



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Procesos logísticos y satisfacción de los clientes de la empresa
cerámicos DETT S.A.C., Rioja 2019.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

AUTOR:

Br. Trujillo Vargas, Danny Marhd (ORCID: 0000-0002-5310-0441)

ASESOR:

Dr. Sánchez Dávila, Keller (ORCID: 0000-0003-3911-3806)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias funcionales

TARAPOTO – PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedico a aquellos que creyeron en mí, a aquellos que esperaban de mí el triunfo en cada paso que daba hacia la culminación de mis estudios y aquellos que nunca esperaban que lograra terminar la carrera, a todos los que supusieron que lo lograría, a todos aquellos que me apoyaron moral y económicamente, a Dios y a mi madre por ser los principales promotores de mis sueños, gracias a ellos por cada día confiar y creer en mí, gracias por cada consejo y por cada uno de sus palabras que me guiaron durante mi vida, a todos ellos les dedico esta tesis.

Danny

Agradecimiento

Me van a faltar páginas para agradecer a las personas que se han involucrado en la realización de este trabajo, sin embargo merecen reconocimiento especial mi Madre y mi Padre que con su esfuerzo y dedicación me ayudaron a culminar mi carrera universitaria y me dieron el apoyo suficiente para no decaer cuando todo parecía complicado e imposible.

Asimismo, agradezco infinitamente a mis Hermanos que con sus palabras me hacían sentir orgulloso de lo que soy y de lo que les puedo enseñar. Ojala algún día yo me convierta en se fuerza para que puedan seguir avanzando en su camino.

De igual forma, agradezco a mi asesor de Tesis, que gracias a sus consejos y correcciones hoy puedo culminar este trabajo. A los Profesores que me han visto crecer como persona, y gracias a sus conocimientos hoy puedo sentirme dichoso y contento.

El autor

Página del Jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, Danny Marhd Trujillo Vargas, estudiante de la Unidad de Posgrado, del programa de Maestría en Administración de Negocios de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto; presento mi trabajo académico titulado: *Procesos logísticos y satisfacción de los clientes de la empresa CERÁMICOS DETT S.A.C., Rioja 2019*, en 54 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Administración de negocios es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado, completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Tarapoto, 15 de enero de 2020



Danny Marhd Trujillo Vargas

DNI: 45211500

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Indice de figuras	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	13
2.1. Tipo y diseño de investigación	13
2.2. Variables, Operacionalización.	13
2.3. Población, muestra y muestreo	15
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	15
2.5. Procedimientos.....	18
2.6. Métodos de análisis de datos.....	18
2.7. Aspectos éticos.....	19
III. RESULTADOS.....	20
IV. DISCUSIÓN.....	23
V. CONCLUSIONES	27
VI. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS.....	29
ANEXOS.....	31

Matriz de consistencia	32
Instrumento de recolección de datos	33
Validación del instrumento.....	35
Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación	41
Base de datos estadísticos.....	42
Autorización para la publicación electrónica.....	44
Acta de aprobación de originalidad	45
Informe de originalidad	44
Autorización final del trabajo de investigación	46

Índice de tablas

Tabla 1. Identificar los procesos logísticos en la empresa CERAMICOS DETT S.A.C., Rioja, 2019.....	21
Tabla 2. Nivel de satisfacción de los clientes en la empresa CERÁMICOS DETT S.A.C., Rioja 2019.....	22
Tabla 3. Análisis de la correlación entre los procesos logísticos y la satisfacción de los clientes en la empresa CERAMICOS DETT S.A.C., Rioja, 2019.....	23

Índice de figura

Figura 1. Dispersión de puntos entre los procesos logísticos y la satisfacción de los clientes en la empresa CERÁMICOS DETT S.A.C., Rioja 2019.....	24
---	----

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general el establecer la relación entre los procesos logísticos y la satisfacción de los clientes en la empresa CERÁMICOS DETT S.A.C., Rioja 2019, se justificó en los aportes teóricos de autores relacionados con las variables de estudio, lo que permitió describir la información de cada variable de acuerdo a los autores seleccionados, la investigación es de enfoque cuantitativo de tipo básico, el diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal, se tuvo una población de 396 y una muestra de 195 clientes, en cuanto a la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario aplicado a los clientes, concluyendo que el nivel de procesos logísticos en la empresa CERÁMICOS DETT S.A.C., Rioja 2019, con una absoluta predominancia del nivel regular; el nivel de satisfacción de los la empresa CERÁMICOS DETT S.A.C., Rioja 2019, muestra un nivel de insatisfecho, existiendo así una relación positiva alta entre los procesos logísticos y la satisfacción de los clientes en la empresa CERÁMICOS DETT S.A.C., Rioja 2019, de acuerdo coeficiente de 0,732 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor \leq 0.05).

Palabras claves: Procesos, satisfacción, logística.

ABSTRACT

This research had the general objective of establishing the relationship between logistics processes and customer satisfaction in the company CERÁMICOS DETT S.A.C., Rioja 2019, was justified in the theoretical contributions of authors related to the study variables, which allowed us to describe the information of each variable according to the selected authors, the research is of a basic quantitative approach, the research design was non-experimental, with a cross-section, a population of 396 and a sample of 195 clients, regarding The technique was the survey and the instrument was the questionnaire applied to clients, concluding that the level of logistics processes in the company CERÁMICOS DETT S.A.C., Rioja 2019, with an absolute predominance of the regular level; the level of satisfaction of the company CERÁMICOS DETT S.A.C., Rioja 2019, shows a level of dissatisfaction, thus there is a high positive relationship between logistics processes and customer satisfaction in the company CERÁMICOS DETT S.A.C., Rioja 2019, according coefficient of 0.732 (high positive correlation) and a p value equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.05$).

Keywords: Processes, satisfaction, logistics.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, vivimos un mundo comercial altamente competitivo, con una inmensa diversidad de empresas de distinto y del mismo rubro de negocios luchando por ser el más representativo en su sector, esto ha conllevado a investigar cuales son los factores que producen fidelidad a una marca o empresa y que elementos hace falta para lograr la compra repetida. Después de mucho tiempo se conoció que uno de los factores que hacen posible en tener contento al cliente o consumidor al usar el servicio o producto. Y, aunque esto garantiza completamente que la persona sea fiel aun marca, de uno y otro modo ayuda a brindar un mejor servicio y elevar la competitividad. (Velez, 2019).

El mejor elemento de una empresa para lograr que sus clientes sean fieles a su marca es brindando un servicio de calidad que se ajuste a sus necesidades y encuentren la satisfacción luego de haber utilizado el producto, esto a su vez conlleva a satisfacer las necesidades, por ello, el primer paso es brindar un buen servicio a través de modernos mecanismo y procesos complementado por una atención de calidad hacia el público. Aquellas empresas que logran la satisfacción, son retribuidas con la fidelidad de los mismos, incremento en sus márgenes de ventas y una sobrevivencia en el tiempo. (Velez, 2019).

En una empresa, se llevan a cabo diversos procesos orientados a realizar el modelo de negocio establecido, sin embargo, existen directivos que consideran a las áreas administrativas como no generadoras de valor para el producto final, sin embargo, esta es una concepción muy equivocada ya que todo forma parte de la calidad en una organización, además, los procesos logísticos forman parte de la atención ya que tiene oportunidad en entrega de un buen producto acompañada de una atención de calidad. Por lo tanto, es indispensable considerar a los procesos logísticos como una variable importante para entregar un buen servicio al cliente, considerando que esta es una actividad que pone en contacto directo a la empresa con los clientes, por lo tanto, es la encargada de proyectar una imagen positiva de la organización a través del servicio de entrega de productos, he ahí su valor protagónico en las empresas. Este contacto se lleva a cabo a medida que la empresa dispone entregar productos o servicios a sus clientes, por lo tanto, se debe desarrollar un planeamiento adecuado para mantener uniformidad tanto en el producto y atención brindada y la comunicación que emplea. La capacidad de relaciones interpersonales que poseen las personas encargadas de la entrega de productos

o atención al público, es fundamental ya que es la única manera que posee la empresa de transmitir todos aquellos valores que lo diferencian de manera presencial. (Lozano, 2017).

