



**ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO**

EL SISTEMA DE CALIDAD Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EFICIENTE DE  
LOS VEHÍCULOS REFRIGERADOS DE LA EMPRESA SAN FERNANDO

**Línea de investigación:**

**Gestión empresarial e inclusión social**

Tesis para optar el grado académico de Maestro en Administración

**Autor:**

Arévalo Espinoza, Armando Eduardo

**Asesor:**

Guardia Huamani, Efraín Jaime  
(ORCID: 0000-0002-7715-2366)

**Jurado:**

Torres Carpio, Diana María  
Ochoa Paredes, Filiberto Fernando  
Blanco Huamán, Gerardo

**Lima - Perú**

**2021**

**Referencia:**

Arévalo, A. (2021). *El sistema de calidad y la gestión administrativa eficiente de los vehículos refrigerados de la empresa San Fernando* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/5381>



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada (CC BY-NC-ND)**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede generar obras derivadas ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

Vicerrectorado de  
**INVESTIGACION**

**ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO**

**EL SISTEMA DE CALIDAD Y LA GESTION ADMINISTRATIVA EFICIENTE DE  
LOS VEHICULOS REFRIGERADOS DE LA EMPRESA SAN FERNANDO**

**Línea de investigación**

**Gestión empresarial e inclusión social**

Tesis para optar el grado académico de Maestro en Administración

**Autor:**

Arévalo Espinoza, Armando Eduardo

**Asesor:**

Guardia Huamani, Efraín Jaime

**Jurado:**

Torres Carpio, Diana María

Ochoa Paredes, Filiberto Fernando

Blanco Huamán, Gerardo

**Lima - Perú**

**2021**

Dedicatoria:

Deseo dedicar este trabajo a mis Padres, a mi esposa e hijos.

En especial a mi esposa, por comprensión y estímulo, quien dedico el tiempo y el apoyo invaluable, tan necesarios para llevar a cabo este Proyecto.

Agradecimientos:

A la Escuela de Postgrado de la UNFV, y a todos sus Docentes, por haberme dado la oportunidad de fortalecer mis conocimientos.

Al Dr. Jorge Ambrosio Reyes y a todos los revisores de mi tesis, por su colaboración no solo en la asesoría de Tesis, sino también por su valioso apoyo en la evolución de la presente investigación.

A todas las personas que me brindaron su valioso tiempo para el desarrollo de la presente investigación.

## ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Resumen	vi
Abstrac	vii
I. Introducción	1
1.1 Planteamiento del Problema	2
1.2 Descripción del problema	3
1.3 Formulación del problema	5
1.3.1 Problema general	5
1.3.2 Problemas específicos	5
1.4 Antecedentes	5
1.4.1 Antecedentes Internacionales	5
1.4.2 Antecedentes Nacionales	11
1.5 Justificación de la investigación	20
1.6 Limitaciones de la investigación	20
1.7 Objetivos	21
1.7.1 Objetivo general	21
1.7.2 Objetivos específicos	21
1.8 Hipótesis	22
1.8.1 Hipótesis general	22
1.8.2 Hipótesis específicas	22
II. Marco teórico	23
2.1 Marco conceptual	23
III. Método	25
3.1 Tipo de investigación	25

3.2 Población y muestra	25
3.3 Operacionalización de variables	25
3.4 Instrumentos	26
3.5 Procedimientos	26
3.6 Análisis de datos	27
IV. Resultados	29
4.1 Contrastación de hipótesis	29
4.2 Análisis e interpretación	33
V. Discusión de resultados	53
VI. Conclusiones	54
VII. Recomendaciones	55
VIII. Referencias	56
IX. Anexos	60

## RESUMEN

La presente investigación ha logrado determinar la fuerte relación existente entre el sistema de calidad y la gestión administrativa de los vehículos refrigerados de la empresa San Fernando. La población objeto de investigación estuvo conformada por un total de 1,065 personas (350 trabajadores, 252 proveedores y 463 clientes, de la empresa San Fernando). Asimismo, la muestra extraída de esta población ascendió a 141 personas. En ese sentido, y luego de validar las hipótesis se puede afirmar lo siguiente; Que existe una fuerte relación entre las variables, el sistema de calidad y la gestión administrativa, Se concluye que el servicio de vehículos refrigerados de la empresa San Fernando, no es eficiente ni oportuno en sus entregas comprometidas, Se ha logrado determinar que, la planificación estratégica es una herramienta fundamental como parte de la gestión administrativa de la empresa San Fernando, Se estableció que, existe una relación positiva entre el sistema de calidad y la administración eficiente de la empresa San Fernando. Finalmente, la investigación recomienda aplicar el sistema de calidad, por cuanto permitiría lograr una gestión administrativa eficiente de los vehículos refrigerados de la institución estudiada.

***Palabras clave:*** sistema de calidad, vehículos refrigerados, planificación estratégica, gestión administrativa, estructura organizacional, satisfacción del cliente.

## ABSTRACT

This research has managed to determine the strong relationship between the quality system and the administrative management of the refrigerated vehicles of the San Fernando company. The population under investigation was made up of a total of 1,065 people (350 workers, 252 suppliers and 463 customers, from the San Fernando company). Also, the sample taken from this population amounted to 141 people. In that sense, and after validating the hypotheses, the following can be affirmed: That there is a strong relationship between the variables, the quality system and the administrative management, It is concluded that the service of refrigerated vehicles of the company San Fernando, is not efficient or timely in its committed deliveries, It has been determined that strategic planning is a fundamental tool as part of the administrative management of the San Fernando company, It was established that there is a positive relationship between the quality system and the efficient administration of the San Fernando company. Finally, the research recommends applying the quality system, as it would allow efficient administrative management of the refrigerated vehicles of the institution studied.

**Keywords:** quality system, refrigerated vehicles, strategic planning, administrative management, organizational structure, customer satisfaction.

## I. INTRODUCCIÓN

El comercio ha puesto de manifiesto junto a otros factores, la necesidad de contar con sólidos Sistemas de Gestión de la Calidad, con calificados laboratorios de ensayos y de calibración de instrumentos de medición, con normas técnicas de probado rigor, así como con efectivos sistemas de certificación y acreditación.

Por tanto, el papel de la calidad hoy adquiere una condición relevante si tenemos en cuenta la globalización de la economía y el comercio internacional, en el cual el consumidor ha pasado a ser el principal sujeto de todo cuanto hacemos.

Actualmente, el cambio es hacia la Gestión de la Calidad, como la etapa superior del aseguramiento de la calidad y, al mismo tiempo, la ventana que nos conducirá a la Calidad Total, a través de un proceso de mejoramiento continuo, que satisfaga las necesidades y expectativas de los clientes, como elemento principal de nuestra atención y hacia quienes debemos dirigir todos los esfuerzos de nuestras Empresas.

San Fernando, es una empresa que se dedica a la elaboración y comercialización de productos de consumo masivo, específicamente en las líneas de: pollo, pavo, cerdo, huevos y productos procesados (embutidos, milanesas, enlatados, entre otros derivados). Su producción industrial cuenta con: Plantas de alimentos balanceados en Lurín y Chancay. Plantas de beneficio de aves en Chincha y Huaral. Planta procesadora de productos cárnicos en Chorrillos y Esmeralda. Centro de distribución en Ate.

Esta investigación pretende Reformular el sistema de calidad, para lograr una gestión administrativa eficiente de los vehículos refrigerados de la empresa San Fernando

## 1.1 Planteamiento del problema

En su investigación, que trata el sector industrial y la calidad, Pino (2008), detalla que; La gestión de la calidad total –conocida también como TQM, por las siglas de total quality management– es un enfoque de gestión, difundido a nivel mundial, que tiene por objetivo mejorar el desempeño operacional de las organizaciones, brindando un enfoque sistémico para mejorar continuamente las actividades operativas, de tal forma que la empresa cumpla cada vez mejor con los requerimientos del cliente (Agus, 2005; Powell, 1995).

Desde sus inicios, en la década de 1950 en Japón, este concepto ha tenido adeptos y detractores, con posiciones distintas respecto de si la gestión de la calidad total realmente produce mejoras en el desempeño de las organizaciones. Las investigaciones recientes continúan reflejando estas posiciones encontradas, ya que hay estudios que muestran una relación positiva entre la gestión de la calidad total y el desempeño obtenido (Hendricks, 2005), pero también hay otros que indican que el énfasis en la documentación y los procesos, en lugar de en los resultados, podría generar costos mayores a los beneficios percibidos (Chin y Pun, 2002; Powell, 1995).

El hecho de que la gestión de la calidad total ofrezca mejoras en el desempeño de una organización le otorga un atractivo especial, contribuyendo a expandir su uso alrededor del mundo. Sin embargo, un hecho observado en Estados Unidos (EE. UU.) Sobre la implementación de la gestión de la calidad total en las 500 empresas más grandes de ese país, es que, hasta el año 1993, sólo una tercera parte de estas organizaciones declaró haber obtenido beneficios con la implementación (Ahire, Waller, y Golhar, 1996). El que una empresa no obtenga beneficios con la gestión de la calidad total se podría atribuir a una mala implementación, o a la falta de consideración de ciertas variables que podrían ser relevantes para el éxito de esta implementación, como la cultura y la estructura de la organización (Tata y Prasad, 1998).

Los pioneros del concepto de la gestión de la calidad total, como Deming, Juran, o Ishikawa, establecieron, a partir de la década de 1950, un conjunto de principios de gestión que las empresas debían seguir para adoptar la gestión de la calidad total (Motwani, 2001). Estos principios, como el enfoque en el cliente, la mejora continua o la administración de las

relaciones con proveedores, fueron propuestos para ser aplicados de manera universal en todo tipo de empresas (Crosby, 1979; Deming, 1982; Juran y Gryna, 1988).

Para implementar uno o más principios de gestión de la calidad total, las empresas utilizan una serie de prácticas gerenciales y herramientas de gestión de la calidad total que están asociadas a estos principios, toda vez que, mientras que los principios son las creencias, las prácticas de la calidad total son las acciones tomadas por las empresas acorde con estos principios (Boaden, 1997). El uso de estas prácticas, como el compromiso gerencial con la calidad y el entrenamiento otorgado a los trabajadores, tiene como finalidad producir mejoras en el desempeño operacional de las organizaciones (Powell, 1995), y a través de estas, lograr mejoras en el desempeño organizacional. Es decir, que la incorporación de las prácticas de la calidad total se convirtió en un medio para que las empresas logren mejorar su desempeño organizacional (Agus, 2005; Brah, Wong, y Rao, 2000; Chow-Chua, Goh, y Wan, 2003).

Dada la importancia que para las empresas representa el lograr mejoras en su desempeño organizacional, se requiere de estudios empíricos que analicen la relación entre el uso de las prácticas de la calidad total y el desempeño operacional de las organizaciones (Agus, 2005).

En ese sentido, como podemos hacer para que a través de la gestión del sistema de calidad, podamos solucionar la deficiente gestión administrativa de los vehículos refrigerados de la empresa San Fernando.

## **1.2 Descripción del problema**

La tendencia cada vez más creciente de la globalización económica y financiera, junto a los logros científicos alcanzados, ha elevado considerablemente el papel de la calidad como factor determinante en los procesos de producción y en los servicios.

El comercio ha puesto de manifiesto junto a otros factores, la necesidad de contar con sólidos Sistemas de Gestión de la Calidad, con calificados laboratorios de ensayos y de calibración de instrumentos de medición, con normas técnicas de probado rigor, así como con efectivos sistemas de certificación y acreditación.

Por tanto, el papel de la calidad hoy adquiere una condición relevante si tenemos en cuenta la globalización de la economía y el comercio internacional, en el cual el consumidor ha pasado a ser el principal sujeto de todo cuanto hacemos.

Es necesario concebir y diseñar un sistema de calidad, que garantice que los aspectos vinculados a la calidad se inicien con educación y terminen con educación, a través de un proceso planificado y ascendente del conocimiento, de modo que se cree una cultura al respecto y, consecuentemente, se desarrollen habilidades y hábitos de trabajo que favorezcan trabajar con calidad. Por esto, es necesario evitar los supuestos intentos por mejorar la calidad a través de slogan o campañas, lo cual limitaría la posibilidad de verla como un proceso continuo, sistemático, de creación y desarrollo de hábitos, sostenido y mantenido durante todo el tiempo. La calidad tendrá que ser un producto participativo de consecución permanente, ascendente, sistémica y sistemática.

En Calidad, en el momento actual, el cambio es hacia la Gestión de la Calidad, como la etapa superior del aseguramiento de la calidad y, al mismo tiempo, la ventana que nos conducirá a la Calidad Total, a través de un proceso de mejoramiento continuo, que satisfaga las necesidades y expectativas de los clientes, como elemento principal de nuestra atención y hacia quienes debemos dirigir todos los esfuerzos de nuestras Empresas.

San Fernando S.A., es una empresa que se dedica a la elaboración y comercialización de productos de consumo masivo, específicamente en las líneas de: pollo, pavo, cerdo, huevos y productos procesados (embutidos, milanesas, enlatados, entre otros derivados). Su producción industrial cuenta con: Plantas de alimentos balanceados en Lurín y Chancay. Plantas de beneficio de aves en Chincha y Huaral. Planta procesadora de productos cárnicos en Chorrillos y Esmeralda. Centro de distribución en Ate. La problemática materia de este estudio es la deficiente gestión administrativa de los vehículos refrigerados que se utilizan para el traslado de los productos de consumo masivo que distribuye la empresa San Fernando.

### **1.3 Formulación del problema**

#### ***Problema general***

¿De qué manera, reformular el sistema de calidad, permitiría una gestión administrativa eficiente de los vehículos refrigerados de la empresa san Fernando?

#### ***Problemas específicos***

- ¿De qué modo, reformular los procesos de calidad, permitiría una gestión administrativa eficiente de los vehículos refrigerados de la empresa san Fernando?
- ¿De qué forma, reformular la planificación estratégica, permitiría una gestión administrativa eficiente de los vehículos refrigerados de la empresa san Fernando?
- ¿De qué manera, reformular la estructura organizacional, permitiría una gestión administrativa eficiente de los vehículos refrigerados de la empresa san Fernando?

### **1.4 Antecedentes**

#### ***1.4.1 Antecedentes internacionales***

Ureña (1998), en su tesis de doctorado y al desarrollar su investigación sobre gestión estratégica de la calidad, nos explica que su intención es alcanzar los siguientes objetivos:

Revisar el concepto y evolución de la calidad, a fin de sistematizar los diversos enfoques de la misma en las empresas y organizaciones, y su desplazamiento hasta los niveles superiores de administración, como un nuevo elemento de gestión.

Profundizar en el estudio de la Gestión de la Calidad Total, y tratar de establecer un modelo de relación con aspectos de la Dirección Estratégica, a fin de obtener una visión estratégica de la calidad.

Realizar un estudio empírico que nos proporcionara una panorámica del estado de la gestión de calidad en las empresas, a fin de conocer si se utilizaban modelos de gestión

de calidad total, o si los sistemas de gestión tenían solamente un enfoque técnico basado en sistemas de control de calidad, o sistemas de aseguramiento de la calidad.

Contrastar si en la práctica empresarial se utilizaban modelos de gestión que asumieran la gestión de calidad total como vía de estrategia global de la empresa.

Asimismo, presenta las siguientes conclusiones:

A partir de un cierto nivel de estructura organizativa, las empresas cuentan con una estructura funcional de calidad.

