



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**“Implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura y Gestión  
(BPMG) para incrementar la calidad de servicio en la empresa Logística y  
Suministro Roca EIRL, Lince 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
INGENIERA INDUSTRIAL**

**AUTORA:**

**Diana Carolina Usurin Garcia**

**ASESOR:**

**Mg. Ricardo Martin Huertas del Pino Cavero**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Sistemas de Gestión de la Seguridad y Calidad**

**Lima – Perú**

**2018**

El Jurado encargado de evaluar la Tesis presentada por Don (a) :

Diana Usurín García


cuyo título es:

“Implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura y Gestión (BPMG) para incrementar la calidad del servicio en la empresa Logística y Suministro Roca EIRL, Lince 2018”

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:

.....II.....(número) *ANCE*..... (letras).

Los Olivos, *16* de *diciembre* del 2018

  
.....  
Presidente  
.....  
Secretario  
.....  
Vocal

En primer lugar, agradezco a Dios, porque a pesar de todo siempre ha escuchado mis palabras. A mi familia, la cual agradezco su guía incondicional en mi proceso formativo, aprendí dos cosas importantes SIN ESFUERZOS, no disfrutaras EL ÉXITO.

*"La perfección no existe, la excelencia sí"*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer en especial a grandes futuros, colegas que he conocido en mi trayecto personal. Sus consejos y enseñanzas formaron parte de mis aprendizajes.

También agradezco a mis docentes universitarios, que han sido participes en lograr la excelencia de la presente investigación y aplicación de metodologías nuevas para aportar a empresas que necesiten innovar y crecer.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Diana Carolina Usurin Garcia, identificada con DNI: 72854586, estudiante de pregrado, de la Facultad profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad Privada Cesar Vallejo. Por ende, declaro lo siguiente:

a) Autoría:

Confirmando de la tesis titulada, "Implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura y Gestión (BPMG) para incrementar la calidad del servicio en la empresa Logística y Suministro Roca EIRL, Lince 2018", la cual presento para optar el grado como profesional de la carrera de Ingeniería Industrial.

b) Autenticidad:

La tesis no cuenta, con algún plagio parcial o total, se ha respetado las normativas internacionales, con respecto a citas y referencias consultadas durante la investigación.

Los datos presentados son reales, no cuentan con alguna falsificación, copia o duplicidad

c) Cumplimientos:

La presente tesis no atenta con derechos de autor de terceros.

d) Publicación:

La presente tesis no cuenta con alguna publicación anterior, con respecto a la obtención de algún grado o título profesional.

e) Resultados

Cualquier información o dato presentado en el resultado es real, no ha sido falsificado, ni duplicado.

Por lo siguiente, se asumirá frente a la universidad, alguna responsabilidad que derive alguna autoría, respecto al contenido de la presente tesis.

Lima 12 de septiembre del 2018

  
Diana Carolina Usurin Garcia  
DNI: 72854586

## PRESENTACIÓN

Estimados,

Continuando con el cumplimiento del reglamento y aprobación de grados, títulos de la facultad de ingeniería industrial de la Universidad Cesar Vallejo, presento ante ustedes la Tesis titulada: **“Implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura y Gestión (BPMG) para incrementar la calidad del servicio en la empresa Logística y Suministro Roca EIRL, Lince 2018”**. La cual adjunto para su revisión y evaluación de los miembros del jurado, con el firme propósito de conseguir mi título profesional de Ingeniera Industrial en mi respectiva casa de estudios, antes mencionada.

El presente trabajo cuenta con VIII Capítulos de desarrollo, los cuales son: I. Introducción, II. Método, III. Resultados, IV. Discusión, V. Conclusiones, VI. Recomendaciones, VII. Referencias y VIII. Anexos, el cual contara con el manual de aplicación de la metodología BPMG.

La investigación, tuvo como finalidad demostrar la implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura y Gestión para incrementar la calidad del servicio en la empresa Logística y Suministros Roca EIRL. Para la realización se ha requerido de los conocimientos aprendidos en estos V años de formación académica, consultando libros de investigación para conseguir mejoras en los procesos de la organización estudiada.

# ÍNDICE

CARÁTULA.....	I
PÁGINA DEL JURADO.....	II
DEDICATORIA.....	III
MENSAJE.....	VI
AGRADECIMIENTO.....	V
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	VI
PRESENTACIÓN.....	VII
RESUMEN .....	XI
ABSTRACT .....	XII
1. INTRODUCCION .....	13
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACION .....	14
1.1.1. CONTEXTO INTERNACIONAL.....	14
1.1.2. CONTEXTO NACIONAL.....	17
1.1.3. CONTEXTO LOCAL .....	17
1.2. PLANTEAMIENTO DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	18
1.3. TRABAJOS PREVIOS .....	22
1.4. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA .....	28
1.4.1. BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA Y GESTIÓN.....	28
1.4.2. Objetivos de las BMPG.....	29
1.4.3. ¿Qué sectores se aplican las Buenas Prácticas de Manufactura y Gestión? .....	34
1.4.4. ¿Qué referencias se aplican las Buenas Prácticas de Manufactura y Gestión? .....	34
1.4.5. ¿Para aplicar las BMPG necesitare un equipo especializado para implementar esta mejora? 34	
1.5. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	34
1.6. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO .....	35
1.7. HIPÓTESIS .....	36
1.8. OBJETIVO .....	37
2. METODO .....	39
2.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	39
2.1.1. Tipo de investigación .....	39
2.1.2. Diseño de la investigación.....	39
2.2. Operacionalización de las variables .....	39
2.2.1. VARIABLES Y OPERACIONALIZACION.....	40
2.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO .....	41



2.3.1.	Población y muestra de la investigación .....	41
2.3.2.	Muestreo de la investigación .....	41
2.4.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.....	42
2.4.1.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	42
a)	Método de observación:.....	42
b)	Normativa.....	42
c)	Análisis documental.....	42
2.4.2.	Instrumentos.....	43
2.4.3.	Validez y Confiabilidad .....	43
2.5.	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS .....	43
2.6.	ASPECTOS ÉTICOS .....	43
2.7.	DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE LA ORGANIZACIÓN .....	44
2.7.1.	Situación actual de la organización .....	44
2.7.1.1.	Descripción de la empresa y reseña histórica .....	45
2.7.1.2.	Servicio que ofrece la organización.....	45
2.7.1.3.	Descripción del mercado objetivo de la organización .....	45
2.7.1.4.	Organigrama y estructura de la organización .....	46
2.7.1.5.	Visión, Misión y Valores de la organización .....	46
2.7.2.	Propuesta de mejora de la organización.....	48
2.7.2.1.	Análisis Inicial.....	48
2.7.2.2.	Propuesta de Implementación de Buenas Prácticas de Manufactura y Gestión – BPMG 51	
2.7.2.3.	Cronograma: Ejecución pasó a paso de la BPMG .....	54
2.7.3.	Ejecución de la propuesta:.....	55
2.7.4.	Resultado de la implementación.....	63
2.7.5.	Análisis económico financiero.....	68
3.	RESULTADOS.....	70
3.1.	ANÁLISIS DESCRIPTIVO.....	70
3.2.	ANÁLISIS INFERENCIAL.....	75
3.2.1.	Análisis de variable dependiente: .....	75

4.	DISCUSIÓN .....	80
5.	CONCLCUSIONES.....	81
6.	RECOMENDACIONES.....	82
7.	REFERENCIAS .....	83
8.	ANEXOS.....	85
•	Instrumento .....	85

## RESUMEN

El firme propósito para aplicar la implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura se centrará en mejorar la calidad de servicio de la empresa Logística y Suministros Roca EIRL en el distrito de Lince. Para desarrollar la situación actual de la organización se analizó nuestra variable dependiente de Calidad de Servicio el cual se utilizó las dimensiones de eficacia y satisfacción del cliente.

Se analizó el promedio de entregas necesarias que se brinda en la organización, y las entregas alcanzadas que debe cumplir la empresa.

La satisfacción de clientes, se analizó con el factor de reclamaciones en el servicio brindado y los clientes atendidos, mejorando los puntos críticos de la organización. En la aplicación de las BPMG, durante nuestro diagnóstico inicial se obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 58 % y de Incumplimiento del 42%, durante el desarrollo de la propuesta e incremento de la calidad de servicio se observa reflejada una mejora en el aumento del cumplimiento a un 83% y reducción del no cumplimiento en un 17%.

La población a ejecutar consta de 22 días (Antes y Después), de la implementación de la normativa de las Buenas Prácticas de Manufactura y Gestión, permitiendo la ejecución y medición de los indicadores de la variable independiente BPMG, mejorando la competitividad empresarial, gestión del cambio de la organización, competitividad del personal de la organización Logística y Suministros Roca EIRL.

El tipo de tesis desarrollada es cuasi experimental, que se utilizara la aplicación de metodología de SPSS. Las conclusiones fueron que se vio un margen de aumento en la entrega de los servicios, eficiencia y satisfacción del cliente, en el área de gestión logística de la organización.

**Palabras clave:** Buenas Prácticas de Manufactura y Gestión, Calidad de servicio, eficacia del proceso

## ABSTRACT

The firm purpose to apply the implementation of Good Manufacturing Practices will focus on improving the quality of service of the company Logistica and Suministros Roca EIRL in the district of Lince. In order to develop the current situation of the organization, we analyzed our dependent variable of Service Quality, which used the dimensions of effectiveness and customer satisfaction.

The average of necessary deliveries that are provided in the organization, and the deliveries reached that the company must meet were analyzed.

The satisfaction of customers was analyzed with the factor of claims in the service provided and the clients served, improving the critical points of the organization.

In the application of the BPMG, during our initial diagnosis a percentage of compliance of 58% was obtained and of Non-compliance of 42%, during the development of the proposal and increase of the quality of service is observed an improvement in the increase of compliance to 83% and reduction of non-compliance by 17%.

The population to be executed consists of 22 days (Before and After), of the implementation of the Good Manufacturing Practices and Management regulations, allowing the execution and measurement of the indicators of the independent variable BPMG, improving business competitiveness, management of the change of the organization, competitiveness of the staff of the Logistica and Suministros Roca EIRL organization.

The type of thesis developed is quasi-experimental, using the SPSS methodology application. The conclusions were that there was a margin of increase in the delivery of services, efficiency and customer satisfaction, in the area of logistics management of the organization.

**Keywords:** Good Manufacturing and Management Practices, Quality of service, efficiency of the process

## 1. INTRODUCCIÓN

Actualmente las organizaciones, desean crecer y fortalecerse como empresa, en este caso un punto importante de partida es la calidad de servicio, el desarrollo de la organización, los recursos humanos, los costos, las ventas, entre otros. En este contexto la empresa a investigar desea mejorar la calidad de sus servicios, busca fidelización de sus clientes, y necesita posicionarse en este mercado competitivo, por ende, Logística y Suministros Roca EIRL está en la necesidad de implementar un manual de las BPMG, con el más firme propósito de garantizar la calidad de su servicio y satisfacción de sus clientes. Y diferenciarse de sus competidores.

La siguiente implementación desarrollara cada punto de la normativa, siendo los uno de los propósitos: mejorar su gestión empresarial, elevar sus costos, manejar la excelencia de la competitividad, analizar los indicadores, capacitar, rediseñar los procesos, todo esto será posible con herramientas de ingeniería los cuales ayudaran desde el inicio del proceso hasta la etapa final del mismo.

Todos los aportes que se realizaran serán con un simple propósito, realizar una guía práctica y veraz, para que la mejora sea realizada por el mismo personal a cargo del proceso, coordinación con el gerente o dueño de la empresa, para así mantener una continuidad y actualización de la calidad del servicio, aplicando una mejora continua constante.

La realización de la presente investigación, es un aporte personal del autor, el cual en su crecimiento profesional y personal ha considerado necesario compartir, para aportar con el crecimiento de medianas empresas en distintos rubros de manufactura y comercio.

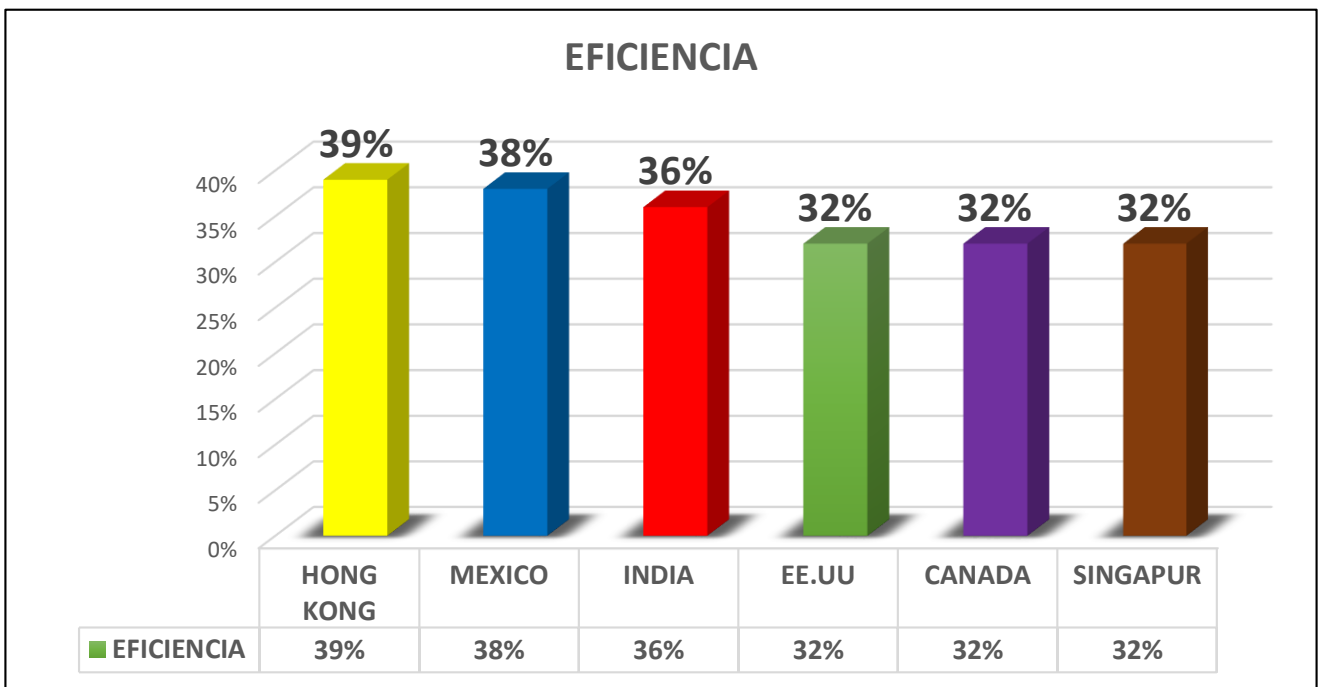
## 1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.1.1. CONTEXTO INTERNACIONAL

Para el presente proyecto, se desarrolló una investigación y análisis de data real, de encuestadoras, artículos, entre otros. El propósito original es incrementar la calidad del servicio para la empresa Logística y Suministros Roca EIRL, por ello según encuestadoras a nivel mundial se obtuvo que Hong Kong obtuvo un 39 % de eficiencia y México un 38% de eficiencia en el servicio al cliente, quedándose por algunas cifras los países como EE. UU, Canadá, entre otros. El resultado es aceptable ya que el objetivo principal de muchas organizaciones son sus clientes. Pero debemos como sociedad incrementar ese propósito, para seguir encaminados hacia la excelencia y mejora continua.

Ilustración N°1

#### AMERICAN EXPRESS - ESTUDIO BAROMETRO GLOBAL DE SERVICIO AL CLIENTE



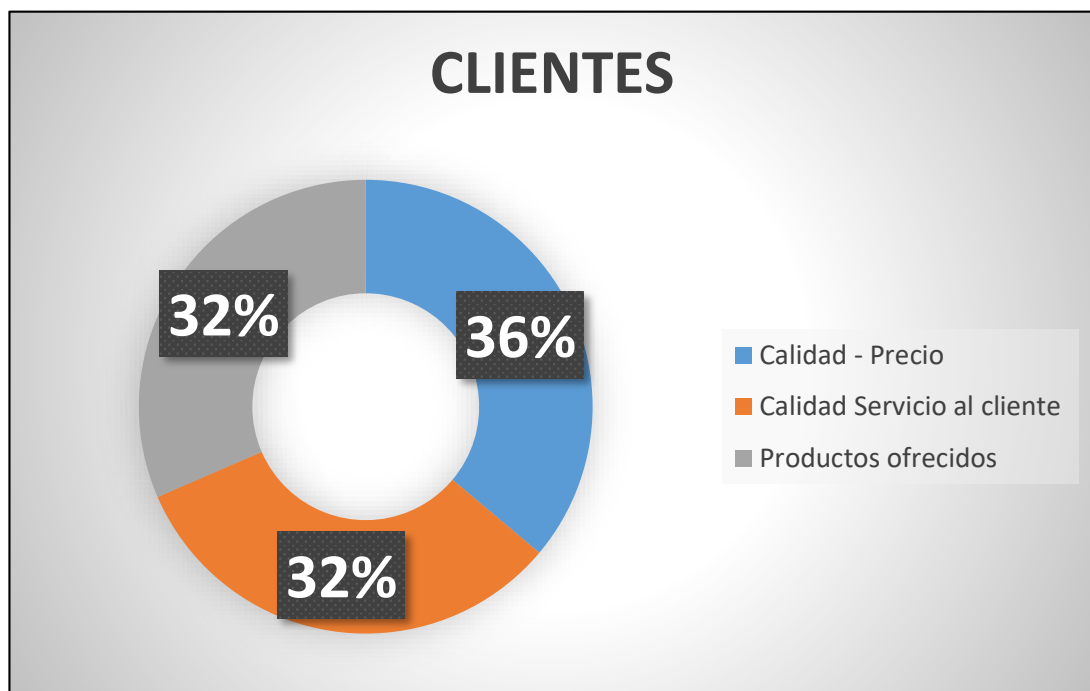
Según los resultados anteriores, nos sumerge a otra realidad, la pregunta sería:

*¿Qué desea o qué tipo de servicio está dispuesto a recibir un cliente?*

Antes se creía que lo barato sale caro, y era cierto siempre acertaba esa realidad, pero hoy en día el mismo mercado globalizado, los propios clientes han cambiado ese concepto, ahora desean “Buen producto de calidad, precio justo para sus bolsillos”, lo cual es un reto para los empresarios, pero ese propósito conlleva a las mejoras de normativas, a la creación de diversos nichos de mercados. Por ello se encontró el porcentaje de eficiencia y las exigencias de los clientes según su clasificación, la siguiente imagen detallara lo explicado.

Ilustración N°

#### BAROMETRO GLOBAL DE SERVICIOS DEL CLIENTE



Pero no solo podemos hablar de servicio y clientes, sin antes averiguar sobre calidad, según normativas que existen y muchas empresas se certifican, para ello la ISO 9001 observamos que adquiere reconocimiento, pero el sector no es total, y eso lamentable para los países americanos, porque no hay una presencia fuerte, por lo cual se obtuvo los siguientes resultados.

