



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL

Gestión Logística para incrementar la Calidad de Servicio en la empresa Zazá
Estrategia y Diseño Retail E.I.R.L., Miraflores, 2016

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE: INGENIERA EMPRESARIAL

AUTORA

Lizarbe Salvatierra, Marlene Victoria

ASESOR

Mg. Gamarra Cabello, Cesar Alberto

Dr. Malpartida Gutiérrez, Jorge Nelson

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Estrategia y Planeamiento

LIMA - PERU

2016

Página del Jurado

Dr. Bravo Rojas, Leónidas Manuel

PRESIDENTE

Dr. Malpartida Gutiérrez, Jorge Nelson

SECRETARIO

Mgr. Suca Apaza Guido Rene

VOCAL

DEDICATORIA

a mis padres, por haberme apoyado en mi educación y por darme amor incondicional cada día para salir adelante y cumplir todos mis objetivos en la vida.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi familia por darme fuerzas para salir adelante y cumplir con mis objetivos. Así también a mis asesores, profesores y compañeros por darme su apoyo y consejos para realizar de mejor manera la elaboración del proyecto de tesis.

Declaratoria de Autenticidad

Yo Marlene Victoria Lizarbe Salvatierra, con DNI: 42532282 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, me presento con la tesis titulada “Gestión Logística para incrementar la Calidad de Servicio en la empresa Zazá Estrategia y Diseño Retail E.I.R.L., Miraflores, 2016”, declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría y que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se muestran 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 enero del 2016

.....
Marlene Victoria Lizarbe Salvatierra

DNI: 42532282

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Pongo a su disposición la tesis titulada “Gestión Logística para incrementar la calidad de servicio en la empresa Zazá Estrategia y Diseño Retail E.I.R.L., Miraflores, 2016”, en cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y títulos de la universidad “César Vallejo” para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial.

El documento consta de siete capítulos: Capítulo I: Introducción, Capítulo II: Método, Capítulo III: Resultados, Capítulo IV: Discusión, Capítulo V: Conclusiones, Capítulo VI: Recomendaciones, Capítulo VII: Referencias bibliográficas y anexos.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Marlene Victoria Lizarbe Salvatierra

Índice

| | |
|--|-----|
| Página del Jurado | ii |
| DEDICATORIA | iii |
| AGRADECIMIENTO | iv |
| Declaratoria de Autenticidad | v |
| PRESENTACIÓN | vi |
| RESUMEN | xi |
| ABSTRACT | xii |
| INTRODUCCIÓN | 13 |
| 1.1. Realidad problemática | 14 |
| 1.2. Trabajos previos | 16 |
| 1.3. Teorías relacionadas con el tema | 20 |
| 1.4 Formulación del problema | 30 |
| 1.5 Justificación del estudio | 30 |
| 1.6 Hipótesis | 31 |
| 1.7 Objetivos | 32 |
| MÉTODO | 33 |
| 2.1 Diseño de investigación | 34 |
| 2.2 Variables / operacionalización | 35 |
| 2.3 Población y muestra | 38 |
| 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos y validez | 38 |
| 2.5 Métodos de análisis de datos | 39 |
| 2.6 Desarrollo de la propuesta de mejora | 40 |
| 2.7 Aspectos éticos | 51 |
| RESULTADO | 52 |
| 3.1 Análisis Descriptivo | 53 |
| 3.2 Análisis Inferencial | 59 |
| CONCLUSIONES | 71 |
| RECOMENDACIONES | 73 |
| REFERENCIAS | 75 |
| ANEXO | 81 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Matriz de Operacionalización de la variable Gestión Logística | 36 |
| Tabla 2. Matriz de operacionalización de la variable Calidad de Servicio | 37 |
| Tabla 3. Juicio de expertos | 39 |
| Tabla 4. Valoración de las causas | 42 |
| Tabla 5. Rotación de mercadería por categorías | 46 |
| Tabla 6. Clasificación de mercaderías por categorías | 48 |
| Tabla 7. Costo de implementación | 50 |
| Tabla 8. Beneficio de la implementación | 50 |
| Tabla 9. Inspección después de la implementación | 50 |
| Tabla 10. Calidad de servicio (julio a octubre de 2016) | 53 |
| Tabla 11. Estadísticos descriptivos de la variable dependiente | 54 |
| Tabla 12. Fiabilidad (julio a octubre de 2016)..... | 55 |
| Tabla 13. Estadísticos descriptivos de la dimensión 1 de la variable dependiente | 56 |
| Tabla 14. Capacidad de respuesta (julio a octubre de 2016)..... | 57 |
| Tabla 15. Estadísticos descriptivos de la dimensión 2 de la variable dependiente | 58 |
| Tabla 16. Análisis de normalidad de la variable dependiente | 59 |
| Tabla 17. Análisis de normalidad de la dimensión 1 de la variable dependiente..... | 61 |
| Tabla 18. Análisis de normalidad de la dimensión 2 de la variable dependiente..... | 63 |
| Tabla 19. Análisis de prueba de muestras relacionadas de la hipótesis general | 65 |
| Tabla 20. Análisis de prueba de muestras relacionadas de la hipótesis específica N° 1 .. | 66 |
| Tabla 21. Análisis de prueba de muestras relacionadas de la hipótesis específica N° 2.. | 67 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1. Diagrama del diseño Cuasi-experimental..... | 34 |
| Figura 2. Diagrama de causa y efecto | 41 |
| Figura 3. Valoración de las causas | 42 |
| Figura 4. Diagrama DAP proceso logístico | 43 |
| Figura 5. Diagrama de Gantt | 44 |
| Figura 6. Ubicación de mercadería por estantes..... | 49 |
| Figura 7. Calidad de servicio (julio – octubre)..... | 53 |
| Figura 8. Fiabilidad (julio – octubre) | 55 |
| Figura 9. Capacidad de respuesta (julio – octubre) | 57 |
| Figura 10. Histograma de calidad de servicio (pre test)..... | 60 |
| Figura 11. Histograma de calidad de servicio (post test) | 60 |
| Figura 12. Histograma de fiabilidad (pre test)..... | 62 |
| Figura 13. Histograma de fiabilidad (post test) | 62 |
| Figura 14. Histograma de capacidad de respuesta (pre test) | 64 |
| Figura 15. Histograma de capacidad de respuesta (post test) | 64 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|--|----|
| Anexo 1. Matriz de consistencia | 82 |
| Anexo 2. Formato de recolección de datos para calidad de servicio..... | 83 |
| Anexo 3. Formato de recolección de datos para fiabilidad..... | 83 |
| Anexo 4. Formato de recolección de datos para capacidad de respuesta | 85 |
| Anexo 5. EVALUACIÓN DE LAS CAUSAS DE LA BAJA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA ZAZÁ ESTRATEGIA Y DISEÑO RETAIL E.I.R.L..... | 86 |
| Anexo 7. Constancia de autorización..... | 89 |
| Anexo 9. Antes de la implementación..... | 90 |
| Anexo 10. Después de la implementación | 91 |
| Anexo 11. Resultados obtenidos del spss..... | 92 |
| Anexo 12. Validación de expertos | 93 |