En nuestro país, debido al incremento de las compras y empresas competidoras, ha conllevado que el cliente sea más sofisticado y exija mayores factores de calidad y atención oportuna. Por lo tanto, demandan de una planificación logística cada vez mayor con personal técnico más capacitado tanto en conocimientos de sus funciones como en habilidades para relacionarse y establecer una comunicación efectiva con los clientes. Además de dar atención enmarcada la logística tiene el deber de apoyar a los objetivos de la organización mediante el desarrollo de sus procesos optimizando los recursos asignados sin sacrificar la calidad requerida. La logística de una empresa debe enmarcarse en la eficiencia y eficacia del desarrollo de sus actividades generando valor para lograr el objetivo general. (Majem, 2017).

La empresa Industrial Cerámicos DETT S.A.C., cuyo modelo de negocio consiste en la fabricación de productos refractarios, desde el año 2011, posee una gran preocupación por determinar hasta la fecha cuales son los procesos logísticos que están afectando la atención de los clientes, debido a estas deficiencias se tiene bajos niveles de ventas y pérdida de clientes, todo ello ha conllevado que a que los clientes muestren incomodidad puesto que los productos no llegan dentro del tiempo establecido están defectuosos, que implica que los clientes migren a otros proveedores, disminuyendo las ventas y consecuentemente esto se verá reflejado en la rentabilidad, lo cual no es favorable para el incremento y estabilidad de la empresa por la cual surge la necesidad de realizar el presente estudio.

A nivel internacional se menciona a: Cabrera, A. (2014). En su trabajo de investigación titulado: *Propuesta de mejora en los procesos logísticos de un centro de distribución de una empresa de tiendas de conveniencias mediante el uso de técnicas de simulación*. (Tesis de maestría). Universidad Católica Andrés Bello, Santiago de Chile, Chile. La investigación de tipo descriptiva propositiva, muestra 8 empresas, instrumento cuestionario. El estudio concluyó que: se conoció la existencia de ciertos procesos logísticos coordinados orientados a entregar el producto a los clientes en las mejores condiciones, entre ellos se encuentran los procesos de compras, de almacén, de producción, de ventas; todos ellos distribuidos por la empresa tanto externo como interno.

Gellibert, G. (2015). En su trabajo de investigación titulado *Propuesta de mejora en procesos logísticos de la empresa HIDROSA S.A. para maximizar la satisfacción del cliente*. (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. La investigación es de tipo descriptiva prospectiva, muestra de 170 clientes, instrumento el cuestionario. El estudio concluyó que: después de haber realizado la investigación correspondiente, luego de haber realizado el tratamiento correspondiente a la información recabada, se conoció que existen procesos internos de la empresa que se están llevando a cabo de manera tradicional (manual), además se determinó que estos procesos vienen restándole continuidad y dinamismo a los procedimientos generando retrasos fuera del tiempo tolerable en el momento de realizar o adquiridos, por lo tanto incidían en el nivel de insatisfacción presentado por los clientes.

Fabio, M. (2016). En su trabajo de investigación titulado *Planificación y gestión de operaciones en sistemas logísticos de distribución*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Sur, Bahía Blanca, Argentina. La investigación es de tipo correlacional, muestra de 200 clientes, instrumento el cuestionario. El estudio concluyó que: Luego de abordar las concepciones sobre tecnología los procesos logísticos de las empresas, se determinó que estas juegan un papel muy importante ya que a parte de facilitar el traslado de equipamiento delicado como alimentos preparados u otros, ayuda a entregar homogeneidad en la calidad a la persona en lo que realizan el traslado de su mercadería a sus domicilios.

A nivel nacional se menciona los siguientes autores: Carranza, J. (2016). En su trabajo de investigación titulado *Nivel de satisfacción del cliente interno respecto a la gestión logística de una empresa de la ciudad de Cajamarca, año 2015*. (Tesis de maestría). Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú. La investigación de tipo correlacional, muestra de 104 colaboradores, instrumento el cuestionario. El estudio concluyó que: existe una relación entre la logística realizada por la empresa con los niveles de satisfacción alcanzados por los clientes internos, esta decisión se tomó luego de haber encontrado que un 52.3% de colaboradores se encuentran insatisfechos y un 47.7% afirmaron encontrarse satisfechos. Todo esta afirmación porcentual se distribuye porcentualmente en cada una de las áreas de la empresa en modo anual de la siguiente manera, entre tanto para los pedidos entregados el porcentaje fue de 89.17% para el área de Mina y 99.62% para el área de Equipos y el índice de rotación de inventarios de 0.88

veces el consumo), Sin embargo, a pesar de estos resultados, es necesario realizar procedimientos dirigidos a mejorar la satisfacción en los colaboradores del área de control de inventarios, debido a que solo el 14.17% presenta un índice de satisfacción.

Narvaez, C. (2018). En su trabajo de investigación titulado *“Diseño de un modelo de administración de procesos de negocio para mejorar la gestión del área de transportes de un operador logístico”* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de San Marcos, Lima. Perú. La investigación es de tipo descriptivo, muestra de 234 colaboradores, instrumento el cuestionario. El estudio concluyó que: se determinó que el área de negociaciones de la empresa ya que representa la imagen corporativa frente a las empresas competidoras además de las relacionadas comerciales y el ingreso de información relevante para la realización de sus respectivas áreas organizacionales. Esto al ser aplicado a la empresa de transportes, se prevé que tendrá impacto positivo ya que tendrá un área especializada en manejar las relaciones con terceros y de concretar las ventas necesarias para la subsistencia de la organización.

Muñoz, M. (2018). En su trabajo de investigación titulado: *Mejora continua de procesos de compra en el sistema de abastecimiento de la red asistencial de Essalud – Junín*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú. La investigación es el tipo descriptiva, muestra a 183 colaboradores, instrumento el cuestionario. El estudio concluyó que: Procedimientos orientados a lograr la mejora continua en el hospital es de suma importancia ya que ejerce influencia positiva sobre el sistema de abastecimiento; por lo tanto, contribuye a la mejora de los procesos realizados por el nosocomio público logrando entregar un servicio de acorde a las necesidades de los pobladores de manera oportuna.

A nivel local se da a conocer que Pineda, O. (2017). En su trabajo de investigación titulado *Efecto de la implementación de un software logístico en la gestión de almacenes de la empresa GRUPO PINEDA, Región San Martín, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. La investigación descriptiva, muestra a 25 colaboradores, instrumento el cuestionario. El estudio concluyó que: la implementación de software logístico ejerce una influencia positiva en la gestión de almacenes de la empresa GRUPO PINEDA, Región San Martín, 2017, determinada mediante la prueba de t-Student, donde el valor calculado es de 1.0347 y se encuentra dentro del intervalo

esperado de -1.710 y 1.710. La gestión de almacenes de la empresa GRUPO PINEDA antes de la implementación del software informático de almacenes tiene un valor promedio de 5.36% Malo, 65.50% Regular y 29.14% Bueno.

Ruiz, R. (2017). En su trabajo de investigación titulado *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. La investigación es de diseño descriptivo correlacional, muestra a 337 usuarios, instrumento el cuestionario. El estudio concluyó que: después de haber realizado la recolección de los datos en la muestra y su posterior análisis estadístico, se logró determinar con claridad a existencia de ambas variables con el nivel de satisfacción, esta afirmación se sustenta en el valor de p igual a 0.255 indicado una relación positiva, además se conoció que la significancia es de 0.000 y, al ser este, inferior a 0.05, se procedió a la aceptación de la aceptación de la hipótesis alterna.

García, A. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *Manejo de procesos de reclamos y satisfacción de los clientes EMAPA San Martín S.A. Tarapoto año 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. La investigación es descriptivo correlacional, muestra a 366 usuarios, instrumento el cuestionario. El estudio concluyó que: después de haber realizado el análisis correspondiente a la satisfacción, en cuanto a atención y reclamos operativos, comerciales y relacionados a incomodidades en la facturación, se determinó que presentan niveles considerables de insatisfacción. En cuanto a los elementos tangibles percibidos por los usuarios, indicaron encontrarse en un nivel regular de satisfacción; mientras tanto, al ser encuestados referente a la satisfacción por el servicio prestado, mencionaron encontrarse en un nivel bajo ofrecida por la empresa, los usuarios indicaron encontrarse en un nivel de satisfacción regular, estos resultado presenta los mismos índices con relación a la seguridad y empatía transmitida por la empresa hacia el público.