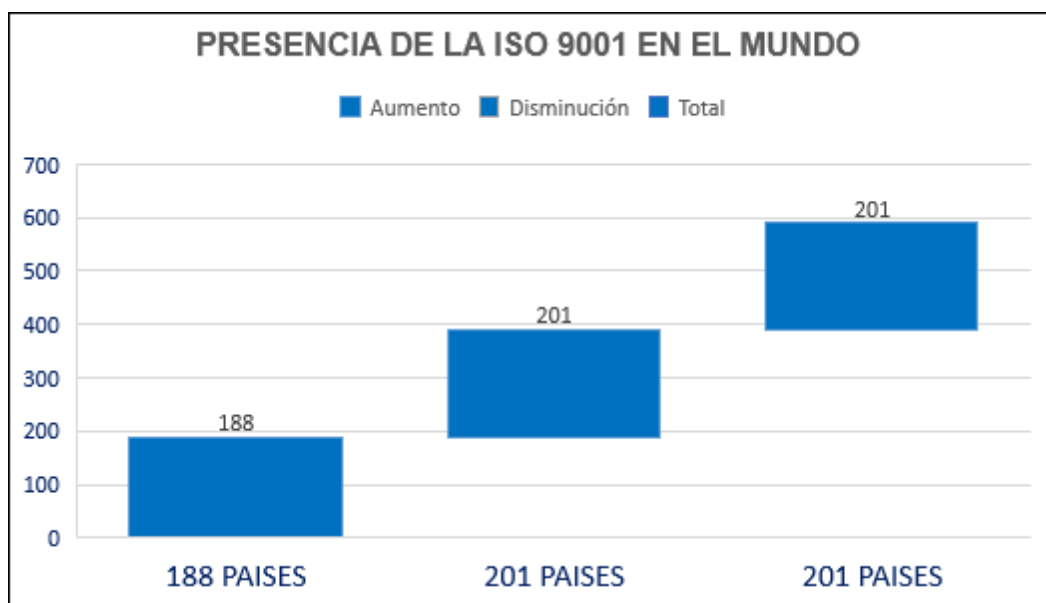


Ilustración N°3

N°	PAISES	CANTIDAD DE CERTIFICADOS
1	China	350.631 certificados
2	Italia	150.143 certificados
3	Alemania	66.233 certificados
4	Japón	49.429 certificados
5	Reino Unido	37.901 certificados
6	India	37.052 certificados
7	España	34.438 certificados
8	Estados Unidos	30.474 certificados
9	Francia	23.403 certificados
10	Brasil	20.908 certificados



### **1.1.2. CONTEXTO NACIONAL**

En el caso de Perú, no se considera en el ranking, por ser un país en crecimiento económico, y retraso en la actualización de normas, nuestro Centro de Desarrollo Industrial, cumple su propósito de mejora de la calidad, premios y concursos, los cuales participan las empresas más importantes de nuestro sector a nivel nacional, pero no es la realidad de nuestras medianas y pequeñas empresas.

Las cuales muchas veces son intermediarios con grandes empresas, por ello es necesario la adaptación de normas, como las BMPG, para asegurar el crecimiento a la excelencia.

Lo cual en nuestra presenta investigación, desarrollara una guía eficiente, donde se compromete la mejora continua en una organización, mejorando costos, reorganizando procedimientos, satisfacción al cliente, competitividad en sus resultados.

### **1.1.3. CONTEXTO LOCAL**

La empresa Logística y Suministros Roca, no es ajena a la realidad mencionada en la investigación, la competencia en el sector que ofrece sus servicios es en aumento cada año, las grandes empresas prefieren tercerizar sus servicios a pequeñas y medianas empresas con el fin de reducir costos y procesos.

Y por lo cual la empresa necesita estar al día con el cumplimiento y actualización de normas, esta implementación tendrá como fin estratégico aumentar la cartera de clientes, brindando un servicio satisfactorio de calidad.

La organización busca manejar la confiabilidad desde una etapa base, por lo cual se considera mejorar su servicio, para evitar quejas y reclamos posteriores que perjudiquen los ingresos de la empresa.

Cuando se realizó la auditoria se observó falta de los trabajadores lo cual se da cuando hay una sobre confianza en ejercer sus labores, manejando un mal clima organizacional.

También se necesita mejorar su proceso mediante herramientas, fichas técnicas, indicadores que permitan una evaluación práctica, y por ende se observe un seguimiento basado en la mejora continua de la empresa mencionada.

## **1.2. PLANTEAMIENTO DE LA REALIDAD PROBLEMATICA**

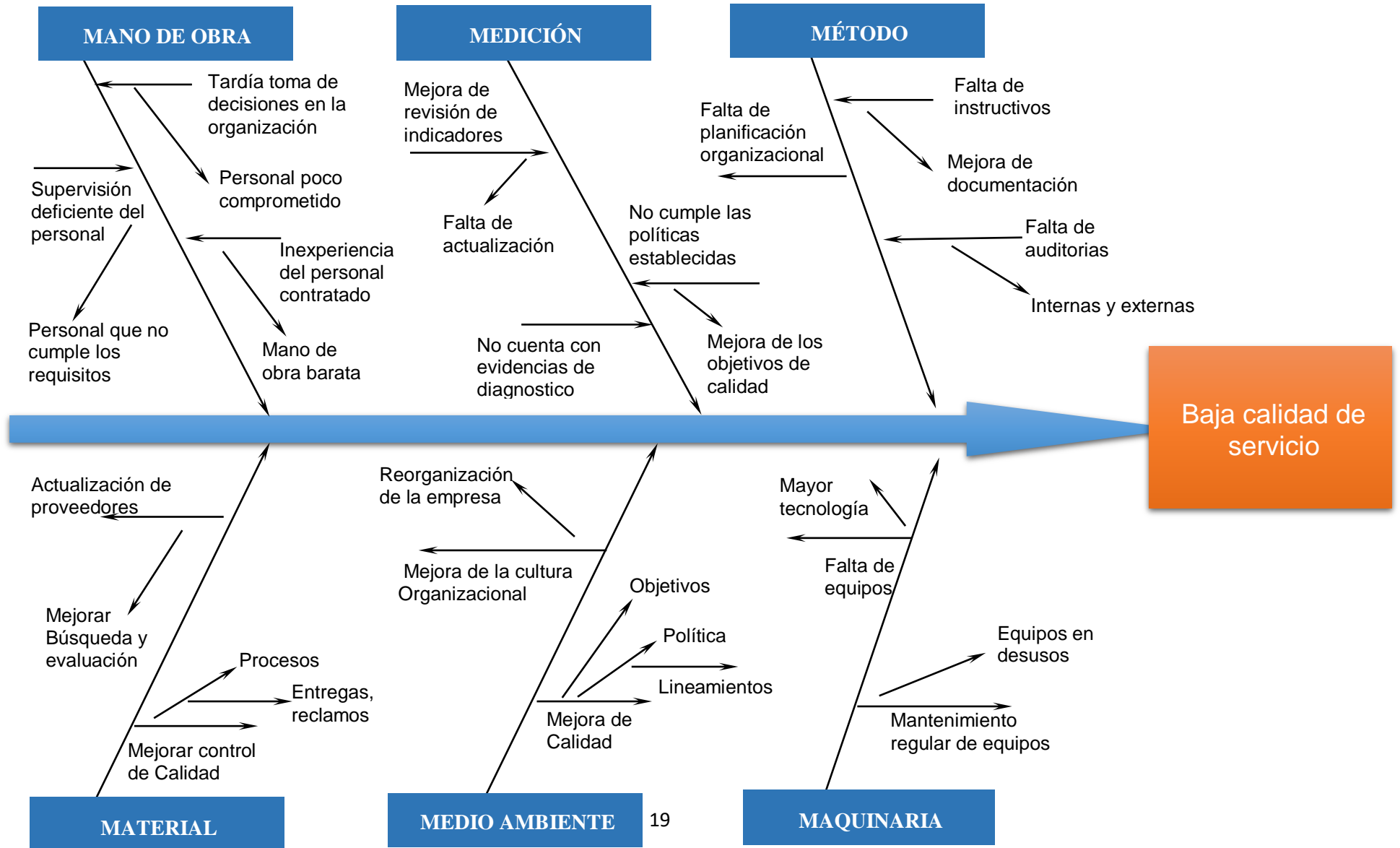
### **1.2.1. ISHIKAWA**

La presente investigación, aplicara una herramienta de ingeniería, importante como es el Método de Ishikawa, nos ayudara a detectar los problemas principales, y las soluciones que se aplicaran en el desarrollo para mejorar a la organización Logística y Suministros Roca EIRL.

El problema principal de la organización es la BAJA CALIDAD DE SERVICIO, el cual se divide en múltiples observaciones a mejorar, que se analizarán con diagnóstico, auditorias y visitas a planta.

A continuación, se evidencia el diagrama Ishikawa de Logística y Suministro Roca EIRL.

# ESPINA DE ISHIKAWA



Se realizó el análisis de la baja calidad de servicio, con la herramienta de Ishikawa, para posterior complementar con el análisis de Pareto, el cual nos mostrara como resultado los problemas más importantes.

### LA REGLA DE PRINCIPIO DE PARETO - ABC

Participación estimada	Clasificación de <i>n</i>	<i>n</i>
0 % - 80 %	A	3
81 % - 95 %	B	3
96 % - 100 %	C	1

*n* = Tipo de producto o servicio

PROBLEMAS	FRECUENCIA	F. ACUMULADO	PORCENTAJE	P.ACUMULADO	CLASIFICACIÓN
Mejorar control de calidad de procesos	21	21	28.38%	28.38%	A
Supervision deficiente del personal	18	39	24.32%	52.70%	A
Actualización de proveedores	13	52	17.57%	70.27%	A
Mejora de los objetivos de calidad	8	60	10.81%	81.08%	B
Mantenimiento regular de equipos	6	66	8.11%	89.19%	B
Falta de planificación organizacional	4	70	5.41%	94.59%	B
Otros	4	74	5.41%	100.00%	C
<b>Total</b>	<b>74</b>				

Ilustración N°5

## CUADRO ESTADÍSTICO

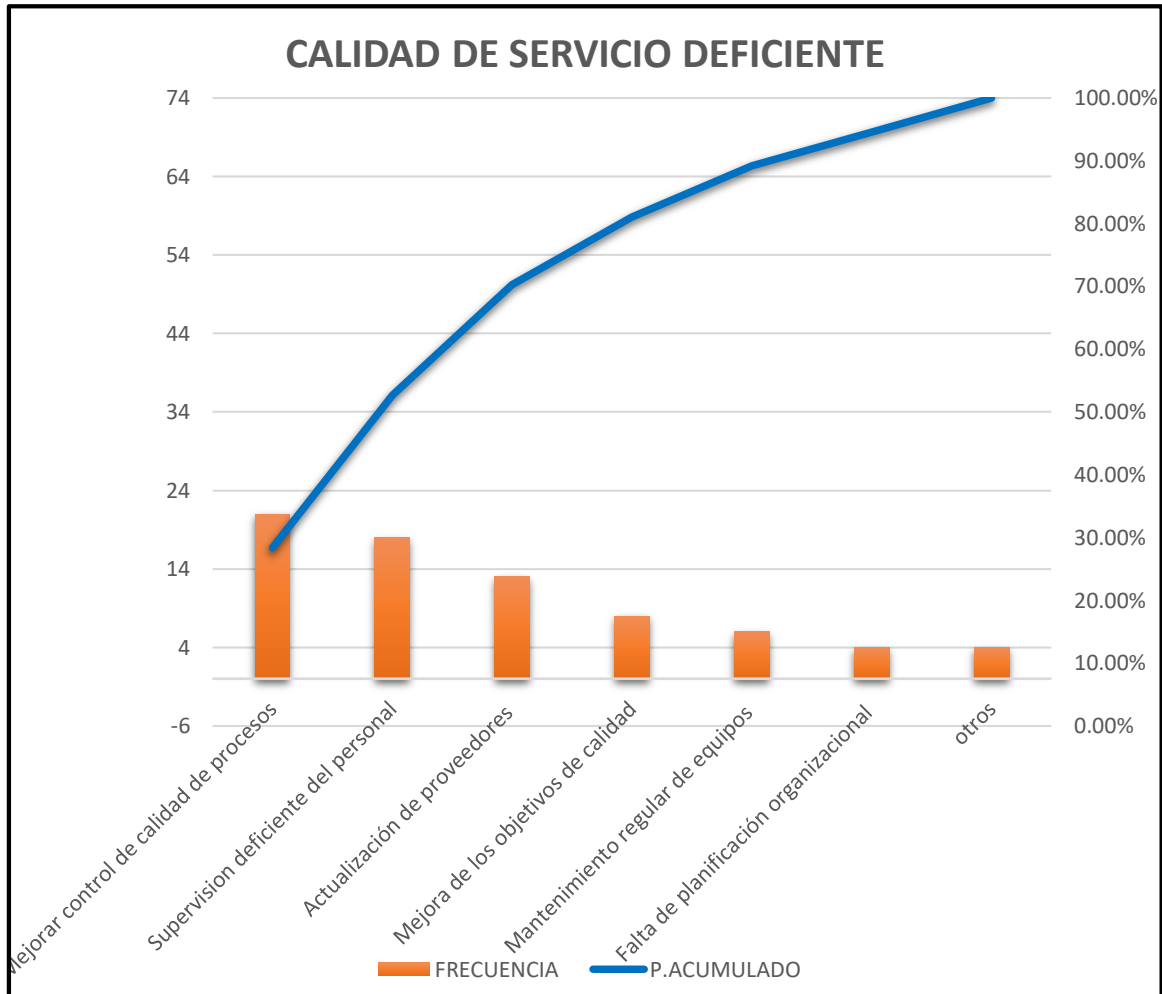


Ilustración N°6

Luego de analizar los problemas que ocasionan la baja calidad del servicio se detectó los 3 principales, los cuales se mejoraran con la implementación de las BPMG.

PROBLEMAS
Mejorar control de calidad de procesos
Supervisión deficiente del personal
Actualización de proveedores

### 1.3. TRABAJOS PREVIOS

- **DUTKA, Alan.** *Manual AMA para la satisfacción del cliente.* Buenos Aires : Ediciones Granica S.A, 1998. 257 pp.

En el Manual AMA, el autor Alan Dutka explica porque en el mundo actual el eje principal es aumentar la satisfacción de cliente, centrándose en la estadística que se necesitan para analizar las relaciones con los clientes, con una meta principal que es mejorar el rendimiento del negocio.

Dutka nos recomienda basarnos en planes de acción, cuestionándose de la siguiente manera:

¿Cuál es la compañía que mejor desempeño tiene con respecto a los rasgos de rendimiento?, ¿Por qué son mejores que otras compañías?, ¿Cómo puedo corregir esas debilidades de mi organización?, ¿Cómo puedo explorar las debilidades de mis competidores?

En el libro se observa un caso significativo como el caso de una Galería Comercial Suburbana de venta al público. Su meta de "Plaza Place" era averiguar que opinaban sus compradores acerca de expandir el negocio con nuevos puntos de ventas. Para lo cual se aplicó cuestionarios, entrevistas in situ, aplicaron también mapas de percepción para mejorar el ingreso anual de sus ventas. Se cuestionó lo siguiente: ¿Qué le gusta comprar de Plaza Place? ¿Qué le desagrada más de comprar en Plaza Place? y ¿Qué negocios agregaría al Plaza Place? Se obtuvo lo siguiente:

Compradores con ingresos más de \$100.000 sugieren un área de venta al por menor en el cual se incluya variedad. Los compradores con ingresos entre \$50.000 y \$100.000 disfrutaban las instalaciones, pero sugieren un área de zapatería y un restaurante. Y por último los compradores entre \$28.000 y \$50.000 prefieren las tiendas de alimento y de tipo de grandes almacenes con precios competitivos.

Después del análisis el cual arrojo lo siguiente: Puntajes de satisfacción de rasgos del cliente, Análisis demográfico del suburbio, Estimación de las disminuciones de las ventas.

Para Alan, las técnicas estadísticas dan un mejoramiento continuo, estas conllevan a incrementos desde el 6%, con la primera aplicación, de la mano se deben realizar mejoras en las políticas, procedimientos estructura de la empresa, publicidad, disponibilidad del producto, etc.

Otro dato a resaltar del autor es enfocarse en el mejoramiento continuo, el cual se considera el arma secreta para mantener al cliente satisfecho. Este debe ser sistemático para demostrar el objetivo estratégico del negocio, "El solo hecho de investigar la satisfacción al cliente demuestra la necesidad del mejoramiento continuo, alrededor de un 30%, enfocándonos en los clientes típicos de la compañía". Son 03 puntos clave que se deben estudiar: El puntaje general, el uso futuro, y la voluntad de recomendar la compañía a otras personas. Ya que siempre para 07 de cada 10 clientes siempre habrá algo que mejorar o cambiar en toda organización.

- **VELASCO, Juan.** *Gestión de Calidad Mejora Continua y Sistemas de gestión.* Madrid: Ediciones Pirámide, 2005. 94 pp.

Este autor nos enfatiza que la calidad no será suficiente si nosotros no realizamos un seguimiento del mismo, para ello conjuntamente aplicaremos auditorías internas en cada etapa desarrollada de la investigación, ya que nuestro objetivo es mejorar nuestros servicios. Y se resalta que el autor se enfoca en la calidad desde nuestro principal proceso, nos habla de mantenernos en el mercado ser permanentes y nunca descuidarnos de la calidad

- **LLORÉNS, Francisco. y FUENTES, María.** *Calidad Total Fundamentos e implantación.* Madrid: Ediciones Pirámide, 2005. 278 pp.

Para el desarrollo de la investigación se revisó el libro de la Calidad Total. Para obtener conceptos previos y luego ser aplicables en el desarrollo de las BPMG, analizaremos sus herramientas mencionadas, las cuales seleccionaremos las presentes a aplicar según el enfoque de la mejora continua.

Y nos enfocamos en la información mencionada sobre la calidad de servicios. Cabe mencionar que el libro detalla para la certificación de la norma, lo cual nos da a conocer que nuestro enfoque va en buen camino.

- **CROSBY, Philip.** *La calidad no cuesta.* México: Ediciones CECOSA, 1987. 231 pp.

El presente autor Crosby nos ofrece 4 objetivos fundamentales que aportaran a esta investigación los cuales son, tener un manejo de programa competente el cual enfoque en cada sector de tu organización, el segundo es eliminar los problemas imprevistos, la solución debe estar planificada, los requisitos siempre completos, el tercero es sumamente importante ya que se enfoca en la palabra costo, pero no como lo conocemos sino como un costo de calidad.

Y el cuarto y no menos importante Hacer ITT lo cual se convertirá en el estándar mundial de calidad. Todos estos datos mencionados para que las empresas no lo piensen como un gasto sino como una inversión que traerá grandes frutos.

- **FORNELL, Claes.** *The satisfied Customer. Winners and losers in the battle for buyer preference.* Barcelona: Ediciones Deusto, 2008. 205 pp.

Para Fornell, realizar satisfacción a nuestros clientes lo basa en una pregunta: ¿Qué es bueno?, ¿Qué es malo?



El centro de esta cuestión se encuentra la satisfacción plena de los clientes y productividad de nuestros trabajadores.

La segunda interrogante es: ¿Cuál es la mejor manera de equilibrar ambas cosas?, Calidad y productividad.

