



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE INGENIERO
EMPRESARIAL**

**Gestión logística para mejorar la calidad de servicio en la tienda comercial
CAT, Independencia, 2016.**

AUTOR:

ENRIQUEZ SALAS, CAROLAIN

ASESOR:

MBA. CHIRINOS MARROQUIN, MARITZA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Estrategia y Planteamiento

LIMA - PERÚ

2016

PÁGINA DEL JURADO

Dr. BRAVO ROJAS, LEONIDAS MANUEL
PRESIDENTE

Dr. MALPARTIDA GUTIERREZ, JORGE NELSON
SECRETARIO

MGTR. SUCA APAZA, GUIDO RENE
VOCAL

A mi madre, mi compañera de vida,
por todo su amor y apoyo incondicional
en cada etapa de mi vida.

En primer lugar a Dios, por brindarme fortaleza
y en segundo lugar a cada uno de mis maestros,
por sus enseñanzas y consejos brindados.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Carolain Enriquez Salas, con DNI: 72210143, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela Académica Profesional de Ingeniería Empresarial, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos, como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 10 de Diciembre del 2016

.....
Carolain Enriquez Salas

DNI: 72210143

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “Gestión logística para mejorar la calidad de servicio en una empresa comercializadora de prendas de vestir, calzado y artículos de cuero, Independencia, 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Ingeniero Empresarial.

CAROLAIN ENRIQUEZ SALAS

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN.....	vi
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1 Realidad problemática	13
1.2 Teorías relacionadas al tema	19
1.3 Formulación del problema	27
1.4 Justificación del estudio	28
1.5 Hipótesis.....	29
1.6 Objetivos.....	29
II. MÉTODO.....	30
2.1 Diseño de investigación	31
2.2 Variables, operacionalización.....	32
2.3 Población y muestra	34
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	34
2.5 Métodos de análisis de datos	35
2.6 Desarrollo de la propuesta de la mejora	35
2.7 Aspectos éticos.....	44
III. RESULTADOS.....	45
3.1 Análisis Descriptivo.....	46
3.2 Análisis Inferencial	52
IV. DISCUSIÓN.....	61
V. CONCLUSIONES	63
VI. RECOMENDACIONES.....	65
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	67
VIII. ANEXOS.....	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz de Operacionalización de la variable Gestión Logística	33
Tabla 2: Matriz de operacionalización de la variable Calidad de servicio	33
Tabla 3: Relación de expertos	34
Tabla 4: Causas del diagrama de Ishikawa.....	37
Tabla 5: Costos de la implementación	43
Tabla 6: Beneficios de la implementación	44
Tabla 7: Calidad de Servicio (1°sem - 12°sem).....	46
Tabla 8: Estadísticos descriptivos de la variable dependiente.....	47
Tabla 9: Fiabilidad (1°sem – 12°sem)	48
Tabla 10: Estadísticos descriptivos de la primera dimensión de la variable dependiente	49
Tabla 11: Capacidad de respuesta (1°sem – 12°sem).....	50
Tabla 12: Estadísticos descriptivos de la segunda dimensión de la variable dependiente	51
Tabla 13: Análisis de normalidad de la variable dependiente	52
Tabla 14: Análisis de normalidad de la primera dimensión de la variable dependiente	54
Tabla 15: Análisis de normalidad de la segunda dimensión de la variable dependiente	56
Tabla 16: Análisis de muestras relacionadas de la hipótesis general.....	58
Tabla 17: Análisis de muestras relacionadas de la primera hipótesis específica ..	59
Tabla 18: Análisis de muestras relacionadas de la segunda hipótesis específica	60

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Diagrama de diseño de un grupo con medición antes y después	32
Figura 2: Diagrama de Ishikwa	36
Figura 3: Diagrama de Pareto	38
Figura 4: Diagrama DAP de la tienda comercial en estudio	39
Figura 5: Diagrama de flujo entre el área de atención y del almacén de la tienda en estudio	40
Figura 6: Diagrama de Gantt.....	43
Figura 7: Calidad de Servicio (1° sem – 12° sem)	47
Figura 8: Fiabilidad (1° sem – 12° sem)	49
Figura 9: Capacidad de respuesta (1° sem – 12° sem)	51
Figura 10: Histograma de la Calidad de servicio (pre-test)	53
Figura 11: Histograma de la Calidad de servicio (post-test).....	53
Figura 12: Histograma de la Fiabilidad (pre-test)	55
Figura 13: Histograma de la Fiabilidad (post-test).....	55
Figura 14: Histograma de la Capacidad de respuesta (pre-test).....	57
Figura 15: Histograma de la Capacidad de respuesta (post-test)	57

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Evaluación de las causas de la baja calidad de servicio en la tienda comercial CAT, independencia, 2016.....	73
Anexo 2: Fotos de la tienda.....	75
Anexo 3: Formatos para la implementación de la mejora	76
Anexo 4: Comparación del área antes y después de la mejora	79
Anexo 5: Base de datos de la investigación en SPSS 20	81
Anexo 6: Formatos de recolección de datos	82
Anexo 7: Permiso de la tienda comercial CAT para el desarrollo de la investigación	85
Anexo 8: Validación de instrumentos a través de juicio de expertos.....	86
Anexo 9: Matriz de consistencia.....	95

RESUMEN

En el presente estudio de investigación titulado “Gestión logística para mejorar la calidad de servicio en la tienda comercial CAT, Independencia, 2016”, el objetivo general fue determinar cómo la gestión logística mejora la calidad de servicio en la tienda comercial CAT, Independencia, 2016. Acerca de la metodología de estudio fue de tipo de investigación aplicada, de diseño pre experimental. La población fueron todos los datos numéricos de la tienda comercial en estudio en relación a la gestión logística y la calidad de servicio. La muestra determinada fueron los datos mencionados anteriormente correspondientes a 12 semanas que comprenden los meses de Julio, Agosto y Setiembre. La técnica empleada fue la observación y el análisis de los datos numéricos y como instrumento se utilizó el registro en formatos de recolección de datos. La validación de los instrumentos se dio mediante el juicio de los expertos. Para realizar el análisis de los datos numéricos se utilizó el programa estadístico SPSS versión 20 mediante el cual se representaron los datos en número cuantitativos para su posterior análisis e interpretación de resultados.

Palabras clave: gestión logística, calidad de servicio, almacén, inventarios, fiabilidad, capacidad de respuesta, modelo servqual.

ABSTRACT

In this study titled “Logistics management to improve service quality in the commercial CAT store, Independencia, 2016”, the overall objective was to determine how logistics management improves the service quality in the commercial CAT store, Independencia, 2016. About study methodology, the type of study was applied, pre-experimental design. The population was all the numerical data of the commercial shop under study in relation to logistics management and service quality. The determined sample was the previously mentioned data corresponding to 12 weeks that compromise the months of July, August and September. The technique used was the observation and the analysis of the numerical data and as an instrument was used the record in data collection formats. The validation of the instruments was done through the judgment of the experts. To analyze the numerical data it was used the SPSS statistical program version 20, in which the quantitative data were represented for their subsequent analysis and interpretation of results.

Key words: logistics management, service quality, storehouse, inventories, reliability, answer’s capacity, servqual model.