La existencia de Manual de Calidad se encuentra claramente interrelacionada con las empresas que poseen Certificación de su sistema de calidad, o están en vía de obtenerlo (72 % de las empresas que afirman poseer Manual de Calidad). El resto obedece a ser un objetivo de la empresa con el propósito asimismo de ir implantando un sistema de aseguramiento de la calidad en las mismas.

En relación a la existencia de procedimientos escritos de calidad, el 80% de las empresas industriales andaluzas encuestadas, afirman poseer procedimientos para salida de productos, cifra que disminuye al 76% en los procedimientos para producción y al 74% en los procedimientos para aprovisionamientos. Destaca el número de empresas (20% del total) que dicen no poseer ningún procedimiento escrito de control de calidad; constituyen pequeñas empresas de actividades con baja estandarización y normalización, no obstante muy reveladora de la debilidad de los aspectos de calidad en el conjunto de las empresas.

Las empresas que poseen el Certificado de Registro de Empresa (ISO 9000), son solamente el 28%, si agregamos las empresas que están en trámite de obtención del mismo, la cifra se eleva al 43% de las empresas. Todas ellas, o bien sirven al mercado exterior, o son suministradoras de entidades con exigencia de certificación.

De los resultados de la encuesta se desprende que solo una empresa de tamaño medio posee un modelo de Gestión de Calidad Total adecuado, en este caso de acuerdo con el Modelo Europeo (EFQM), y en fase de implantación actualmente. La empresa ya contaba con Certificación de su Sistema de Calidad de acuerdo con ISO 9001. La

Gestión de Calidad Total está pues muy poco desarrollada en las empresas industriales andaluzas. Destacamos el hecho de que cuatro empresas afirmaron tener Programas de Calidad Total que en realidad son meras.

Ampliaciones de ISO 9000, lo cual si bien no es correcto, nos ilustra sobre la validez de los Sistemas de Aseguramiento de la Calidad como vía de acercamiento a la Gestión de Calidad Total.

Silva (2011), en su tesis de doctorado, sobre la calidad total en organizaciones y entornos complejos, nos explica lo siguiente:

El presente trabajo se centra en el análisis de la efectividad del modelo de gestión de la calidad total - TQM adoptado por organizaciones y entornos de elevada complejidad, es decir, entendidos ambos, como sistemas complejos adaptativos en un estadio que se pueden categorizar como tipo IV. En concreto, la presente investigación tiene por objeto general la contrastación del citado modelo TQM en las actividades aeroportuarias de las aerolíneas como organizaciones reconocidas de elevada complejidad. En este sentido, el tipo de organización elegida para la investigación tiene sus actividades operacionales inmersas en entornos (los aeropuertos y todo el sistema de la aviación civil internacional) también de elevada complejidad. Así, las aerolíneas son subsistemas complejos contenidos dentro de un sistema complejo más amplio que es toda la organización de la aviación civil.

Como fruto del presente trabajo de investigación, obtenemos una serie de resultados que hemos tratado de presentar paulatinamente de manera lógica y ordenada. Con el fin de lograr un mayor grado de claridad al capturar la esencia, extractamos los aspectos fundamentales. A grandes rasgos, el núcleo central de nuestra contribución se sintetiza en el avance en la comprensión de los modelos de calidad total en organizaciones y entornos de tipo IV. En concreto, nuestro estudio ha permitido:

Elaborar un marco teórico de los principales constructos de la investigación: a) los modelos de calidad total; y b) las dimensiones de la complejidad.

Recoger un estudio del marco de la investigación de la presente Tesis, a saber, la industria de las líneas aéreas; representativas de organizaciones complejas de tipo IV inmersas en un entorno altamente dinámico y competitivo.

Presentar la metodología de estudios de casos y aplicarla en la investigación.

Describir e identificar barreras y problemas en la implantación de los modelos de calidad total en condiciones de fuerte reto estratégico.

Analizar dichos resultados a partir de los enfoques o lentes de las dimensiones de la complejidad. De dicho estudio se desprenden una serie de cuestiones, las cuales pretenden contribuir a mejorar la comprensión y efectividad de dichos modelos en organizaciones y entornos de la tipología estudiada.

Contribuir a plantear nuevas líneas de investigación; cuestión que enlaza directamente con el siguiente Epígrafe.

En este sentido, nuestro trabajo de naturaleza inductiva, a partir de un estudio de caso en profundidad y a través de la observación participativa próxima a los estudios etnográficos, ha permitido presentar una serie de resultados fruto del trabajo empírico que han identificado unas áreas de mejora. Estos resultados han sido posteriormente estudiados a partir del enfoque de complejidad, enunciándose una serie de proposiciones, poniendo de manifiesto el potencial de este enfoque para mejorar el diseño e implantación de modelos de calidad total en organizaciones y entornos complejos de tipo 4.

Resultados de la investigación

Resultado 1. La aplicación de un Modelo de Calidad Total en una organización y entorno complejos adaptativos de tipo IV requiere la participación e implicación de toda la organización.

Resultado 2. La definición de indicadores en un Modelo de Calidad Total en una organización y entorno complejos adaptativos de tipo IV ha de considerar la ausencia

de linealidad, homogeneidad y unidimensionalidad en los aspectos que se tratan de evaluar.

Resultado 3. La aplicación de un Modelo de Calidad Total en una organización y entorno complejos adaptativos de tipo IV, altamente dinámicos, requiere minimizar el énfasis en los procesos operacionales burocráticos y centrarse en las personas.

Resultado 4. La implantación de un Modelo de Calidad Total en una organización y entorno complejos adaptativos de tipo IV es un proceso de cambio que requiere el tiempo necesario de elaboración y maduración por parte de las personas de la organización.

Soledispa (2008), en su investigación desarrolla los procesos de calidad total para el mejoramiento operativo del departamento contable de talleres Nissan, por ello nos dice:

Debido al desarrollo de las empresas tanto a nivel nacional como local han aumentado las necesidades de los clientes y proveedores, por este motivo la empresa está en la obligación de mejorar el servicio que brinda a ellos, por eso es importante saber entender y servir las necesidades y deseos cambiantes de los consumidores, ya que por ellos se sostiene el negocio.

La calidad total es una herramienta para el desarrollo organizacional de las empresas, es así que varias de estas ya han obtenido sus certificados de normas de calidad ISO 9001, por tal razón Talleres Nissan-Renault S.A. ha iniciado los primeros pasos hacia la obtención de la calidad total de todos sus procesos organizacionales y de servicios. El departamento contable de Talleres Nissan-Renault, a pesar de que trabaja con un sistema contable, en el análisis de sus operaciones presenta deficiencia, desorganización en sus procesos y funciones, y falta de capacitación del personal, lo que conlleva a la impuntualidad en la entrega de los informes financieros, falta de apoyo a la gerencia, deficiente control interno del departamento, falta de coordinación e instrucción al personal de lo que se debe realizar con el manejo de la información contable y carencia de concientización del personal acerca del cumplimiento de sus funciones.

Las circunstancias anteriores pueden llevar a la empresa a no tomar las mejores decisiones financieras, debido a la falta oportuna de información financiera, así como a no tener control interno sobre los ingresos y egresos de la compañía, lo que puede ocasionar robos, malversación de fondos, gastos indebidos, pérdida de competitividad y disminución de rentabilidad.

Esta investigación tiene como punto central conocer los problemas que existen en el departamento contable de esta empresa para mejorarlos a través de los procesos de calidad total.

Mediante la investigación se obtendrá información necesaria para seleccionar, analizar y perfeccionar los procesos de este departamento, para llegar a cumplir con las expectativas de la gerencia que son alcanzar la calidad total de los procesos.

Para llevar a cabo la investigación se conocerá el proceso contable de Talleres Nissan-Renault S.A. de la sucursal Manta, se estudiará minuciosamente si este cumple con los objetivos organizacionales de la empresa. La muestra principal serán las funciones, los procesos, tareas, informes y las personas a quienes se les entreguen el trabajo final contable, tales como gerente y jefes del departamento.

En su investigación se llega a las siguientes conclusiones:

Se encontró que en el departamento contable de Talleres Nissan Renault S.A. no se opera de manera organizada y eficiente provocando incumplimientos en la presentación de los informes financieros de la empresa.

La investigación posibilitó el hallazgo de varias novedades como: archivos sin soporte de documentos, folders sin los respectivos membretes de identificación, informes duplicados por la contadora y la auxiliar contable, incumplimiento del horario de trabajo, descontrol en gastos y compras locales, sobrecarga de trabajo justamente ocasionada por la desorganización del departamento ya que no se tiene una secuencia de las tareas que se deben realizar, falta de capacitación y además el poco compromiso que demuestran las personas involucradas.

El manual de procedimientos sería una herramienta muy importante que permitirá la detección de errores y al mismo tiempo, un documento indispensable para el desarrollo y el crecimiento de las personas que tienen a cargo el departamento de contabilidad ya que se convertiría en una guía que mostrará desde como revisar una factura hasta su contabilización.

Una de las finalidades principales del manual de procedimientos es minimizar errores y maximizar logros y cumplimientos.

Es básico y fundamental que en todo proceso de mejoramiento continuo se apliquen procesos de calidad total, puesto que al realizarlo y aplicarlo en cualquier área ayudaría a tener un mejor control de las tareas.

El control de calidad ha sido la base sustancial para realizar la presente investigación.

#### ***1.4.2 Antecedentes nacionales***

Pelaes (2005), al desarrollar su investigación sobre la calidad de los servicios de las empresas contratistas de Telefónica del Perú., nos dice que:

Su estudio tiene la finalidad de investigar la calidad de servicio que brinda la unidad de negocio de Telefónica Empresas en la cual se encuentran las empresas del más alto rango en nuestro medio, para de esta manera poder medir e identificar cuáles son los factores críticos en la satisfacción del cliente pues actualmente la imagen que tienen los clientes es sentirse uno más del montón y lo que pretendemos realizar es identificar cual es el trato que se realiza a los clientes, identificar las características de los servicios que brindan las empresas contratistas, saber las necesidades y expectativas de los clientes y para tal efecto hemos realizado 23 encuestas a clientes los cuales eran responsables de Telecomunicaciones, sistemas u otras áreas que mantienen una relación comercial con Telefónica de igual forma hemos entrevistados a ejecutivos de Telefónica Empresas de las áreas de operaciones para tener su apreciación sobre el servicio prestado y la tercerización que se realizan en sus áreas.

En su investigación presenta las siguientes conclusiones:

La mayoría de ejecutivos (61%) está de acuerdo con la tercerización de la instalación. Entre las razones por las que se está de acuerdo con la tercerización de la instalación, la razón más importante aducida es que implica ahorros de costos en personal. Entre las razones por las que no se está de acuerdo con la tercerización de la instalación es que el personal contratado no alcanza el nivel de calidad necesario

La mayoría de ejecutivos (61%) no está de acuerdo con la tercerización del mantenimiento y reparación. Las razones aducidas para apoyar la tercerización del mantenimiento y reparación son dos: ahorro de costos de personal y porque permite especializar al personal. Las razones por las que no se está de acuerdo con la tercerización del mantenimiento y reparación son dos: no se alcanza el nivel de calidad adecuado y porque el personal tiene un bajo nivel técnico.

El 68% de encuestados manifiesta que las empresas contratistas dan buena imagen a T. Empresas. Entre las razones por las que las contratistas dan buena imagen a TE, se cuentan que al representar a una empresa como es T. Empresas se esmeran por hacer las cosas bien.

La mayoría de encuestados (53%) consideran que la tercerización puede hacer perder de vista al cliente. Se considera peligroso si no hay una buena supervisión.

Entre las opiniones más resaltantes de los que no están de acuerdo pueden reseñarse las siguientes: Más del 50% de entrevistados consideran que las empresas contratistas no cuentan con la infraestructura necesaria. La mayoría (63%) considera que no utilizan el equipo adecuado y que no hay capacidad de supervisión.

Gutiérrez (2014), al desarrollar su investigación sobre la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001, nos dice que:

La calidad educativa es una necesidad imperante dentro de las organizaciones de educación tanto a niveles del propio aprendizaje, así como también, de factores inmanentes de gestión; por ende, la convergencia de ambos y sus resultados determinan si se consigue una educación de calidad y ésta se da cuando todos los factores y procesos del sistema educativo logran satisfacer las necesidades explícitas o implícitas de los

estudiantes, los padres, la sociedad, entre otros. Para lograr que el servicio educativo sea de calidad todos sus procesos deben estar perfectamente identificados, controlados y gestionados eficaz y eficientemente y esto se da mediante un adecuado Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

Es dentro de este marco que la investigación buscó determinar la influencia de la implementación del SGC en base a la norma ISO en tres experiencias educativas (universidad, instituto y escuela superior). Identificar los aspectos principales de dichos procesos, sus características, barreras y los factores que determinaron el éxito o las limitaciones. Asimismo, se compararon los resultados, sin olvidar el carácter integrador de la investigación. Sin embargo, fue menester determinar en principio los aspectos fundamentales y fundacionales del término calidad y los sistemas de gestión.

La investigación fue cualitativa de tipo bibliográfico mixto para la cual se seleccionaron intencionalmente los textos de análisis, y también las experiencias de análisis. Finalmente, se auditó el contenido que permitió elaborar el informe final.

Uno de los resultados más importantes fue demostrar que factores externos como internos repercuten directamente en la implementación del SGC y la implementación trae consigo beneficios tales como mejorar el desempeño operacional ya que al tener identificados todos los procesos se reduce la incertidumbre y se evitan pérdidas. Finalmente se demostró la relación directa entre la implementación del SGC (según ISO) y la mejora de la calidad educativa de dichas instituciones.

En su investigación presenta las siguientes conclusiones:

De las experiencias analizadas se determina que las fuerzas motivacionales tienen directa relación frente al desarrollo y la implementación del sistema de gestión de calidad, y se consigue con éxito siempre y cuando esta sea de tipo normativa (nace como consenso de los miembros de la organización), aunque, también se debe considerar que la característica coercitiva tiene resultados positivos, sin embargo, produce mayor resistencia al cambio.

Las tres experiencias mostraron que la implementación de un sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001 desarrolla sistemas operativos que brindan un panorama transparente de todos los aspectos relacionados a la administración, lo que genera que se tomen decisiones acertadas; lo que a su vez repercute en el mejor desempeño de la organización. El control de la organización es otro beneficio como resultado del proceso de implementación de la norma ISO, puesto que ayuda a identificar cada uno de los aspectos que se dan dentro de la organización educativa. Esto permite desarrollar acciones de mejora, mediante la planificación, organización, la verificación y la corrección.

De la comparación de los procesos que se implementaron en el sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001 en las experiencias educativas se demostró que se siguieron los procesos previamente establecidos por dicha norma. Esto se hizo desde el interior de la organización en dos experiencias y en la tercera se recurrió a un ente externo. Sin embargo, los resultados devinieron en la mejora el desempeño laboral de los miembros de la organización eliminando la duplicidad de tareas y capacitándolos permanentemente lo que optimizó sobremanera el desempeño en sus labores.

El resultado más importante que emergió del análisis de las tres experiencias educativas en cuestión fue la mejora de la calidad educativa entendiéndose como la adecuación del servicio con base en la norma ISO 9001 para lograr la satisfacción del estudiante, los docentes y todos los actores educativos, puesto que desde el currículo se consideraron estas necesidades, así como también las de la industria, el mundo laboral y el contexto. Vale decir, los sistemas de gestión están en función de los objetivos y políticas de calidad de la organización. Además de ello el contar con la certificación imprimió un carácter de confiabilidad a las organizaciones educativas, puesto que permitió demostrar que todos sus procesos están en función de buscar el mejor desempeño de los miembros que componen la institución.