La realidad que Fornell nos presenta es la siguiente que la productividad es nuestro mayor foco de atención, para mejorar a una organización, pero muchas veces no se presenta de ese modo. “Ejemplo: Cuando la bolsa sube, eso es bueno. Sin embargo, el gasto de los consumidores es bueno para la economía, en cambio el gasto público es malo.

Cuando los precios suben, eso es malo. Cuando aumenta la productividad, eso es bueno también, pero cuando los intereses suben eso es malo.

Todo esto concluye que el fracaso financiero de una organización no es solo la falta de apreciación de nuestros clientes, sino las herramientas y los recursos asignados para mejorar el valor que el cliente tiene como activo.

Por ello Fornell, reconoce que los clientes son: verdaderos, aunque intangibles activos económicos de nuestro entorno.

El estudio principal de tus clientes, conlleva al empresario en satisfacer sus necesidades de la mano con la gestión, se busca que las empresas se diferencien con un servicio de calidad eficiente y con un alto nivel.

- **TOSCHOHL, John.** *Achieving excellence through customer service.* Minnesota : Pirámide, 2013. 418 pp.

Esta edición sobre servicio al cliente, se detalla sobre las estrategias para garantizar la calidad de servicio en las organizaciones, aquí se observan metodologías, acciones correctivas, confiabilidad, eficiencia, las cuales son de primera necesidad para este proyecto de investigación.

- **TRACY, Brian.** *Maxima Eficacia. Un Sistema integral de planificación que le permitirá potenciar todas sus capacidades.* Barcelona: Ediciones Urano, 2003. 217 pp.

Según Tracy, se enfoca en estas 7 áreas claves decisivas:

*Negocio, vida familiar, inversiones, salud, crecimiento personal, actividades sociales, Espíritu.*

Como principal Fuente de mejora para una organización necesitamos cambiar el chip mental de nuestros trabajadores.

Por ello Brian nos aconseja la manera eficaz de llegar a nuestros trabajadores. Y respondemos lo siguiente: ¿Cliente feliz, personal feliz?, ¿Mejores ventas, grandes personas?, ¿Cómo puedo ayudar a mi personal?, ¿Cuál es mi mejor inversión en esta etapa?

- **Denton, K.** *Calidad en el servicio a los clientes.* Edición Díaz de Santos. Madrid. 1991. 197 Pág.

Se basa en el proceso investigativo de varias empresas, una de ellas es una de las más grande de EE. UU, no solo se enfoca en la mejora de calidad va mucho más allá de los principios eso se puede observar en pequeños cambios que se realizara para elevar la calidad del servicio.

El tema de calidad viene desde las generaciones pasadas pero esta evolución y pequeños cambios han generado altas demandas y satisfacción que necesitan los clientes.

- Según Pozo, José (2015) en su tesis ***“Propuesta del programa de Buenas Prácticas de Manufactura y Gestión (BPMG) para la mejora de la productividad en una empresa de calzado, Arequipa 2015”***, desarrollado en la Universidad Católica de Santa María, Facultad de Ingeniería Industrial.

Explica, que el principal objetivo es tener una ventaja competitiva, como organización ajustando según las necesidades.

Este proyecto se enfoca en la calidad, mejora continua, sistemas de calidad, con el firme propósito de satisfacer a nuestros clientes. Ya que la metodología se aplica en manufactura y comercio.

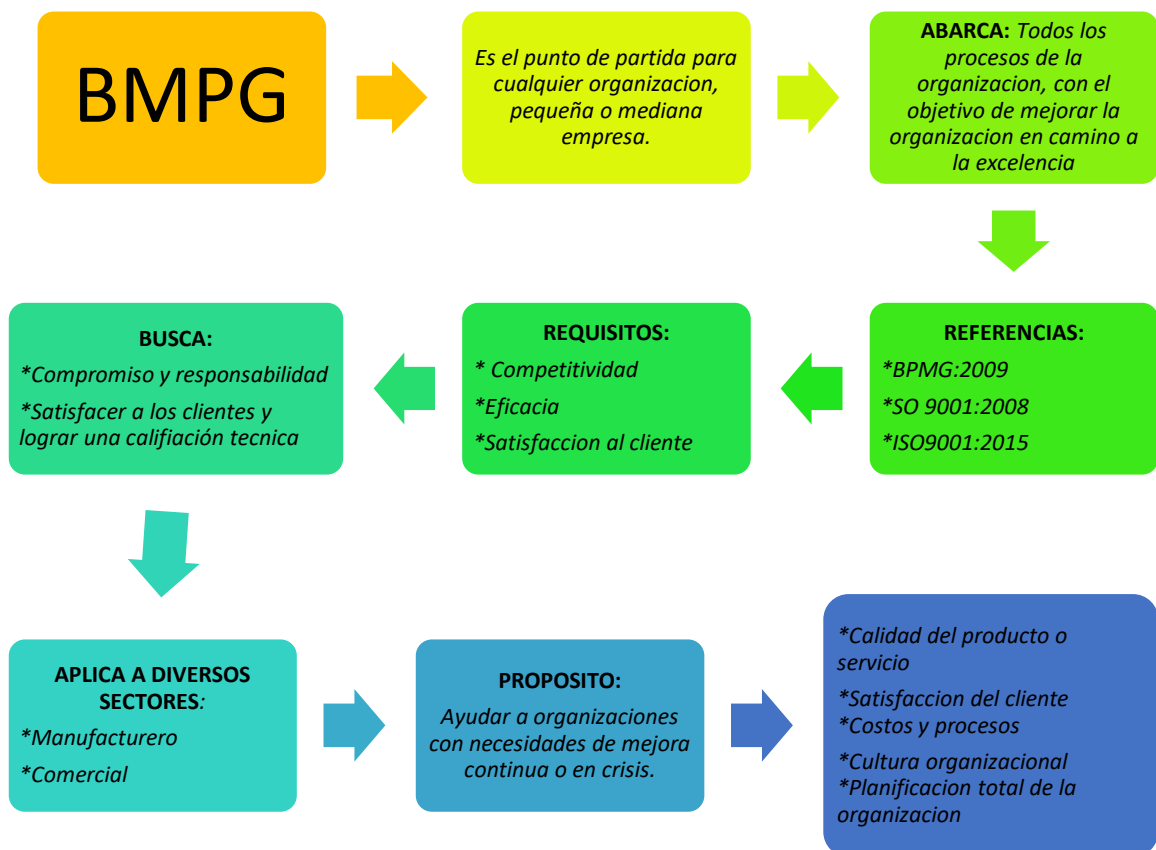
## 1.4. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA

### 1.4.1. BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA Y GESTIÓN

Este esquema explicara a detalle la función principal de las BPMG en cualquier empresa.

Ilustración N°7

#### DIAGRAMA DE BPMG



Fuente: Elaboración propia

Las BPMG son un conjunto de procedimientos que su principal enfoque es mejorar el desarrollo de una organización, se considera el punto de partida, el cimiento para la aplicación SGC.

#### 1.4.2. Objetivos de las BPMG

Las Buenas Prácticas de Manufactura y Gestión buscan lo siguiente:

#### DIAGRAMA CIRCULAR DE LAS BPMG

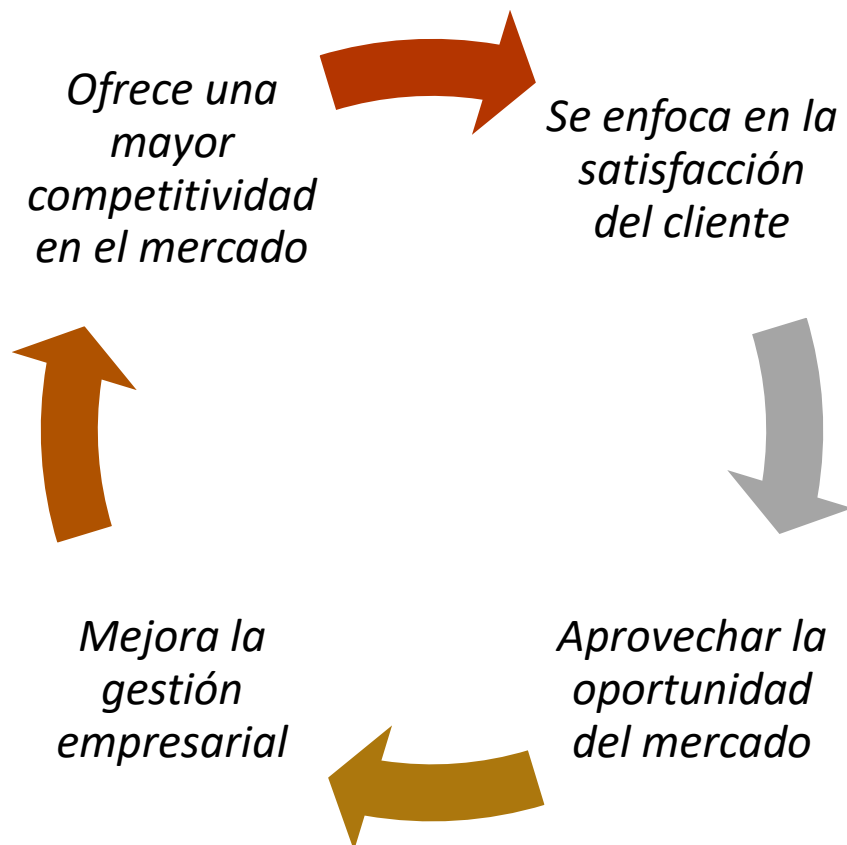


Ilustración N°8

## 1. Ofrece una mayor competitividad en el mercado:

Toda organización se preocupa por ser más competitiva en su rubro o sector en donde está situado, pero muchas veces cuando el proceso está puesto en marcha se olvidan de ciertos aspectos funcionales y claves para lograr el propósito a conseguir.

La competitividad necesita una participación total de toda la organización, se basa en búsqueda de estrategias, actualización, y liderazgo para aplicarlos, una organización que innova se retrasa; ¿Quién entonces se mantiene en el mercado altamente competitivo de nuestros días? La respuesta es sencilla quien innova.

A continuación, se detallará puntos clave para lograr con éxito la competitividad:

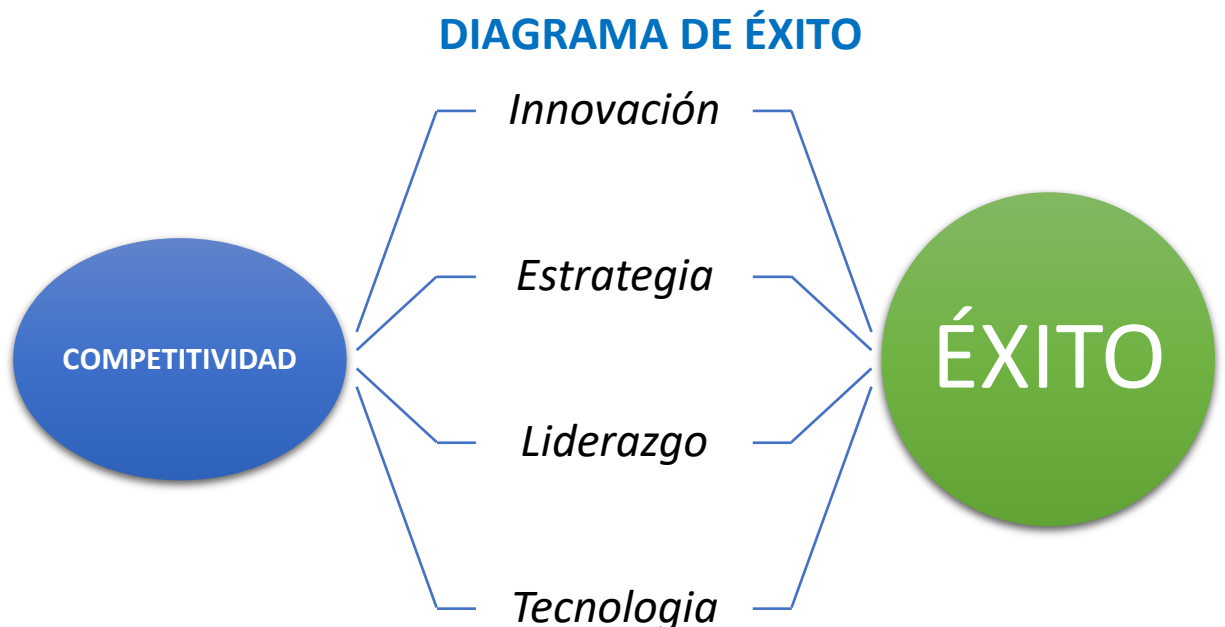


Ilustración N°9

## 2. Se enfoca en la satisfacción del cliente

El mundo globalizado cambia constantemente, el cliente del ahora no es igual el de mañana o el del futuro, claro está definido; entonces ¿Cómo puedo llegar a mis clientes y mantener el posicionamiento de mi marca?, la respuesta sería conocer a tu cliente, sabes en realidad lo que desea; ¿Qué quiere?, ¿Cómo lo desea?, ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar?, y conviértelo en tu ventaja, debes estar un paso delante de ellos, dispuesto a ser el primero.

Para ello veremos los elementos de la satisfacción del cliente.

### DIAGRAMA TIPOS DE CLIENTES

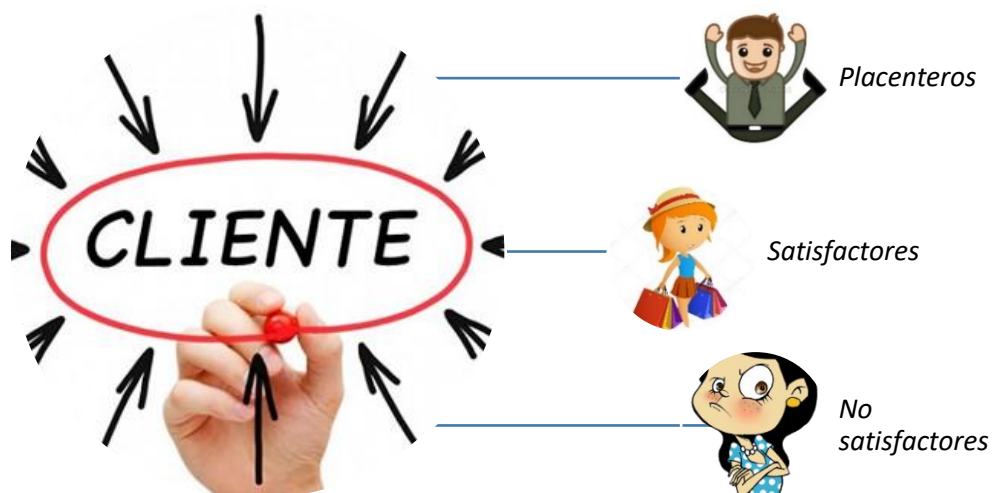


Tabla N°04 Esquema de clientes

### 3. Aprovechar la oportunidad del mercado

El propósito general es segmentar a tus clientes, analizar a tu competencia la suma de estos principales elementos te ayudaran a lograr tu oportunidad de crecer en camino a la excelencia.

## DIAGRAMA DE COMPETITIVIDAD DE MERCADO

Ilustración N°10



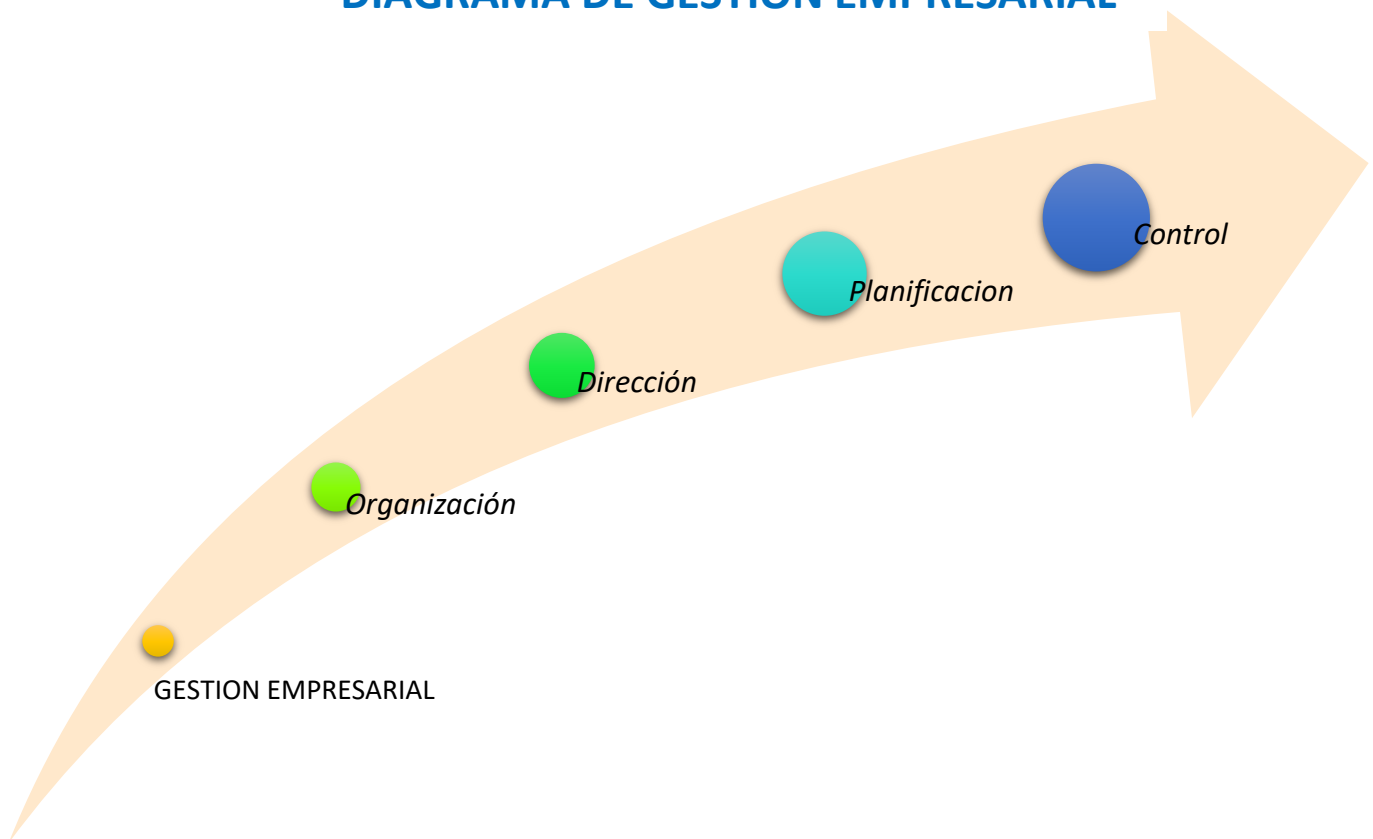


#### 4. Mejora la gestión empresarial

La aplicación de las BPMG, te ayudara mejorar la gestión de tu empresa, la práctica guía buscara cumplir tus metas y expectativas, utilizando los mínimos recursos para desarrollar la eficiencia en tu mercado competitivo. La gestión empresarial se desarrolla con el cumplimiento de estos sencillos pasos que se mostraran a continuación:

Ilustración N°11

### DIAGRAMA DE GESTIÓN EMPRESARIAL



#### **1.4.3. ¿Qué sectores se aplican las Buenas Prácticas de Manufactura y Gestión?**

Los principales sectores que se aplican son:

- Manufacturero
- Comercial

#### **1.4.4. ¿Qué referencias se aplican las Buenas Prácticas de Manufactura y Gestión?**

Para la realización de las BPMG se aplica las siguientes referencias:

- BPMG: 2009
- ISO 9001: 2008
- ISO 9001: 2015

#### **1.4.5. ¿Para aplicar las BPMG necesitare un equipo especializado para implementar esta mejora?**

La respuesta es no, solo necesitas un especialista que puede ser externo a tu organización lo cual es recomendable, ya que podrá mejorar a profundidad cada detalle de la organización, pero también necesitas el compromiso de todo tu personal, eso ayudará a que cada personal participe logrando un cambio en conjunto.

