



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Aplicación de la gestión logística para la mejora de la calidad del servicio en
la empresa tradel service - los olivos, 2017

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERA INDUSTRIAL**

AUTOR

Nalvarte Trujillo, Elva Guillermina

ASESOR

Dra. Sánchez Ramírez, Luz Graciela.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Abastecimiento y Logística

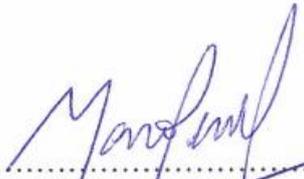
LIMA – PERÚ

2017

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don(a) Elva Guillermina Nalvarte Trujillo cuyo título es: APLICACIÓN DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA EMPRESA TRADEL SERVICE - LOS OLIVOS, 2017"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14 catorce.

San Juan de Lurigancho, 06 de diciembre del 2017.



.....
Mg. Meza Velásquez, Marco Antonio
PRESIDENTE



.....
Dr. Muñoz Ledesma, Sabino
SECRETARIO



.....
Dra. Sánchez Ramírez, Luz Graciela
VOCAL



Elaboro

Dirección de
Investigación

Revisó

Responsable del SGC

Aprobó

Vicerrectorado
de Investigación



DEDICATORIA:

A mis padres quienes día a día son mi motivación para lograr todas mis metas, por los ejemplos de perseverancia y constancia que los caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante.

AGRADECIMIENTO:

Un agradecimiento especial a las personas que contribuyeron en mi crecimiento personal y profesional, a mi familia, amigos, maestros y jefes.

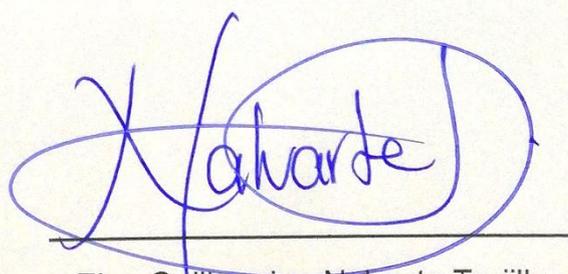
Declaratoria de autenticidad

Yo, Nalvarte Trujillo, Elva Guillermina con DNI N° 45308571, 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 de Ingeniería Industrial, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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 información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, diciembre del 2017



Elva Guillermina Nalvarte Trujillo

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Aplicación de la Gestión Logística para la mejora de la Calidad del Servicio en la Empresa Tradel Service - Los Olivos, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Ingeniera Industrial.

Elva Guillermina Nalvarte Trujillo.

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	iv
PRESENTACIÓN.....	v
ÍNDICE.....	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Realidad Problemática:	2
1.2 Trabajos previos.....	6
1.3 Teorías relacionadas al tema:	12
1.4 Formulación del problema:.....	19
1.4.1 Problema general:.....	19
1.4.2 Problemas específicos:	19
1.5 Justificación del estudio:	19
1.5.1 Justificación teórica:	19
1.5.2 Justificación practica:.....	19
1.5.3 Justificación económica:	20
1.5.4 Justificación social:	20
1.5.5 Justificación académica:	20
1.6 Hipótesis:.....	20
1.6.1 Hipótesis general:	20
1.6.2 Hipótesis específicas:	21
1.7 Objetivos:	21
1.7.1 Objetivo general:	21
1.7.2 Objetivos específicos:	21
II. MÉTODO.....	22
2.1 Diseño de la investigación:	23
2.2 Variables, operacionalización:.....	23
2.2.1 Variables:.....	23
2.3 Población y muestra:	23