En teorías relacionadas al tema, se enfoca en la variable **Procesos logísticos**, quien menciona al autor principal: **Carro y Gonzáles (2007)** define a los procesos logísticos como los procedimientos realizados para trasladar un producto de un lugar a otro utilizando los diferentes medios de transporte. Los factores que determinan la calidad de

este proceso están relacionados con el volumen a transportar, la distancia o la capacidad logística de la empresa. Existen dos variantes de la logística: la logística interna que hace referencia a los procedimientos de traslado de productos, materiales o procesos realizados por la empresa; la logística externa, consiste en el transporte de la mercadería hacia los distribuidores. (p.10).

Por otro lado, Ballou (2004) define que los procesos logísticos están referidos a aquellas actividades que se realizan con la intención de poner al alcance de los clientes el servicio. (p.04). Logística: Para Ballou (2004) es el procedimiento orientado a administrar los procesos de traslado de factores productivos hacia la empresa y su posterior distribución mediante los canales de transporte disponibles y que la empresa considere conveniente, por lo tanto, es la encargada de almacenar los bienes y dirigir el traslado desde su origen hasta su destino. (p.04).

Mora (2016) sostiene que, la forma de suministro encargada de poner a disposición los factores productivos necesarios para realizar los procesos en la empresa y, una vez terminados, se encarga de ponerlos a disposición del público mediante las actividades de distribución. Para desarrollar un manejo adecuado de inventarios, información relacionada al transporte y movimiento de bienes, finalmente, poseer un capital de trabajo acorde a las operaciones a realizar planeadas. Carro & Gonzáles (2013) sostienen que este proceso consiste en la administración de todos los procedimientos que implica el transporte de insumos o productos relacionados a la empresa, asimismo se encarga de detectar problemas en el proceso y aplicar las medidas correctivas a fin de no afectar la cadena de abastecimiento. Generalmente se considera como el puente entre los productores de insumos y la empresa. Sobre la logística en los negocios Ballou (2004) refiere lo siguiente: Es el desarrollo de una serie de procedimientos coordinados para ofrecer una dotación de insumos a la empresa u organización, además forma parte de los elementos presentes para añadir valor al producto final y motivar la satisfacción del cliente. Esta es una idea que surgió hace muchos años pero que ha tenido su mayor auge en las últimas décadas debido a su gran impacto sobre la productividad empresarial. (p.03).

Tipología de la logística. Para los autores Bohorquez y Puello (2013) existen cinco tipos

de logística: Logística de abastecimiento. Consiste en las actividades destinadas a la búsqueda de proveedores de acuerdo a los requerimientos de la cadena de producción, realiza el procedimiento de compra y luego se encarga de almacenar y administrar lo adquirido. Logística de distribución. Agrupa aquellas actividades orientadas a suministrar productos terminados de la empresa hacia los puntos de venta o distribuidores, lo cual hace mención a la relación de la comercialización y de planta. Agrupa a aquellos procesos orientados a brindar el mantenimiento respectivo a los equipos de la cadena de producción, el monitoreo del correcto funcionamiento de los servicios básico y la seguridad del local. Logística de producción. Involucra aquellas actividades que están dentro del proceso de producción específica de los productos. Logística inversa. Consiste en la administración integral de los productos que hayan sido distribuidos por la empresa brindando información detallada sobre el particular y realizar el proceso de reciclaje si el caso lo amerita, es decir se invierte la dirección y se empieza desde el consumidor final hasta la planta de producción. (p.31).

Cadena de suministro: Para los autores Bohorquez y Puello (2013) significa que: Es una parte fundamental para llevar a cabo los procesos que se complementan entre sí para dar forma al proceso de aprovisionamiento o abastecimiento a la cadena de producción. Esta forma parte de las actividades orientadas a alcanzar los productos terminados hacia los distribuidores definidos por la empresa con la finalidad de hacer llegar el producto hacia el cliente final. (p.28). Procesos en la cadena de abastecimientos: Los autores Novoa y Sepúlveda (2009) clasifican los procesos de la cadena de abastecimiento de la siguiente manera: Cadena de Abastecimientos. Consiste en el estudio para identificar al mercado objetivo y llevar a cabo los procesos de negociación con los distribuidores de los productos comercializados por la empresa. Servicio al cliente. Es la parte donde se realiza el contacto con el cliente, ya sea para concretar una venta o suministrar información relacionada al modelo de negocio definido, esta se puede dar tanto a través de los canales digitales como físicos. Administración de la demanda. Consiste es el análisis de periodos de mayor consumo. Cumplimiento de órdenes. Consiste en el suministro de productos de acuerdo a las solicitudes de los distribuidores. Gestión del flujo de producción. Consiste en el control de la capacidad de producción, esta sirve para determinar la capacidad de demanda que soporta la empresa. Obtención de insumos. Abarca las actividades de búsqueda de proveedores, compra de los factores productivos

y puesta a disposición de la cadena de producción. Desarrollo del producto y comercialización. Consiste en la incorporación de nuevas características a los productos existentes basados en requerimientos del público. (p.41).

Redes logísticas: Los autores Carro y González (2007) sostiene que: estas es la producción de bienes en las empresas ya que están presentes en los procesos de adquisición de la materia prima, su posterior transformación y la puesta a disposición del cliente o consumidor final. Se encarga del manejo de información relacionada a la empresa con la finalidad de tener una idea clara sobre los gastos incurridos para poder determinar los gastos generales. (p.6). Se caracteriza por estar conformado por lo elementos orientados a proveer materias primas, insumos, distribución, almacenes, puntos de venta, clientes, etc.

Factores foco de los procesos logísticos: Los autores Carro y González (2007) enfatizan que: los componentes principales de los procedimientos de la logística, conforman una ventaja competitiva para una empresa, ya que estos inciden en la eficiencia con la que se manejan los inventarios y los procesos de aprovisionamiento. (p.13), Lo conforman: Sistemas de información. Son aquellos elementos y máquinas utilizadas para llevar a cabo el control documentario que se origine en el proceso. Estos son elementos muy importantes ya que, en base a la información recabada y procesada, se puede realizar una toma de decisiones acertada. Para llevar a cabo esos procedimientos, se utilizan programas computarizados especializados en estos procesos, entre ellos destacan aplicaciones como el DSS (sistema de soporte de decisiones) que facilita el procesamiento de grandes cantidades de información resultante del proceso logístico y los simplifica adquiriendo información precisa que puede ayudar a mejorar las decisiones en base a los resultados presentados. Este programa de administración logística cobra gran importancia ya que es capaz de procesar datos introducidos desde varias fuentes, adquiriendo resultados con márgenes de error mínimos, por lo tanto, da a la organización, la certeza de tomar decisiones acertadas en base a una realidad comprobada.

En el mercado, existen una amplia diversidad de programas computarizados que ayudan a mejorar las decisiones en la logística, coexisten diversos modelos y métodos, sin

embargo, la aplicación o adquisición de estos recursos debe estar sostenido en las características de la organización, determinada mediante los análisis correspondientes realizado por los encargados de llevar a delante este proceso. Gerenciamiento de inventarios. Consiste en el manejo de las existencias en los almacenes de la empresa, tanto de los insumos para la producción como los productos ya terminados listos para distribución, este se encarga de distribuir los recursos para los procesos de producción como el abastecimiento a los clientes; desde aquí se empieza a gestar los mecanismos y prácticas de significancia. Es viable definir sostener que este proceso consiste en el que se almacena los insumos, tanto de materias primas y el apilamiento de los mismos antes de llevarlas a su etapa final, para ello es necesario llevar un control adecuado, ya que ésta brinda información a la empresa sobre la disponibilidad de los recursos. Entre las actividades y almacenes se encuentran la recepción de mercancías, clasificación, almacenamiento, acondicionamiento para distribución y clasificación para el transporte.

Se rige bajo objetivos orientados a generar la maximización de la calidad durante los procedimientos de manipulación de factores productivos al momento de ponerlos a disposición ya sea de la cadena de producción o clientes finales, además de brindar mayor rapidez a las actividades de la planta productiva. En los últimos tiempos se viene notando un creciente cambio en la gestión de almacenes, debido a que se está introduciendo nuevas tecnologías para la gestión y procedimientos como los cross-docking, enfocados en maximizar la eficiencia del proceso. Estas técnicas, presentan mayor eficacia al momento de establecer las conexiones entre la empresa y cadena de distribución. Para lograr el éxito en los procesos logísticos es necesaria una participación eficiente de todos los sistemas integrados a este procedimiento como la cadena de suministros, una gestión adecuada de los proveedores, relaciones sostenibles y amigables con los distribuidores y los clientes; todo ello se enlaza en las actividades logísticas. (p.15).

