



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 y su
relación con los procesos logísticos del área de
Abastecimiento y Servicios Auxiliares del
Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo,
2013**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORES:

Br. Ayllon Franco Ysabel Rosario
Br. Hurtado Prado Andrés Avelino

ASESOR:

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Control Administrativo

PERÚ - 2014

Dr. Ángel Salvatierra Melgar
Presidente

Dr. Galia Lescano López
Secretario

Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont
Vocal

Dedicatoria

Con sincero cariño a nuestros familiares por el apoyo y comprensión que nos han brindado, durante todo este tiempo dedicado a nuestros estudios para el logro de nuestras metas.

Agradecimiento

A todos los docentes de la Escuela de Postgrado de la “Universidad César Vallejo” por su valiosa enseñanza y permanente orientación, durante nuestros estudios de Maestría, al Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont, por su asesoría; y los Profesores de la Maestría en Gestión Pública; por su valiosa colaboración durante el desarrollo de la presente investigación.

DECLARACIÓN JURADA

Yo Andrés Avelino Hurtado Prado, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 07642179, con la tesis titulada “Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 y su relación con los procesos logísticos del área de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2013”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría (compartida con Ysabel Rosario Ayllón Franco).
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 11 de Diciembre de 2014

Firma.....
Andrés Avelino Hurtado Prado
DNI: 07642179

Firma
Ysabel Rosario Ayllón Franco
DNI: 07360952

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presento la Tesis titulada: Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 y su relación con los procesos logísticos del área de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2013; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Magíster en Gestión Pública.

El documento consta de cuatro capítulos. El Primer Capítulo está relacionado con el Problema de la investigación y está constituido por el planteamiento del problema, formulación del problema, justificación, limitaciones, antecedentes y objetivos. El Segundo Capítulo se refiere exclusivamente al marco teórico que sustenta la investigación. El Tercer Capítulo define todo el Marco Metodológico mediante la hipótesis de la Investigación, variables, metodología, población y muestra, método de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos. El Cuarto Capítulo está referido a los Resultados a los cuales ha llegado la investigación así como su descripción y discusión.

Finalmente se definen las conclusiones, sugerencias que se hace en base a los resultados obtenidos de la investigación y se presentan las referencias bibliográficas conjuntamente con los Anexos.

Índice

	Página
Página del Caratula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Anexos	x
Índice de Tablas	xi
Índice de Figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
Introducción	xv

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1	Planteamiento del problema	18
1.2	Formulación del problema	19
1.3	Justificación	20
	1.3.1 Justificación legal	21
1.4	Limitaciones	22
1.5	Antecedentes	23
	1.5.1 Antecedentes Internacionales	23
	1.5.2 Antecedentes Nacionales	27
1.6	Objetivos	31
	1.6.1 General	31
	1.6.2 Específicos	32

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1.	Bases teóricas de variable: Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001	33
------	--	----

2.1.1. Definición Sistema de Gestión de Calidad	35
2.1.2. Normas ISO 9001:2008	38
2.1.3. Enfoque de la calidad	42
2.2. Bases teóricas de variable: Procesos Logísticos	43
2.2.1. Concepto de Logística	43
2.2.2. Concepto de Procesos Logísticos	45
2.3. Definición de términos básicos	47

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Hipótesis	52
3.1.1. Hipótesis general	52
3.1.2. Hipótesis específicas	52
3.2 Variables de investigación	53
3.2.1 Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001	53
Definición Conceptual	53
Definición Operacional	54
3.2.2 Procesos Logísticos	54
Definición Conceptual	54
Definición Operacional	54
3.2.3 Operacionalización de Variables	54
3.3 Metodología	56
3.3.1 Tipo de estudio	56
3.3.2 Diseño de estudio	56
3.4 Población y muestra	57
3.5 Método de investigación	59
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	59
3.6.1. Técnicas.	59
3.6.2. Instrumentos.	59
3.7 Métodos de análisis de datos	62
3.7.1. Validez y Confiabilidad.	63

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 Descripción de Resultados	67
-------------------------------	----