Pino (2008), en su investigación sobre la relación entre el sector industrial y el tamaño de empresa con las prácticas de la calidad total, explica que:

La gestión de la calidad total es un concepto que promueve la mejora en el desempeño operacional de las organizaciones, a través del uso de las prácticas de la calidad total.

Los pioneros de este concepto, como Crosby, Deming, o Juran, propusieron que estas prácticas podían ser aplicadas en todo tipo de empresas.

Las investigaciones empíricas han encontrado que algunos factores, como la cultura nacional, el sector industrial, y el tamaño de la organización, afectan la relación entre el uso de las prácticas de la calidad total y el desempeño organizacional. En la presente investigación cuantitativa, realizada en siete ciudades del Perú, se analizaron las prácticas de compromiso gerencial, enfoque en el cliente, administración de la calidad del proveedor, entrenamiento al trabajador, otorgamiento de poder al trabajador, involucramiento del trabajador, uso y análisis de la información, y diseño del producto; encontrándose que tienen una relación significativa con el desempeño operacional. Además, se encontró que la relación entre el uso de estas prácticas y el desempeño varía entre las empresas productoras de servicios y las productoras de bienes; así como entre las empresas pequeñas, medianas, y grandes.

Se encontró también que las prácticas de otorgamiento de poder al trabajador e involucramiento del trabajador presentaron la menor correlación con el desempeño operacional, a diferencia de lo que se ha encontrado en países culturalmente distintos al Perú. Esto sugiere que la cultura nacional podría ser uno de los factores relacionados con la efectividad del uso de estas prácticas.

En su trabajo encuentra las siguientes implicancias:

El presente trabajo tiene relevancia tanto para los gerentes y consultores en temas de la calidad, como para los académicos que estudian la relación que existe entre la gestión de la calidad total y el desempeño de las organizaciones, tanto operacional como organizacional.

Los gerentes y consultores deben tomar en cuenta que no existe un único enfoque para la gestión de la calidad total y que deben considerarse diversos factores para su implementación. Los modelos de la gestión de la calidad total, como el ISO 9000 o el Malcolm Baldrige, contienen una serie de pautas para la implementación de las prácticas de la calidad total, propuestos de manera prescriptiva. Estos modelos de gestión no hacen distinción por tipo de empresa ni por sector industrial. El no tener presente las

variables que influyen en la relación entre la gestión de la calidad total y desempeño operacional puede llevar al fracaso de la implementación de un modelo de gestión de la calidad.

Los gerentes de las empresas productoras de servicios deben tomar conciencia que deben asumir un rol más protagónico como gestores de la gestión de la calidad total que el de sus pares en las empresas productoras de bienes, tanto por la naturaleza dinámica del sector, como por el hecho de que las herramientas y técnicas de la calidad total están más desarrolladas para las empresas productoras de bienes que para las productoras de servicios.

Los gerentes que busquen mejorar el desempeño de sus organizaciones a través de la adopción de modelos o prácticas de la calidad total, deben estar conscientes de que no todas las prácticas de la calidad total tienen la misma correlación con el desempeño operacional y que es a través de este que se logra la mejora en el desempeño organizacional.

Los gerentes deben tomar en cuenta que la efectividad en el uso de algunas prácticas de la calidad total puede tener relación con los factores culturales de la sociedad. Esto adquiere especial relevancia cuando la empresa opera en varios países.

Los factores culturales podrían relacionarse con la actitud de los trabajadores hacia la utilización de ciertas prácticas de la calidad total, y podrían condicionar la predisposición de la alta dirección en la implementación de las mismas. El Perú es un país con alta distancia de poder y aversión a la incertidumbre, y en este país los trabajadores podrían sentirse incómodos con la delegación de poder, lo que podría originar que disminuya su desempeño.

En cuanto a las implicancias para el mundo académico, ha sido desarrollado y validado un cuestionario para medir la relación entre las prácticas de la calidad total y el desempeño en empresas productoras de bienes y productoras de servicios, pequeñas, medianas, y grandes. Esta herramienta puede servir como un instrumento para medir el avance de una empresa en los temas relacionados a la gestión de la calidad, ya que al medir la relación entre la gestión de la calidad total y el desempeño se centra la atención

en los objetivos de la gestión de la calidad total, y no tanto en el grado de uso de sus prácticas. Este instrumento puede facilitar estudios posteriores para profundizar más el tema de la gestión de la calidad total.

La gestión de la calidad total ha venido estudiándose en las últimas dos décadas, y sin embargo, los diversos artículos publicados no han llegado a un consenso sobre qué prácticas son relevantes, cómo medirlas, y en cómo se relacionan estas con el desempeño operacional. Este trabajo contribuye a cerrar la brecha de conocimiento existente, encontrando que las prácticas de la calidad total convergen en una variable que representa el grado de uso de las mismas, y que esta está relacionada significativamente con el desempeño operacional, contribuyendo a construir la teoría de la gestión de la calidad total con un trabajo basado en el análisis estadístico.

El presente estudio plantea retos para futuras investigaciones que deberán expandir el conocimiento de la relación entre la cultura y la efectividad del uso de las herramientas y técnicas de gerencia. Por otro lado, la heterogeneidad de las empresas productoras de servicios y el hecho de que muestren un menor desarrollo de las prácticas de la calidad total pone de manifiesto que se requiere estudiar la manera de hacer más efectivo el uso de las prácticas de la calidad total en estas empresas.

Mandujano (2015) en el desarrollo de su investigación sobre los lineamientos para el diseño de un Sistema de gestión de calidad total, nos dice que:

La presente investigación propone un estudio de cómo integrar los esfuerzos de materia de implantación, desarrollo, mantenimiento y mejoramiento de la calidad de los servicios educativos en la Facultad de ingeniería, carrera de Ingeniería Mecatrónica Universidad Ricardo Palma URP.

La carrera de ingeniería Mecatrónica es muy joven en comparación a otras en la URP, sin embargo tiene un amplio potencial de desarrollo no solamente porque implica ciencia y tecnología sino también por la aceptación en el mercado laboral peruano.

El objetivo principal de este estudio es determinar si existen lineamientos para el diseño de un Sistema de Gestión de la calidad en los centros de educación superior caso

“Carrera de Ingeniería Mecatrónica” de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Particular Ricardo Palma, que permitan alcanzar la Calidad del Servicio Educativo.

La población y muestra estuvo constituida por los estudiantes y docentes de la carrera de ingeniería Mecatrónica. El estudio es cuantitativo y se determinó como instrumento de recolección de datos a la encuesta.

Como conclusión general se determinó que el diseño de lineamientos de un sistema de gestión de la calidad permite integrar los esfuerzos en materia de implantación, desarrollo, mantenimiento y mejoramiento de la calidad de los servicios en la Facultad de Ingeniería, carrera Ingeniería Mecatrónica.

En su investigación presenta las siguientes conclusiones:

Se comprobó la hipótesis general, por lo que se concluye que el diseño de lineamientos de un Sistema de Gestión de la calidad en los centros de educación superior en la Carrera de Ingeniería Mecatrónica de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Ricardo Palma, si permite alcanzar la Calidad del Servicio Educativo. Observándose que el diseño de lineamientos de un Sistema de Gestión de la calidad permite integrar los esfuerzos en materia de implantación, desarrollo, mantenimiento y mejoramiento de la Calidad de los servicios en la Facultad de Ingeniería. Y por lo tanto, no cuenta con una gestión de calidad de actividades coordinadas que se lleven a cabo sobre un conjunto de elementos (Recursos, Procedimientos, Documentos, Estructura organizacional y Estrategias) porque son necesaria para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente.

Igualmente, se comprobó la hipótesis específica 1, en el sentido de que la relación de la acreditación en el área de ingeniería es directa con el nivel de calidad de los servicios en la Facultad de Ingeniería, carrera Ingeniería Mecatrónica. Lo cual nos conlleva a: planear, organizar, dirigir y controlar para el mejoramiento continuo de aquellos elementos de una organización que influyen en satisfacción del cliente (docente - discente) para el logro de los resultados deseados por la organización.

No se comprobó la hipótesis específica 2, en el sentido de que el nivel de calidad de los servicios cumple satisfactoriamente frente a las necesidades de la segmentación actual del mercado. Lo que se manifiesta en el índice insatisfacción en los rubros estudiados, y por ende exige una reingeniería en los procesos. Por consiguiente en cuanto a las Hipótesis Específicas basadas en la mejora continua y en la acreditación a la calidad educativa, se comprobó que en ambos casos, el diseño de lineamientos de un Sistema de Gestión de la calidad en la Carrera de Ingeniería Mecatrónica de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Ricardo Palma, si permite alcanzar la Calidad del Servicio Educativo.

Apaza (2013), al desarrollar su investigación sobre la implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001, nos dice que:

El presente informe describe mi participación y aportes en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 en la Gerencia de Auditoría y Procesos de Supermercados Peruanos S.A., cuyo objetivo principal fue diseñar e implementar un sistema de gestión de la calidad que permita actuar a la Gerencia bajo procesos planificados y en un ciclo permanente de mejora continua, así como cumplir con las expectativas del cliente interno.

Como metodología se utilizó el programa por resultados indicado por una consultoría externa, la misma que relevó los procesos para adecuarlos a los requisitos exigidos por la norma ISO 9001; cada miembro del equipo de trabajo fue capacitado en la interpretación de la norma, así como también se formaron auditores internos de calidad. Toda actividad se llevó a cabo en conjunto con miembros de la empresa.

Como conclusiones a las que se llega con la implementación en cuestión, están: se superaron los problemas identificados y con ello se cumplieron los objetivos del proyecto, se obtuvieron mejoras en los procesos, se mejoró la calidad y rapidez en los servicios prestados al cliente y se creó una nueva perspectiva para el negocio que aseguraba una verdadera planeación estratégica y oportuna implementación de mejoras.

Las cinco conclusiones siguientes, constituyen el aporte más importante de mi participación en el proyecto de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Gerencia de Auditoría y Procesos de Supermercados Peruanos S.A:

Se logró la certificación ISO 9001:2000, con lo cual se evidenció que la organización estaba orientada a satisfacer las expectativas del cliente. Esta certificación se logró con cero no conformidades.

Se diseñó e implementó la documentación correspondiente al 100% de los requisitos de la norma ISO 9001 en la empresa, a excepción de las exclusiones indicadas y sustentadas en el manual de la calidad.

Se planificó y normó los procesos del área, se definieron objetivos de la calidad y se monitoreó su performance mediante indicadores de desempeño, a fin de aplicar correcciones e identificar mejoras en los procesos. Se obtuvieron mejoras en los procesos debido a la consecución de los objetivos de la calidad.

Se midió la percepción del cliente interno, superándose la meta fijada, evidenciando mejoras en la calidad y rapidez de los servicios prestados. Así mismo, de acuerdo a los resultados, se colocaron las acciones correctivas correspondientes.

Se planificó y se implementó el programa de auditorías internas de calidad, lo cual permitió asegurar la correcta implementación del sistema y evidenciar si este se mantenía de manera eficaz.

### **1.5 Justificación de la investigación**

Este estudio, tiene como finalidad principal la de reformular el sistema de calidad de la empresa San Fernando, para así lograr una gestión administrativa eficiente de sus vehículos refrigerados y a través de la relación de las variables, se demostrará la relación directa que existe entre la calidad y la gestión administrativa.

Asimismo, la presente investigación se justifica porque busca entender, en forma técnica, los factores tecnológicos y administrativos, existentes que impiden una gestión administrativa eficiente de la empresa San Fernando.

También, el presente trabajo de investigación se justifica por las siguientes razones:

- Porque permite utilizar lo más moderno en conceptos de calidad en beneficio de la flota de transporte de vehículos refrigerados de la empresa San Fernando.
- Permite la formulación de un plan operativo que buscaría potenciar los recursos administrativos de la empresa San Fernando, en el área de vehículos refrigerados.

## **1.6 Limitaciones de la investigación**

### ***Falta de instrumentos técnicos***

Debido a las características propias del trabajo de investigación se necesitaron instrumentos especializados, con los cuales no se contaban, esto produjo que la información numérica obtenida fueron datos aproximados.

### ***Características de la muestras***

La población no fue homogénea, por lo mismo, fue difícil la selección de la muestra necesaria

### ***Especialización***

Los temas a investigar fueron muy especializados, por lo mismo hubo dificultades para encontrar a la muestra más apropiada

### ***Sesgo económico***

El presupuesto asignado para la investigación fue insuficiente, debido a la diversidad de la muestra.

## **1.7 Objetivos**

### ***1.7.1 Objetivo general***

Demostrar que reformular el sistema de calidad, permitiría una gestión administrativa eficiente de los vehículos refrigerados de la empresa san Fernando.

### ***1.7.2 Objetivos específicos***

- Establecer como, reformular los procesos de calidad, permitiría una gestión administrativa eficiente de los vehículos refrigerados de la empresa san Fernando
- Estipular la forma como, reformular la planificación estratégica, permitiría una gestión administrativa eficiente de los vehículos refrigerados de la empresa san Fernando
- Determinar la manera como, reformular la estructura organizacional, permitiría una gestión administrativa eficiente de los vehículos refrigerados de la empresa san Fernando

## **1.8 Hipótesis**

### ***1.8.1 Hipótesis General***

Reformular el sistema de calidad, permitiría una gestión administrativa eficiente de los vehículos refrigerados de la empresa san Fernando

### ***1.8.2 Hipótesis específicas***

- Reformular los procesos de calidad, permitiría una gestión administrativa eficiente de los vehículos refrigerados de la empresa san Fernando
- Reformular la planificación estratégica, permitiría una gestión administrativa eficiente de los vehículos refrigerados de la empresa san Fernando
- Reformular la estructura organizacional, permitiría una gestión administrativa eficiente de los vehículos refrigerados de la empresa san Fernando

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Marco conceptual

#### *Control de Calidad*

El control de calidad tiene como objetivo garantizar que el sistema de calidad funciona según lo previsto. Todos los controles establecidos en el proceso, deben realizarse según lo previsto y existir un procedimiento que lo acredite

#### *Eficiencia*

La eficiencia es a relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo. O al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos.

#### *Estructura organizacional*

La estructura organizacional es la división de todas las actividades de una empresa que se agrupan para formar áreas o departamentos, estableciendo autoridades, que a través de la organización y coordinación buscan alcanzar objetivos.

#### *Gestión administrativa*

Es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles

#### *Gestión de la calidad total:*

Gestión de Calidad Total o TQM, también conocido como el mantenimiento productivo total, describe un enfoque de gestión para el éxito a largo plazo a través de la satisfacción del cliente

#### *Manual de Calidad*

Documento formal que expone de forma ordenada las distintas organizaciones, procesos, procedimientos y técnicas que forman el sistema de calidad.

### ***Planeación estratégica***

La planeación estratégica, es la elaboración, desarrollo y puesta en marcha de distintos planes operativos por parte de las empresas u organizaciones, con la intención de alcanzar objetivos y metas planteadas. Estos planes pueden ser a corto, mediano o largo plazo

### ***Planificación***

La planificación es un proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos. Va de lo más simple a lo complejo, dependiendo el medio a aplicarse.