RESUMEN

En el estudio “Gestión Logística para incrementar la Calidad de Servicio en la empresa Zazá Estrategia y Diseño Retail E.I.R.L., Miraflores, 2016”, el objetivo general fue Determinar cómo la gestión logística incrementa la calidad de servicio en la empresa Zazá Estrategia y Diseño Retail E.I.R.L., Miraflores, 2016. La metodología de estudio fue de tipo aplicada, de diseño cuasi experimental. La población estuvo conformada por los servicios prestados durante 6 semanas. La muestra estuvo conformada por los servicios prestados durante 6 semanas comprendidos del mes de julio a octubre del año 2016. La técnica empleada fue la observación y el instrumento fue la ficha de observación. La validación de los instrumentos se realizó a través de criterio de los jueces expertos. Para realizar el análisis de los datos se utilizó el programa estadístico SPSS Versión 20 con el cual se buscó representar los datos en números cuantitativos para la interpretación de los resultados. Se concluyó que, de los resultados obtenidos en la investigación la calidad de servicio incrementó en 22 %. Por lo tanto, se aprueba la hipótesis general: que la Gestión logística incrementa la calidad de servicio en la empresa Zaza Estrategia y Diseño Retail E.I.R.L., Miraflores, 2016.

Palabras claves: Gestión logística, Calidad de servicio, Gestión de inventarios, Gestión de almacenes.

ABSTRACT

In the study “Logistics management to increase the quality of service in the company Zazá Estrategia y Diseño Retail E.I.R.L., Miraflores, 2016”, the overall objective was to determine how logistics management increase quality of service in the company Zazá Estrategia y Diseño Retail E.I.R.L., Miraflores, 2016. The study methodology was type applied, cuasi experimental design. The population consisted of the services provided during 6 weeks. The sample consisted of the services provided during 6 weeks from the month of July to October of the year 2016. The technique used was observation and the instrument was the observation sheet. Validation of the instruments was performed by expert judgment judges. SPSS version 20 with which sought to represent the data in quantitative numbers for the interpretation of the results was used for data analysis. Finally, we can conclude that the Quality of service improved 22%. Therefore, it is approved the general hypothesis that Logistical Management increase the Quality of service in the company Zaza Estrategia y Diseño Retail E.I.R.L., Miraflores, 2016.

Keywords: Logistics management, quality of service, inventory management, warehouse management.