4.1.1. Resultados Tabla 7	68
4.1.2. Resultados Tabla 8	69
4.1.3. Resultados Tabla 9	70
4.1.4. Resultados Tabla 10	71
4.1.5. Prueba de Hipótesis	72
4.2. Discusión	76
CONCLUSIONES	79
SUGERENCIAS	80
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	81

Anexos

Anexo 1. Matriz de Consistencia	89
Anexo 2. Instrumentos	92
Anexo 3. Validez del instrumento por juicio de expertos	94
Anexo 4. Base de datos	100
Anexo 5. Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Rho Spearman	106

Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001	56
Tabla 2	Operacionalización de la variable Procesos logísticos	58
Tabla 3	Distribución de Población y Muestra	61
Tabla 4	Relación de validadores del instrumento	64
Tabla 5	Confiabilidad de Cuestionario de SGC ISO 9001	65
Tabla 6	Confiabilidad de Cuestionario de Procesos Logísticos	66
Tabla 7	Descripción de Resultados Generales	68
Tabla 8	Descripción de Resultados Dimensión Abastecimiento	69
Tabla 9	Descripción de Resultados Dimensión Producción	70
Tabla 10	Descripción de Resultados Dimensión Almacenamiento	71
Tabla 11	Correlación de Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 y Procesos Logísticos	72
Tabla 12	Correlación de Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 y Dimensión Abastecimiento de Procesos Logísticos	73
Tabla 13	Correlación de Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 y Dimensión Producción de Procesos Logísticos	74
Tabla 14	Correlación de Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 y Dimensión Almacenamiento de Procesos Logísticos	75

Índice de figuras

Figura 1	Enfoque de Sistema de Gestión	39
Figura 2	Familia ISO 9001	40
Figura 3	Sistema de Gestión de Calidad basado en procesos	45
Figura 4	Dimensionamiento de los Procesos Logísticos	48
Figura 5	Procesos Logísticos	49
Figura 6	Diseño Correlacional	59
Figura 7	Diagrama de Columnas 3D del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 y los procesos logísticos	68
Figura 8	Diagrama de Columnas 3D del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 y la dimensión de abastecimiento	69
Figura 9	Diagrama de Columnas 3D del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 y la dimensión de producción	70
Figura 10	Diagrama de Columnas 3D del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 y la dimensión de distribución	71

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 y los procesos logísticos en el área de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo; la población fue de 100 trabajadores administrativos, la muestra censal consideró 80 trabajadores, en los cuales se han empleado las variables: Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 y Procesos Logísticos.

El método empleado en la investigación fue el descriptivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transeccional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario de Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001, el cual estuvo constituido por 30 preguntas en la escala de Likert (Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo) y el Cuestionario de Procesos Logísticos, el cual estuvo constituido por 30 preguntas en la escala de Likert (Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo), que brindaron información acerca del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 y los Procesos Logísticos, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: Existe relación entre el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 y los procesos logísticos del área de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, año 2013; habiéndose determinado un coeficiente de correlación Rho de Spearman 0.866, lo que representa un nivel de correlación alta.

Abstract

The present study had the general objective, to determine the relationship between the Quality Management System ISO 9001 and logistics processes in the area of Procurement and Auxiliary Services of the Ministry of Labour; population was 80 administrative workers, the census shows the population considered, in which the variables have been used: Quality Management System ISO 9001 and Logistic Processes.

The method used in the research was descriptive. This research used for its purpose the non-experimental correlational level transeccional court, which collected information on a specific period, which was developed to apply the tools: Questionnaire Management System ISO 9001, which consisted of 30 questions on the Likert scale (strongly disagree, disagree, neither agree nor disagree, agree, strongly agree) and Questionnaire Logistics Processes, which consisted of 30 questions on the Likert scale (Strongly disagree, disagree, neither agree nor disagree, agree, strongly agree), which provided information about System ISO 9001 Quality Management and Logistics processes, through the evaluation of its different dimensions, the results are presented graphically and textually.

The research concluded that there is significant evidence to say that: There is a relationship between the Quality Management System ISO 9001 and logistics processes from the Supply and Auxiliary Services of the Ministry of Labour and Employment, 2013; a correlation coefficient of Spearman Rho0.866, representing a high level of correlation having been determined.