### **1.5. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

#### **1.5.1. Problema General**

¿Cómo la implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura y Gestión - BPMG permitirá incrementar la calidad del servicio en la empresa Logística y Suministro roca EIRL, Lince 2018?

### **1.5.2. Problemas Específicos**

- ¿Cómo la implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura y Gestión - BPMG mejora la eficacia en la empresa Logística y Suministro roca EIRL, Lince 2018?
- ¿Cómo la implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura y Gestión – BPMG mejora la satisfacción del cliente en la empresa Logística y Suministro roca EIRL, Lince 2018?

### **1.6. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

En la presente investigación, la mejora del desarrollo de sistemas, ayudara a incrementar la calidad del servicio de la organización a investigar, ya que, en nuestra actualidad, el mundo globalizado es constantemente actualizado, según el servicio, proceso y calidad, para lo cual la aplicación de esta mejora significa un gran paso a la mejora y alta calidad.

Por ello la aplicación de las Buenas Prácticas de Manufactura y Gestión brindara mejora en sus procedimientos, aumento de su productividad, reorganización de la empresa, disminuir costos y mejorar la calidad del servicio, el cual es nuestro principal objetivo a realizar, las BPMG por su gran practicidad de aplicación y excelentes resultados es la mejor opción para la satisfacción del cliente por ende obtendremos un eficiente servicio de calidad.

Esta guía será práctica y podrá ser aplicada por la organización, para lo cual nos referimos a su propio personal, esto evitará que a un futuro tenga limitaciones, los cuales impidan su crecimiento en el mercado.

También cabe resaltar que la implementación de las BMPG es necesaria si posteriormente como organización desea implementar un Sistema de Gestión de Calidad relacionándose a las nuevas normas ISO 9001:2015, para ello este presente trabajo servirá como guía para pymes que se encuentren en el mismo concepto de mejora en sus organizaciones en el camino a la excelencia.

## **1.7. HIPÓTESIS**

### **1.7.1. Hipótesis General**

La implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura y Gestión - BPMG mejora la calidad del servicio en la empresa Logística y Suministro roca EIRL, Lince 2018

### **1.7.2. Hipótesis Específicas**

- La implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura y Gestión - BPMG mejora la eficacia en la empresa Logística y Suministro roca EIRL, Lince 2018
- La implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura y Gestión – BPMG mejora la satisfacción del cliente en la empresa Logística y Suministro roca EIRL, Lince 2018

## **1.8. OBJETIVO**

### **1.8.1. Objetivo General**

Determinar la implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura y Gestión - BPMG incrementara la calidad del servicio en la empresa Logística y Suministro roca EIRL, Lince 2018

### **1.8.2. Objetivos Específicos**

- Establecer como la implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura y Gestión - BPMG mejora la eficacia en la empresa Logística y Suministro roca EIRL, Lince 2018
- Establecer como la implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura y Gestión – BPMG mejora la satisfacción del cliente en la empresa Logística y Suministro roca EIRL, Lince 2018

## MATRIZ DE COHERENCIA

Problema General	Hipótesis General	Objetivo General
¿Cómo la implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura y Gestión - BPMG permitirá incrementar la calidad del servicio en la empresa Logística y Suministro roca EIRL, Lince 2018?	La implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura y Gestión - BPMG mejora la calidad del servicio en la empresa Logística y Suministro roca EIRL, Lince 2018	Determinar la implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura y Gestión - BPMG incrementara la calidad del servicio en la empresa Logística y Suministro roca EIRL, Lince 2018
Problemas Específicos	Hipótesis Específicos	Objetivos Específicos
¿Cómo la implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura y Gestión – BPMG mejora la eficacia en la empresa Logística y Suministro roca EIRL, Lince 2018?	La implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura y Gestión – BPMG mejora la eficacia en la empresa Logística y Suministro roca EIRL, Lince 2018	Establecer como la implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura y Gestión - BPMG mejora la eficacia en la empresa Logística y Suministro roca EIRL, Lince 2018
¿Cómo la implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura y Gestión – BPMG mejora la satisfacción del cliente en la empresa Logística y Suministro roca EIRL, Lince 2018?	La implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura y Gestión – BPMG mejora la satisfacción del cliente en la empresa Logística y Suministro roca EIRL, Lince 2018	Establecer como la implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura y Gestión – BPMG mejora la satisfacción del cliente en la empresa Logística y Suministro roca EIRL, Lince 2018

Ilustración N°12

## **2. MÉTODO**

### **2.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **2.1.1. Tipo de investigación**

El tipo de investigación que se realizará en el presente proyecto será explicativa y cuantitativa, para sustentar el desarrollo del mismo.

#### **2.1.2. Diseño de la investigación**

El diseño del proyecto de investigación es cuasi experimental, ya que se cuenta con la aprobación de la organización para verificar y aplicar los cambios que se apliquen en el desarrollo de la investigación, y aplicación de mejoras en la organización

### **2.2. Operacionalización de las variables**

A continuación, mostraremos nuestro cuadro de variables y Operacionalización.

## 2.2.1. VARIABLES Y OPERACIONALIZACION

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Formula	Escala
<b>Variable independiente</b> Buenas Prácticas de Manufactura y Gestión	Las Buenas Prácticas de Manufactura y Gestión se enfocan al sector manufacturero y comercial, el objetivo principal es mejorar la competitividad, aprovechar las oportunidades del mercado y satisfacer al cliente. Con el compromiso de una mejora de la gestión empresarial.	Las buenas prácticas abarcan grandes factores dinámicos a aplicarse en cualquier organización, para lo cual se escogió estas 3 principales dimensiones a evaluar como: la competitividad empresarial, la gestión del cambio. La competitividad personal, las cuales brindaran la respectiva recolección de datos.	Competitividad empresarial	Control de cumplimiento de la norma	$\frac{\text{Puntos de la norma realizados}}{\text{Puntos totales de la norma}}$	Razón
			Competitividad Del Personal	Control del personal capacitado y seleccionado	$\frac{\text{Personal Capacitado}}{\text{Total del Personal}}$	Razón
<b>Variable Dependiente</b> Calidad del servicio	La calidad del servicio, se enfoca en la satisfacción total del cliente y la mejora continua. Como propia organización se aplica el compromiso, la confiabilidad en función de cumplir las expectativas de las necesidades del cliente, todo este contexto de servicio total conlleva hacia el camino de la excelencia.	Para Tracy Brian (2003) eficacia, y satisfacción del cliente se relacionan directamente proporcional, según su los casos aplicados. Las cuales se enfocan según la calidad de servicio de la organización a implementar.	Eficacia	Eficacia del servicio de entregas	$\frac{\text{Nº de entregas perfectas}}{\text{Total de servicio de entregas}}$	Razón
			Satisfacción del Cliente	Cumplimiento de la satisfacción de los clientes	$\frac{\text{Nº de clientes satisfechos}}{\text{Total de clientes}}$	Razón



## **2.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO**

### **2.3.1. Población y muestra de la investigación**

En el presente Proyecto de investigación analizado se considerará de manera principal a mejorar nuestros servicios con una alta calidad y mejora de nuestros procesos, el cual se desarrollará de manera concisa y efectiva. La población a analizar se enfoca en la empresa Logística y Suministro Roca EIRL. La cual el área a analizar es Despacho y distribución.

Para desarrollar la investigación se considera la población, estará formada por cada uno de mis indicadores, basándome en resultados de mis instrumentos, formatos de la organización a investigar el proyecto abarcará un tiempo de 12 meses enfocándose en la mejora de la calidad de servicio. El análisis se enfoca en 20 días y 20 días después.

### **2.3.2. Muestreo de la investigación**

El proyecto de investigación de las BPMG, se considerará las inspecciones analizadas en el periodo de implementación, ya que la investigación que se considera es experimental. Se enfocará en el área de despacho y distribución.

## **2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD**

### **2.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En la implementación de las BPMG se desarrollarán distintas técnicas e instrumentos para la recolección de datos, se aplicarán las siguientes modalidades:

#### **a) Método de observación:**

La investigación manejará el método de observación directa, para lo cual se programará mediante el método de Gantt, visitas por periodos los cuales servirán para plasmar los resultados observados en el proceso de la empresa Logística y Suministros Roca EIRL. Este método contará con check list de evidencias según cada procedimiento revisado y según cada mejora aplicada durante el desarrollo de la investigación.

#### **b) Normativa**

Se revisará la normativa de la aplicación de las BPMG, la cual permite la implementación de las mismas.

#### **c) Análisis documental**

Esta parte será fundamental, porque se evidenciará la documentación, informes, esquemas, graficas, fichas, formatos, entre otros los cuales serán utilizados durante el desarrollo de la investigación e implementación de las BPMG.

### **2.4.2. Instrumentos**

- Manual BPMG: Servirá para ver cómo se encuentra la organización y en qué aspectos mejorar.
- Formatos: Se utilizará para ver el análisis de los aspectos críticos a solucionar en la organización y el cumplimiento de las BPMG.

### **2.4.3. Validez y Confiabilidad**

Para demostrar la validez y confiabilidad de la implementación de las BPMG, se utilizará la validación de expertos en la materia y consejería constante, lo cual permitirá la corrección, actualización, aplicación de normas, toda esta organización se llevará de manera práctica para su propósito inicial, de incrementar la calidad de servicio.

## **2.5. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS**

El análisis para el desarrollo de la investigación se realizará por parte de herramientas de ingeniería, aplicación de Office empresarial. Se demostrará como se encontró la empresa en sus inicios y cuál es el resultado obtenido en la mejora de la calidad del servicio.

## **2.6. ASPECTOS ÉTICOS**

El proyecto se basará en los siguientes aspectos éticos:

- Se respetará la información financiera de la organización.
- Cada coordinación o cambio de la organización se informará al propietario de la empresa.
- Los datos proporcionados para la presente investigación, tendrán un acuerdo de confidencialidad

## 2.7. DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE LA ORGANIZACIÓN

### 2.7.1. Situación actual de la organización



**Razón social:** Logística y Suministro Roca EIRL

**Nombre Comercial:** Logística y Suministros Roca

**Estado:** Activo

**RUC:** 20545892040

**Fecha de Fundación:** 01 / 12 / 2011

**Sector económico de desempeño:** Transporte de Carga

#### **2.7.1.1. Descripción de la empresa y reseña histórica**

Logística y Suministros Roca EIRL es una empresa con cobertura nacional, esta cadena logística de distribución y transporte de cargas garantiza que la entrega de la mercancía sea rápida y eficaz, optimizando espacio y costes.

Nuestra empresa se asegura que cada entrega a domicilio de nuestros clientes cumpla con las especificaciones brindadas al inicio del proceso de nuestra cadena de suministros, con el principal compromiso de satisfacer a nuestros clientes.

Contamos con el más alto staff de profesionales cualificados a su servicio.

#### **2.7.1.2. Servicio que ofrece la organización**

- Transporte de Cargas
- Almacenamiento confiable
- Asesoramiento especializado

#### **2.7.1.3. Descripción del mercado objetivo de la organización**

Nuestro mercado objetivo son pequeñas y medianas empresas que requieran el servicio de transporte, cargas, almacenamiento y manejo de sus productos. Con el fin de brindar asesoramiento especializado y confiabilidad de nuestros clientes.

#### 2.7.1.4. Organigrama y estructura de la organización

### ORGANIGRAMA



Ilustración N°14

#### 2.7.1.5. Visión, Misión y Valores de la organización

La empresa Logística y Suministros Roca EIRL cuenta con una visión y misión detallada, y también con objetivos acorde a la organización y el rubro que se encuentra

- **Misión de la organización**

*“Trabajamos estratégicamente en logística y operaciones de nuestros clientes, identificando oportunidades de mejora y desarrollo, reduciendo costos, simplificando operaciones, optimizando recursos, reduciendo a niveles óptimos los inventarios, con un servicio diferenciado en las operaciones de cada cliente, garantizando y agregando valor a las necesidades en forma sostenida.*”

- **Visión de la organización**

*“Ser líder en el mercado nacional e internacional, siendo reconocidos por nuestros clientes como una empresa que garantiza la calidad de sus servicios y productos, que siempre conducen a la optimización de los recursos, que son entregados oportunamente a un costo adecuado y a la reducción de costos.”*

- **Valores**

La empresa Logística y Suministros Roca, cuenta con los siguientes valores corporativos.



Ilustración N°15

## 2.7.2. Propuesta de mejora de la organización

### 2.7.2.1. Análisis Inicial

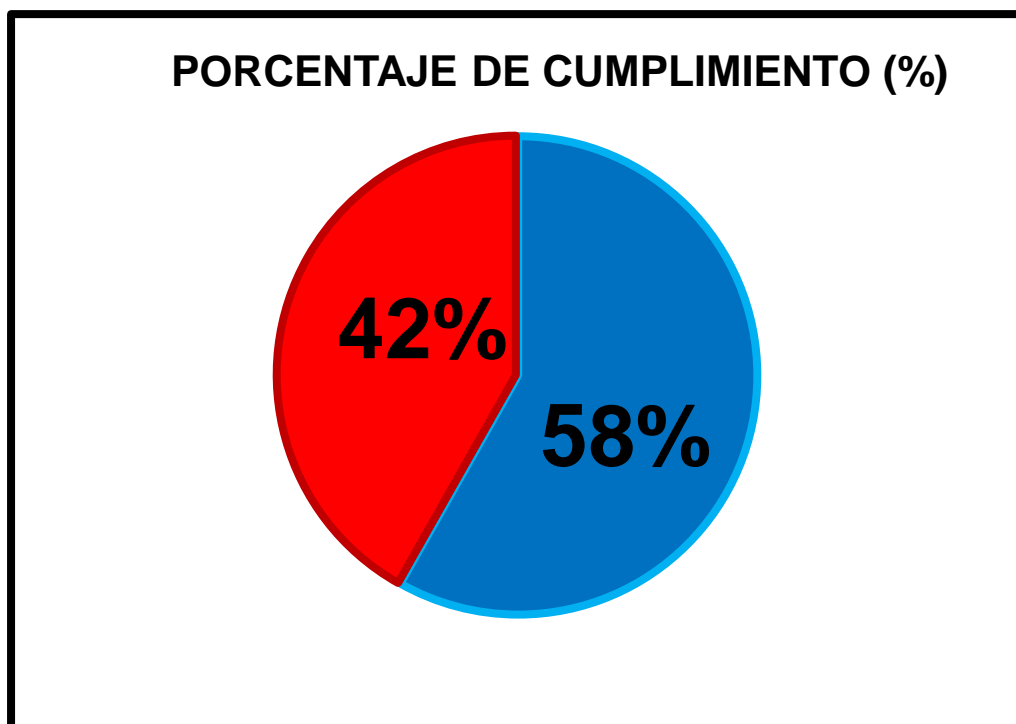
La aplicación de las BPMG, comenzó con un diagnóstico de auditoría el cual, se aplicó los 10 puntos que están en la normativa de las Buenas Prácticas de Manufactura y Gestión. La evaluación consto con la participación de la gerencia y los trabajadores de la organización.

Se obtuvo un porcentaje de Cumplimiento del 58%, considerándose un buen comienzo para la implementación del sistema en mejora de la calidad de servicio.

Como punto de partida se debe minimizar el 42% obtenido de faltas de NO cumplimiento con respecto a la mejora continua de la empresa Logística y Suministros Roca EIRL.

Ilustración N°16

### CUADRO DE PORCENTAJE





## CUADRO DE ANÁLISIS INICIAL

ASESORIA, CONSULTORIA Y CAPACITACIONES



# DIAGNÓSTICO INICIAL

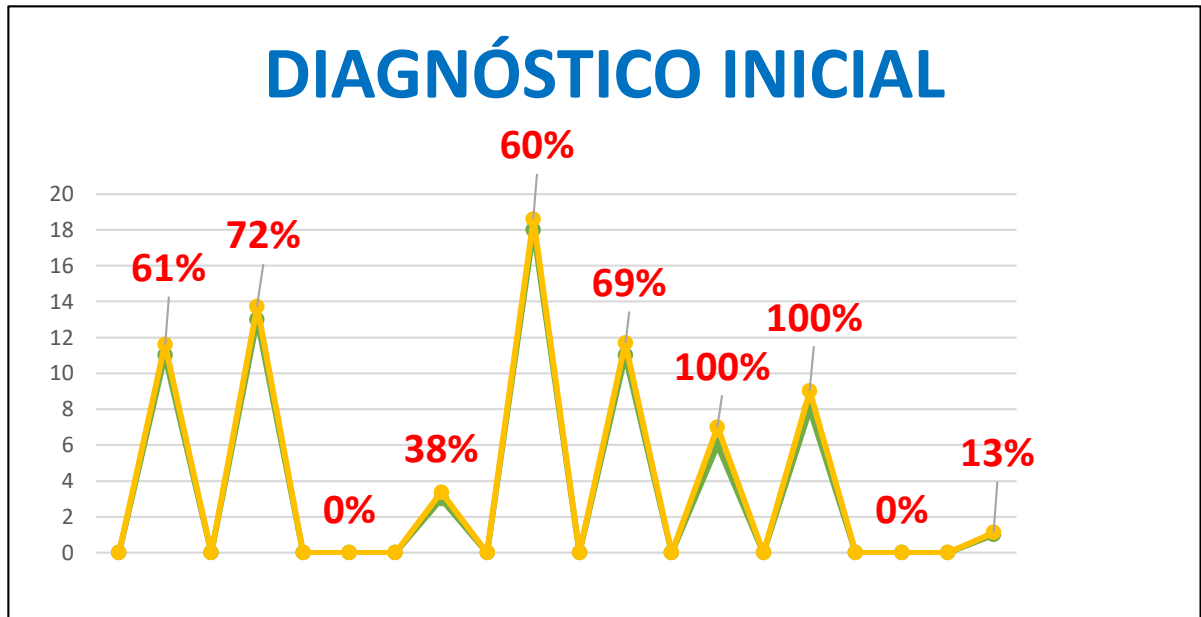


LOGISTICA Y SUMINISTROS ROCA EIRL

<b>DIAGNOSTICO</b>			
No.	PUNTOS DE VERIFICACIÓN DE LA NORMA	PUNTAJE	%
4	<b>REQUISITOS DE LAS BPMG</b>		
4.1	<b>ORGANIZACIÓN</b>	11	61%
No se cuenta con un organigrama actualizado. Las responsabilidades no están actualizadas y documentadas. No tienen muy bien definidos los objetivos de calidad, por ejemplo, en capacitación, no son medibles (no cuentan con indicador). No se cuenta con política de calidad, no en lugares visibles, etc.			
4.2	<b>INSTALACIONES</b>	13	72%
No se cuenta con señales visibles de todos los sectores. No se cuenta con instrucciones documentadas de identificación, almacenamiento, etc. Zonas de tránsito no definidas, de evacuación no identificadas.			
4.3	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	0	0%
No se cuenta con Manual.			
4.4	<b>PERSONAL</b>	3	38%
No están documentados todos los perfiles de competencia. Aducen se realizan exámenes pero no se evidenciaron el día del diagnóstico.			
4.5	<b>PLANEAMIENTO Y CONTROL</b>	18	60%
No se cuenta con proyecciones de venta documentadas. No se cuenta con procedimientos de revisión de contratos. No se cuenta con procedimiento escrito para compras. No se cuenta con procedimiento completo documentado para diseño.			
4.6	<b>INSPECCIÓN</b>	11	69%
No se cuenta con un plan de calidad de producto. Productos no conformes debe evidenciarse en los almacenes del cliente.			
4.7	<b>MANTENIMIENTO</b>	6	100%
Ok			
4.8	<b>HIGIENE Y SEGURIDAD</b>	8	100%
Baños adecuados del local visitado, no plantas del cliente.			
4.9	<b>AUDITORÍAS INTERNAS</b>	0	0%
No se cuenta con procedimientos de auditorías internas.			
4.10	<b>ANÁLISIS Y MEJORA</b>	1	13%
No tienen muy bien definidos los objetivos de calidad, por ejemplo en capacitación, no son medibles (no cuentan con indicador). No se cuenta con un plan de calidad de producto actualizado. No se cuenta con un sistema establecido de BPMG.			
<b>CUMPLIMIENTO TOTAL</b>		<b>58%</b>	
<b>NO CUMPLIMIENTO</b>		<b>42%</b>	

## DIAGRAMA DE PORCENTAJE

Ilustración N°17



Observamos un cumplimiento parcial del 58% según nuestra grafica demostrada a continuación:

La metodología de las BPMG, se analizaron según el orden de prioridad, observar las necesidades a mejorar.