### ***Procedimientos Técnicos:***

Documento de carácter operativo y secuencial que refleja todas las operaciones de un proceso y las verificaciones que se deben llevar a cabo mediante el mismo.

### ***Sistemas de Calidad***

Conjunto de la estructura de organización, responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad.

### ***Sistema de Calidad Total***

Estrategia global implementada al interior de la empresa, como filosofía y parte integral de la gestión, que compromete a toda la estructura de la organización, con el objeto de ofrecer servicios para la plena satisfacción de los clientes

### ***Sistemas de refrigeración en el transporte***

Los sistemas de refrigeración en el transporte garantizan que la comida refrigerada o congelada se mantenga a temperatura adecuada en todo momento. Deben de mantener intacta la cadena de frío: desde el fabricante hasta el consumidor final.

### III. MÉTODO

#### 3.1 Tipo de investigación

La investigación presenta un enfoque cuantitativo debido a que las variables son medibles realmente. Por ello, el tipo de investigación es descriptiva – correlacional. Es descriptiva porque describe el comportamiento de las variables así como su relación e influencia de una en la otra, es decir en qué medida va a influir una variable de estudio en la otra. También, y debido a lo anterior, la investigación es de naturaleza correlacional.

#### 3.2 Población y muestra

La población objeto de investigación está conformada por un total de 1,065 personas (350 trabajadores, 252 proveedores y 463 clientes).

##### *Muestra*

Así, siendo la población 1,065 y utilizando las formulas estadísticas universales para aproximar la muestra a partir de una población especifica se obtuvo como muestra para esta investigación la cantidad de 141 personas

#### 3.3 Operacionalizacion de variables

La operacionalizacion de las variables es fundamental para todo proceso de desarrollo de toda investigación. La identificación y tratamiento de las variables que definen las hipótesis, permitirán operativizar y efectuar el proceso de verificación: aceptación o rechazo de los mismos.

**Tabla 1***Operacionalización entre variables*

<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA</b>	<b>RELACIÓN</b>
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>  X. Sistema de Calidad	X.1. Grado de satisfacción del cliente	Alta, Media, Baja	X- Y- Z  X.1., Y.1., Z  X.2. , Y.2., Z  X.3., Y.3., Z
	X.2. Ratio de disponibilidad, entrega y atención de los vehículos refrigerados	Alto, Medio, Bajo	
	X.3. Índice de competitividad de los vehículos refrigerados	Alta, Media, Baja	
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>  Y. Gestión Administrativa	Y.1. Reportes de gestión	Alta, Media, Baja	X.3., Y.3., Z
	Y.2. Avance de la simplificación administrativa.	Alta, Media, Baja	
	Y.3. Ratios de costos de transporte	Alta, Media, Baja	
<b>DIMENSION ESPACIAL</b> Z. Empresa San Fernando			

### 3.4 Instrumentos

- ✓ Guía para investigación y recopilación de la información bibliográfica
- ✓ Guía de observaciones
- ✓ Guía de entrevistas a expertos
- ✓ Cuestionarios a los seleccionados en la muestra

### 3.5 Procedimientos

Se ha considerado, las siguientes técnicas de procesamiento de datos, siguiendo el esquema planteado, que detalla así:

Ordenamiento y clasificación.- Para procesar la diversa información cualitativa y cuantitativa sobre el sistema de calidad y la gestión administrativa eficiente de los vehículos refrigerados de la empresa San Fernando, en forma ordenada, de modo de interpretarla y sacarle el máximo provecho.

Registro manual.- Para digitar la información de las diferentes fuentes sobre el sistema de calidad y la gestión administrativa eficiente de los vehículos refrigerados de la empresa San Fernando, en forma ordenada, de modo de interpretarla y sacarle el máximo provecho.

Proceso computarizado con Excel.- Para procesar diversos cálculos matemáticos y estadísticos de utilidad sobre el sistema de calidad y la gestión administrativa eficiente de los vehículos refrigerados de la empresa San Fernando, en forma ordenada, de modo de interpretarla y sacarle el máximo provecho.

Proceso computarizado con SPSS.- Para digitar, procesar y analizar datos y determinar indicadores promedios, de asociación y otros sobre el sistema de calidad y la gestión administrativa eficiente de los vehículos refrigerados de la empresa San Fernando, en forma ordenada, de modo de interpretarla y sacarle el máximo provecho.

### **3.6 Análisis de datos**

El análisis de datos es necesario para el desarrollo de la investigación, por ello se aplicarán las siguientes técnicas:

Análisis documental.- Para entender, analizar e interpretar cada una de las normas, revistas, textos, libros, artículos de Internet y otras fuentes documentales sobre el sistema de calidad y la gestión administrativa eficiente de los vehículos refrigerados de la empresa San Fernando, en forma ordenada, de modo de interpretarla y sacarle el máximo provecho.

Indagación.- Para disponer de datos cualitativos y cuantitativos de cierto nivel de razonabilidad sobre el sistema de calidad y la gestión administrativa eficiente de los vehículos refrigerados de la empresa San Fernando, en forma ordenada, de modo de interpretarla y sacarle el máximo provecho.

Conciliación de datos.- Para enlazar los datos sobre el sistema de calidad y la gestión administrativa eficiente de los vehículos refrigerados de la empresa San Fernando, en forma ordenada, de modo de interpretarla y sacarle el máximo provecho y la opinión de algunos autores para que sean tomados en cuenta.

Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes.- Para presentar la información en cuadros con columnas de cantidades y porcentajes sobre el sistema de calidad y la gestión administrativa eficiente de los vehículos refrigerados de la empresa San Fernando, en forma ordenada, de modo de interpretarla y sacarle el máximo provecho.

Comprensión de gráficos.- Para presentar la información en forma de gráficos en cualquier de sus formas, sobre el sistema de calidad y la gestión administrativa eficiente de los vehículos refrigerados de la empresa San Fernando, en forma ordenada, de modo de interpretarla y sacarle el máximo provecho.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Contrastación de hipótesis

La contrastación de la hipótesis supone una serie de aspectos. Un primer aspecto es tener en cuenta dos tipos de hipótesis, la hipótesis alternativa y la hipótesis nula. La contrastación se ha realizado solamente con la hipótesis principal, porque las hipótesis secundarias son derivadas de la hipótesis principal.

#### *Hipótesis Alternativa:*

H1: Reformular el sistema de calidad, permitiría una gestión administrativa eficiente de los vehículos refrigerados de la empresa san Fernando

#### *En cambio la hipótesis nula es la siguiente:*

H0: Reformular el sistema de calidad, NO permitiría una gestión administrativa eficiente de los vehículos refrigerados de la empresa san Fernando

#### **Tabla de correlación entre las variables:**

Para la elaboración de la tabla de correlación se trabaja con la correlación de Pearson

**Tabla 2**

*Correlación entre las variables*

VARIABLES DE LA INVESTIGACION	INDICADORES ESTADÍSTICOS	SISTEMA DE CALIDAD	GESTION ADMINISTRATIVA
SISTEMA DE CALIDAD	Correlación de Pearson	100%	<b>79.48%</b>
	Sig. (bilateral)		<b>3.38%</b>
	Muestra	141	141
GESTION ADMINISTRATIVA	Correlación de Pearson	<b>79.48%</b>	100%
	Sig. (bilateral)	<b>3.38%</b>	
	Muestra	141	141

Fuente: Encuesta realizada

### **Análisis de la tabla de correlación entre variables:**

Como se puede apreciar del cuadro, el valor de la Correlación de Pearson es de 79.48%, por lo mismo, significa que es positivo, el grado de significancia. La variable sistema de calidad influye significativamente a la variable gestión administrativa. Esto se puede colegir a un nivel de confianza del 95 %.

### **Tablas de regresión del modelo:**

**Tabla 3**

*Regresión del modelo. Variables introducidas/eliminada*

Modelo	Variables introducidas	Variables eliminadas	Método
1	<b>SISTEMA DE CALIDAD GESTION ADMINISTRATIVA</b>	0	estadístico

Fuente: Encuesta realizada.

**Tabla 4**

*Resumen del modelo de la investigación*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típico de la estimación
1	79.48% (a)	93.18%	75.78%	2.98%

Fuente: Encuesta realizada.

### **Análisis de la tabla de regresión:**

Cuando se aplica el modelo de regresión se obtuvo un valor de R, llamado coeficiente de correlación lineal. Este indicador R, es igual a 79.48%, lo cual indica una relación directa y positiva de la variable Sistema de calidad y la gestión administrativa. De este valor R se puede

obtener el valor R cuadrado, llamado Coeficiente de determinación lineal, este es igual a 93.18%, lo cual implica que la variación de la variable Sistema de calidad se debe en un 93.18% a la variable gestión administrativa. Esto señala que entre los factores que influyen en la variación de la variable Sistema de calidad, la variable gestión administrativa es uno de los factores principales.

**Tabla 5**

*Análisis de varianza-anova*

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	74.438%	1	74.438%	8.548%	3.38%
	Residual	43.568%	5	8.718%		
	Total	118.006%	6			

Fuente: Encuesta realizada

### **Análisis de la tabla Anova**

Cuando realizamos el análisis de varianza se pudo obtener un valor sig igual a 3,38% el cual es menor al 5% del valor de significancia teórico, para un nivel de confianza del 95%, como se estableció previamente. Debido a que el valor sig es menor, podemos afirmar que existe evidencia estadística suficiente para concluir que la hipótesis alterna se cumple. Es decir, reformular el sistema de calidad, permitiría una gestión administrativa eficiente de los vehículos refrigerados de la empresa san Fernando

**Tabal 6***Tabla de coeficientes*

Modelo	Variables	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error típ.	Beta	B	Error típ.
1	SISTEMA DE CALIDAD	43.80%	17.55%		2.50%	<b>3.88%</b>
	GESTION ADMINISTRATIVA	55.10%	18.90%	79.40%	2.92%	<b>3.28%</b>

Fuente: Encuesta realizada

**Análisis de la tabla de coeficientes:**

Estadísticamente, al observar el valor sig obtenido para cada una de las variables, se observa que ambos datos son menores que el valor establecido del 5% para un nivel de confianza del 95%. Para la variable sistema de calidad este valor es 3.88%, y para la variable gestión administrativa es 3.28% ambas menores al 5%. Por ello, se puede colegir que a un nivel de significancia del 5% la hipótesis alterna se cumple, es decir reformular el sistema de calidad, permitiría una gestión administrativa eficiente de los vehículos refrigerados de la empresa san Fernando.

## 4.2 Análisis e interpretación

**Tabla 7**

*Vínculo laboral en años y meses*

Alternativa	Muestra	%
Menos de 2 años	17	12.06
Más de 2 y menos de 5 años	68	48.23
Más de 5 y menos de 10 años	31	21.99
Más de 10 años	25	17.73
Total	141	100.00

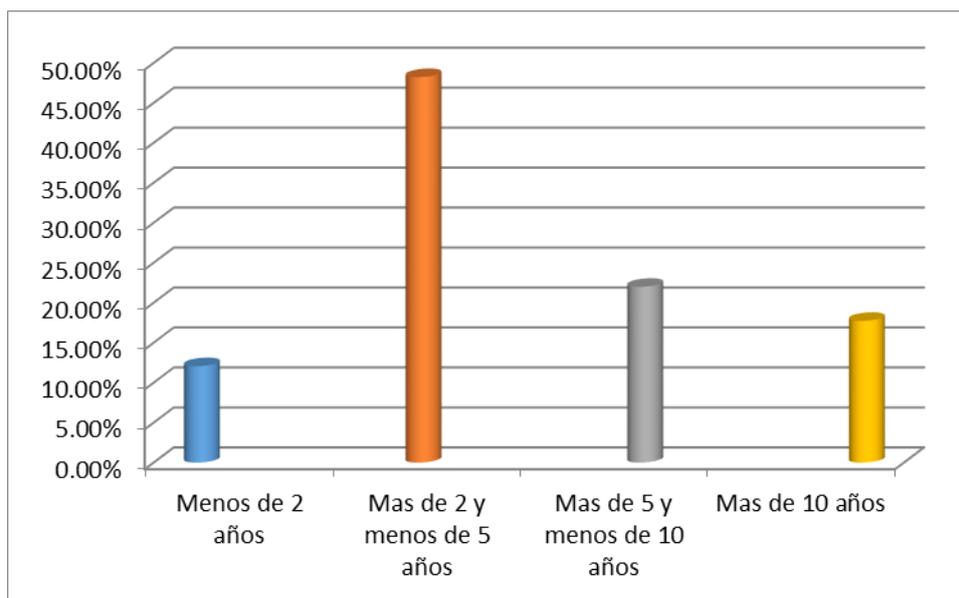
Fuente: Encuesta realizada entre el 7 y 11 de enero del 2019

### Interpretación

El 48.23% de los encuestados responde que tiene más de 2 y menos de 5 años, en su relación con San Fernando. El 21.99% tiene más de 5 y menos de 10. El 17.73%, tiene más de 10 y el 12.06% tiene menos de 2 años.

**Figura 1**

*Vínculo laboral en años y meses*



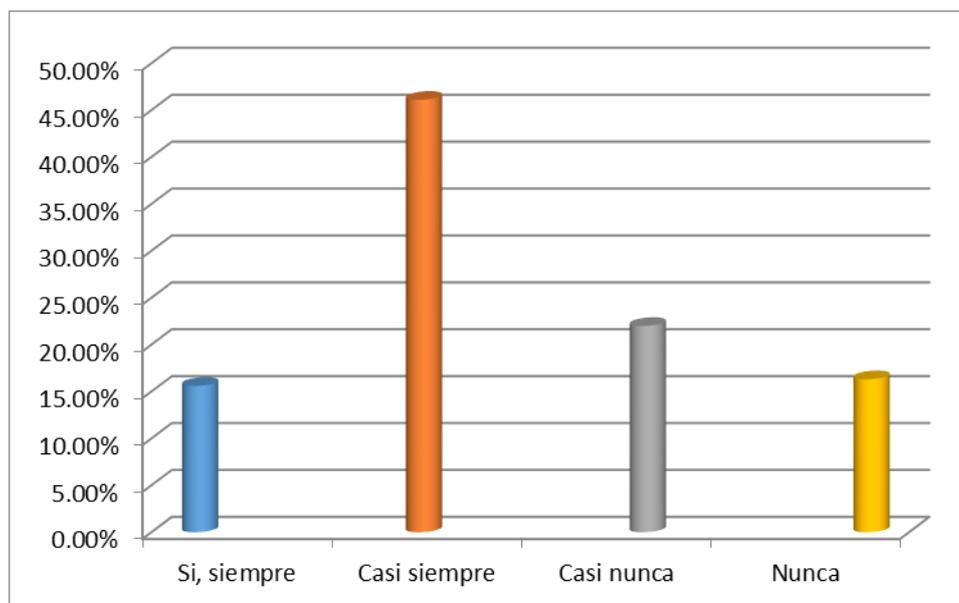
**Tabla 8***Procesos administrativos de la empresa san Fernando*

Alternativa	Muestra	%
Si siempre	22	15.60
Casi siempre	65	46.10
Casi nunca	31	21.99
Nunca	23	16.31
Total	141	100.00

Fuente: Encuesta realizada entre el 7 y 11 de enero del 2019

### Interpretación

La gran mayoría de los encuestados (61.70%), manifiesta que conoce los procesos administrativos de la empresa san Fernando. Contrariamente, el 38.33 % responde que no lo conoce.

