



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES

Gestión de calidad del área de servicios en el almacén logístico de la
empresa Depsa Files, Lima - 2016

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Negocios Internacionales

AUTOR:

Gari, Hernández Rodríguez

ASESOR:

Dr. Randall Jesús, Seminario Unzueta

LIMA - PERÚ

2016

PAGINA DEL JURADO

Presidente

Secretario

Vocal

DEDICATORIA

A mi familia que con todo el amor del mundo me apoyan para lograr mis objetivos, en especial a mis queridos padres por su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial a los profesores Randall Seminario Unzueta, Fernando Márquez, quienes fueron las principales guías para que este proyecto se desarrolle satisfactoriamente en estos últimos ciclos y así sea un gran aporte para los lectores. Y también a la empresa Depsa Files del Cercado de Lima en la que labore, por la información brindada y sus aportes que permitieron realizar esta investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Gari, Hernández Rodríguez con DNI N° 45279150, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Negocios Internacionales, 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 30 de junio del 2016

HERNANDEZ RODRIGUEZ, GARI

PRESENTACION

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante usted la Tesis titulada “Gestión de calidad del área de servicios en el almacén logístico de la empresa Depsa Files, Lima - 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Negocios Internacionales.

HERNANDEZ RODRIGUEZ, GARI

INDICE

PAGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACION	vi
INDICE	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCION	10
1.1. Realidad Problemática	11
1.2. Trabajos Previos	13
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	17
1.4. Formulación del problema.....	20
1.5. Justificación del estudio	21
1.6. Objetivos	21
II. METODO	22
2.1. Diseño de investigación	22
2.2. Variables, operacionalización	23
2.3. Población y muestra	24
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	24
2.5. Método de Análisis de datos.....	26
2.6. Aspectos éticos	26
III. RESULTADOS	27
IV. DISCUSIONES	32
V. CONCLUSIONES	33
VI. RECOMENDACIONES.....	34
VII. REFERENCIAS	35
ANEXOS.....	37

RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo describir algunas propuestas para mejorar la gestión de calidad en el área de investigación servicios de almacén logístico en la empresa Depsa Files, Lima – 2016. La es de diseño no experimental de corte transversal de nivel descriptivo, la población fueron 30 trabajadores del área de servicios de almacén logístico y el muestreo es censal. El instrumento de medición fue un cuestionario de diseño propio, validado por expertos con una confiabilidad. Se utilizó el programa SPSS y estadística descriptiva

Palabras claves: gestión de calidad, mejora continua, liderazgo

ABSTRACT

This research aims to describe some proposals to improve quality management in the area of services of logistics warehouse in the company Depsa Files, Lima – 2016.

The work is not experimental design cross-sectional descriptive, non-probability, population and sample consisted of 30 company employees Depsa Files service area of logistics warehouse.

The technique used was the census and the measuring instrument was a questionnaire to all employees, valid and reliable was applied. SPSS and descriptive statistics were used

Keywords: quality management, continuous improvement, leadership