
1.4.7 Desempeño .....	23
1.4.8 Productividad.....	23
1.4.9 No Conformidad.....	24
1.5 Formulación Del Problema.....	24
1.5.1 Problema General.....	24
1.5.2 Problemas Específicos .....	24
1.6 Justificación.....	24
1.6.1 Justificación Teórica .....	25
1.6.2 Justificación Técnica.....	25
1.6.3 Justificación Económica .....	25

1.7	Hipótesis .....	25
1.7.1	Hipótesis General .....	26
1.7.2	Hipótesis Específicas.....	26
1.8	Objetivos .....	26
1.8.1	Objetivo General.....	26
1.8.2	Objetivos Específicos .....	26
<b>II.</b>	<b>MÉTODO.....</b>	<b>27</b>
2.1	Diseño De Investigación.....	28
2.2	Variables, Operacionalización .....	29
2.3	Población Y Muestra .....	30
2.3.1	Población.....	30
2.3.2	Muestra.....	30
2.3.3	Muestreo.....	31
2.4	Técnicas e Instrumentos De Recolección De Datos, Valides Y Confiabilidad .....	32
2.4.1	Técnicas e Instrumentos De Recolección De Datos.....	32
2.4.2	Validez Y Confiabilidad.....	35
2.5	Métodos De Análisis De Datos.....	35
2.6	Aspectos Éticos.....	36
2.7	Análisis Económico Financiero .....	37
2.7.1	Recursos y Presupuestos.....	37
2.7.2	Financiamiento .....	38
2.8	Cronograma De Ejecución (Ver Tabla N° 6) .....	40
2.9	Desarrollo De La Propuesta .....	41
2.9.1	Situación Actual.....	41
2.9.2	Implementación De La Mejora.....	51



<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>60</b>
3.1 Análisis Descriptivo .....	60
3.1.1 Total Quality Management.....	60
3.1.2 Competitividad .....	62
<b>4.1 BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>64</b>

# ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Porcentaje de Reclamos e Insatisfacciones .....	4
<b>Tabla 2:</b> Causas de reclamos y/o insatisfacciones.....	6
<b>Tabla 3:</b> Tabla de Recursos Humanos .....	37
<b>Tabla 4:</b> Tabla de Recursos Materiales.....	37
<b>Tabla 5:</b> Costos Servicios Utilizados.....	37
<b>Tabla 6:</b> Beneficio / Costo.....	39
<b>Tabla 7:</b> Cronograma de Ejecución Septiembre 2016 – Noviembre 2016 .....	40
<b>Tabla 8:</b> Servicios Realizados Junio – Agosto 2016 .....	42
<b>Tabla 9:</b> Índice de Actividades .....	45
<b>Tabla 10:</b> Nivel de Rendimiento.....	46
<b>Tabla 11:</b> Nivel de Satisfacción al Cliente.....	47
<b>Tabla 12:</b> Nivel de Productividad.....	48
<b>Tabla 13:</b> Nivel de Eficiencia.....	49
<b>Tabla 14:</b> Nivel de Eficacia.....	50
<b>Tabla 15:</b> Servicios Realizados Setiembre – Noviembre 2016 .....	54
<b>Tabla 16:</b> Índice De Actividades .....	55
<b>Tabla 17:</b> Nivel De Rendimiento .....	56
<b>Tabla 18:</b> Nivel De Satisfacción Al Cliente.....	57
<b>Tabla 19:</b> Nivel De Productividad .....	58
<b>Tabla 20:</b> Nivel De Eficiencia .....	59
<b>Tabla 21:</b> Nivel De Eficacia .....	60
<b>Tabla 22:</b> Dimension 1: Índice de Actividades .....	60
<b>Tabla 23:</b> Dimension 2: Nivel de Rendimiento .....	61
<b>Tabla 24:</b> Dimension 3: Satisfacción del Cliente.....	62
<b>Tabla 25:</b> Dimension 4: Productividad .....	63
<b>Tabla 26:</b> Prueba de Normalidad de la Competitividad con Shapiro Wilk .....	64
<b>Tabla 27:</b> Descriptivos de Competitividad Antes y Después con T-Student .....	65
<b>Tabla 28:</b> Análisis del $p_{valor}$ de productividad antes y después con la prueba T de Student .....	66
<b>Tabla 29:</b> Prueba de Normalidad de la Calidad con Shapiro Wilk.....	67