Relaciones entre actores de la red. Es quizás la actividad con menores mejoras en los procesos y no necesariamente porque no se realicen esfuerzos para mejorarla sino debido a su fragilidad de relaciones poco duraderas y de rápida extinción. Actualmente, se notan relaciones logísticas entre empresas y competencia, que se denominan visiones de quinta. Desconfianza, esto da origen a la sobrecarga de stock debido a la percepción de

tiempos inciertos para la empresa. Medición de desempeño. Generalmente, en la logística se acostumbra medir el desempeño en función de la cantidad de unidades producidas en función de la capacidad de planta y fuerza laboral. El desarrollo de procesos logísticos, se ha convertido en una función de producción de bienes, enfoca no solo las actividades a nivel de empresa sino la administración de todos los integrantes de la cadena desde la selección y gestión de los proveedores adecuados hasta las actividades para hacer llegar el producto a los distribuidores ya sea mayoristas o minoristas, en tener un control más amplio sobre la producción y monitorear la calidad teniendo un control absoluto sobre los diferentes factores participantes. (p.17).

La segunda variable denominada Satisfacción del cliente, se tomó la teoría de Kotler (2013), lo define como la igualdad de la calidad de un producto entregada. (p.14). Además, sostiene que la medida en la que se logren satisfacer al cliente, está ligado a la calidad del producto ofrecido de acuerdo a las características demandadas por el público. Esto quiere decir que, si el rendimiento del producto está por debajo de las expectativas del cliente, este experimentará a toda seguridad una insatisfacción en función a lo recibido, en cambio, si este logra igualar o superar las expectativas, el cliente se encontrará conforme. (p.14). En cuanto a beneficios menciona el autor Thompson (2005), menciona que: los beneficios obtenidos por las empresas después de haber logrado la satisfacción de sus clientes, son múltiples, pero tres son los más resaltantes que afirman la importancia de desarrollar actividades enmarcadas en generar este intangible de mucho valor en el cliente: Primer beneficio: Cuando un cliente ha sido satisfecho a plenitud, existe más probabilidad de que repita su compra posteriormente, por lo tanto se da la oportunidad de fidelizarlo y, por ende se convierte en incremento de ventas fijas de la empresa. Segundo beneficio: Generalmente, un cliente satisfecho realiza influencia social sobre sus conocidos, amigos y familiares sobre la calidad recibida de la empresa, por lo tanto, la empresa es difundida de manera positiva gratuitamente en la sociedad. Tercer beneficio: Al satisfacer a un cliente, se logra que este deje de comprarle a la competencia, por lo tanto, da lugar a que la empresa que ha satisfecho sus expectativas, obtenga mayor participación de mercado. (p. 4).

Importancia de satisfacción al cliente: Hernández (2011), da a conocer la esencia de satisfacer o complacer las necesidades de los consumidores y clientes, mediante un

enfoque orientado en conocer los deseos de los clientes y ofrecerles productos con las características expresadas, de este modo se asegura aún más la posibilidad de generar impacto positivo traducida como satisfacción del cliente. (p. 353). El autor Thompson (2006) sostiene que existen los siguientes elementos que posibilitan la satisfacción del cliente: El Rendimiento Percibido. Consiste en el desempeño que logra obtener del producto adquirido por el cliente, es decir, es la percepción de beneficio que el cliente considera que ha obtenido al comprar un determinado producto a una empresa. (p.2). Este elemento a su vez posee características que ayudan a identificarlas: Es determinada desde la óptica de la persona más no de la entidad. Se calcula en base a lo que el cliente logra obtener con el bien. Se determina desde la percepción del cliente sobre el producto, más no desde una percepción holística de normalidad social. Es abierto a recomendaciones, consideraciones, opiniones y críticas del público relacionado con el producto. (p.2). Expectativas. Consiste en la proyección de beneficio que los clientes desean antes de comprar el producto. Las expectativas de los clientes se construyen en base a tres elementos importantes: 1. Mediante las promesas que la empresa realiza a sus clientes para promocionar sus productos. 2. Experiencias obtenidas en compras realizadas con anterioridad. 3. Por la influencia de opiniones vertidas por familiares, amigos, líderes de opinión y conocidos.

Para la formulación del problema se tuvo en cuenta el problema general: ¿Cuál es la relación entre los procesos logísticos y la satisfacción de los clientes en la empresa CERÁMICOS DETT S.A.C., Rioja 2019? Específicos ¿Cuál es el nivel de los procesos logísticos en la empresa CERÁMICOS DETT S.A.C., Rioja 2019? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los clientes en empresa CERÁMICOS DETT S.A.C., Rioja 2019? En cuanto a la justificación del estudio, se justificó en la obtención de datos reales con respecto a las variables de estudio que permitió mejorar los niveles de ventas, adecuados inventarios y mayor nivel de satisfacción del cliente, que permitan la consecución de metas y objetivos, además permitió tener clientes satisfechos con los productos que compran en la empresa, así mismo permitirá tener una buena percepción por parte del cliente, además sirvió como bases para investigaciones futuras, al mismo tiempo la presente investigación se justificó en los aportes teóricos de autores relacionados con las variables de estudio, lo que permitió describir la información de cada variable de acuerdo a los autores seleccionados, ayudó a que la empresa mejore sus procesos

logísticos, así mismo le permitió tener inventarios actualizados que le permita incrementar sus niveles, así mismo incrementar el nivel de satisfacción del cliente. Y se justificó en las teorías científicas que direccionaron la investigación en cuanto a la metodología utilizada, así mismo ayudó que se pudo plantear objetivos, hipótesis y poder contrastarlos de acuerdo a los resultados encontrados.

En cuanto a los objetivos, establecer la relación entre los procesos logísticos y la satisfacción de los clientes en la empresa CERÁMICOS DETT S.A.C., Rioja 2019. En cuanto a los específicos, identificar los procesos logísticos en la empresa CERÁMICOS DETT S.A.C., Rioja 2019, e identificar la satisfacción de los clientes en empresa CERÁMICOS DETT S.A.C., Rioja 2019. Para la hipótesis general se planteó lo siguiente: H_i: Existe relación significativa entre los procesos logísticos y la satisfacción de los clientes en la empresa CERÁMICOS DETT S.A.C., Rioja 2019. Específicos: H₁: Los procesos logísticos en la empresa CERÁMICOS DETT S.A.C., Rioja 2019, es el adecuada. H₂: El nivel de satisfacción de los clientes en empresa CERÁMICOS DETT S.A.C., Rioja 2019, es satisfecho.

II. MÉTODO

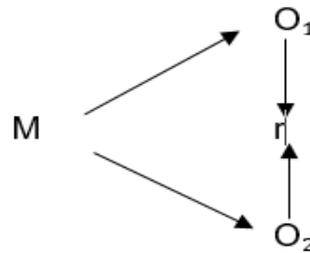
2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

No experimental, no se manipulo las variables se observó desde su contexto, además es de corte transversal ya que se recopilaron datos en un momento único. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p.187)

Diseño de investigación

Es correlacional porque se recolectó información en relación a las variables, para luego determinar la existencia entre ambas variables. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014, p.189)



Dónde:

M: Muestra

O₁ = Procesos logísticos

O₂ = Satisfacción de los clientes

r = Relación de las variables de estudio

2.2. Variables, Operacionalización.

Variable

Variable 1 = Procesos logísticos

Variable 2 = Satisfacción de los clientes

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Procesos logísticos	Son procesos logísticos son los procedimientos realizados para trasladar un producto de un lugar a otro utilizando los diferentes medios de transporte. (Carro y Gonzáles, 2007, p.10)	Son actividades que tienen impacto en bienes y servicios que tienen disposición en adquirirlos.	Sistemas de información	Equipos tecnológicos	Ordinal
			Gerenciamiento de inventarios	Inventarios Control de mercadería	
Satisfacción del cliente	Define la igualdad de la calidad de un producto entregada con las expectativas del cliente. (Kotler, 2013, p. 14)	Se da en el desempeño percibido de un producto en relación a las expectativas del comprador.	Rendimiento percibido	Opiniones de terceros Experiencias	Ordinal
			Expectativas	Ofrecimiento de la empresa Calidad de servicio recomendaciones	

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

Son los clientes de la empresa CERÁMICOS DETT S.A.C., que en su totalidad suman la cantidad de 396 clientes durante el 2018.