2.3.1	Población:.....	23
2.3.2	Técnica de muestreo:	23
2.3.3	Unidad de análisis:	24
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:	24
2.4.1	Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	24
2.4.2	Validez:	24
2.4.3	Confiabilidad:.....	24
2.5	Método de análisis de datos:	24
2.6	Aspectos éticos:	25
III.	RESULTADOS	26
3.1	Plan de mejora:	27
3.1.1	Cronograma de ejecución:	29
3.2	Estadística descriptiva:.....	30
3.2.1	Análisis descriptivo de la variable independiente y dependiente	30
3.2.2	Análisis de Porcentaje de pedidos entregados a tiempo.....	32
3.2.3	Análisis de Porcentaje de confiabilidad del servicio.	33
3.2.4	Análisis de Porcentaje de reclamos resueltos.	34
3.3	Análisis inferencial:.....	35
3.3.1	Análisis de la hipótesis general	35
3.3.2	Contrastación de la hipótesis:	36
3.3.3	Contrastación de hipótesis específica – Capacidad de respuesta:	37
3.3.4	Contrastación de hipótesis específica – Confiabilidad de servicio:	40
IV.	DISCUSIÓN.....	43
V.	CONCLUSIONES	46
VI.	RECOMENDACIONES.....	48
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	50

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 01: Índice de desempeño logístico 2016	55
Anexo N° 02: Índice de crecimiento en Sector Transporte 2016	56
Anexo N° 03: Empresas de Transporte en Lima 2007 – 2016	56

Anexo N° 04: Ranking de Empresas de Transportes – MTC 2016	57
Anexo N° 05: Diagrama Ishikawa	58
Anexo N° 06: Tipificación de quejas y/o reclamos	59
Anexo N° 07: Frecuencia y porcentaje acumulado.	60
Anexo N° 08: Diagrama de Pareto.	60
Anexo N° 09: Elementos del proceso de distribución Física	60
Anexo N° 10: Importancia del embalaje.	60
Anexo N° 11: Correcto marcado o rotulado de la carga.	61
Anexo N° 12: Ventajas y desventajas del transporte terrestre por carretera.	61
Anexo N° 13: Ventajas y desventajas del transporte aéreo.	62
Anexo N° 14: Operalización de variables.	63
Anexo N° 15: Matriz de consistencia.	64
Anexo N° 16: Registro de seguimiento de carga	65
Anexo N° 17: Registro de documentación errada.	66
Anexo N° 18: Registro de productos dañados en transporte.	67
Anexo N° 19: Resumen de porcentaje de pedidos documentados correctamente.	68
Anexo N° 20: Resumen de porcentaje de productos dañados en transporte	69
Anexo N° 21: Resumen de porcentaje de pedidos entregados a tiempo.	70
Anexo N° 22: Resumen de porcentaje de confiabilidad de servicio.	71
Anexo N° 23: Resumen de porcentaje de reclamos resueltos.	72
Anexo N° 24: Formatos de registro de quejas y reclamos	73
Anexo N° 25: Formatos checklist de embalaje de carga	74
Anexo N° 26: Registro de capacitación	75
Anexo N° 27: Evidencias del plan de mejora	76
Anexo N° 28: Cuadro de resumen de recolección de datos	78
Anexo N° 29: Incremento en la calidad de servicio	79

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 01: Resultados de pedidos documentados correctamente.	30
Cuadro N° 02: Resultados de productos dañados en transporte.	31
Cuadro N° 03: Resultados de pedidos entregados a tiempo.	32
Cuadro N° 04: Resultados de confiabilidad del servicio.	33
Cuadro N° 05: Resultados de reclamos resueltos.	34

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 01: Resultados de pedidos documentados correctamente.	30
Gráfico N° 02: Resultados de productos dañados en transporte.	31
Gráfico N° 03: Resultados de pedidos entregados a tiempo.	32
Gráfico N° 04: Resultados de confiabilidad del servicio.	33
Gráfico N° 05: Resultados de reclamos resueltos.	34

