

UNIVERSIDAD: “SEÑOR DE SIPAN”



Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela Profesional de Administración

Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración;
denominada:

Programa de Calidad Total para mejorar la Gestión Logística en la
CONSTRUCTORA HVCG.SAC CONTRATISTAS, Jaén 2009.”

AUTORES:

Siancas Gonzáles, Jhony Brayan

Tarrillo Cieza, Marko Luis

ASESOR:

Dr. Espino Vargas Pedro

Pimentel, Marzo del 2009

RESUMEN

La presente tesis se desarrolla, como consecuencia de haber observado el funcionamiento de la empresa CONSTRUCTORA H.V. CONTRATISTAS GENERALES S.A.C., Jaén 2009.”; cuya gestión, demostraba improvisación, desorden y una delimitación inadecuada de la función y responsabilidades de los trabajadores, conscientes de que podríamos contribuir al mejoramiento de la gestión logística, nos planteamos como tarea desarrollar el presente trabajo de investigación. Y para obtener la información hemos usado las técnicas de la encuesta, de entrevista, observación y la técnica de recolección de datos secundarios, usando como principales instrumentos de recolección de datos, formatos, cuestionario, guía de la entrevista y guía de la observación.

Para el procesamiento y análisis de datos, hemos recurrido a las técnicas estadísticas y a los métodos, inductivo, deductivo y descriptivo; siendo nuestros principales hallazgos: La existencia de un empirismo administrativo, el desorden, la improvisación, trabajadores no identificados ni comprometidos con la empresa; además el manejo de los materiales, vehículos, maquinaria, equipos y herramientas, se realiza de acuerdo al buen criterio de los trabajadores; ante esta realidad hemos elaborado una propuesta, basándonos fundamentalmente en el modelo de la rueda de Deming, y también en los conceptos de la gestión logística.

Consideramos que nuestra propuesta debe ser el punto de partida para el inicio de una gestión logística en forma científica, y sin temor a equivocarnos, en el corto y mediano plazo, la organización estará logrando eficiencia y eficacia en su gestión empresarial.

ABSTRACT

The present thesis develops, as consequence of having observed the functioning of the CONSTRUCTION company H.V. GENERAL CONTRACTORS S.A.C., Jaen 2009."; whose(which) management, it(he,she) was demonstrating improvisation, disorder and an inadequate delimiting of the function and responsibilities of the workers, conscious of which we might contribute(pay) to the improvement of the logistic management, we consider as task to develop the present work of investigation(research). And to obtain the information we have used the technologies(skills) of the survey, of interview, observation and the technology(skill) of compilation of secondary information, using as principal instruments of compilation of information, formats, questionnaire, guide of the interview and guide of the observation.

For the processing and analysis of information, we have resorted to the statistical technologies(skills) and to the methods, inductively, deductively and descriptively; being our principal finds: The existence of an administrative empiricism, the disorder, the improvisation, not identified workers not compromised with the company; in addition the managing of the materials, vehicles, machinery, equipments(teams) and tools, is realized in agreement to the good criterion of the workers; before reality is we have elaborated an offer, basing fundamentally on the model of Deming's wheel, and also on the concepts of the logistic management.

We think that our offer must be the point of item(game) for the beginning of a logistic management in scientific form, and without dread of being wrong, in the short and medium term, the organization will be achieving efficiency and efficiency in his(her,your) business management.