Muestra

Se utilizó la formula estadística:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Dónde;

95%

Z = 1.96

E = 0.05

p = 0.5

q = 0.5

N = 396

$$n = \frac{3.8416 * 0.25 * 396}{0.0025 * 395 + 0.9604}$$

$$n = \frac{380.3184}{1.95} = 195$$

La muestra estuvo conformado por los 195 clientes.

Muestreo

Probabilístico aleatorio simple, porque se escogió al azar al cliente del total de la población.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnica

Fue la encuesta, ambas permitieron tener una percepción de los procesos logísticos y la satisfacción de los clientes en la empresa CERÁMICOS DETT S.A.C., rioja 2019. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Instrumento

Cuestionario, que consto de un número limitado de preguntas además fue adaptado de acuerdo a las dimensiones e indicadores de Carro y Gonzáles, (2007) para la variable I y para la variable II se elaboró en función a la teoría de Kotler (2013). Para la variable proceso logístico contiene 14 preguntas, definiéndose del 1 al 7 con la dimensión sistema de información y para la dimensión gerenciamiento de inventario del 8 al 14. En cuanto a la segunda variable satisfacción del cliente se tiene 11 preguntas, en las cuales la dimensión rendimiento percibido tiene preguntas del 1 al 5, y la dimensión expectativas del 6 al 11.

Los cuestionarios compuestos por 5 ítems que se valoran en la escala de Likert, para la primera variable van desde 1 “Muy malo” hasta 5 “Muy bueno”, y para la segunda variable va desde 1 “Muy insatisfecho” hasta 5 “Muy satisfecho”. El instrumento estuvo conformado por 4 dimensiones; dos para la variable de procesos logísticos (sistemas de información y gerenciamiento de inventario) y dos para la variable satisfacción de los clientes (Rendimiento percibido y expectativas); la primera variable está conformado por 14 ítems y la segunda variable por 11 ítems, haciendo un total de 25 ítems a ser evaluados en el instrumento aplicado y con ello determinar la relación.

Validez

El instrumento empleado en el estudio se validó y su aplicación será mediante el juicio de expertos, en un número de tres.

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Procesos logísticos	1	Metodólogo	44	Existe suficiencia
	2	Gerente	44	Existe suficiencia
	3	Administrador	44	Existe suficiencia
Satisfacción del cliente	1	Metodólogo	43	Existe suficiencia
	2	Gerente	43	Existe suficiencia
	3	Administrador	43	Existe suficiencia

Presentados los instrumentos servirá para recabar información concerniente al estudio, fue validada mediante el juicio de expertos para determinar su aplicabilidad en la muestra en función a diferentes requisitos como la coherencia y pertinencia. Se obtuvo una valoración de 4.35, que corresponde al 87% de concordancia entre los expertos con relación a ambos cuestionarios para la medición de variables; esto significa que los instrumentos reúnen las condiciones metodológicas y características para ser aplicados.

Confiabilidad

El análisis estadístico de alfa de Cronbach, el mismo que establece la siguiente regla: para que un instrumento sea caracterizado como confiable, deberá obtener una valoración más cercana a 1. Para alimentar esta prueba, se obtuvieron datos de la muestra mediante la aplicación de una prueba piloto en función a cada variable acogida para el estudio, de este modo se tiene la certeza de que los resultados son fieles a la realidad.

El autor, (George & Mallery, 2003), sostiene y determina las bases para determinar el grado de relación entre variables de acuerdo al resultado del coeficiente de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa $>.9$ es excelente
- Coeficiente alfa $>.8$ es bueno
- Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable
- Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable
- Coeficiente alfa $>.5$ es pobre
- Coeficiente alfa $<.5$ es inaceptable (pág. 231).

La variable de procesos logísticos y satisfacción del cliente se calculó a través del análisis del Alfa de Cronbach.

a) Variable 1: Procesos logísticos

Mediante el proceso estadístico mencionado anteriormente para determinar la confiabilidad, se obtuvo un resultado igual a 0,845, estos datos se consideran como significativos, además se encuentran por encima de lo mínimo que precisa el autor (0.75); Por lo tanto, se puede decir que posee una confiabilidad fuerte. Por lo tanto, se evidenció la validez de contenido, al presentar la totalidad de los conceptos de los ítems de la variable en cuestión, además se obtuvo la validez de criterio.

b) Variable 2: Satisfacción del cliente

Mediante el proceso estadístico mencionado anteriormente para determinar la confiabilidad, se obtuvo un resultado igual a 0,872, estos datos se consideran como significativos, además se encuentran por encima de lo mínimo que precisa el autor (0.75); Por lo tanto, se puede decir que posee una confiabilidad fuerte. Por lo tanto, se evidenció la validez de contenido, al presentar la totalidad de los conceptos de los ítems de la variable en cuestión, además se obtuvo la validez de criterio.

Conclusiones

Los instrumentos, al ser sometidos a la validación mediante el juicio de expertos, gracias a sus resultados positivos obtenidos, se pudo garantizar la confiabilidad necesaria para ser aplicados, asimismo. Los datos recabados de la muestra, fueron sometidos a evaluación estadística cuyos resultados permitieron verter conclusiones y recomendaciones pertinentes al estudio.

2.5. Procedimientos

Una vez recibido los resultados que garantizan la confiabilidad y aplicabilidad de los instrumentos para recabar los datos provenientes de la muestra, se procedió a aplicarlos para obtener la información y su posterior análisis estadístico a través del trabajo de campo, de modo que se garanticen que los resultados a obtener estén a la problemática encontrada en el objeto de estudio plasmada mediante la matriz de consistencia. Para esta investigación, se aplicó la encuesta como técnica y al cuestionario en calidad de instrumento, con el fin de establecer la relación entre los procesos logísticos y la satisfacción de los clientes en la empresa CERÁMICOS DETT S.A.C., Rioja 2019.

2.6. Métodos de análisis de datos

Se llevó a cabo mediante los datos cuantitativos que fueron procesados haciendo uso del software estadístico SPSS V25. Asimismo, se aplicó la estadística descriptiva y comprobar la dispersión: frecuencia, porcentaje, etc.; consiguiente dar a conocer los objetivos con respuesta a las variables y a las hipótesis, seguidamente se comprobó la prueba paramétrica correlacional de Pearson para establecer la relación entre los procesos logísticos y la satisfacción de los clientes en la empresa CERÁMICOS DETT S.A.C., Rioja 2019. A continuación se muestra los valores entre -1 y 1, indicando si existe una dependencia directa (coeficiente

positivo) o inversa (coeficiente negativo) siendo el 0 la independencia total, los cuales se pueden ver a continuación donde se representa de la siguiente forma:

Valor de r	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
- 0.9 a - 0.99	Correlación negativa muy alta
- 0.7 a - 0.89	Correlación negativa alta
- 0.4 a - 0.69	Correlación negativa moderada
- 0.2 a - 0.39	Correlación negativa baja
- 0.01 a - 0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación negativa nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

2.7. Aspectos éticos

Se sustentó en principios intelectuales, se respetó la participación, y los beneficios se consideraron en todo momento la moral y sus propios derechos, se respetó las precisiones APA, se trabajó con cautela en la recopilación de información.

III. RESULTADOS

Objetivo específico 1. Identificar los procesos logísticos en la empresa CERÁMICOS DETT S.A.C, Rioja 2019.

Tabla 1.

Identificar los procesos logísticos en la empresa CERÁMICOS DETT S.A.C., Rioja 2019.

Escala	Intervalo	F	Porcentaje
Muy malo	14-25	13	7%
Malo	25 – 36	38	19%
Regular	36- 48	65	33%
Bueno	48 – 59	58	30%
Muy bueno	59 – 70	21	11%
Total		195	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa CERÁMICOS DETT SAC., Rioja 2019.