**Figura 02***Procesos administrativos de la empresa san Fernando*

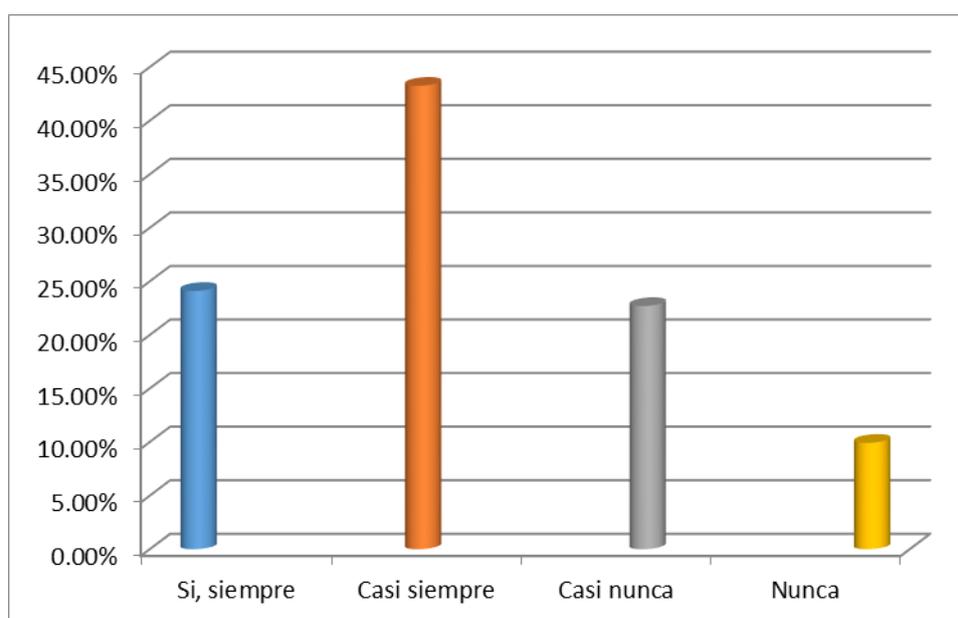
**Tabla 9***Vínculo laboral y/o comercial con San Fernando*

Alternativa	Muestra	%
Si siempre	34	24.11
Casi siempre	61	43.26
Casi nunca	32	22.70
Nunca	14	9.93
Total	141	100.00

Fuente: Encuesta realizada entre el 7 y 11 de enero del 2019

### Interpretación

El 67.37% de los encuestados responde que su trabajo está relacionado con los vehículos refrigerados de la empresa san Fernando. El 32.63% responde que su trabajo no está relacionado.

**Figura 3***Vínculo laboral y/o comercial con San Fernando*

**Tabla 10**  
*Vínculo con la empresa San Fernando*

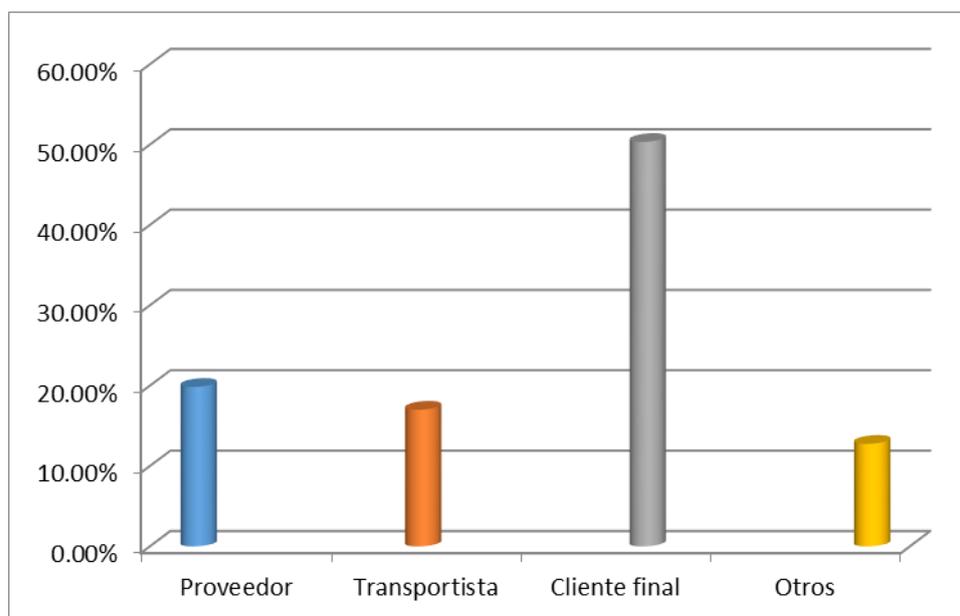
Alternativa	Muestra	%
Proveedor	28	19.86
Transportista	24	17.02
Cliente final	71	50.35
Otros	18	12.77
Total	141	100.00

Fuente: Encuesta realizada entre el 7 y 11 de enero del 2019

### Interpretación

El 50.35% de los encuestados responde que es un cliente final. El 19.86% es un proveedor, el 17.02% es un transportista y el 12.77% tiene diversos vínculos.

**Figura 4**  
*Vínculo con la empresa San Fernando*



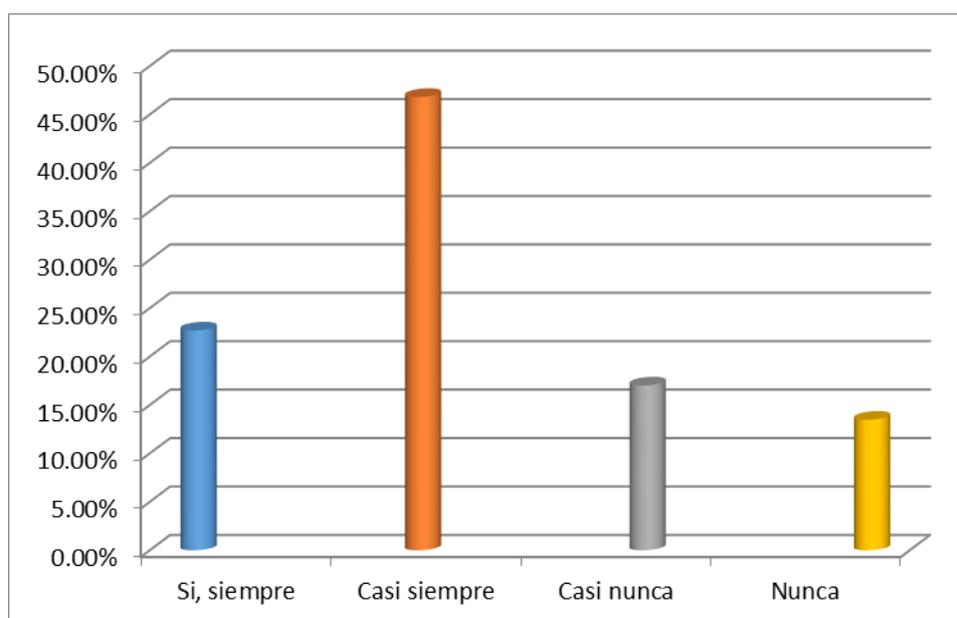
**Tabla 11***Eficiencia de los vehículos refrigerados de la empresa san Fernando*

Alternativa	Muestra	%
Si siempre	32	22.70
Casi siempre	66	46.81
Casi nunca	24	17.02
Nunca	19	13.48
Total	141	100.00

Fuente: Encuesta realizada entre el 7 y 11 de enero del 2019

**Interpretación**

Mayoritariamente (69.51%) de los encuestados indican que el servicio de vehículos refrigerados de la empresa san Fernando es eficiente. Por otro lado, el 30.50% responde que no lo es.

**Figura 5***Eficiencia de los vehículos refrigerados de la empresa san Fernando*

**Tabla 12**  
*Valoración de la calidad del servicio*

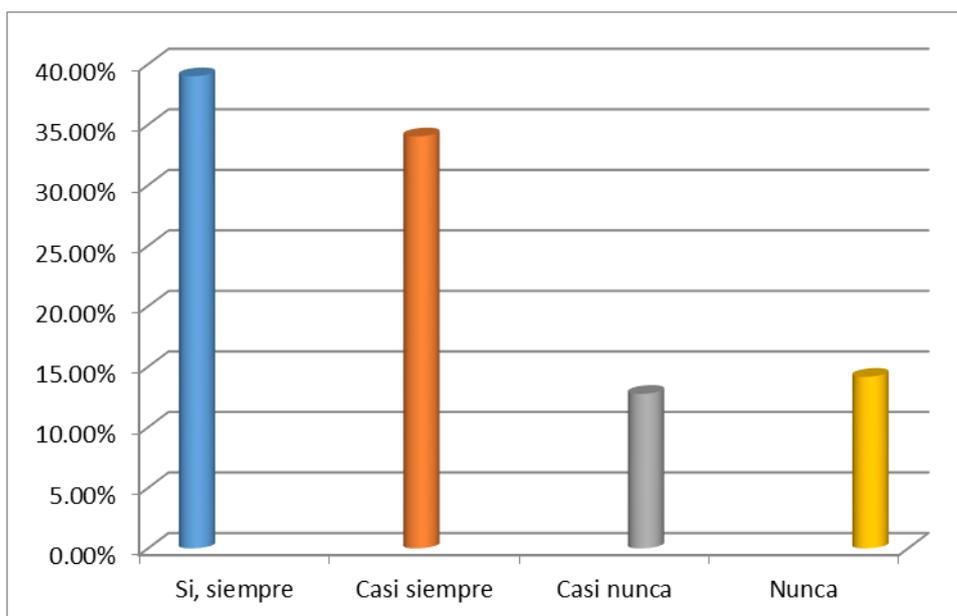
Alternativa	Muestra	%
Si siempre	55	39.01
Casi siempre	48	34.04
Casi nunca	18	12.77
Nunca	20	14.18
Total	141	100.00

Fuente: Encuesta realizada entre el 7 y 11 de enero del 2019

### Interpretación

Los encuestados a un nivel de 64.82%, consideran que el cliente final valora la calidad del servicio que ofrece la empresa san Fernando. Contrariamente, el 26.95% de los clientes no lo valora.

**Figura 6**  
*Valoración de la calidad del servicio*



**Tabla 13**  
*Proceso de calidad de la empresa San Fernando*

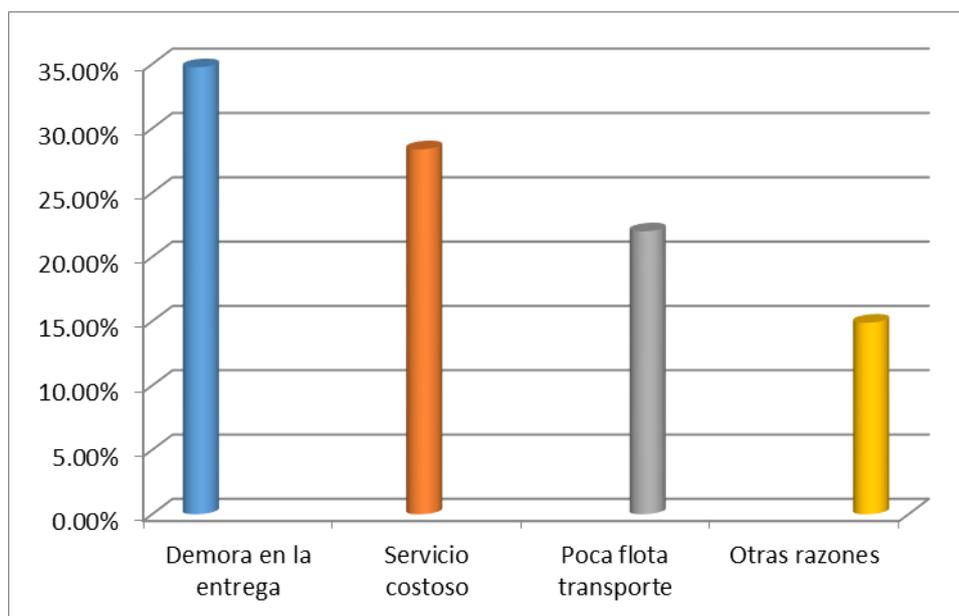
Alternativa	Muestra	%
Demora en la entrega	49	34.75
Servicio costoso	40	28.37
Poca flota transporte	31	21.99
Otras razones	21	14.89
Total	141	100.00

Fuente: Encuesta realizada entre el 7 y 11 de enero del 2019

### Interpretación

El 34.75% de los encuestados responde que la demora en la entregas perjudica el proceso de calidad. El 28.37% considera al servicio costoso, el 21,99% a la poca flota de transporte y el 14.89% señala otras razones.

**Figura 7**  
*Proceso de calidad de la empresa San Fernando*



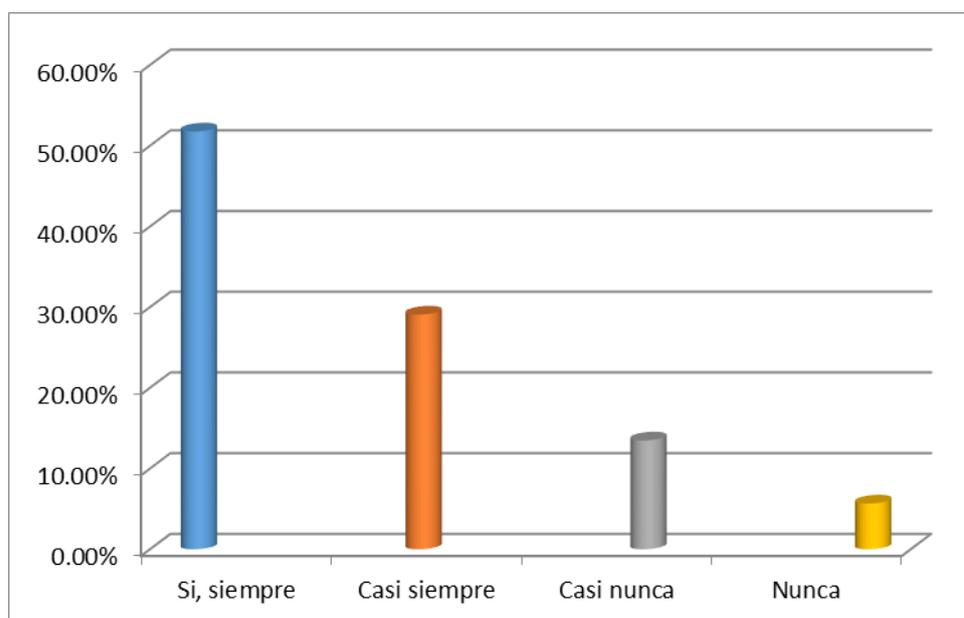
**Tabla 14***Gestión administrativa eficiente de los vehículos refrigerados*

Alternativa	Muestra	%
Si siempre	73	51.77
Casi siempre	41	29.08
Casi nunca	19	13.48
Nunca	8	5.67
Total	141	100.00

Fuente: Encuesta realizada entre el 7 y 11 de enero del 2019

**Interpretación**

Mayoritariamente los encuestados, (80.85%) manifiestan que reformular los procesos de calidad, permitiría una gestión administrativa eficiente de los vehículos refrigerados de la empresa san Fernando. Contrariamente, el 19.15% considera que no lo permitiría.

**Figura 8***Gestión administrativa eficiente de los vehículos refrigerados*

**Tabla 15**  
*Planificación estratégica*

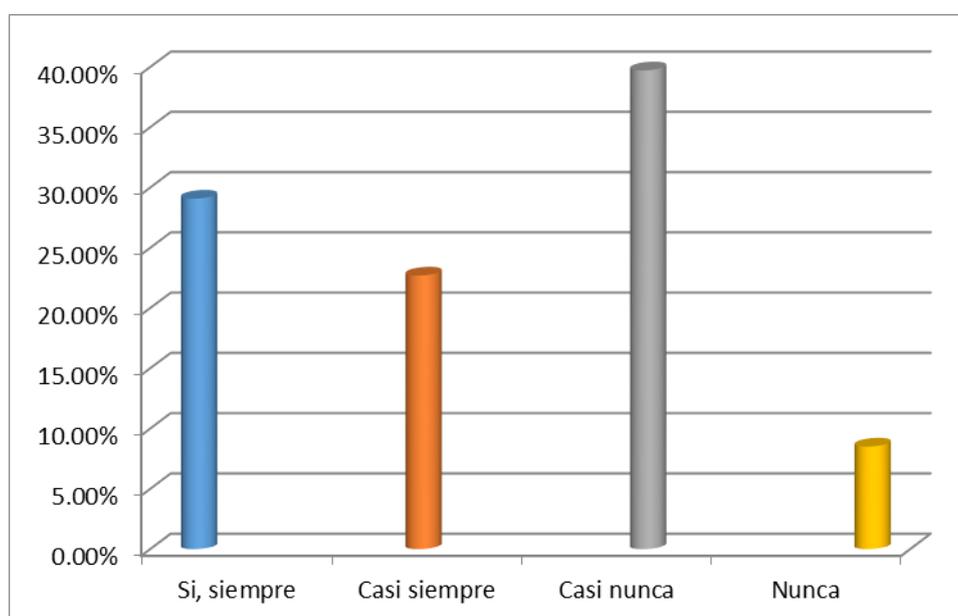
Alternativa	Muestra	%
Si siempre	41	29.08
Casi siempre	32	22.70
Casi nunca	56	39.72
Nunca	12	8.51
Total	141	100.00

Fuente: Encuesta realizada entre el 7 y 11 de enero del 2019

### Interpretación

La gran mayoría de los encuestados (51.78%) indica que tienen conocimientos sobre planificación estratégica. Contrariamente, el 48.23% considera que no tiene conocimiento sobre el tema.

**Figura 9**  
*Planificación estratégica*



**Tabla 16**  
*Planificación estratégica y gestión administrativa*

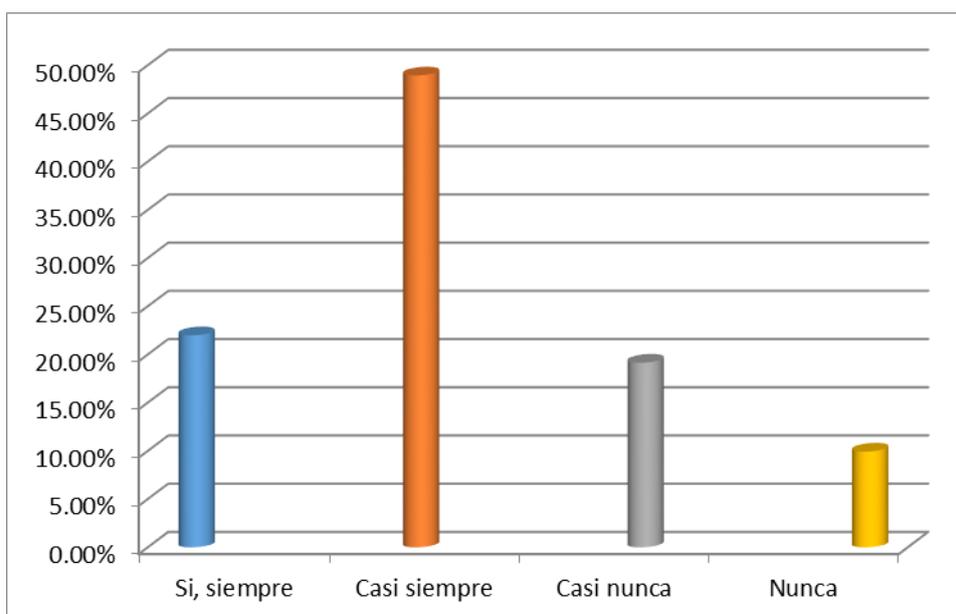
Alternativa	Muestra	%
Si siempre	31	21.99
Casi siempre	69	48.94
Casi nunca	27	19.15
Nunca	14	9.93
Total	141	100.00

Fuente: Encuesta realizada entre el 7 y 11 de enero del 2019

### Interpretación

Mayoritariamente, el 70.93% de los encuestados responde que la planificación estratégica es una parte fundamental en la gestión administrativa de toda empresa. Contrariamente, el 29.08%, responde que no es una parte fundamental.

**Figura 10**  
*Planificación estratégica y gestión administrativa*



**Tabla 17**  
*Planificación estratégica y administración eficiente*

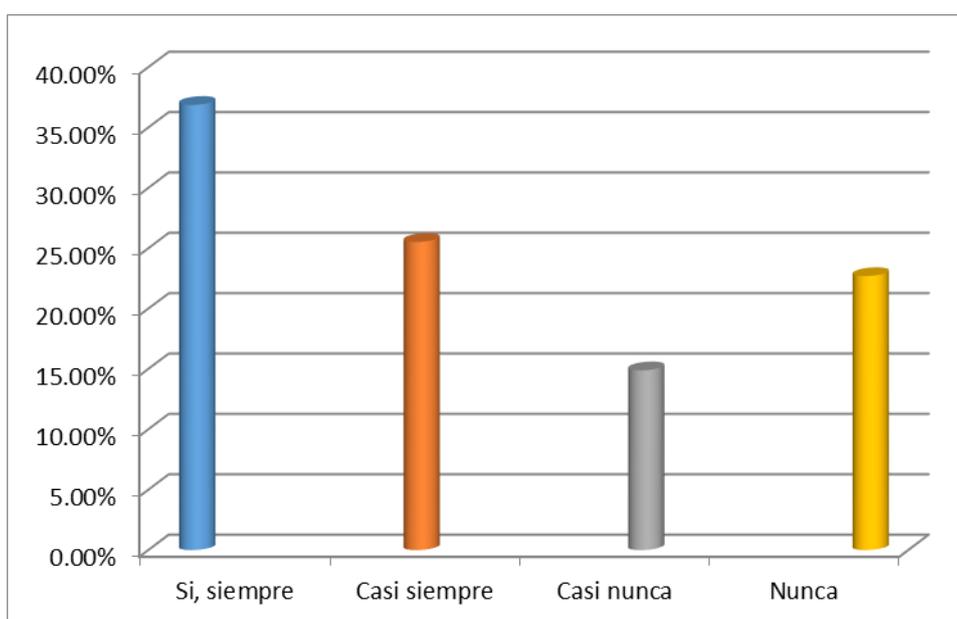
Alternativa	Muestra	%
Si, siempre	52	36.88
Casi siempre	36	25.53
Casi nunca	21	14.89
Nunca	32	22.70
Total	141	100.00

Fuente: Encuesta realizada entre el 7 y 11 de enero del 2019

### Interpretación

Mayoritariamente, el 62.41% de los encuestados manifiesta que existe una relación positiva entre la planificación estratégica y la administración eficiente en la empresa san Fernando. Contrariamente, el 37.59%, considera que no existe dicha relación.

**Figura 11**  
*Planificación estratégica y administración eficiente*



**Tabla 18**  
*Planificación estratégica y gestión administrativa*

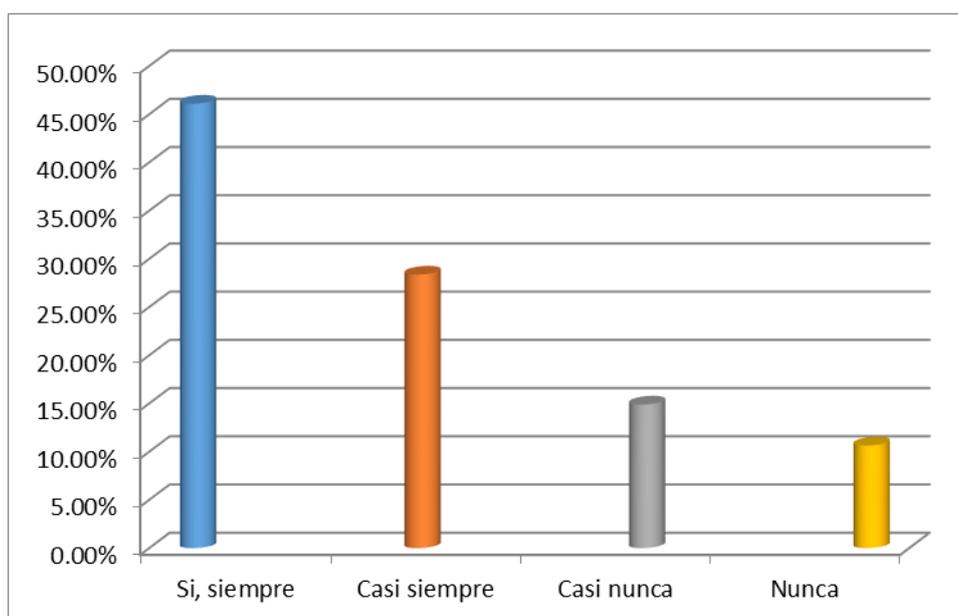
Alternativa	Muestra	%
Si, siempre	65	46.10
Casi siempre	40	28.37
Casi nunca	21	14.89
Nunca	15	10.64
Total	141	100.00

Fuente: Encuesta realizada entre el 7 y 11 de enero del 2019

### Interpretación

Mayoritariamente, el 74.47% de los encuestados manifiesta que reformular la planificación estratégica, permitiría una gestión administrativa eficiente de los vehículos refrigerados de la empresa san Fernando. Contrariamente, el 25.53% manifiesta que no lo permite.

**Figura 12**  
*Planificación estratégica y gestión administrativa*



**Tabla 19**  
*La estructura organizacional*

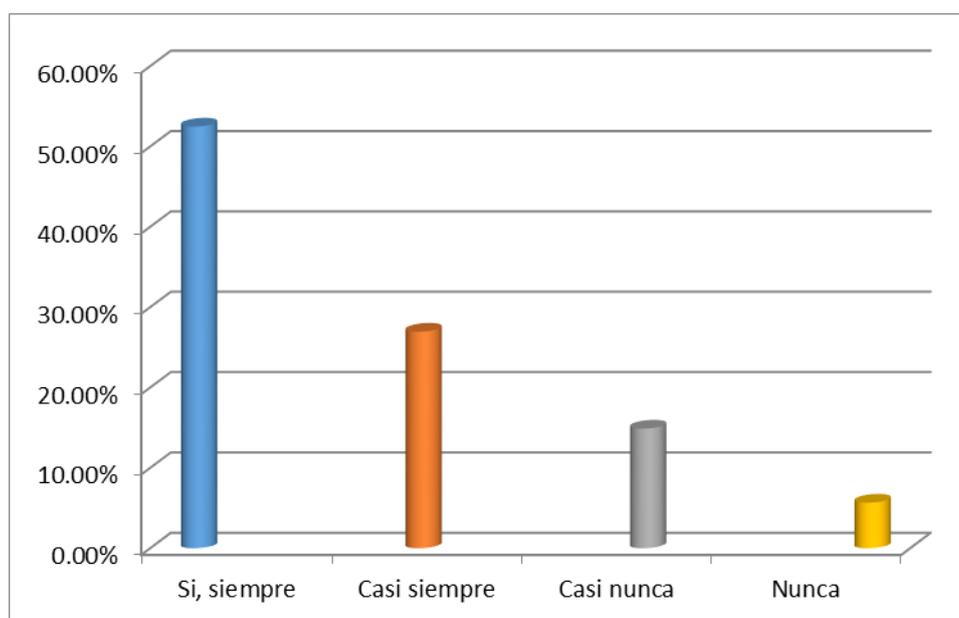
Alternativa	Muestra	%
Si, siempre	74	52.48
Casi siempre	38	26.95
Casi nunca	21	14.89
Nunca	8	5.67
Total	141	100.00

Fuente: Encuesta realizada entre el 7 y 11 de enero del 2019

### Interpretación

La gran mayoría de encuestados (79.43%) manifiesta que conoce la estructura organizacional de la empresa San Fernando. Contrariamente, el 20.56%, considera que no lo conoce.

**Figura 13**  
*La estructura organizacional*



**Tabla 20**  
*La estructura organizacional y la gestión administrativa*

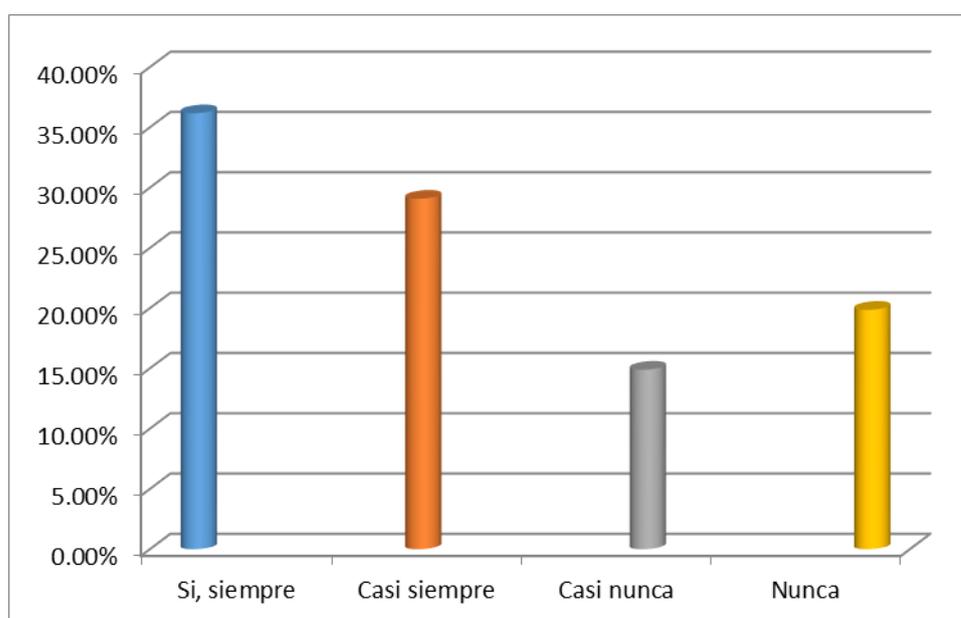
Alternativa	Muestra	%
Si, siempre	51	36.17
Casi siempre	41	29.08
Casi nunca	21	14.89
Nunca	28	19.86
Total	141	100.00

Fuente: Encuesta realizada entre el 7 y 11 de enero del 2019

### Interpretación

Mayoritariamente, el 65.25% de los encuestados considera que la estructura organizacional es una parte fundamental en la gestión administrativa de toda empresa. Contrariamente, el 34.75% considera que no es fundamental.

