

RESUMEN

Autor [Bendezú Polanco, M.R.](#)

Autor corporativo [Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima \(Peru\). Facultad de Economía y Planificación](#)

Título **Impacto de la implementación del sistema de gestión de calidad y Balanced Scorecard en el desempeño global de empresa logística**

Impreso Lima : UNALM, 2018

Copias

Ubicación	Código	Estado
Sala Tesis	E20. B455 - T	USO EN SALA
Descripción	209 p. : 45 fig., 43 tablas, 40 ref. Incluye CD ROM	
Tesis	Tesis (Ing Gestión Empresarial)	
Bibliografía	Facultad : Economía y Planificación	
Sumario	Sumarios (En, Es)	
Materia	EMPRESAS GESTION CALIDAD ADMINISTRACION DE EMPRESAS DISEÑO NORMAS EVALUACION PERU SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BALANCED SCORECARD NORMA ISO 9001: 2015 PROMOCIONES E INVERSIONES CINCO S.A.C.	
Nº estándar	PE2019000093 B / M EUV E20	

La presente investigación tiene como objetivo: diseñar e implementar el Balanced Scorecard y el Sistema de Gestión de Calidad, bajo la norma ISO 9001:2015, para mejorar el desempeño global de la empresa Promociones e Inversiones Cinco S.A.C. El enfoque general de la investigación es mixto por la combinación del enfoque cuantitativo y cualitativo. El tipo de investigación es experimental a un nivel aplicativo y de diseño transversal con pre y posprueba. Para la recolección de datos se recurrió a la investigación documentaria de la

empresa, entrevistas, reuniones y encuestas. La investigación partió del diagnóstico inicial de la organización, el cual proporcionó la información que permitió a la empresa responder adecuadamente a los factores del entorno. El Balanced Scorecard contribuyó a mejorar la dirección estratégica de la empresa, logrando el 90% de los objetivos a través de las iniciativas estratégicas. La Prueba T permitió validar que la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, con el incremento del grado de satisfacción de clientes como evidencia, contribuye a mejorar la actividad de la empresa desde el punto de vista del valor que se le entrega al cliente. Entre los periodos 2016 y 2017 se evidenció el incremento de las ventas acumuladas en 1.26%, logrando mejorar la rentabilidad de 46.82% a 49.01%. Entre otros logros importantes, se mejoró la satisfacción de clientes de 71.4% a 85.6%, se incrementaron el número de cargos recibidos al 99%, se mejoró el cumplimiento de tiempos de entrega al 99%, disminuyeron los reclamos en 0.01%, se incrementó el coeficiente preventivo. Finalmente, la prueba Chi-Cuadrado permitió concluir que la aplicación del Balanced Scorecard y el Sistema de Gestión de Calidad contribuyó a mejorar el desempeño global de la organización evidenciando el incremento de rentabilidad, satisfacción de clientes, optimización de procesos y mejora continua.

ABSTRACT

The objective of this research is to design and implement the Balanced Scorecard and the Quality Management System, under the ISO 9001: 2015 standard, to improve the overall performance of the company Promotions and Investments Cinco S.A.C. The general approach of the research is mixed because of the combination of the quantitative and qualitative approach. The type of research is experimental at an application level and of transversal design with pre- and post-test. For data collection, the company's documentary research, interviews, meetings and surveys were used. The investigation started with the initial diagnosis of the organization, which provided the information that allowed the company to respond appropriately to the environmental factors. The Balanced Scorecard contributed to improve the strategic direction of the company, achieving 90% of the objectives through strategic initiatives. The T Test allowed to validate that the implementation of the Quality Management System, with the increase in the degree of satisfaction of clients as evidence, contributes to improving the activity of the company from the point of view of the value that is delivered to the client. Between the 2016 and 2017 periods, the increase in accumulated sales was evidenced in 1.26%, improving the profitability from 46.82% to 49.01%. Among other important achievements, customer satisfaction was improved from 71.4% to 85.6%, the number of charges received increased 99%, compliance with delivery times was improved to 99%, claims decreased by 0.01%, increased the preventive coefficient. Finally, the Chi-Square test allowed us to conclude that the application of the Balanced Scorecard and the Quality Management System contributed to improving the overall performance of the

organization, evidencing the increase in profitability, customer satisfaction, process optimization and continuous improvement.