Interpretación:

De acuerdo a los encuestados, el 7% manifestó que los procesos logísticos que utiliza la empresa son muy malos, el 19% que son malos, el 33% que son regulares, el 30% que son buenos y solo el 11% que son muy buenos, dichos resultados se deben a que el intercambio de información entre el proveedor, la empresa y el cliente son engorrosa, la atención brindada por el personal de la empresa no es la adecuada, no se brindan de manera oportuna soluciones ante inconvenientes con las mercaderías, consideran que el uso de horarios y tiempos de trabajo orientados a la recepción y despacho de su mercadería no es la oportuna, falta de implementos de seguridad que en los colaboradores de la empresa, sin embargo la empresa brinda al cliente los comprobantes de pago de los productos comprados en el momento oportuno e inmediato después de realizar sus compras.

Objetivo específico 2. Identificar la satisfacción de los clientes en empresa CERÁMICOS DETT S.A.C., Rioja 2019.

Tabla 2.

Nivel de satisfacción de los clientes en la empresa CERÁMICOS DETT S.A.C., Rioja 2019.

Escala	Intervalos	F	Porcentaje
Muy insatisfecho	11-20	15	8%
Insatisfecho	20 -29	55	28%
Indiferente	29 – 37	46	24%
Satisfecho	37 – 46	49	25%
Muy satisfecho	46 – 55	30	15%
		195	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa CERÁMICOS DETT SAC., Rioja 2019.

Interpretación:

Respecto al segundo objetivo específico, el 8% manifestó que se encuentra muy insatisfecho respecto a los procesos logísticos que realiza la empresa, el 28% que insatisfecho, el 26% es indiferente, el 25% se siente satisfecho y solo el 15% que está muy satisfecho, estos resultados se deben a que consideran que los precios que oferta la empresa están por encima del precio de mercado, la empresa no busca forma de comunicación con el cliente, sienten que las condiciones de calidad de las mercaderías compradas no está en función a los precios pactados, con una atención no adecuada por parte del personal, en cuanto a la utilización de herramientas de seguridad durante el proceso de envío, transporte, recepción, almacenaje y despacho de su mercadería no es la adecuada.

Objetivo general. Relación entre los procesos logísticos y la satisfacción de los clientes en la empresa CERÁMICOS DETT S.A.C., Rioja 2019.

Hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre los procesos logísticos y la satisfacción de los clientes en la empresa CERÁMICOS DETT S.A.C., Rioja 2019.

Ho: No existe relación significativa entre los procesos logísticos y la satisfacción de los clientes en la empresa CERÁMICOS DETT S.A.C., Rioja 2019.

Tabla 3.

Análisis de la correlación entre los procesos logísticos y la satisfacción de los clientes en la empresa CERÁMICOS DETT S.A.C., Rioja 2019.

Proceso logístico			
Satisfacción del cliente	Coefficiente de correlación de Pearson	p-valor	N
	,732**	0,000	195

Fuente: Base de datos del SPSS.

V.25

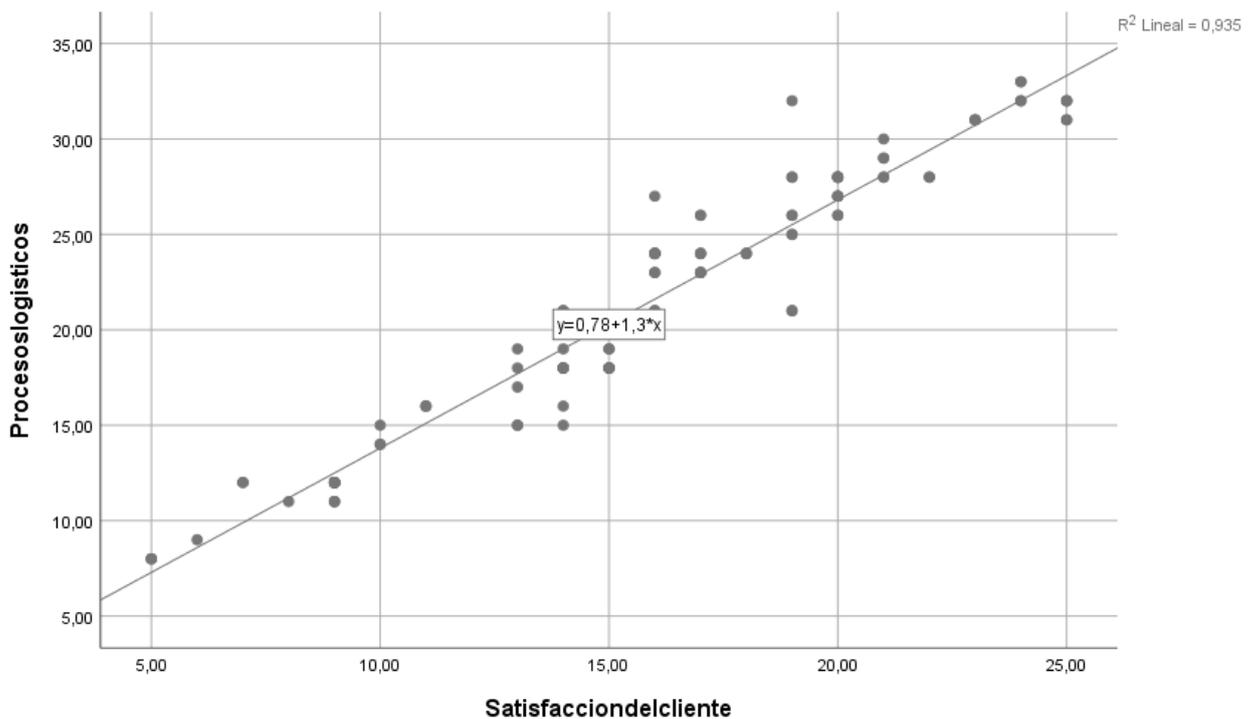


Figura 1. Dispersión de puntos entre *los procesos logísticos y la satisfacción de los clientes en la empresa CERÁMICOS DETT S.A.C., Rioja 2019.*

Fuente: Base de datos del SPSS. V.25

Interpretación: En la Tabla 3 se observa la relación entre los procesos logísticos y la satisfacción de los clientes en la empresa CERÁMICOS DETT S.A.C., Rioja 2019. Mediante el análisis estadístico de Pearson se obtuvo el coeficiente de 0,732 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, los procesos logísticos se relacionan de manera significativa con la satisfacción de los clientes en la empresa CERÁMICOS DETT S.A.C., Rioja 2019.

IV. DISCUSIÓN

En el presente acápite se desarrolla la discusión de los hallazgos del estudio, destacando la existencia de una relación positiva alta entre los procesos logísticos y la satisfacción de los clientes en la empresa CERÁMICOS DETT S.A.C., Rioja 2019, de acuerdo al coeficiente de 0,732 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), el mismo que permite inferir que el 73.2% de los procesos logísticos se relaciona la satisfacción de los clientes en la empresa. En base a lo mencionado, cabe precisar lo importante que es contar con adecuados procesos logísticos a través de acciones coordinadas, añadiendo un valor a los productos o servicios esenciales para conseguir la satisfacción del cliente, así mismo los procesos logísticos tienen función como son compras, almacenamiento de inventarios que son búsquedas en las actividades de distribución, de selección asimismo de los proveedores. Logística de distribución. Asimismo tiene que ver con los productos de distintos mercados, del mismo modo las funciones de producción y comercialización: Logística de planta. Esto con referencia al mantenimiento y servicios (suministros de agua, luz, combustibles, etc.) como así también la seguridad industrial y el cuidado del medio ambiente. Además de tener la habilidad de gestionar las cadenas de abastecimiento que se da en la empresa, sin duda alguna esto busca disminuir los costos y elevar la productividad.