**Figura 14**  
*La estructura organizacional y la gestión administrativa*



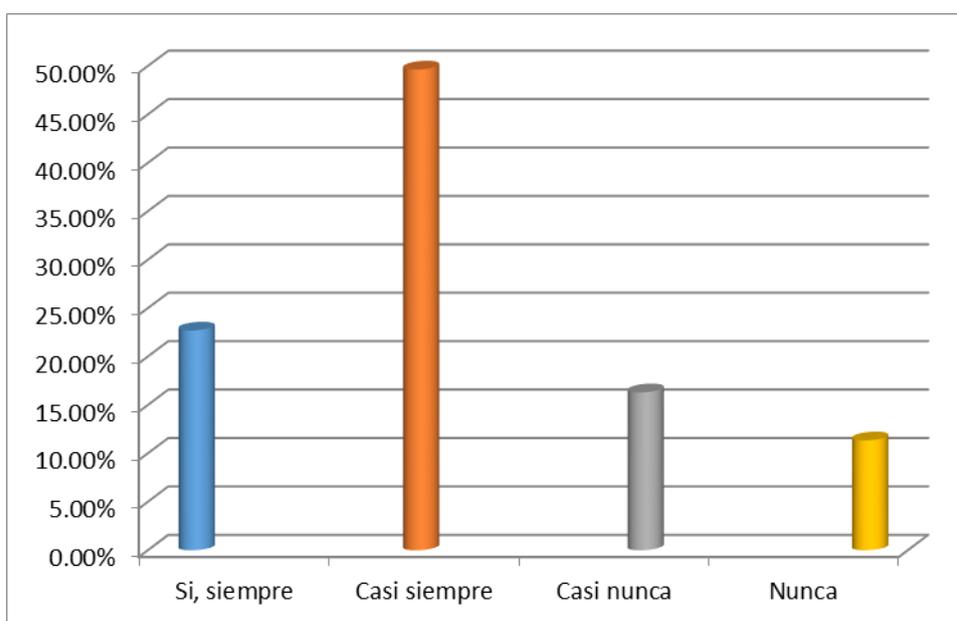
**Tabla 21***La estructura organizacional y la administración eficiente*

Alternativa	Muestra	%
Si, siempre	32	22.70
Casi siempre	70	49.65
Casi nunca	23	16.31
Nunca	16	11.35
Total	141	100.00

Fuente: Encuesta realizada entre el 7 y 11 de enero del 2019

### Interpretación

Mayoritariamente, el 72.35% de los encuestados indica que existe una relación positiva entre la estructura organizacional y la administración eficiente en la empresa san Fernando. Contrariamente, el 27.66% considera que no existe dicha relación.

**Figura 15***La estructura organizacional y la administración eficiente*

**Tabla 22**

*Estructura organizacional y gestión administrativa eficiente de los vehículos refrigerados*

Alternativa	Muestra	%
Si, siempre	69	48.94
Casi siempre	52	36.88
Casi nunca	15	10.64
Nunca	5	3.55
Total	141	100.00

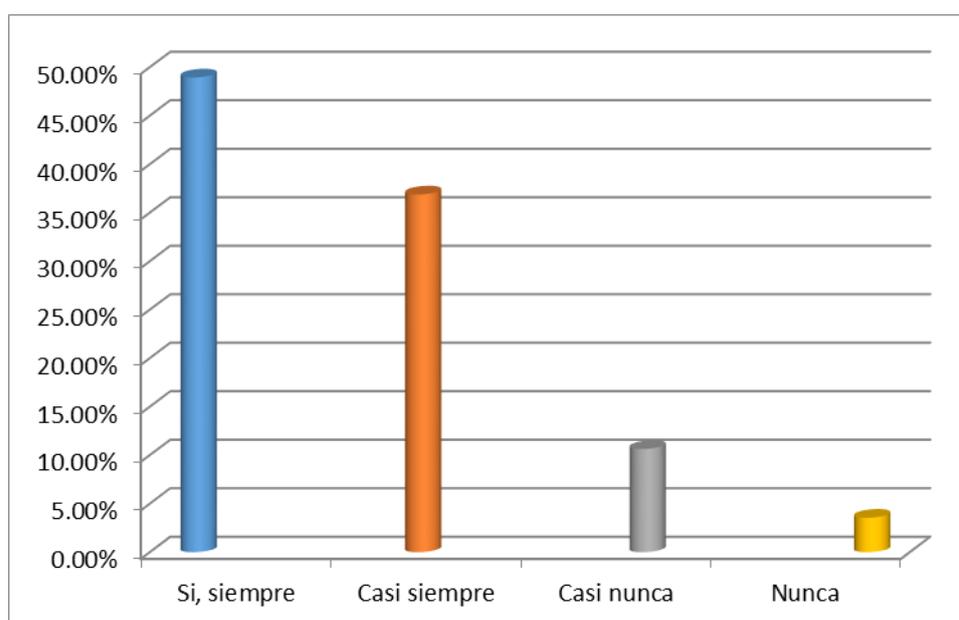
Fuente: Encuesta realizada entre el 7 y 11 de enero del 2019

### Interpretación

Mayoritariamente, el 85.82% manifiesta que reformular la estructura organizacional, permitiría una gestión administrativa eficiente de los vehículos refrigerados de la empresa san Fernando. Contrariamente, el 14.19%, considera que no lo permitiría.

**Figura 16**

*Estructura organizacional y gestión administrativa eficiente de los vehículos refrigerados*



**Tabla 23**  
*Sistema de calidad de la empresa San Fernando*

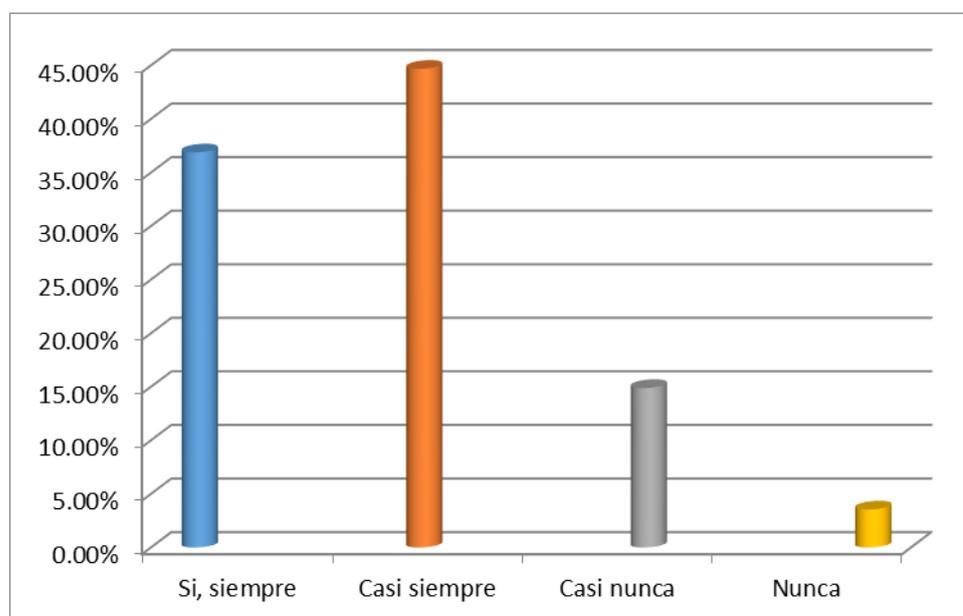
Alternativa	Muestra	%
Si, siempre	52	36.88
Casi siempre	63	44.68
Casi nunca	21	14.89
Nunca	5	3.55
Total	141	100.00

Fuente: Encuesta realizada entre el 7 y 11 de enero del 2019

### Interpretación

Mayoritariamente, el 81.56% de los encuestados manifiesta que conoce el sistema de calidad de la empresa San Fernando. Contrariamente, el 18.44% manifiesta que no lo conoce.

**Figura 17**  
*Sistema de calidad de la empresa San Fernando*



**Tabla 24**  
*Sistema de calidad y la gestión administrativa*

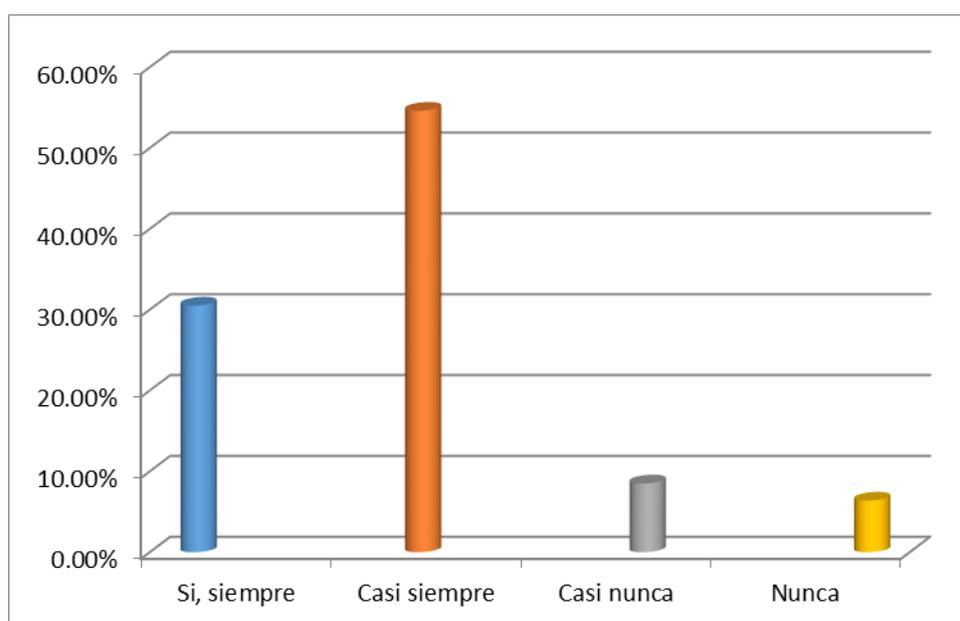
Alternativa	Muestra	%
Si, siempre	43	30.50
Casi siempre	77	54.61
Casi nunca	12	8.51
Nunca	9	6.38
Total	141	100.00

Fuente: Encuesta realizada entre el 7 y 11 de enero del 2019

### Interpretación

La gran mayoría, el 85.11% de los encuestados manifiesta que el sistema de calidad es una parte fundamental en la gestión administrativa de toda empresa. Contrariamente, el 14.89% manifiesta que no es una parte fundamental.

**Figura 18**  
*Sistema de calidad y la gestión administrativa*



**Tabla 25**  
*Sistema de calidad y la administración eficiente*

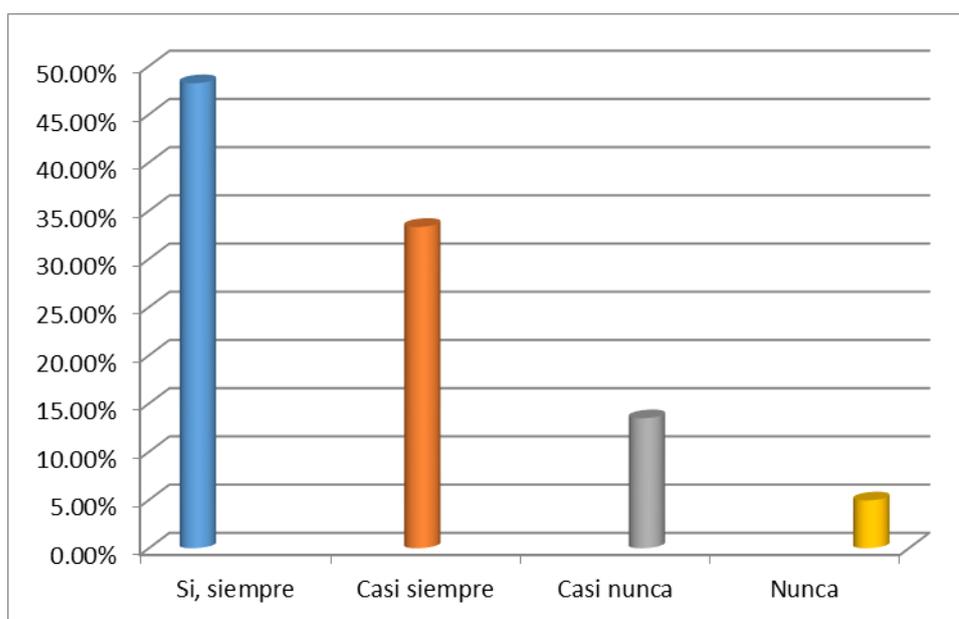
Alternativa	Muestra	%
Si, siempre	68	48.23
Casi siempre	47	33.33
Casi nunca	19	13.48
Nunca	7	4.96
Total	141	100.00

Fuente: Encuesta realizada entre el 7 y 11 de enero del 2019

### Interpretación

La gran mayoría de encuestados (81.56%) manifiesta que existe una relación positiva entre el sistema de calidad y la administración eficiente en la empresa san Fernando. Contrariamente, el 18.44% manifiesta que no existe dicha relación.

**Figura 19**  
*Sistema de calidad y la administración eficiente*



**Tabla 26**

*Sistema de calidad y gestión administrativa eficiente en la empresa San Fernando*

Alternativa	Muestra	%
Si, siempre	81	57.45
Casi siempre	39	27.66
Casi nunca	15	10.64
Nunca	6	4.26
Total	141	100.00

Fuente: Encuesta realizada entre el 7 y 11 de enero del 2019

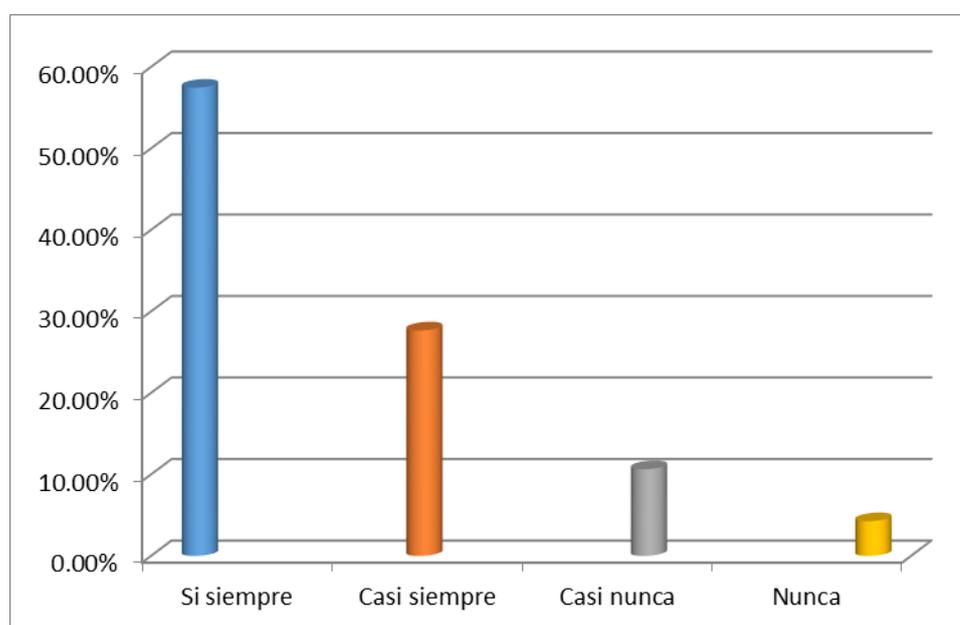
### Interpretación

En mayoría, el 85.11% manifiesta que reformular el sistema de calidad, permitiría una gestión administrativa eficiente de los vehículos refrigerados de la empresa san Fernando.

Contrariamente, el 14.90% manifiesta que nunca lo permitiría.