Esta primera etapa sirve para detallar todos los incumplimientos de la organización, se da entender como una pre – auditoria para la mejora del sistema.

El análisis, cumplirá la función de observar, las prioridades y faltantes como se menciona en la planificación de la calidad, actualización y capacitación y mejora de los procesos.

## 2.7.2.2. Propuesta de Implementación de Buenas Prácticas de Manufactura y Gestión – BPMG

La organización aplicará como iniciación el Hoshin Kanri, servirá como una apertura para organizar los datos encontrados en la organización.

Ilustración N°18

Año <b>2018</b>		<h1>HOSHIN KANRI</h1>	<b>LOGISTICA Y SUMINISTROS ROCA E.I.R.L</b> <b>ASESORIAS, CONSULTORIAS Y</b> <b>CAPACITACIONES</b>						
Filosofía  Visión: <i>“Ser líder en el mercado nacional e internacional, siendo reconocidos por nuestros clientes como una empresa que garantiza la calidad de sus servicios y productos, que siempre conducen a la optimización de los recursos, que son entregados oportunamente a un costo adecuado y a la reducción de costos.”</i> Misión: <i>Trabajamos estratégicamente en logística y operaciones de nuestros clientes, identificando oportunidades de mejora y desarrollo, reduciendo costos, simplificando operaciones, optimizando recursos, reduciendo a niveles óptimos los inventarios, con un servicio diferenciado en las operaciones de cada cliente, garantizando y agregando valor a las necesidades en forma sostenida.”</i>	Slogan <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <i>“Calidad y servicio pensando en ti”</i> </div> Valores: <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td>*Liderazgo</td> <td>*Compromiso y excelencia</td> </tr> <tr> <td>*Ética y lealtad</td> <td>*Servicio</td> </tr> <tr> <td>*Puntualidad y responsabilidad</td> <td>*Igualdad</td> </tr> </table>			*Liderazgo	*Compromiso y excelencia	*Ética y lealtad	*Servicio	*Puntualidad y responsabilidad	*Igualdad
*Liderazgo	*Compromiso y excelencia								
*Ética y lealtad	*Servicio								
*Puntualidad y responsabilidad	*Igualdad								

## CUADRO DE HOSHIN KANRI

DIRECCIÓN		PLANEACIÓN DE LA GERENCIA		EJECUCIÓN
DIRECTRICES	INDICADORES	ESTRATEGIAS	INDICADOR	Actividades Clave / Proyectos de Mejora
Asegurar un servicio de calidad	Incrementar el 58% de servicio de calidad en la organización	Aplicar el daily management Ejecutar Herramientas de calidad Actualizar objetivos de calidad Mantener actualizados el ciclo PHVA	Cronograma Indicador de calidad % Auditoria de gestión % Crecimiento del servicio	Implementar el cronograma de actividades de servicio Analizar los indicadores de calidad Elaborar un primer diagnóstico inicial Actualizar las herramientas de calidad
Aplicar una mejora continua y capacitación constante al personal	Eliminar el no cumplimiento del 42% de la organización según la normativa a implementar	Implementar las Buenas Prácticas de Manufactura y Gestión - BPMG	1. Organización 2. Instalaciones 3. Control de documentación 4. Personal 5. Planeamiento y Control 6. Inspección 7. Mantenimiento 8. Higiene y seguridad 9. Auditorías internas 10. Análisis y mejora	Ejecutar la 1° Reunión con el personal Reorganizar los centros de trabajo Revisar la documentación encontrada en la organización Capacitar al personal según responsabilidades Planificar los procesos productivos Controlar las no conformidades encontradas Inspeccionar cada centro de trabajo Controlar la higiene y seguridad de la organización Cotejar el porcentaje de mejora en la auditoria Analizar y cotejar las mejoras aplicadas

		Capacitar al personal altamente efectivo	Cursos según especialidad	Capacitar e incentivar con cursos al personal Brindar becas de apoyo para capacitación
		Mantener las BPMG, actualizadas y con seguimiento integral de sus procesos.	Auditorías externas e internas	Programar auditorías periódicas Actualizar de manera integral los procesos Realizar auditorías externas anuales
Buscar satisfacción del cliente	Buscar alcanzar el 70% de satisfacción al cliente	Implementando encuesta de satisfacción y seguimiento a la cartera de clientes	Puntualidad en las entregas, garantizando calidad total del cliente	Encuesta de satisfacción de clientes Actualización de buzón de sugerencia Controlar los procesos de acciones correctivas Actualización constante de cartera de clientes y proveedores

Aquí podemos observar las estrategias planteadas, de inicio a fin de la implementación, en el cual se detalla parte de las actividades a seguir y cumplir durante el proceso de mejora para la empresa Logística y Suministro Roca EIRL.

2.7.2.3. Cronograma: Ejecución pasó a paso de la BPMG

PROGRAMACIÓN GANTT

DIAGRAMA GANTT

DESARROLLO DE PROYECTOS	MESES											
Actividades	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Implementar el cronograma de actividades de servicio												
Analizar los indicadores de calidad												
Elaborar un primer diagnóstico inicial												
Actualizar las herramientas de calidad												
Ejecutar la 1° Reunión con el personal												
Reorganizar los centros de trabajo												
Revisar la documentación encontrada en la organización												
Capacitar al personal según responsabilidades												
Planificar los procesos productivos												
Controlar las no conformidades encontradas												
Inspeccionar cada centro de trabajo												
Controlar la higiene y seguridad de la organización												
Cotejar el porcentaje de mejora en la auditoría												
Capacitar e incentivar con cursos al personal												
Brindar becas de apoyo para capacitación												
Programar auditorías periódicas												
Actualizar de manera integral los procesos												
Realizar auditorías externas anuales												
Encuesta de satisfacción de clientes												
Actualización de buzón de sugerencia												
Controlar los procesos de acciones correctivas												
Actualización constante de cartera de clientes y proveedores												

Ilustración N°19

### 2.7.3. Ejecución de la propuesta:

Comenzamos con el primer análisis de nuestra dimensión que engloba la calidad del servicio

## EFICACIA

$$\frac{\text{N° de Productos de entrega reales}}{\text{Total de Productos proyectados}}$$

Ilustración N°20

## ANTES

Variable Dependiente	ENTREGAS																				TOTAL
	Día 01	Día 02	Día 03	Día 04	Día 05	Día 06	Día 07	Día 08	Día 09	Día 10	Día 11	Día 12	Día 13	Día 14	Día 15	Día 16	Día 17	Día 18	Día 19	Día 20	
CLIENTE 1	0	2	0	0	1	0	0	3	0	4	2	0	0	6	0	0	2	0	0	0	20
CLIENTE 2	3	5	1	5	4	3	2	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2	0	0	27
CLIENTE 3	2	0	0	0	0	4	2	0	4	0	0	0	0	1	6	1	4	0	0	0	24
CLIENTE 4	4	8	0	4	5	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23
CLIENTE 5	0	6	0	2	0	0	0	1	5	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	2	20
CLIENTE 6	0	0	1	5	4	2	2	0	8	1	0	0	0	2	0	4	0	0	0	0	29
CLIENTE 7	0	0	1	0	2	0	0	2	0	0	0	3	1	0	4	0	0	3	0	5	21
CLIENTE 8	0	0	2	1	3	0	0	0	0	0	6	0	4	0	0	0	0	2	0	1	19
CLIENTE 9	2	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2	0	3	4	0	2	5	0	22
CLIENTE 10	5	0	2	0	2	2	1	0	0	0	4	3	0	2	0	0	0	0	2	1	24
	16	22	8	17	22	11	9	6	17	5	14	6	8	11	13	9	8	9	9	9	229

FUENTE: Información brindada por la organización Logística y Suministros Roca EIRL

## ANÁLISIS DE EFICACIA

<b>ANTES</b>			
<b>MES</b>	<i>Entregas reales</i>	<i>Entregas proyectadas</i>	<i>Eficacia</i>
Día N°01	16	18	<b>0.89</b>
Día N°02	22	25	<b>0.88</b>
Día N°03	8	15	<b>0.53</b>
Día N°04	17	20	<b>0.85</b>
Día N°05	22	25	<b>0.88</b>
Día N°06	11	15	<b>0.73</b>
Día N°07	9	20	<b>0.45</b>
Día N°08	6	12	<b>0.50</b>
Día N°09	17	20	<b>0.85</b>
Día N°10	5	12	<b>0.42</b>
Día N°11	14	25	<b>0.56</b>
Día N°12	6	20	<b>0.30</b>
Día N°13	8	20	<b>0.40</b>
Día N°14	11	20	<b>0.55</b>
Día N°15	13	15	<b>0.87</b>
Día N°16	9	18	<b>0.50</b>
Día N°17	8	20	<b>0.40</b>
Día N°18	9	15	<b>0.60</b>
Día N°19	9	15	<b>0.60</b>
Día N°20	9	12	<b>0.75</b>
<b>PROMEDIO</b>	<b>11.45</b>	<b>18.10</b>	<b>0.63</b>

Ilustración N°21



## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Variable Dependiente	N°	Nombres	Pregunta 01			Pregunta 02			Pregunta 03			Pregunta 04			Total	Satisfacción del cliente
			1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3		
<b>Satisfacción al cliente</b>	01	Rosario	1			1			1			1			4	0.5
	02	Mariana	1				2		1				2		6	0.5
	03	Juan Carlos		2			2		1				2		7	0.8
	04	Américo	1			1			1			1			4	0.5
	05	Marcelo	1			1			1			1			4	0.5
	06	Rodrigo		2		1				2		1			6	0.5
	07	Giovanna	1				2		1				2		6	0.5
	08	Katherine		2		1				2		1			6	0.5
	09	Angélica	1			1			1				2		5	0.5
	10	Susana		2			2			2		1			7	0.8
	11	Javier	1			1				2		1			5	0.5
	12	Luis		2			2		1				2		7	0.8
	13	Ángelo	1			1				2		1			5	0.5
	14	Roxana	1				2		1				2		6	0.5
	15	Melissa	1			1				2		1			5	0.5
	16	Lourdes		2		1			1			1			5	0.5
	17	Elizabeth		2			2		1				2		7	0.8
	18	Pedro	1			1			1			1			4	0.5
	19	Piero		2			2			2		1			7	0.8
	20	Jorge	1			1			1				2		5	0.5

Ilustración N°22

TABLA	
12-10	1
9-7	0.8
6-4	0.5
3	0.3
2-0	0.1

$$\frac{\text{Clientes satisfechos } 5}{\text{Total de clientes } 20}$$

<b>RESULTADO</b>	<b>0.25</b>
------------------	-------------

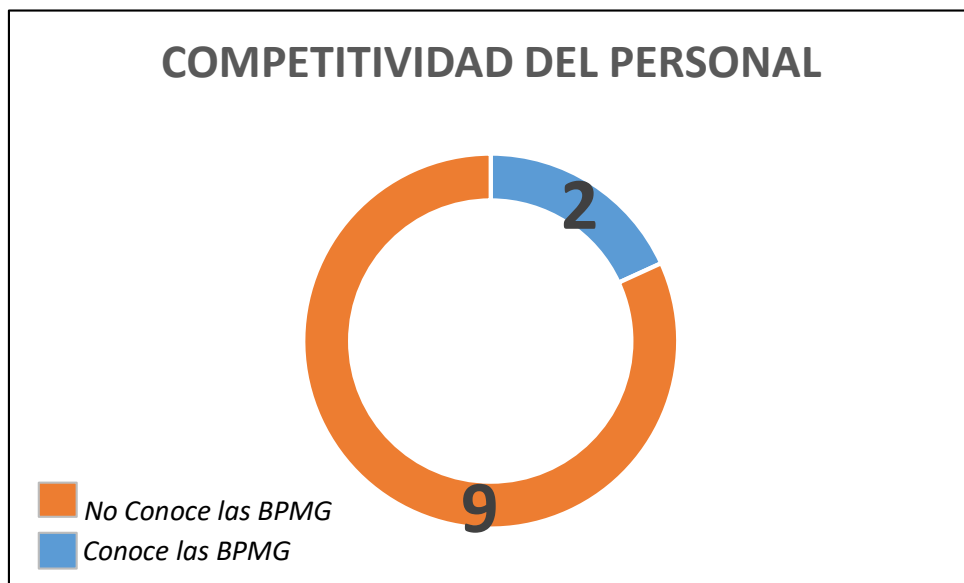
El análisis de satisfacción al cliente resultó que se encuentra en un 0.3, como meta principal será mejorar la calidad del servicio.

## ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN

Tabla N° 18

DIAGNOSTICO ANTES			
Nº	NOMBRES	Conoce las BPMG	No Conoce las BPMG
1	Personal 01		x
2	Personal 02		x
3	Personal 03	x	
4	Personal 04		x
5	Personal 05		x
6	Personal 06		x
7	Personal 07		x
8	Personal 08	x	
9	Personal 09		x
10	Personal 10		x
11	Personal 11		x
TOTAL		2	9

Ilustración N°23



## ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN

### DESPUÉS

Variable Dependiente	ENTREGAS																				
	Día 01	Día 02	Día 03	Día 04	Día 05	Día 06	Día 07	Día 08	Día 09	Día 10	Día 11	Día 12	Día 13	Día 14	Día 15	Día 16	Día 17	Día 18	Día 19	Día 20	TOTAL
<b>CLIENTE 1</b>	0	2	3	0	1	1	1	3	0	4	2	4	1	6	0	2	2	0	2	1	35
<b>CLIENTE 2</b>	3	5	1	5	4	3	2	0	0	1	1	0	1	0	1	3	1	2	0	0	33
<b>CLIENTE 3</b>	2	0	0	0	1	4	2	1	4	1	3	4	2	1	6	1	4	0	1	1	38
<b>CLIENTE 4</b>	4	8	0	4	5	0	2	0	1	1	1	3	3	1	0	0	1	2	1	0	37
<b>CLIENTE 5</b>	0	6	2	2	1	0	2	1	5	0	2	1	2	1	1	1	2	3	2	2	36
<b>CLIENTE 6</b>	1	0	1	5	4	2	2	0	8	1	2	0	3	2	0	4	2	1	0	1	39
<b>CLIENTE 7</b>	0	1	1	2	2	1	3	2	0	0	0	3	1	0	4	2	2	3	1	5	33
<b>CLIENTE 8</b>	0	1	2	1	3	1	2	1	1	2	6	0	4	0	0	0	2	2	0	1	29
<b>CLIENTE 9</b>	2	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	2	0	3	4	2	2	5	0	28
<b>CLIENTE 10</b>	5	0	2	0	2	2	1	2	0	0	4	3	0	2	0	0	2	0	2	1	28
	17	24	13	20	24	14	18	11	19	11	22	18	19	13	15	17	20	15	14	12	336

18	25	15	20	25	15	20	12	20	12	25	20	20	20	15	18	20	15	15	12
----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

Ilustración N°24

Se enfocó en encuestar al cliente, principal. Obteniendo una disconformidad en algunos de nuestros servicios. La data que se obtuvo se analizó. Mediante un cuadro efectivo, en el cual se trabajó las ponderaciones y que arrojó la data de entregas reales y proyectadas de la empresa Logística y Suministros Roca EIRL.

## ANÁLISIS DE EFICACIA

<b>DESPUÉS</b>			
<b>MES</b>	<i>Entregas reales</i>	<i>Entregas proyectadas</i>	<i>Eficacia</i>
Día N°01	17	18	<b>0.94</b>
Día N°02	24	25	<b>0.96</b>
Día N°03	13	15	<b>0.87</b>
Día N°04	20	20	<b>1.00</b>
Día N°05	24	25	<b>0.96</b>
Día N°06	14	15	<b>0.93</b>
Día N°07	18	20	<b>0.90</b>
Día N°08	11	12	<b>0.92</b>
Día N°09	19	20	<b>0.95</b>
Día N°10	11	12	<b>0.92</b>
Día N°11	22	25	<b>0.88</b>
Día N°12	18	20	<b>0.90</b>
Día N°13	19	20	<b>0.95</b>
Día N°14	13	20	<b>0.65</b>
Día N°15	15	15	<b>1.00</b>
Día N°16	17	18	<b>0.94</b>
Día N°17	20	20	<b>1.00</b>
Día N°18	15	15	<b>1.00</b>
Día N°19	14	15	<b>0.93</b>
Día N°20	12	12	<b>1.00</b>
<b>PROMEDIO</b>	<b>16.80</b>	<b>18.10</b>	<b>0.93</b>

Ilustración N°25

En nuestro segundo resultado de análisis de satisfacción a nuestros clientes, se logró un 0.93, de satisfacción. Nuestras entregas planificadas fueron exactas y eficaces para mejorar el proceso productivo de la empresa Logística y Suministro Roca EIRL.

## ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN

Variable Dependiente	N°	Nombres	Pregunta 01			Pregunta 02			Pregunta 03			Pregunta 04			Total	Satisfacción del cliente
			1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3		
Satisfacción al cliente	01	Rosario		2				3		2				3	10	1
	02	Mariana			3		2				3		2		10	1
	03	Juan Carlos	1				2		1				2		6	0.8
	04	Américo			3		2				3			3	11	1
	05	Marcelo			3		2				3		2		4	0.5
	06	Rodrigo		2				3		2				3	10	1
	07	Giovanna		2			2				3			3	10	1
	08	Katherine		2				3		2				3	10	1
	09	Angélica			3			3			3			3	12	1
	10	Susana		2			2			2				3	9	0.8
	11	Javier		2			2				3			3	10	1
	12	Luis		2			2			2				3	9	1
	13	Ángelo			3			3			3		2		11	1
	14	Roxana			3		2				3		2		10	1
	15	Melissa			3			3	1				2		9	1
	16	Lourdes			3			3			3		2		11	1
	17	Elizabeth		2			2		1				2		7	0.8
	18	Pedro		2				3		2				3	10	1
	19	Piero		2			2			2				3	9	0.8
	20	Jorge			3			3			3		2		11	1
															<b>0.94</b>	

Ilustración N°26

Cientes satisfechos      **19**  
 Total de clientes          **20**

TABLA	
12-10	1
9-7	0.8
6-4	0.5
3	0.3
2-0	0.1

<b>RESULTADO</b>	<b>0.95</b>
------------------	-------------

## ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN

<b>DIAGNOSTICO DESPUÉS</b>			
Nº	NOMBRES	Conoce las BPMG	No Conoce las BPMG
1	Personal 01	x	
2	Personal 02	x	
3	Personal 03	x	
4	Personal 04	x	
5	Personal 05	x	
6	Personal 06	x	
7	Personal 07	x	
8	Personal 08	x	
9	Personal 09	x	
10	Personal 10	x	
11	Personal 11	x	
TOTAL		11	0

Se determina que mi personal, que apoya en la organización en su totalidad conoce las BPMG, demostrando así la mejora de gestión de la empresa Logística y Suministros Roca EIRL.

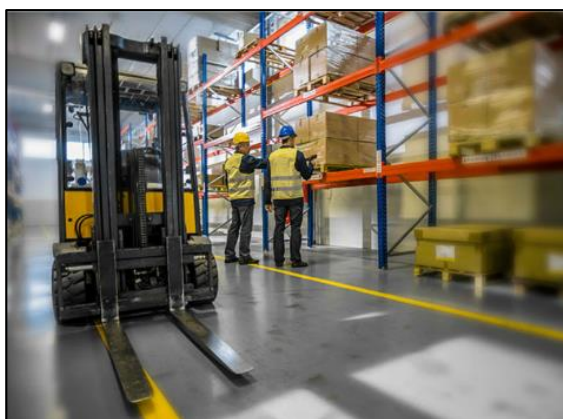


Ilustración N°27

## 2.7.4. Resultado de la implementación

PLAN DE MEJORA			
Análisis de causa	Acciones para eliminar las causas detectadas	Tiempos de ejecución	Factores antes
Se analizó, los espacios limitado, el mantenimiento preventivo de los equipos, la eficiencia del personal, mala comunicación de las áreas, falta de implementación de indicadores.	Implementar mejoras en el almacenamiento, realizar mantenimientos periódicos, elaborar un manual de procedimientos, informar y capacitar al personal, aplicar y evaluar los indicadores del servicio.	Se analizó un tiempo de 12 meses aproximados para solucionar las ineficiencias encontradas y estar acorde a las exigencias del mercado	Costo de caja de stresch film - 10 unidades de 264 metros de largo
			<b>S/ 189.99</b>

Ilustración N°28

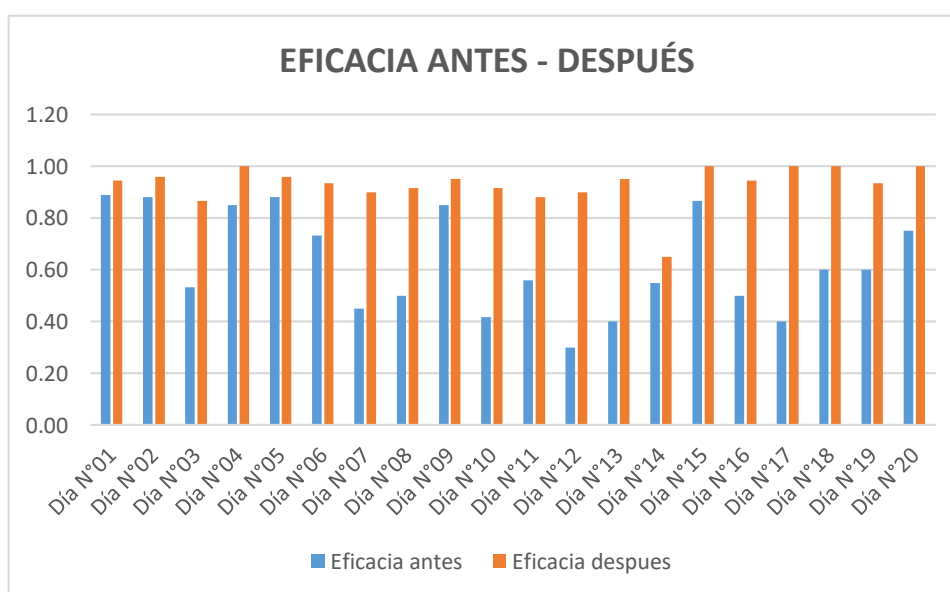


**Figura:** Almacén de la organización

## ANÁLISIS DE MEJORA

MES	<i>Eficacia antes</i>	<i>Eficacia después</i>
Día N°01	0.89	0.94
Día N°02	0.88	0.96
Día N°03	0.53	0.87
Día N°04	0.85	1.00
Día N°05	0.88	0.96
Día N°06	0.73	0.93
Día N°07	0.45	0.90
Día N°08	0.50	0.92
Día N°09	0.85	0.95
Día N°10	0.42	0.92
Día N°11	0.56	0.88
Día N°12	0.30	0.90
Día N°13	0.40	0.95
Día N°14	0.55	0.65
Día N°15	0.87	1.00
Día N°16	0.50	0.94
Día N°17	0.40	1.00
Día N°18	0.60	1.00
Día N°19	0.60	0.93
Día N°20	0.75	1.00
<b>PROMEDIO</b>	<b>0.63</b>	<b>0.93</b>

Ilustración N°29



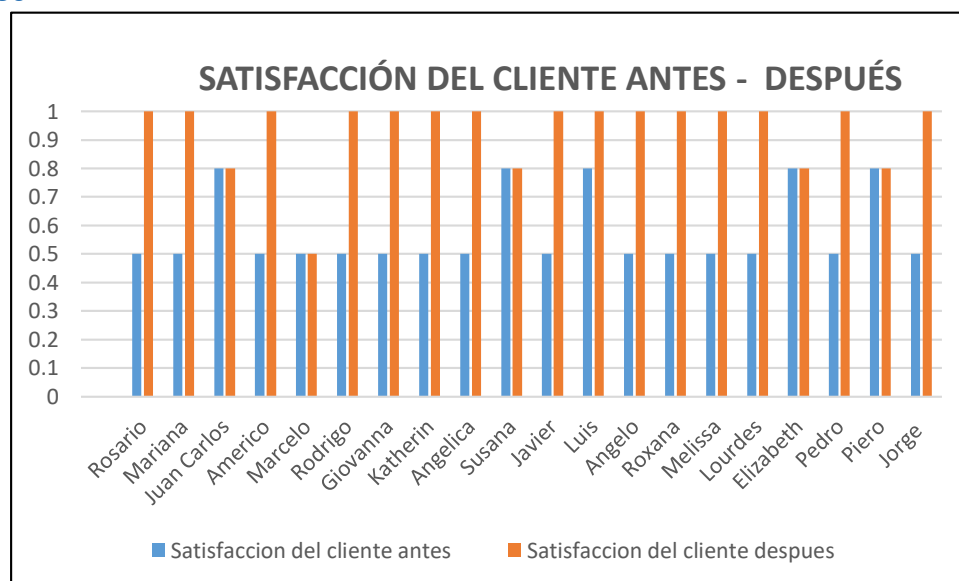


## ANÁLISIS DE MEJORA

Observamos un aumento del 0.30, para mejorar la eficacia en la organización Logística y Suministro Roca EIRL.

N°	Nombres	Satisfacción del cliente antes	Satisfacción del cliente después
01	Rosario	0.5	1
02	Mariana	0.5	1
03	Juan Carlos	0.8	0.8
04	Américo	0.5	1
05	Marcelo	0.5	0.5
06	Rodrigo	0.5	1
07	Giovanna	0.5	1
08	Katherine	0.5	1
09	Angélica	0.5	1
10	Susana	0.8	0.8
11	Javier	0.5	1
12	Luis	0.8	1
13	Ángelo	0.5	1
14	Roxana	0.5	1
15	Melissa	0.5	1
16	Lourdes	0.5	1
17	Elizabeth	0.8	0.8
18	Pedro	0.5	1
19	Piero	0.8	0.8
20	Jorge	0.5	1
		<b>0.58</b>	<b>0.94</b>

Ilustración N°30



Se aumentó un 0.40 en la satisfacción del cliente en la empresa Logística y Suministro Roca EIRL.

## CUADRO DE ANÁLISIS FINAL

ASESORIA, CONSULTORIA Y CAPACITACIONES

# DIAGNÓSTICO FINAL



LOGISTICA Y SUMINISTROS ROCA EIRL

DIAGNOSTICO			
No.	PUNTOS DE VERIFICACIÓN DE LA NORMA	PUNTAJE	%
4	<b>REQUISITOS DE LAS BPMG</b>		
4.1	<b>ORGANIZACIÓN</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>
<p>No se cuenta con un organigrama actualizado. Las responsabilidades no están actualizadas y documentadas. No tienen muy bien definidos los objetivos de calidad, por ejemplo, en capacitación, no son medibles (no cuentan con indicador). No se cuenta con política de calidad, no en lugares visibles, etc.</p>			
4.2	<b>INSTALACIONES</b>	<b>15</b>	<b>83%</b>
<p>No se cuenta con señales visibles de todos los sectores. No se cuenta con instrucciones documentadas de identificación, almacenamiento, etc. Zonas de tránsito no definidas, de evacuación no identificadas.</p>			
4.3	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>
<p>No se cuenta con Manual.</p>			
4.4	<b>PERSONAL</b>	<b>6</b>	<b>75%</b>
<p>No están documentados todos los perfiles de competencia. Aducen se realizan exámenes pero no se evidenciaron el día del diagnóstico.</p>			
4.5	<b>PLANEAMIENTO Y CONTROL</b>	<b>18</b>	<b>60%</b>
<p>No se cuenta con proyecciones de venta documentadas. No se cuenta con procedimientos de revisión de contratos. No se cuenta con procedimiento escrito para compras. No se cuenta con procedimiento completo documentado para diseño.</p>			
4.6	<b>INSPECCIÓN</b>	<b>14</b>	<b>88%</b>
<p>No se cuenta con un plan de calidad de producto. Productos no conformes debe evidenciarse en los almacenes del cliente.</p>			
4.7	<b>MANTENIMIENTO</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>
<p>Ok</p>			
4.8	<b>HIGIENE Y SEGURIDAD</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>
<p>Baños adecuados del local visitado, no plantas del cliente.</p>			
4.9	<b>AUDITORÍAS INTERNAS</b>	<b>5</b>	<b>83%</b>
<p>No se cuenta con procedimientos de auditorías internas.</p>			
4.10	<b>ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>7</b>	<b>88%</b>
<p>No tienen muy bien definidos los objetivos de calidad, por ejemplo en capacitación, no son medibles (no cuentan con indicador). No se cuenta con un plan de calidad de producto actualizado. No se cuenta con un sistema establecido de BPMG.</p>			
<b>CUMPLIMIENTO TOTAL</b>		<b>83%</b>	
<b>NO CUMPLIMIENTO</b>		<b>17%</b>	

## CUADRO DE ANÁLISIS INICIAL

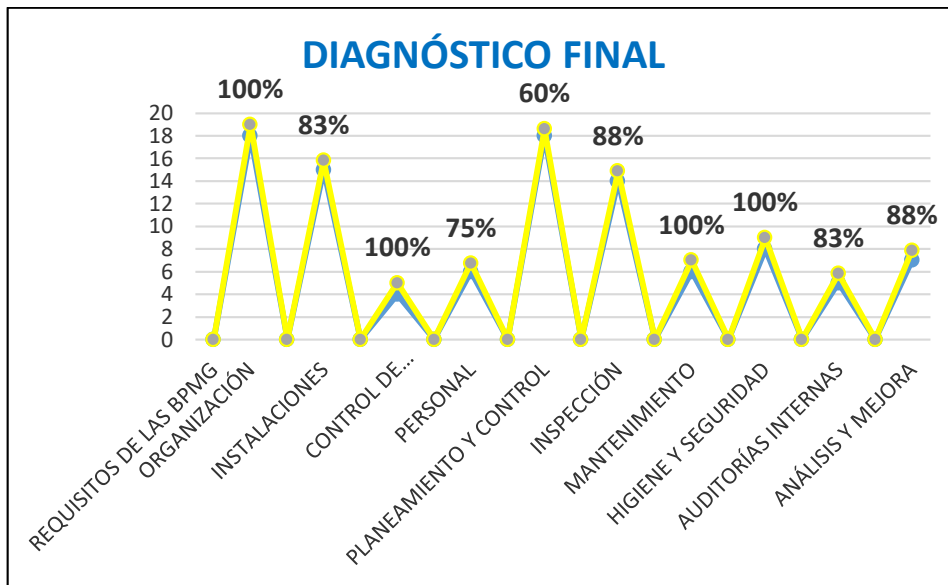
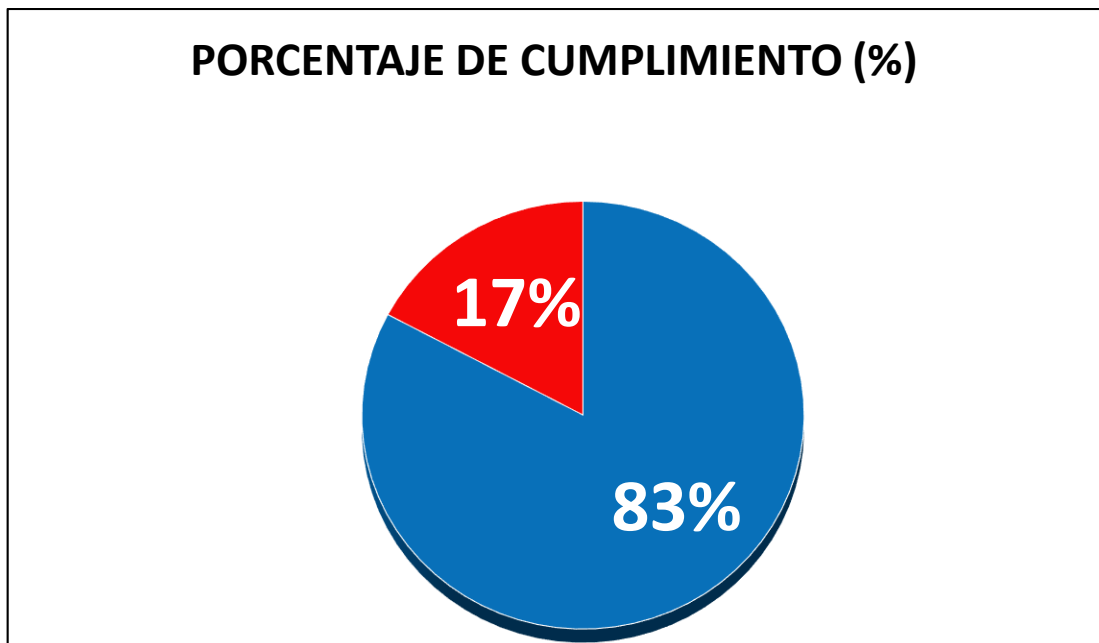


Ilustración N°31



Se observa un crecimiento considerable según el diagnóstico inicial en la organización, ya que se encuentra en un 83% de cumplimiento.

Un 17% de incumplimiento de los formatos establecidos para implementar las BPMG.

### 2.7.5. Análisis económico financiero

<b>EVALUACIÓN FINANCIERA</b>				
<i>Ítem</i>	<i>Descripción</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Valor Unidad</i>	<i>Unidad</i>
1	Modificación de instalación	1	S/ 300.00	S/ 300.00
2	Mantenimiento de maquinas	3	S/ 350.00	S/ 1,050.00
6	EPP Adecuado	10	S/ 80.00	S/ 800.00
7	Capacitaciones	5	S/ 200.00	S/ 1,000.00
8	Gasto papelería	20	S/ 100.00	S/ 200.00
9	Recursos Virtuales	2	S/ 50.00	S/ 100.00
10	Transporte	2	S/ 150.00	S/ 300.00
<b>Total de los recursos del proyecto</b>				<b>S/ 3,750.00</b>

Ilustración N°32

## CUADRO DE ANÁLISIS FINANCIERO

MES	Incremento de productos vendidos
Día N°01	1
Día N°02	2
Día N°03	5
Día N°04	3
Día N°05	2
Día N°06	3
Día N°07	9
Día N°08	5
Día N°09	2
Día N°10	6
Día N°11	8
Día N°12	12
Día N°13	11
Día N°14	2
Día N°15	2
Día N°16	8
Día N°17	12
Día N°18	6
Día N°19	5
Día N°20	3
<b>PROMEDIO</b>	<b>5.35</b>

Productos Vendidos se está incrementando en las ventas a una cantidad de S/. 1524.67, en la organización Logística y Suministros Roca EIRL

Incremento de productos vendidos	
MES	8.025
Costo del producto	S/ 189.99
	<b>S/ 1,524.67</b>

MES 0	-S/ 3,750.00
MES 1	S/ 1,524.67
MES 2	S/ 1,524.67
MES 3	S/ 1,524.67
MES 4	S/ 1,524.67
MES 5	S/ 1,524.67
MES 6	S/ 1,524.67
MES 7	S/ 1,524.67
MES 8	S/ 1,524.67
MES 9	S/ 1,524.67
MES 10	S/ 1,524.67
MES 11	S/ 1,524.67
MES 12	S/ 1,524.67
	S/ 18,296.04

COK	20%
TIR	40%
VAN	S/ 2,515.28
Costo - Beneficio	S/.4.88

### Ilustración N°33

Resultado, como data que el VAN S/. 2,515.28, gracias al análisis realizado se obtuvo un costo de beneficio de S/. 4.88 en la organización Logística y Suministros Roca EIRL.