Al contrastar con los resultados del estudio realizado por Carranza, (2016). donde menciona que se encontró evidencia estadística suficiente para afirmar que existe una relación entre la logística realizada por la empresa con los niveles de satisfacción alcanzados por los clientes internos, esta decisión se tomó luego de haber encontrado que un 52.3% de colaboradores se encuentran insatisfechos y un 47.7% afirmaron encontrarse satisfechos. Todo esta afirmación porcentual se distribuye porcentualmente en cada una de las áreas de la empresa en modo anual de la siguiente manera, 65.69% para el área de Mina y 80.78% para el área de Equipos, entre tanto para los pedidos entregados el porcentaje fue de 89.17% para el área de Mina y 99.62% para el área de Equipos y el índice de rotación de inventarios de 0.88 veces el consumo), Sin embargo, a pesar de estos resultados, es necesario realizar procedimientos dirigidos a mejorar la satisfacción en los colaboradores del área de control de inventarios, debido a que solo el 14.17% presenta un índice de satisfacción, así mismo Ruiz (2017) manifiesta que después de haber realizado la recolección de

los datos en la muestra y su posterior análisis estadístico, mediante la prueba de Rho Spearman, se logró determinar con claridad la existencia de relación directa y significativa de la calidad de atención al usuario con el nivel de satisfacción en los usuarios del servicio de salud del hospital, esta afirmación se sustenta en el valor de p igual a 0.255 indicado una relación positiva, además se conoció que la significancia es de 0.000 y, al ser este, inferior a 0.05, se procedió a la aceptación de la aceptación de la hipótesis alterna.

El estudio también muestra el nivel de procesos logísticos en la empresa CERÁMICOS DETT S.A.C., Rioja 2019., con un nivel muy malo en un 7%, seguido del nivel malo con un 19%, un nivel regular con un 33%, con un nivel bueno un 30% y con un nivel bueno un 11%. De acuerdo a los resultados se muestra una predominancia del nivel regular, estos resultados se justifican en que el intercambio de información es engorrosa, la atención brindada por el personal de la empresa no es la adecuada, no se brindan de manera oportuna soluciones ante inconvenientes con las mercaderías, consideran que el uso de horarios y tiempos de trabajo orientados a la recepción y despacho de su mercadería no es la oportuna, falta de implementos de seguridad que en los colaboradores de la empresa, sin embargo la empresa brinda al cliente los comprobantes de pago de los productos comprados en el momento oportuno e inmediato después de realizar sus compras. Además esta gestiona las actividades relevantes

Al contrastar con los resultados del estudio realizado por Cabrera (2014) donde menciona que se conoció la existencia de ciertos procesos logísticos coordinados orientados a entregar el producto a los clientes en las mejores condiciones, entre ellos se encuentran los procesos de compras, de almacén, de producción, de ventas; todos ellos se diferencian tanto a nivel externo como interno. Al mismo tiempo, Gellibert (2015) también menciona que después de haber realizado la investigación correspondiente, luego de haber realizado el tratamiento correspondiente a la información recabada, se conoció que existen procesos internos de la empresa que se están llevando a cabo de manera tradicional (manual), además se determinó que estos procesos vienen restándole continuidad y dinamismo a los procedimientos generando retrasos fuera del tiempo tolerable en el momento de realizar el despacho de los productos adquiridos a los clientes, por lo tanto incidían en el nivel de insatisfacción presentado por los clientes, así mismo, Pineda (2017) manifestó que la

implementación de un software logístico ejerce una influencia positiva en la gestión de almacenes de la empresa GRUPO PINEDA, Región San Martín, 2017, determinada mediante la prueba de t-Student, donde el valor calculado es de 1.0347 y se encuentra dentro del intervalo esperado de -1.710 y 1.710. La gestión de almacenes de la empresa GRUPO PINEDA antes de la implementación del software informático de almacenes tiene un valor promedio de 5.36% Malo, 65.50% Regular y 29.14% Bueno, así mismo, Narvaez (2018). Manifiesta que se determinó que el área de negociaciones es de suma importancia para una empresa ya que representa la imagen corporativa frente a las empresas competidoras además de las relacionadas comerciales y el ingreso de información relevante para la realización de sus respectivas áreas organizacionales. Esto al ser aplicado a la empresa de transportes, se prevé que tendrá impacto positivo ya que tendrá un área especializada en manejar las relaciones con terceros y de concretar las ventas necesarias para la subsistencia de la organización, así mismo Muñoz (2018) menciona que los procedimientos orientados a lograr la mejora continua en el hospital es de suma importancia ya que ejerce influencia positiva sobre el sistema de abastecimiento; por lo tanto, contribuye a la mejora de los procesos realizados por el nosocomio público logrando entregar un servicio de acorde a las necesidades de los pobladores de manera oportuna, así mismo, Fabio (2016) manifiesta que luego de abordar las concepciones de la incidencia de las tecnologías de la información sobre los procesos logísticos de las empresas, se determinó que estas juegan un papel muy importante ya que a parte de facilitar el traslado de equipamiento delicado como alimentos preparados u otros, ayuda a entregar homogeneidad en la calidad a los clientes tanto en la tienda física como cuando se realiza el traslado de su mercadería a sus domicilios.

El nivel de satisfacción del cliente en la empresa CERÁMICOS DETT S.A.C., Rioja 2019, con un nivel de muy insatisfecho el 8%, seguido del nivel insatisfecho con un 28%, un nivel indiferente con un 26%, un nivel satisfecho de un 25% y con un nivel muy satisfecho un 15%. De acuerdo a los resultados se muestra una predominancia del nivel insatisfecho, debido a que los precios que oferta la empresa están por encima del precio de mercado, la empresa no busca forma de comunicación con el cliente, sienten que las condiciones de calidad de las mercaderías compradas no está en función a los precios pactados, con una atención no adecuada por parte del personal, en cuanto a la utilización de herramientas de

seguridad durante el proceso de envío, transporte, recepción, almacenaje y despacho de su mercadería no es la adecuada.

Al contrastar con los resultados del estudio realizado por García. (2017) donde menciona que después de haber realizado el análisis correspondiente a la satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable, en cuanto a atención de reclamos operativos, comerciales y relacionados a incomodidades en la facturación, se determinó que presentan niveles considerables de insatisfacción. En cuanto a los elementos tangibles percibidos por los usuarios, indicaron encontrarse en un nivel regular de satisfacción; mientras tanto, al ser encuestados referente a la satisfacción por el servicio prestado, mencionaron encontrarse en un nivel bajo de satisfacción, en cuanto a la capacidad de respuesta ofrecida por la empresa, los usuarios indicaron encontrarse en un nivel de satisfacción regular, del mismo modo plantea la capacidad de respuesta manifestando un nivel regular entre la seguridad y empatía, este resultado presenta los mismos índices con relación a la seguridad y empatía transmitida por la empresa hacia el público.

V. CONCLUSIONES

- 5.1.** Existe una relación positiva alta entre los procesos logísticos y la satisfacción de los clientes en la empresa CERÁMICOS DETT S.A.C., Rioja 2019, de acuerdo coeficiente de 0,732 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), el mismo que permite inferir que el 73.2% de los procesos logísticos se relaciona la satisfacción de los clientes en la empresa.
- 5.2.** El nivel de procesos logísticos en la empresa CERÁMICOS DETT S.A.C., Rioja 2019, es regular, debido a que el intercambio de información es engorrosa, la atención brindada por el personal de la empresa no es la adecuada, no se brindan de manera oportuna soluciones ante inconvenientes con las mercaderías, consideran que el uso de horarios y tiempos de trabajo orientados a la recepción y despacho de su mercadería no es la oportuna.
- 5.3.** El nivel de satisfacción de los la empresa CERÁMICOS DETT S.A.C., rioja 2019, es insatisfecho, debido a que los precios que oferta la empresa están por encima del precio de mercado, la empresa no busca forma de comunicación con el cliente, sienten que las condiciones de calidad de las mercaderías compradas no están en función a los precios pactados, con una atención no adecuada por parte del personal.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1. Al gerente general que las estrategias que debe aplicar la empresa deben mostrar continuidad, así mismo preverse de las sugerencias líneas arriba en sus planes de trabajo, realizar reuniones de trabajo con el personal para subsanar dudas y acciones o actividades que no ayudan a cumplir con los objetivos trazados.

- 6.2. Al gerente general capacitar al personal en temas de atención al cliente, para que este atienda de la mejor manera, con una atención amable y oportuna, al mismo tiempo la capacidad de respuesta del colaborador al cliente debe ser rápida, para ello la empresa debe brindar toda l información necesaria que el personal según su área le corresponde. Así mismo la empresa debe de programar sus descargas de mercaderías para horarios que no interfiera con las labore del colaborador y no incomode al cliente cuando este realice sus compras, brindar al colaborador todos los implementos de seguridad según el área que corresponda como por ejemplo guantes, cascos, zapatos, uniformes.