**Figura 20**

*Sistema de calidad y gestión administrativa eficiente en la empresa San Fernando*



## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Mayoritariamente los encuestados, (80.85%) manifiestan que reformular los procesos de calidad, permitiría una gestión administrativa eficiente de los vehículos refrigerados de la empresa san Fernando. Este resultado es similar al presentado, aunque en otra dimensión espacial y temporal, por Apaza, J. (2013). Implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la gerencia de auditoría y procesos de supermercados peruanos s.a. (Tesis de pregrado, Universidad de San Martín de Porres, Lima). Ambos resultados son razonables y por tanto favorecen la investigación desarrollada.

Mayoritariamente, el 74.47% de los encuestados manifiesta que reformular la planificación estratégica, permitiría una gestión administrativa eficiente de los vehículos refrigerados de la empresa san Fernando. Este resultado es similar al presentado, aunque en otra dimensión espacial y temporal, por Gutiérrez, J. (2014). La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001 en tres experiencias educativas. (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima). Ambos resultados son razonables y por tanto favorecen la investigación desarrollada.

Mayoritariamente, el 85.82% manifiesta que reformular la estructura organizacional, permitiría una gestión administrativa eficiente de los vehículos refrigerados de la empresa san Fernando. Este resultado es similar al presentado, aunque en otra dimensión espacial y temporal, por Mandujano, D. (2015). Lineamientos para el diseño de un Sistema de gestión de calidad total. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú). Ambos resultados son razonables y por tanto favorecen la investigación desarrollada.

En mayoría, el 85.11% manifiesta que reformular el sistema de calidad, permitiría una gestión administrativa eficiente de los vehículos refrigerados de la empresa san Fernando. Este resultado es similar al presentado, aunque en otra dimensión espacial y temporal, por Pelaez, O. (2005). Hacia la calidad de los servicios de las empresas contratistas de Telefónica del Perú. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima). Ambos resultados son razonables y por tanto favorecen la investigación desarrollada.

## VI. CONCLUSIONES

- Se ha podido determinar que el servicio de vehículos refrigerados de la empresa San Fernando, no es eficiente ni oportuno en sus entregas comprometidas.
- Se logró determinar que, el cliente final de la empresa San Fernando valora la calidad del servicio de movilidad de los vehículos refrigerados.
- Se estableció que, la planificación estratégica es una herramienta fundamental como parte de la gestión administrativa de la empresa San Fernando.
- El estudio demuestra que, existe una relación positiva entre el sistema de calidad y la administración eficiente de la empresa San Fernando.
- Asimismo, se concluye que, la reformulación del sistema de calidad, permitiría una gestión administrativa eficiente de los vehículos refrigerados de la institución estudiada.

## VII. RECOMENDACIONES

- Debe implementarse un programa de reforma del sistema de transporte de los vehículos refrigerados de la empresa San Fernando, que cumpla con estándares óptimos de calidad y puntualidad.
- Es necesario formular un programa de lealtad con los clientes y proveedores que se relacionan con la empresa San Fernando a fin de poder fidelizar y premiarlos oportunamente.
- Debe difundirse las ventajas de la planificación estratégica, no solo a los trabajadores de la empresa San Fernando, sino también a clientes y proveedores comprometidos con la institución.
- Formular un programa sobre herramientas de gestión administrativa a fin de tomar decisiones oportunas y eficientes en beneficio de la empresa san Fernando.
- Presupuestar un proceso de reformulación del sistema de calidad que permitiría una gestión administrativa eficiente de los vehículos refrigerados de la empresa san Fernando

## VIII. REFERENCIAS

- Agus, A. (2005). La relación estructural entre la calidad total, desempeño de la calidad del producto y desempeño organizacional: estudio empírico preliminar en compañías electrónicas. *Singapore Management Review*, 27(1), 87-105
- Ahire, S. L., Waller, M. A., y Golhar, D. Y. (1996). Gestión de la calidad en empresas que han implementado la gestión de la calidad total versus las que no la han implementado: una investigación empírica. *The International Journal of Quality & Reliability Management*, 13(8), 8-17.
- Amat, O. (2005). *Costes de calidad y de no calidad*. Ediciones Gestión 2000.
- Apaza, J. (2013). *Implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la gerencia de auditoría y procesos de supermercados peruanos s.a.* [Tesis de pregrado, Universidad de San Martín de Porres] Repositorio Académico USMP [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/686/3/apaza\\_jl.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/686/3/apaza_jl.pdf)
- Boaden, R. J. (1997). ¿Qué es calidad total? *Total Quality Management*, 8(4), 153-171.
- Cerezo, P. (1996). *La calidad del servicio como elemento estratégico para fidelizar al cliente*. Omega.
- Chin, K., y Pun, K. (2002). Propuesta de un marco conceptual para implementar la gestión de la calidad total en organizaciones chinas. *The International Journal of Quality & Reliability Management*, 19(2/3), 272-294.
- Chow-Chua, C., Goh, M., y Wan, T. B. (2003) ¿La certificación ISO 9000 mejora el desempeño organizacional? *The International Journal of Quality & Reliability Management*, 20(8/9), 936-953.

- Correa, J. (2007). *Evolución histórica de los conceptos de responsabilidad social empresarial y balance social*. Revista "Semestre Económico", 10(20)
- Crosby, P. B. (1979). *La calidad es gratis*. McGraw Hill
- Deming, W. E. (1982). *Saliendo de la crisis*. MIT Press.
- García, A. (1998). *La diferencia entre expectativas y experiencia, indicador de la calidad*. Rev. Diario Médico, 14.
- García, E. (2018). *El sistema contable y la gestión financiera de las empresas que fabrican documentos valorados para los bancos*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal].
- Gutiérrez, J. (2014). *La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001 en tres experiencias educativas*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú] Repositorio Digital de Tesis y Trabajos de Investigación PUCP  
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5779>
- Hayes, B. (2001). *Cómo medir la satisfacción del cliente*. Oxford University Press.,.
- Juran, J. M., y Gryna, F. M. (Eds.). (1988). *Manual de la calidad total de Juran* (4a ed.). McGraw Hill.
- Machado, J. (2002). *La Satisfacción del Cliente*. Bruguera.
- Mandujano, D. (2015). *Lineamientos para el diseño de un Sistema de gestión de calidad total*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos] Cybertesis  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4187/Mandujano\\_nd.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4187/Mandujano_nd.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Motwani, J. (2001). Factores críticos y medición del desempeño de la calidad total. *The TQM Magazine*, 13(4), 292-300.
- Ortiz, P. (2009). *La responsabilidad social empresarial como base de la estrategia competitiva de HZX*. [Tesis de grado, Pontificia Universidad Javeriana].  
<http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis242.pdf>
- Pelaes, O. (2005). *Hacia la calidad de los servicios de las empresas contratistas de Telefónica del Perú*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Cybertesis  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/2722/Pelaes\\_lo%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/2722/Pelaes_lo%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pino, R. (2008). *La relación entre el sector industrial y el tamaño de empresa con las prácticas de la calidad total y el desempeño organizacional*. [Tesis de doctorado, Pontificia Universidad Católica del Perú] Repositorio Digital de Tesis y Trabajos de Investigación PUCP  
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/782>
- Powell, T. C. (1995). La gestión de la calidad total como una ventaja competitiva: Una revisión y un estudio empírico. *Strategic Management Journal*, 16(1), 15-37.
- Ruiz-Olalla, C. (2001). *Gestión de la calidad del servicio*. Limusa.
- Sánchez, H. (1995). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. HSC.
- Silva, R. (2011). *La calidad total en organizaciones y entornos complejos: análisis en una aerolínea de bandera*. [Tesis de doctorado, Universidad Autónoma de Madrid] Biblos-e Archivo, Repositorio Institucional UAM  
[https://repositorio.uam.es/xmlui/bitstream/handle/10486/9300/48695\\_silva\\_maranhao\\_roncalli.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uam.es/xmlui/bitstream/handle/10486/9300/48695_silva_maranhao_roncalli.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Soledispa, C. (2008). *Procesos de calidad total para el mejoramiento operativo del departamento contable de talleres Nissan. Renault s.a., Manta*. [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica Equinoccial] Repositorio Digital UTE  
<http://repositorio.ute.edu.ec/xmlui/handle/123456789/3756>
- Tata, J., y Prasad, S. (1998). Restricciones culturales y estructurales en la implementación de la gestión de la calidad total. *Total Quality Management*, 9(8), 703-710.
- Ureña, A. (1998). *Gestión estratégica de la calidad*. [Tesis de doctorado, Universidad de Málaga] RIUMA, Repositorio Institucional de la Universidad de Málaga  
<https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/2748/Tesis.pdf>
- Vázquez, R. (1996). *Estructura multidimensional de la calidad de servicio*. Documento de Trabajo 119/96. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Universidad de Oviedo.

## IX. ANEXOS

Anexo N° A: Modelo de encuesta

### EL SISTEMA DE CALIDAD Y LA GESTION ADMINISTRATIVA EFICIENTE DE LOS VEHICULOS REFRIGERADOS DE LA EMPRESA SAN FERNANDO

Datos generales de la persona encuestada

Nombre:

Cargo:

Lugar:

Fecha:

Nota importante: Favor contestar las siguientes preguntas marcando una alternativa o llenando los espacios en blanco, según corresponda.

1. ¿Desde cuándo trabaja, tiene relación laboral o comercial con la empresa san Fernando?
  - a) Menos de 2 años
  - b) Más de 2 y menos de 5 años
  - c) Más de 5 y menos de 10 años
  - d) Más de 10 años
  
2. ¿Conoce usted los procesos administrativos de la empresa san Fernando?
  - a) Sí, siempre
  - b) Casi siempre
  - c) Casi nunca
  - d) Nunca
  
3. ¿El tipo de trabajo o relación comercial que usted tiene, está relacionado con los vehículos refrigerados de la empresa san Fernando?
  - a) Sí, siempre
  - b) Casi siempre
  - c) Casi nunca
  - d) Nunca
  
4. ¿Cuál es el vínculo que tiene con la empresa san Fernando?
  - a) Proveedor
  - b) Transportista
  - c) Cliente final
  - d) Otros

5. ¿Considera usted que el servicio de vehículos refrigerados de la empresa san Fernando es eficiente?
- a) Sí, siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca
6. ¿Considera usted que el cliente final valora la calidad del servicio que ofrece la empresa san Fernando?
- a) Sí, siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca
7. ¿Cuál concepto considera usted que perjudica el proceso de calidad de la empresa san Fernando?
- a) Demora en la entrega
- b) Servicio costoso
- c) Poca flota transporte
- d) Otras razones
8. ¿Considera usted que reformular los procesos de calidad, permitiría una gestión administrativa eficiente de los vehículos refrigerados de la empresa san Fernando?
- a) Sí, siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca
9. ¿Tiene usted conocimientos sobre planificación estratégica?
- a) Sí, siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca
10. ¿Considera usted a la planificación estratégica como una parte fundamental en la gestión administrativa de toda empresa?
- a) Sí, siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca

11. ¿Considera usted que existe una relación positiva entre la planificación estratégica y la administración eficiente en la empresa san Fernando?
- a) Sí, Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) Casi nada
  - d) Nada
12. ¿Considera usted que reformular la planificación estratégica, permitiría una gestión administrativa eficiente de los vehículos refrigerados de la empresa san Fernando?
- a) Sí, siempre
  - b) Casi siempre
  - c) Casi nunca
  - d) Nunca
13. ¿Conoce usted la estructura organizacional de la empresa San Fernando?
- a) Si siempre
  - b) Casi siempre
  - c) Casi nunca
  - d) Nunca
14. ¿Considera usted a la estructura organizacional como una parte fundamental en la gestión administrativa de toda empresa?
- a) Sí, siempre
  - b) Casi siempre
  - c) Casi nunca
  - d) Nunca
15. ¿Considera usted que existe una relación positiva entre la estructura organizacional y la administración eficiente en la empresa san Fernando?
- a) Sí, Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) Casi nada
  - d) Nada
16. ¿Considera usted que reformular la estructura organizacional, permitiría una gestión administrativa eficiente de los vehículos refrigerados de la empresa san Fernando?
- a) Sí, Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) Casi nada
  - d) Nada

17. ¿Conoce usted el sistema de calidad de la empresa San Fernando?

- a) Sí, Siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nada
- d) Nada

18. ¿Considera usted al sistema de calidad como una parte fundamental en la gestión administrativa de toda empresa?

- a) Sí, Siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nada
- d) Nada

19. ¿Considera usted que existe una relación positiva entre el sistema de calidad y la administración eficiente en la empresa san Fernando?

- a) Sí, Siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nada
- d) Nada

20. ¿Considera usted que reformular el sistema de calidad, permitiría una gestión administrativa eficiente de los vehículos refrigerados de la empresa san Fernando?

- a) Sí, Siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nada
- d) Nada

**Anexo B: Matriz de Consistencia:**  
**EL SISTEMA DE CALIDAD Y LA GESTION ADMINISTRATIVA EFICIENTE DE LOS VEHICULOS REFRIGERADOS**  
**DE LA EMPRESA SAN FERNANDO**

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES E INDICADORES</b>
<p style="text-align: center;"><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿De qué manera, reformular el sistema de calidad, permitiría una gestión administrativa eficiente de los vehículos refrigerados de la empresa san Fernando?</p> <p style="text-align: center;"><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b></p> <p>¿De qué modo, reformular los procesos de calidad, permitiría una gestión administrativa eficiente de los vehículos refrigerados de la empresa san Fernando?</p> <p>¿De qué forma, reformular la planificación estratégica, permitiría una gestión administrativa eficiente de los vehículos refrigerados de la empresa san Fernando?</p> <p>¿De qué manera, reformular la estructura organizacional, permitiría una gestión administrativa eficiente de los vehículos refrigerados de la empresa san Fernando?</p>	<p style="text-align: center;"><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Demostrar que reformular el sistema de calidad, permitiría una gestión administrativa eficiente de los vehículos refrigerados de la empresa san Fernando.</p> <p style="text-align: center;"><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <p>Establecer como, reformular los procesos de calidad, permitiría una gestión administrativa eficiente de los vehículos refrigerados de la empresa san Fernando.</p> <p>Estipular la forma como, reformular la planificación estratégica, permitiría una gestión administrativa eficiente de los vehículos refrigerados de la empresa san Fernando.</p> <p>Determinar la manera como, reformular la estructura organizacional, permitiría una gestión administrativa eficiente de los vehículos refrigerados de la empresa san Fernando.</p>	<p style="text-align: center;"><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>Reformular el sistema de calidad, permitiría una gestión administrativa eficiente de los vehículos refrigerados de la empresa san Fernando.</p> <p style="text-align: center;"><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p>Reformular los procesos de calidad, permitiría una gestión administrativa eficiente de los vehículos refrigerados de la empresa san Fernando.</p> <p>Reformular la planificación estratégica, permitiría una gestión administrativa eficiente de los vehículos refrigerados de la empresa san Fernando.</p> <p>Reformular la estructura organizacional, permitiría una gestión administrativa eficiente de los vehículos refrigerados de la empresa san Fernando.</p>	<p><b>Variable Independiente:</b>  <b>Sistema de Calidad</b></p> <p>Indicadores:  Grado de satisfacción del cliente.  Ratio de disponibilidad, entrega y atención de los vehículos refrigerados.  Índice de competitividad de los vehículos refrigerados</p> <p><b>Variable Dependiente:</b>  <b>Gestión Administrativa</b></p> <p>Indicadores:  Reportes de gestión.  Avance de la simplificación administrativa.  Ratios de costos de transporte.</p>