### 3. RESULTADOS

#### 3.1. ANALISIS DESCRIPTIVO:

La presente investigación constara con el análisis de nuestra variable dependiente calidad de servicio, el cual está conforme por las siguientes dimensiones:

##### 3.1.1. EFICACIA:

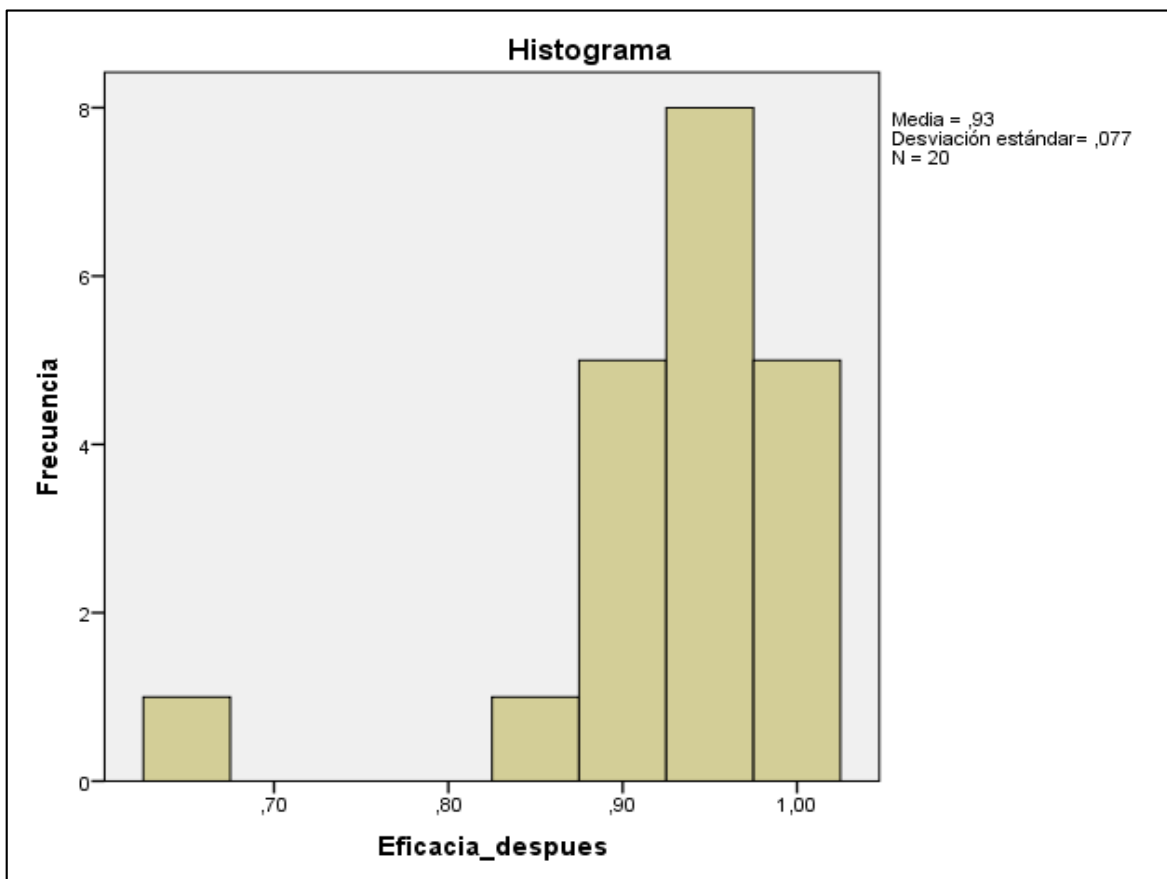
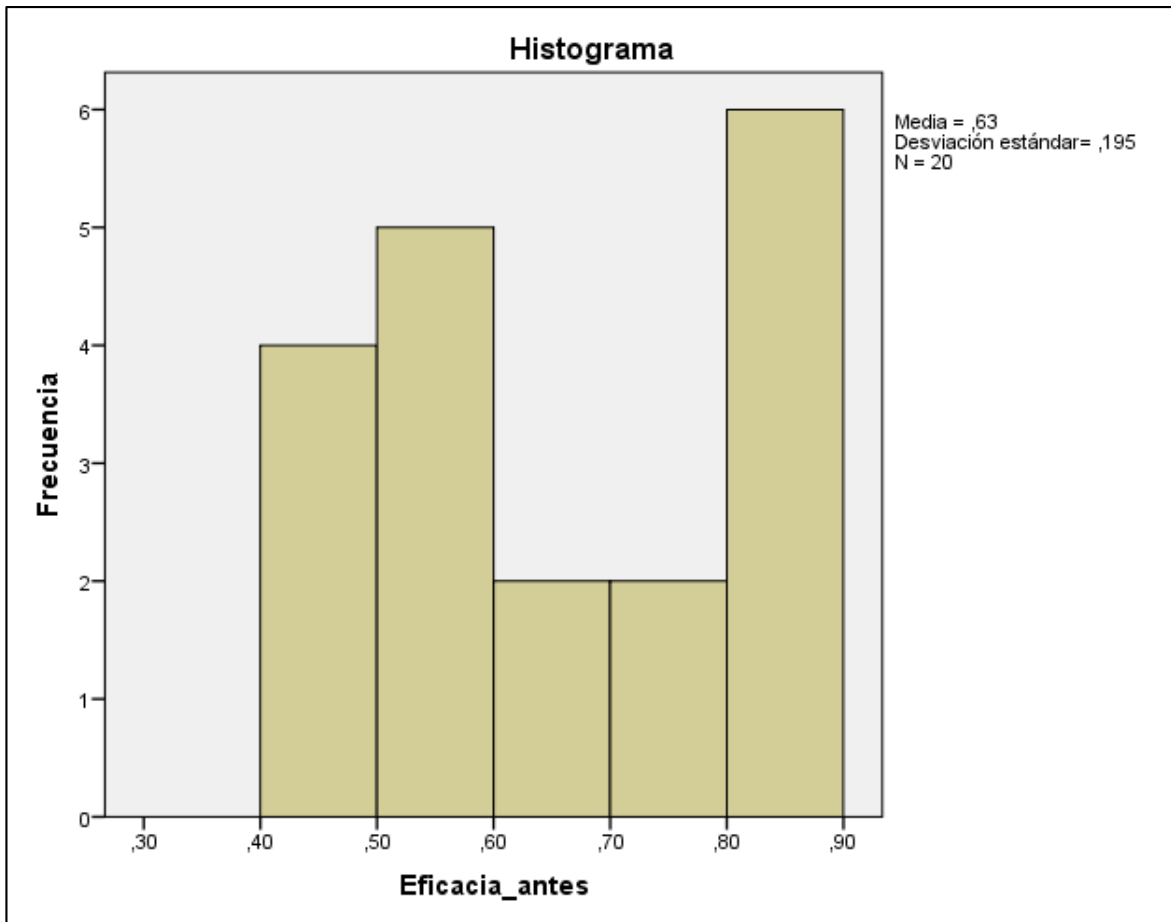
#### RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Eficacia antes	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%
Eficacia después	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%

## DESCRIPTIVOS

		Estadístico	Error estándar	
Eficacia antes	Media	,6255	,04350	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	,5345	
		Límite superior	,7165	
	Media recortada al 5%	,6289		
	Mediana	,5800		
	Varianza	,038		
	Desviación estándar	,19454		
	Mínimo	,30		
	Máximo	,89		
	Rango	,59		
	Rango intercuartil	,39		
	Asimetría	,117	,512	
	Curtosis	-1,418	,992	
	Eficacia después	Media	,9300	,01731
95% de intervalo de confianza para la media		Límite inferior	,8938	
		Límite superior	,9662	
Media recortada al 5%		,9417		
Mediana		,9400		
Varianza		,006		
Desviación estándar		,07739		
Mínimo		,65		
Máximo		1,00		
Rango		,35		
Rango intercuartil		,09		
Asimetría		-2,594	,512	
Curtosis		9,126	,992	

## DIAGRAMA DE HISTOGRAMA





### 3.1.2. SATISFACCIÓN AL CLIENTE

#### RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS

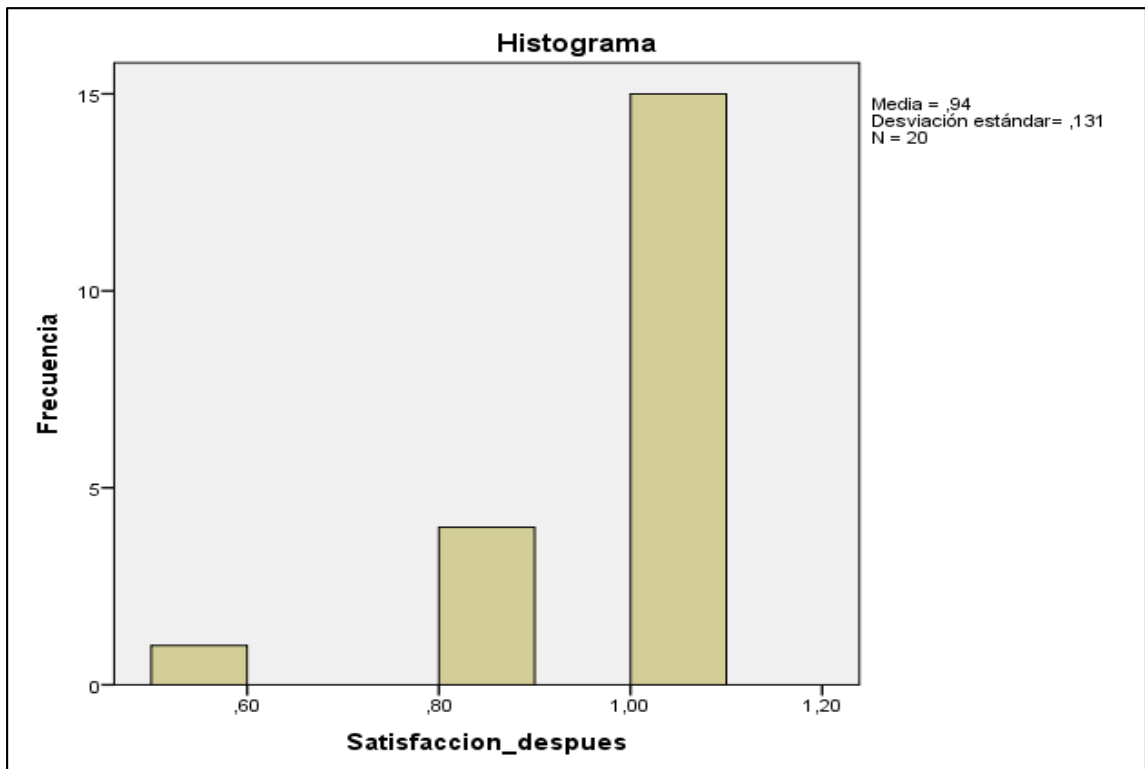
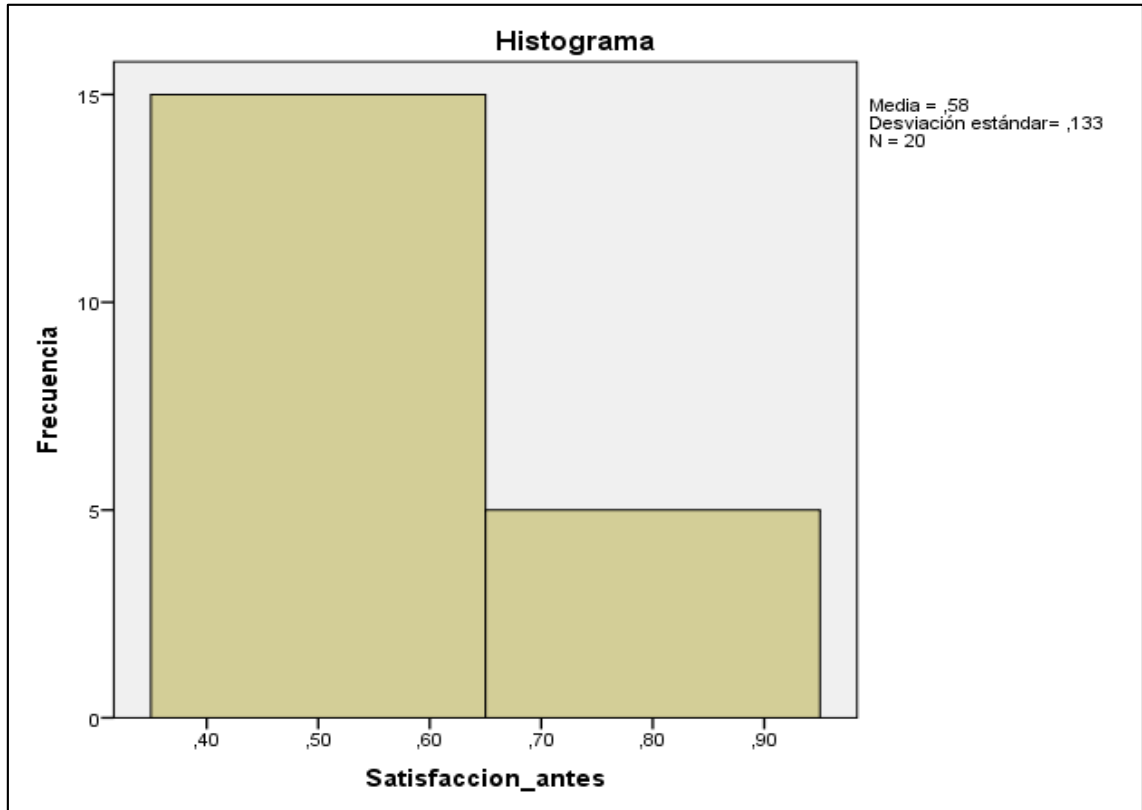
	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Satisfacción antes	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%
Satisfacción después	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%

#### DESCRIPTIVOS

		Estadístico	Error estándar	
Satisfacción antes	Media	,5750	,02980	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	,5126	
		Límite superior	,6374	
	Media recortada al 5%	,5667		
	Mediana	,5000		
	Varianza	,018		
	Desviación estándar	,13328		
	Mínimo	,50		
	Máximo	,80		
	Rango	,30		
	Rango intercuartil	,23		
	Asimetría	1,251	,512	
	Curtosis	-,497	,992	
	Satisfacción después	Media	,9350	,02927
95% de intervalo de confianza para la media		Límite inferior	,8737	
		Límite superior	,9963	
Media recortada al 5%		,9556		
Mediana		1,0000		
Varianza		,017		
Desviación estándar		,13089		
Mínimo		,50		
Máximo		1,00		
Rango		,50		
Rango intercuartil	,15			

Asimetría	-2,296	,512
Curtosis	5,667	,992

## DIAGRAMA DE HISTOGRAMA



### 3.2. ANALISIS INFERENCIAL

#### 3.2.1. Análisis de variable dependiente:

Regla:

$$H_0: \mu_{pa} \geq \mu_{pd}$$

$$H_a: \mu_{pa} \leq \mu_{pd}$$

##### 3.2.1.1. Eficacia:

**H<sub>0</sub>:** La implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura y Gestion no incrementa la eficacia en la empresa Logistica y Suministro Roca EIRL, Lince 2018.

**H<sub>a</sub>:** La implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura y Gestion no incrementa la eficacia en la empresa Logistica y Suministro Roca EIRL, Lince 2018.

#### PRUEBAS DE NORMALIDAD

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Eficacia Antes	0,176	20	0,106	0,905	20	0,051
Eficacia Después	0,199	20	0,037	0,727	20	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se puede observar que la significancia de la EFICACIA es 0.051 y después 0.00, por lo tanto, sabemos que eficacia antes es mayor que 0.90 y la eficacia después es menor que 0.72, podemos observar que usaremos la prueba Wilcoxon.

- **COMPARATIVO DE PRUEBA**

### **ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS**

	N	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
Eficacia Antes	20	0,6255	0,19454	0,30	0,89
Eficacia Después	20	0,9300	0,07739	0,65	1,00

A continuación, se demuestra que la EFICACIA antes (0.62) es menor que la media de la EFICACIA después (0.93), por lo tanto, no se cumple  $H_0: \mu_{pa} \geq \mu_{pd}$ , en tal razón se rechaza la hipótesis nula, de la implementación de la presente tesis, de la empresa Logística y Suministro Roca EIRL.

Procederemos a analizar mediante el **pvalor** o significancia de los resultados en la aplicación de la prueba Wilcoxon a ambas productividades.

Si **pvalor**  $\leq$  0.05, se rechaza la hipótesis nula.

Si **pvalor**  $>$  0.05, se acepta la hipótesis nula

### **Estadísticos de prueba**

	Eficacia Después - Eficacia Antes
Z	-3,921 <sup>b</sup>
Sig. asintótica (bilateral)	0,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Podemos verificar que la significancia de la prueba de Wilcoxon que ha sido aplicando en la satisfacción al cliente analizando el antes y después es de 0.000, por lo tanto, de acuerdo a la regla se rechaza la hipótesis nula y se acepta la implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura y Gestion incrementa la satisfacción al cliente en la empresa Logistica y Suministro Roca EIRL, Lince 2018.

### 3.2.1.2. Satisfacción del Cliente

Regla:

$$H_0: \mu_{pa} \geq \mu_{pd}$$

$$H_a: \mu_{pa} \leq \mu_{pd}$$

**H0:** La implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura y Gestion no incrementa la satisfacción al cliente en la empresa Logistica y Suministro Roca EIRL, Lince 2018.

**Ha:** La implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura y Gestion incrementa la satisfacción al cliente en la empresa Logistica y Suministro Roca EIRL, Lince 2018.

## PRUEBAS DE NORMALIDAD

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción al cliente Antes	0,463	20	0,000	0,544	20	0,000
Satisfacción al cliente Después	0,440	20	0,000	0,562	20	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

- **COMPARATIVO DE PRUEBA**

## ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS

	N	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
Satisfacción al cliente Antes	20	0,5750	0,13328	0,50	0,80
Satisfacción al cliente Después	20	0,9350	0,13089	0,50	1,00

A continuación, se observa que la satisfacción al cliente antes (0.5750) es menor que la media de la eficacia después (0.9350), por lo tanto, no se cumple **H0:  $\mu \geq \mu_{pd}$** , en tal razón se rechaza la hipótesis nula, de que la implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura y Gestion no incrementa la satisfacción al cliente en la empresa Logística y Suministro Roca EIRL, Lince 2018.

Procederemos a analizar mediante el **pvalor** o significancia de los resultados en la aplicación de la prueba Wilcoxon los resultados de satisfacción al cliente.

Si  $p_{\text{valor}} \leq 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula.

Si  $p_{\text{valor}} > 0.05$ , se acepta la hipótesis nula.

### **ESTADÍSTICOS DE PRUEBA**

	Satisfacción al cliente Después – Satisfacción al cliente Antes
Z	-3,771 <sup>b</sup>
Sig. asintótica (bilateral)	0,000

- a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon
- b. Se basa en rangos negativos.

Podemos verificar que la significancia de la prueba de Wilcoxon que ha sido aplicado en la satisfacción al cliente antes y después es de 0.000, por lo tanto, de acuerdo a la regla se rechaza la hipótesis nula y se acepta la implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura y Gestión incrementa la satisfacción al cliente en la empresa Logística y Suministro Roca EIRL, Lince 2018.

#### 4. DISCUSIÓN

La satisfacción al cliente, se analizó con la primera data estadística que arrojó un 0.25 inicial, y el resultado significativo final fue un 0.95, por lo cual se concluye que se mejoró en un 2.8. El cual se contrasta según Dutka (1998) en el manual AMA de satisfacción al cliente el cual detalla una mejora circunstancial en un 2.6, observando la política y visión de sus clientes. El análisis principal de calidad de servicio se desarrolló un diagnóstico inicial y final que arrojó un aumento del 0.25 de cumplimiento de la norma BPMG, y una mejora a futuro del 0.17 que significó una reducción del 0.25. según los casos aplicativos del sistema. Basándonos en el análisis de (Pozo, 2015) en su tesis de mejora del programa del análisis de la productividad y servicio en el rubro de zapatería.

Observamos que en nuestro análisis de eficacia según nuestro pro test y post test el cual se planifica con la implementación de Buenas Prácticas de Manufactura, por ello se observa que se incrementó la eficacia en un 0.31 Este resultado obtenido se aplicó en el libro de (Dutka, 1998), el cual se enfoca en mejorar 0.35 referente a sus ventas. Basándose en la mejora y atención de la satisfacción al cliente.