<b>Tabla 30:</b> Descriptivos de Calidad Antes y Después con T-Student.....	68
<b>Tabla 31:</b> Análisis del $p_{\text{valor}}$ de Calidad antes y después con la prueba T de Student .....	69
<b>Tabla 32:</b> Prueba de Normalidad de la Productividad con Shapiro Wilk .....	70
<b>Tabla 33:</b> Comparación de medias de productividad antes y después con Wilcoxon.....	71
<b>Tabla 34:</b> Estadísticos de prueba de Wilcoxon para Productividad.....	72

## INDICE DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 1:</b> Diagrama Ishikawa .....	5
<b>Ilustración 2:</b> Diagrama de Pareto .....	6
<b>Ilustración 3:</b> Trilogía de Juran .....	14
<b>Ilustración 4:</b> Factores de la Productividad .....	19
<b>Ilustración 5: Modelo Europeo EFQM de implantación de un sistema de calidad.</b> .....	21
<b>Ilustración 6:</b> Matriz De Operaciones .....	29
<b>Ilustración 7:</b> Diagrama de Flujo - Presentación De Ofertas .....	44
<b>Ilustración 8:</b> Diagrama de Flujo - Firma del Contrato.....	44
<b>Ilustración 9:</b> Diagrama de Flujo - Presentación de Ofertas.....	52
<b>Ilustración 10:</b> Diagrama de Flujo - Firma del Contrato.....	53

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Aplicación Del Total Quality Management para la mejora de la Competitividad de la Empresa Soluciones en Gestión y Logística S.A.C”, tuvo como objetivo general determinar que la aplicación del TQM mejora la competitividad de la empresa Soluciones en Gestión y Logística S.A.C. El tipo de investigación es aplicada, de diseño cuasi experimental, con enfoque cuantitativo. La población de estudio estuvo conformada por todos los servicios realizados durante el periodo de 12 semanas equivalentes a 3 meses. La muestra fue de tipo censal lo que permitió que todos los componentes de la población sean tomados para su estudio. Los datos recopilados fueron obtenidos mediante la técnica y la observación directa de los hechos, es decir se tomaron los datos de las actividades realizadas al momento de la elaboración del expediente, del mismo modo con los instrumentos de recolección de datos se obtuvo información relevante sobre los servicios realizados y las conformidades obtenidas al finalizar los servicios, esto ayudo a ver el rendimiento y la productividad real de la organización. Los datos obtenidos fueron procesados en Excel y SPSS Statistics 24. Los resultados obtenidos después de aplicado el Total Quality Management es el incremento del 195% de la competitividad. Se concluye que la aplicación del Total Quality Management mejora la competitividad.

**Palabras clave:** índice de actividades, desempeño, calidad, eficiencia, eficacia, productividad, calidad del servicio, satisfacción del cliente.

## ABSTRACT

The present research work titled "Application of Total Quality Management for the improvement of the Competitiveness of the Company Solutions in Management and Logistics SAC", had as general objective to determine that the application of TQM improves the competitiveness of the company Solutions in Management and Logistics SAC. The type of research is applied, of quasi experimental design, with quantitative approach. The study population consisted of all services performed during the 12 week period equivalent to 3 months. The sample was of census type which allowed all the components of the population to be taken for study. The data collected were obtained by means of the technique and the direct observation of the facts, that is to say the data of the activities carried out at the time of the elaboration of the file were taken, in the same way with the instruments of data collection was obtained relevant information on the Services performed and the conformities obtained at the end of services, this helped to see the actual performance and productivity of the organization. The data obtained were processed in Excel and SPSS Statistics 24. The results obtained after applying Total Quality Management is the 195% increase in competitiveness. It is concluded that the application of Total Quality Management improves competitiveness.

**Key words:** activity index, performance, quality, efficiency, efficiency, productivity, quality of service, customer satisfaction.