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: Prueba de normalidad	36
Tabla N° 02: Estadísticas de muestras emparejadas	36
Tabla N° 03: Prueba muestras emparejadas.	37
Tabla N° 04: Prueba de normalidad en hipótesis de capacidad de respuesta.	38
Tabla N° 05: Pruebas NPar	39
Tabla N° 06: Estadísticos de prueba ^a en hipótesis 1.	39
Tabla N° 07: Prueba de normalidad en hipótesis de confiabilidad de servicio.	40
Tabla N° 08: Estadísticas de muestras emparejadas en hipótesis 2.	41
Tabla N° 09: Prueba muestras emparejadas en hipótesis 2.	42

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar cómo la aplicación de la gestión logística mejorará la calidad del servicio de la empresa Tradel Service. Esta empresa se dedica al transporte de carga, tanto aérea como terrestre y cuenta con once clientes contractuales, de los cuales el cliente Ricoh del Perú es el de mayor importancia debido al gran número de requerimientos que tiene diariamente, siendo el que mayores ingresos genera a la empresa. En los últimos meses se ha presentado un alto incremento en el número de reclamos, creando insatisfacción y desconfianza en el cliente.

El estudio se ha realizado teniendo como población a los 11 clientes contractuales de la empresa, como muestra se tomaron todos los requerimientos de la empresa Ricoh del Perú por ser el de mayor relevancia para la empresa. El tipo de muestreo fue no probabilístico del tipo intencional.

La investigación es del tipo aplicada a nivel descriptivo y con diseño cuasi experimental dado que se ha manipulado deliberadamente la variable independiente a fin de medir el efecto en la variable dependiente mediante una preprueba y posprueba.

Se procedió a recolectar los datos para el análisis y elaboración del plan de mejora y su puesta en marcha. Se llevaron a cabo las capacitaciones pertinentes y la implementación de los nuevos formatos de registro y manejo de reclamos; con la finalidad de reducir el número de retrasos en las entregas, brindando la información oportuna al cliente. Logrando así recuperar la confianza del cliente e incrementar la satisfacción del servicio.

Finalmente se evaluaron los nuevos resultados, siendo satisfactorios para la empresa. Tomando la decisión de aplicar la mejora en la atención de requerimientos de todos los clientes.

Palabras claves: Transporte, calidad, servicio, atención, satisfacción, reclamos.

ABSTRACT

The main objective of this research is to determine how the application of logistics management will improve the quality of service of the company Tradel Service. This company is dedicated to the transportation of cargo, both aerial and terrestrial and has eleven contractual customers, of which the customer Ricoh of Peru is the most important due to the large number of requirements that it has daily, being the one that generates higher revenues the company. In recent months there has been a high increase in the number of complaints, creating customer dissatisfaction and distrust.

The study was carried out having as a population the 11 contractual clients of the company, as sample took all the requirements of the company Ricoh of Peru for being the most relevant for the company. The type of sampling was non-probabilistic of the intentional type.

The research is of the type applied at a descriptive level and with a quasi experimental design since the independent variable has been deliberately manipulated in order to measure the effect on the dependent variable through a pretest and posttest.

Data were collected for the analysis and elaboration of the improvement plan and its implementation. Relevant training and implementation of the new forms of registration and handling of claims were carried out; with the purpose of reducing the number of delays in deliveries, providing timely information to the customer. In this way, we can restore customer confidence and increase service satisfaction.

Finally the new results were evaluated, being satisfactory for the company. Making the decision to apply the improvement in the attention of requirements of all the clients.

Key words: Transport, quality, service, care, satisfaction, complaints.

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, **Dra. Luz Graciela Sánchez Ramírez**, docente de la Facultad de Ingeniería y carrera Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo campus Lima Este, revisor (a) de la tesis titulada:

“ APLICACIÓN DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA EMPRESA TRADEL SERVICE - LOS OLIVOS, 2017”, de la estudiante **Naivarte Trujillo Elva Guillermina**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 05 de enero del 2018.

.....
 Dra. Luz Graciela Sánchez Ramírez

DNI: 32771174

	 Dirección de Investigación	Revisó	  Responsable del IGC	  Vicerectorado de Investigación
---	---	--------	---	---