Para el logro de comprensión de las BPMG, se mantuvo la metodología de Brian, (Tracy, 2003). La aplicación de un sistema integral donde nos enfocamos en la planificación personal resaltando 07 áreas claves, que se enfocó en nuestro personal.

En el segundo análisis, el cual compete a la satisfacción del cliente, se obtuvo según nuestro pro test y post test, el siguiente resultado antes del 0.58 y el resultado después de 0.83, que indicaba el incremento real y observado de la satisfacción del cliente, Este resultado obtenido concuerda con (Tschohl, 2008) el cual de la misma manera se aplicó diferenciación de casos, e incremento. Basándose en la diferencia de lo bueno y lo malo.



## 5. CONCLUSIONES

El análisis de la calidad de servicio, se realizó con la contratación de Tracy Brian (2003), el autor califica y los relaciona directamente proporcional. Dando a conocer que aumentara la satisfacción, si se enfoca en las entregas perfectas. Manteniendo un rango equitativo entre entregas realizadas. Toda experiencia, innovación generada supero las expectativas planteadas al inicio de la implementación. Como realidad de la organización se propuso mejorar un total del 0.25 aplicando auditorias y mejoras de gestión de las BPMG, pero se obtuvo hasta un 0.30 de incremento de mejora de la gestión. Solo tomando como punto de partida la calidad de servicio.

Como segunda conclusión, la empresa Logística y Suministro Roca EIRL necesitaba ser eficaz en todos sus procesos principales, una frase que rescatamos durante el proceso: “Lo que cuenta es la calidad del tiempo de trabajo y lo que importa es la cantidad de tiempo en casa”. Como meta principal fue analizar las entregas de servicio, las cuales deben ser perfectas, cero errores. El cual forma parte de la calidad de servicio, y lo relacionamos con las siguientes preguntas: ¿Cómo puedo lograr mantener la satisfacción de mis clientes?, y la respuesta fue mayor a un 0.20, según nuestra data estadística mencionada en nuestras tablas del 2.7.3 y 2.7.4 de la presente tesis.

Como organización, y según la normativa BPMG se enfocó en la competitividad personal, el cual como empresas observamos una competencia según rubros, el cual se basa en incentivos, recompensas, exclusividad y capacidad de respuesta inmediata. Como organización se logró mejorar un 0.93 de logro de satisfacción del cliente, según los resultados de nuestro pro test y post test.

Podemos definir que las BPMG, nos brindan diversos soportes y mejoras en diversos rubros producción, calidad, ventas, para el cual, en la presente tesis, se reflejó una mejora de la calidad de servicio aumentando el servicio propiamente mencionado durante el desarrollo e la organización y etapas analizadas de inicio a fin.

## 6. RECOMENDACIONES

Se recomienda continuar con una encuesta participativa mensual, en el cual el personal sea calificado mediante exámenes de evaluación, observemos el rango de mejora. Otro aspecto significativo es capacitar al personal del área de despacho enfocándose en las entregas perfectas. Dichas entregas mantendrán el grado de satisfacción de nuestra cartera de cliente.

Siendo la inicial en un 0.58, los análisis de nuestras dimensiones lograron de manera significativa en un 0.83 la cual se basa en la demostración de la mejora de las buenas prácticas de manufactura y gestión.

La investigación realizada por iniciativa propia, se planteó las siguientes recomendaciones: Primero aplicar auditorías internas y externas, realizar un mantenimiento anual de los procesos, investigar las causas de futuros cuellos de botella, encuestas de satisfacción de clientes, análisis de cartera de clientes.

El análisis mostrado sobre las BPMG, se enfoca según la información que se consiguió de la organización, se basó según nuestras dimensiones principales, competitividad personal, eficacia y satisfacción del cliente. Estas dimensiones ayudaron a relacionar y mejorar la calidad de servicio de la organización a investigar.

## 7. REFERENCIAS

- **ALLEN, David.** *Organízate Eficacia. El arte de la productividad sin estrés.* Madrid: Ediciones Empresa Activa, 2006. 368 pp. ISBN 9788492921300.
- **TRACY, Brian.** *Maxima Eficacia. Un Sistema integral de planificación que le permitirá potenciar todas sus capacidades.* Barcelona: Ediciones Urano, 2003. 217 pp. ISBN 9788495787262
- **CAMISON, Cesar. CRUZ, Sonia. GONZALEZ, Thomáz.** *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas.* Madrid: Ediciones Pearson Educación S.A, 2006. 1464 pp. ISBN 108420542628.
- **COOK, Sarah.** *Medición de la Eficacia del Servicio al Cliente.* Madrid: Ediciones AENOR, 2006. 202 pp. ISBN 9788481434552
- **CROSBY, Philip.** *Quality is Free. The art of making Quality certain.* México, DF: 1ª Edición McGraw Hill Book Company, 1987. 231 pp. ISBN 9682612209.
- **DENTON, Keith.** *Calidad en el servicio a los clientes.* Madrid: Edición Díaz de Santos. 1991. 197 pp. ISBN 9788487189883
- **DUTKA, Alan.** *Manual AMA para la satisfacción del cliente.* Buenos Aires : Ediciones Granica S.A, 1998. 257 pp. ISBN: 950641260X.
- **FERNANDEZ, Jorge.** *Microeconomía, Teoría y aplicaciones.* Lima: Edición Universidad del Pacífico, 2000. 518 pp. ISBN 9972670603213.
- **FORNELL, Claes.** *The satisfied Customer. Winners and losers in the battle for buyer preference.* Barcelona: Ediciones Deusto, 2008. 205 pp. ISBN: 978842342667.
- **LLORÉNS, Francisco. y FUENTES, María.** *Calidad Total Fundamentos e implantación.* Madrid: Ediciones Pirámide, 2005. 278 pp. ISBN 9788436814125.
- **MAELLA, Pablo.** *La casa de la eficacia: Como sentar las bases de la productividad personal y organizacional.* Madrid: Ediciones Empresa Activa. 2013. 160 pp. ISBN 9788496627680.
- **PARKIN, Michael.** *Microeconomía.* E.U.A: Ediciones Pearson, 2006. 462 pp. ISBN 9702607183.

- **DRUKER, Peter.** *El ejecutivo eficaz.* España: Ediciones Sudamericana, 1989. 180 pp. ISBN 8435014436
- **PROFESORES, Esade.** *Guía de gestión de la innovación Producción y Logística.* Barcelona: Ediciones CIDEM, 2004. 137 pp. ISBN 8439361866.
- **VELASCO, Juan.** *Gestión de la logística en la empresa. Planificación de la cadena de suministros.* Madrid: Ediciones Pirámide, 2013. 208 pp. ISBN 9788436829570.
- **VELASCO, Juan.** *Gestión de Calidad Mejora Continua y Sistemas de gestión.* Madrid: Ediciones Pirámide, 2005. 94 pp. ISBN 9788436823622
- **VELASCO, Juan. y CAMPINS, Juan.** *Introducción a la Gestión de la Calidad: Generalidades y Control Estadístico: Teoría y Práctica.* Madrid: Ediciones Pirámide, 2005. 149 pp. ISBN: 9788436819991
- Según **POZO, José.** Para optar el Título profesional de Ingeniero Industrial, en su tesis "*Propuesta del programa de Buenas Prácticas de Manufactura y Gestion (BPMG) para la mejora de la productividad en una empresa de calzado, Arequipa 2015*". Arequipa: Universidad Católica Santa Maria, 2015. 157 pp.
- **SANCHEZ, José.** *Eficacia organizacional: Concepto, Desarrollo y Evaluación.* Madrid: Editorial Díaz de Santos, 1997. 376 pp. ISBN 9788479783129.
- **TOSCHOHL, John.** *Achieving excellene through customer service.* Minnesota : Pirámide, 2013. 418 pp. ISBN: 9788436829570.

## 8. ANEXOS

- Instrumento

### DIAGRAMA DE CALIDAD



# FORMATO N° 01

Hora programada

No. de junta

Hora de inicio

Fecha

Hora de cierre

Lugar

**Tema de la junta**

**Objetivo**

**Invitados**

**Agenda**

Nombre	Asistió	No.	Tema	Tiempo
	09:00 <input type="checkbox"/>	1		<input type="checkbox"/>
	09:00 <input type="checkbox"/>	2		<input type="checkbox"/>
	09:00 <input type="checkbox"/>	3		<input type="checkbox"/>
	09:00 <input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
	09:00 <input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
	09:02 <input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
	09:02 <input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
	09:02 <input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
	09:04 <input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
	09:04 <input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>

**Acuerdos**

No. tema	Fecha	Estatus	Acuerdo	Responsables
1				
1				
1				
1				
1				

**Siguiente Junta**

Fecha:	Lugar:	Hora:
--------	--------	-------

**Comentarios y/o observaciones**

## FORMATO N° 02

Ubicación	Fecha
Descripción de objetivo	Mediciones del proceso
Estrategias	Mediciones del proceso
Resultados esperados	
Resultados Actuales	
Análisis de desviaciones	
Implicaciones futuras	
Resultados esperados en el siguiente periodo	
Notas	

## FORMATO N° 03

INSTRUMENTO: SATISFACCION DEL CLIENTE




Marque con una X su opinión respecto a los siguientes puntos:

	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
1. Calidad de los productos de LOGISTICA & SUMINISTROS ROCA EIRL					
2. Relación precio / calidad de nuestros productos					
3. Sobre la atención de nuestros representantes					
4. El trato telefónico recibido de LOGISTICA & SUMINISTROS ROCA EIRL					
5. El cumplimiento de los tiempos de atención de sus pedidos en relación a lo acordado					
6. Abastecimiento de los productos solicitados a LOGISTICA & SUMINISTROS ROCA EIRL (disponibilidad de stock )					
7. Calidad estado del empaque y de las cajas de los productos entregados					
8. En cuanto a la puntualidad y calidad en la atención de nuestro reparto					
9. Relación de LOGISTICA & SUMINISTROS ROCA EIRL frente a su solicitud de canjes y devoluciones					
10. En caso de haber tenido un reclamo califique la rapidez de la atención recibida					
11. En cuanto al tiempo de entrega de la documentación solicitada por Ud. (protocolo, registro sanitario, etc.)					
12. En función al servicio que usted recibe por otros proveedores ¿cómo calificaría Ud. la atención?					



# FORMATO N° 04

	<b>A.SISTENCIA AL CURSO DE CAPACITACION</b>
	Código: LSR-RRHH-F-04 Versión: 01

INSTRUCTOR:  
 TEMA  
 :

FECHA: ....

MATERIAL REPARTIDO:

N°	NOMBRES	FIRMAS
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		

# FORMATO N° 05

## SERVICIO DEL CLIENTE



Fecha: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Razón Social: \_\_\_\_\_

Estimado Cliente: Agradeceremos se sirva calificar nuestros servicios, recuerde que su información es muy importante para nosotros

¿Por qué usted adquiere nuestros servicios?

- Calidad de servicio
- Eficaz coordinación y comunicación (Servicio In House)
- Puntualidad de entrega
- Forma de pago
- Diseño y fabricación de embalajes
- Personal calificado (Servicio In House)
- Atención al cliente

En resumen, nuestros servicios:

- Supera sus expectativas
- Cumple sus expectativas
- Cumple parcialmente sus expectativas
- No cumple sus expectativas

Observaciones Generales y Comentarios:


-

---

---

---

## FORMATO N° 06

	<b>SOLICITUD DE ACCIONES PREVENTIVAS</b>		CODIGO: SGE-GG- F-09
			VERSION: 01
FUENTE: _____  CONTROL EN PROCESO: _____  QUEJA: _____  REVISION DEL SISTEMA: _____  AREA: _____	AUDITORIA: <input type="checkbox"/> Nº: _____  CONTROL EN PROCESO: <input type="checkbox"/> PROCESO: _____  QUEJA: <input type="checkbox"/> AREA: _____  REVISION DEL SISTEMA: <input type="checkbox"/> CRITERIO AUDITORIA: _____  AUDITOR: _____  AUDITADO: _____	NO CONFORMIDAD MAYOR: <input type="checkbox"/> MENOR: <input type="checkbox"/>	_____ _____ _____ _____
NO CONFORMIDAD POTENCIAL HALLADA	FECHA :	FIRMA DEL RESPONSABLE	
REQUISITO:			
ANALISIS DE CAUSAS POTENCIALES	FECHA :	FIRMA DEL RESPONSABLE	
ACCION PREVENTIVA PROPUESTA	FECHA :	FIRMA DEL RESPONSABLE	
VERIFICACION DE IMPLEMENTACION	FECHA :	FIRMA DEL RESPONSABLE	
EFECTIVIDAD ACCIONES PREVENTIVAS	FECHA :	FIRMA DEL RESPONSABLE	

## FORMATO N° 07



# DIAGNOSTICO

DIAGNOSTICO			
No.	PUNTOS DE VERIFICACION DE LA NORMA	puntos	%
4	<b>REQUISITOS DE LA S BPMG</b>		
4.1	ORGANIZACION		
4.2	INSTALACIONES		
4.3	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	0	
4.4	PERSONAL		
4.5	PLANEAMIENTO Y CONTROL		
4.6	INSPECCIÓN		
4.7	MANTENIMIENTO		
4.8	HIGIENE Y SEGURIDAD		
4.9	AUDITORIAS INTERNAS		
4.10	ANALISIS Y MEJORA		
	CUMPLIMIENTO TOTAL		
	NO CUMPLIMIENTO		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA APLICACIÓN DE LAS BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA

Nº	VARIABLE / DIMENSION	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>							
	Dimensión 1: Competitividad empresarial $\text{Control de cumplimiento de la norma} = \frac{\text{Puntos de la norma realizados}}{\text{Puntos totales de la norma}}$	X		X		X		
	Dimensión 2: Competitividad del personal $\text{Control del personal capacitado y seleccionado} = \frac{\text{Personal Capacitado}}{\text{Total del Personal}}$	X		X		X		
	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>							
	Dimensión 1: Eficacia $\text{Eficacia del servicio de entregas} = \frac{\text{Nº de entregas perfectas}}{\text{Total de servicio de entregas}}$	X		X		X		
	Dimensión 3: Satisfacción del cliente $\text{Cumplimiento de la satisfacción de los clientes} = \frac{\text{Nº de clientes satisfechos}}{\text{Total de clientes}}$	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI MAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable después de corregir  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: MIRKO N. MACESTAR FORNAT DNI: 10475909

Especialidad del validador: MBA INE INDUSTRIAL

17 de 07 del 2018



Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA APLICACIÓN DE LAS BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA

Nº	VARIABLE / DIMENSION	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b> Dimensión 1: Competitividad empresarial  $\frac{\text{Puntos de la norma realizados}}{\text{Puntos totales de la norma}}$	X		X		X		
	Dimensión 2: Competitividad del personal  $\frac{\text{Personal capacitado}}{\text{Total del Personal}}$	X		X		X		
	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b> Dimensión 1: Eficacia  $\frac{\text{Nº de entregas perfectas}}{\text{Total de servicio de entregas}}$	SI	No	SI	No	SI	No	
	Dimensión 3: Satisfacción del cliente  $\frac{\text{Nº de clientes satisfechos}}{\text{Total de clientes}}$	X		X		X		
	Cumplimiento de la calificación de los clientes	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ X ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr Mg; *M. Patricia C. Quispe Ríos de Juan José*    DNI: .....

Especialidad del validador: *Administración de Empresas - Especialidad de Negocio* .....

...14... de... junio del 2018

Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA APLICACIÓN DE LAS BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA

N°	VARIABLE / DIMENSION	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b> Dimensión 1: Competitividad empresarial							
	Control de cumplimiento de la norma = $\frac{\text{Puntos de la norma realizadas}}{\text{Puntos totales de la norma}}$	X		X		X		
	Dimensión 2: Competitividad del personal							
	Control del personal capacitado y seleccionado = $\frac{\text{Personal Capacitado}}{\text{Total del Personal}}$	X		X		X		
	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b> Dimensión 1: Eficacia	SI	No	SI	No	SI	No	
	Eficacia del servicio de entregas = $\frac{\text{N° de entregas perfectas}}{\text{Total de servicio de entregas}}$	X		X		X		
	Dimensión 3: Satisfacción del cliente							
	Cumplimiento de la satisfacción de los clientes = $\frac{\text{N° de clientes satisfechos}}{\text{Total de clientes}}$	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [X]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador *Dra Mg: Delgado Arenas Antonia Leonor de*    DNI: *29671642*

Especialidad del validador: *Trabajo Social - P. de la U. César Vallejo*

*17* de *07* del 2018

*[Signature]*  
Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



# DOCUMENTO N° 01

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Martin Huertas del Pino, Asesor de Investigación de la EP de Ingeniería Industrial de la Universidad Cesar Vallejo, Lima Norte, verifico que la Tesis Titulada: "Implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura y Gestión (BPMG) para incrementar la calidad de servicio en la empresa Logística y Suministro Roca EIRL, Lince 2018.", del estudiante Usurin Garcia Diana Carolina; tiene un índice de similitud de 13 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 07 de marzo del 2019

  
  
Mgtr. Huertas del Pino Martin  
Asesor de Investigación  
EP de Ingeniería Industrial  
RICARDO MARTIN HUERTAS DEL PINO CAVERO  
INGENIERO INDUSTRIAL  
Reg. CIP. N° 135985

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------





FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

"Implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura y Gestión (BPMG) para incrementar la calidad de servicio en la empresa Logística y

Suministro Roca FIRI, Linces 2018"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL

AUTOR:  
Diana Carolina Usurín García

ASESOR:  
Martín Huertas del Pino

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
Sistemas de Gestión de la Seguridad y Calidad

Número de palabras: 12380

DOCUMENTO N° 02

Resumen de coincidencias

13 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

- 1 Entregado a Universida... 6 %  
Trabajo de estudiante
- 2 repositorio.ucv.edu.pe 2 %  
Fuente de internet
- 3 tesis ucsm.edu.pe 2 %  
Fuente de internet
- 4 mesametalmecanicap... <1 %  
Fuente de internet
- 5 logisticaysuministro... <1 %  
Fuente de internet
- 6 Entregado a Universida... <1 %

Text-only Report | High Resolution | Activado



# DOCUMENTO N° 03



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Usurin Garcia Diana Carolina

D.N.I. : 72854586

Domicilio : Jr. Paita N°1860 Mz 164 Lote 6A

Teléfono : Fijo: 01 - 2560107 Móvil : 950419534

E-mail : usucarolina@gmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Ingeniería

Escuela : Ingeniería Industrial

Carrera : Ingeniería Industrial

Título : Ingeniero Industrial

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : .....

Mención : .....

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Usurin Garcia Diana Carolina

Título de la tesis:

Implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura y Gestión (BPMG)  
para incrementar la calidad de servicio en la empresa Logística y Suministro  
Roca EIRL, Lince 2018

Año de publicación : 2018

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

72854586

Fecha :

16/12/2018

## DOCUMENTO N° 04



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

La Escuela Profesional de Ingeniería Industrial

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Usurin Garcia Diana Carolina

INFORME TÍTULADO:

Implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura y Gestión (BPMG) para incrementar la calidad de servicio en la empresa Logística y Suministro Roca EIRL, Lince 2018

---

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

---

Ingeniera Industrial

SUSTENTADO EN FECHA: 16/12/2018

NOTA O MENCIÓN: 11



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN