



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ingeniería Industrial

Unidad de Posgrado

**“Incremento de la productividad a través de la mejora
continua en calidad de la sub unidad de procesamiento
de datos en una empresa Courier el caso Perú
Courier”**

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Gestión de
Operaciones y Servicios Logísticos

AUTOR

Walter Antonio RAMOS MARTEL

ASESOR

Mg. Alejandro GALLEGOS CHOCCE

Lima, Perú

2013

RESUMEN

La presente tesis titulada “Incremento de la productividad a través de la Mejora Continua en Calidad en la Sub unidad de Procesamiento de Datos en una empresa Courier: El caso Perú Courier”, es un trabajo de investigación en la que se identifican las variables que están afectando la calidad y por consiguiente la productividad en la sub-unidad en mención.

Es importante identificar la situación problemática, formular el problema para justificar el motivo de la investigación. Luego se plantean objetivos que son clave para el incremento de la productividad.

En otro de los capítulos hace referencia al Marco Conceptual en donde se menciona el Marco Teórico, dentro del cual se disgrega el marco filosófico y/o los antecedentes de la investigación.

La metodología a utilizar en esta tesis, es determinar el tipo de investigación a realizar, encontrar la unidad de análisis, la población, tamaño y selección de la muestra y técnicas de recolección de datos.

Una vez que se hayan recolectado los datos, se realiza un análisis, interpretación y discusión de resultados, se hacen las pruebas de hipótesis y se dará una propuesta de solución al problema.

ABSTRACT

This thesis entitled "Increased productivity through continuous improvement in quality in Sub Data Processing Unit in a Courier company: The case of Peru Courier" is a work of research that identifies the variables that are affecting the quality and there for e productivity in the sub-unit in question.

It is important to identify the problematic situation, formulate the problem and justify the reason for the investigation. Then have objectives that are keys to increasing productivity.

In another chapter refers to the Framework in which mention the theoretical framework within which the philosophical framework disintegrates, history of research.

The methodology used in this thesis is to determine the type of investigation to do, find the unit of analysis, population, size and simple selection and data collection techniques.

Once collected the data, an analysis, interpretation and discussion of results are hypothesis tests are done and there is a proposed solution to the problem.