- 6.3. Al gerente general evaluar los precios asignados de los productos que se ofertan, si fuera necesario hacer reajustes en ello, los canales de comunicación con el cliente debe ser directa, para ello la empresa debe tener una base de datos con información del cliente, brindar al cliente variedad de productos donde el cliente tenga una compra certera de acuerdo s sus posibilidades económicas, las compras de mercaderías puesto en el lugar que el cliente solicita debe ser oportuna sin mayores retrasos para evitar molestias y quejas del cliente.

REFERENCIAS

- Gellibert Gaete, G. (2016). *Propuesta de mejora en procesos logísticos de la empresa HIDROSA S.A. para maximizar la satisfacción del cliente*. Ecuador .
- Ballao, R. (2004). *Logística. Administración de la cadena de suministro. Quinta edición*. Mexico: Persona Educación.
- Carranza Yzaguirre, J. F. (2016). *Nivel de Satisfacción del Cliente Interno respecto a la Gestión Logística de una Empresa de la ciudad de Cajamarca, año 2015*. Cajamarca.
- Carro, R., & Gonzáles, D. (2013). *Logística empresarial* . Argentina : Universidad Nacional de la Plata .
- Chase, R., Jacobs, R., & Aquilano, N. (2009). *Administración de operaciones-Producción y cadena de suministros*. Mexico: McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A.
- Fabio Maximiliano, M. (2016). *Planificación y gestión de operaciones en sistemas logísticos de distribución* . Argentina.
- Gellibert Gaete, G. (2015). *Propuesta de mejora en procesos logísticos de la empresa HIDROSA S.A. para maximizar la satisfacción del cliente*. Ecuador.
- Lozano, A. (20 de junio de 2017). *blog.lis.com*. Obtenido de *blog.lis.com*: <http://blog.lis.com.mx/relacion-entre-logistica-y-mejorar-el-servicio-al-cliente>
- Majem, J. (11 de 12 de 2017). *Conexionesam*. Obtenido de *Conexionesam*: <https://www.esan.edu.pe>
- Mora, L. (2016). *Gestión logística integral* . Colombia : Ecoe.
- Muñoz Correa, M. E. (2018). *Mejora continua de procesos de compra en el sistema de abastecimiento de la red asistencial de Essalud - Junin*. Huancayo .
- Narvaez Pereda, C. P. (2018). *Diseño de un modelo de administración de procesos de negocios para la mejorar la gestión del área de transporte de un operador logístico* . Lima.

Pineda Reategui, O. M. (2017). *Efecto de la implementación de un software logístico en la gestión de almacenes de la Empresa GRUPO PINEDA, región San Martín, 2017*. Tarapoto.

Ruiz Pinchi, R. (2017). *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital Essalud II, Tarapoto, San Martín- 2016*. Tarapoto.

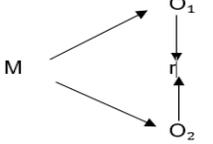
Trujillo, D. M. (14 De Setiembre de 2019). Gestión. *Gestión*, pág. 10.

Velez, B. (14 de Setiembre de 2019). *Herramientas empresariales*. Obtenido de Herramientas empresariales: <http://herramientas.camaramedellin.com.co>

Anexos

Matriz de consistencia

Título: Procesos logísticos y satisfacción en la satisfacción de los clientes de la empresa CERÁMICOS DETT S.A.C., Rioja 2019.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis		Técnica e Instrumentos								
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre los procesos logísticos y la satisfacción de los clientes en la empresa CERÁMICOS DETT S.A.C., Rioja 2019?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es el nivel de los procesos logísticos en la empresa CERÁMICOS DETT S.A.C., Rioja 2019? - ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los clientes en la empresa CERÁMICOS DETT S.A.C., Rioja 2019? 	<p>Objetivo general Establecer la relación entre los procesos logísticos y la satisfacción de los clientes en la empresa CERÁMICOS DETT S.A.C., Rioja 2019</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar los procesos logísticos en la empresa CERÁMICOS DETT S.A.C., rioja 2019. - Identificar la satisfacción de los clientes en empresa CERÁMICOS DETT S.A.C., Rioja 2019. 	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación significativa entre los procesos logísticos y la satisfacción de los clientes en la empresa CERÁMICOS DETT S.A.C., Rioja 2019 Ho: No existe relación significativa entre los procesos logísticos y la satisfacción de los clientes en la empresa CERÁMICOS DETT S.A.C., Rioja 2019</p> <p>Hipótesis específicas HE1: Los procesos logísticos en la empresa CERÁMICOS DETT S.A.C., Rioja 2019, es el adecuada. HE2: El nivel de satisfacción de los clientes en la empresa CERÁMICOS DETT S.A.C., Rioja 2019, es satisfecho</p>		<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>								
Diseño de investigación	Población y muestra		Variables y dimensiones									
 <p>Dónde: M: Muestra O₁ = Procesos logísticos O₂ = Satisfacción de los clientes r = Relación de las variables de estudio</p>	<p>Población La población estará conformada por 396 clientes.</p> <p>Muestra La muestra estará conformado por 195 clientes</p>		<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1149 933 1377 965">Variables</th> <th data-bbox="1377 933 1767 965">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1149 965 1377 1069" rowspan="2">Procesos logísticos</td> <td data-bbox="1377 965 1767 997">Sistema de información</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1377 997 1767 1069">Gerenciamiento de inventario</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1149 1069 1377 1173" rowspan="2">Satisfacción de los clientes</td> <td data-bbox="1377 1069 1767 1101">Rendimiento percibido</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1377 1101 1767 1173">Expectativa</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Procesos logísticos	Sistema de información	Gerenciamiento de inventario	Satisfacción de los clientes	Rendimiento percibido	Expectativa
Variables	Dimensiones											
Procesos logísticos	Sistema de información											
	Gerenciamiento de inventario											
Satisfacción de los clientes	Rendimiento percibido											
	Expectativa											

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario: Procesos logísticos

Instrucción. Dejo en sus manos este instrumento para ser respondido con toda la objetividad posible, será la manera que aporte para el desarrollo de la investigación.

Marca una sola alternativa en la escala de valoración

Escala de conversión	
Muy malo	1
Malo	2
Regular	3
Bueno	4
Muy bueno	5

Procesos logísticos		Escala de calificación				
Criterios de evaluación		1	2	3	4	5
Sistemas de información						
1	¿Cómo califica el intercambio de información entre el proveedor, la empresa y Ud.?					
2	¿Cómo calificas la atención brindada por el personal de la empresa?					
3	¿Cómo califica Ud. Las formas de contacto de la empresa con Ud.?					
4	¿Cómo calificas la calidad de los productos ofertados?					
5	¿Cómo considera Ud. ¿Las soluciones brindadas a sus consultas y dudas del momento?					
6	¿Cómo considera el trato del servicio de recepción y despacho?					
7	¿Cómo considera el uso de horarios y tiempos de trabajo orientados a la recepción y despacho de su mercadería?					
Gerenciamiento de inventarios						
8	¿Cómo califica Ud. ¿El sistema de codificación utilizado en su mercadería?					
9	¿Cómo considera que encontró la ubicación de su mercadería en el almacén de acuerdo a los cuidados que este debería de tener?					
10	A la hora del despacho, ¿Cómo fue la visibilidad de los datos de la mercadería sobre puesta en ella?					
11	¿Cómo considera Ud. Los implementos de seguridad que utilizan los colaboradores de la empresa?					
12	¿Cómo cree que se manejó los tiempos y prevención de incidentes para la llegada de su mercadería durante su transporte?					
13	¿Cómo consideras la solución de tus quejas y reclamos por parte de la empresa?					
14	¿Cómo calificas el trato de la empresa a la hora de solicitar los comprobantes de pago de los productos comprados?					

Fuente: Elaboración propia.

Cuestionario: Satisfacción del cliente

Marca una sola alternativa en la escala de valoración

Escala de conversión	
Muy insatisfecho	1
Insatisfecho	2
Ni satisfecho ni insatisfecho	3
Satisfecho	4
Muy satisfecho	5

Satisfacción del cliente		Escala de calificación				
Criterios de evaluación		1	2	3	4	5
Rendimiento percibido						
1	¿Cómo se siente respecto a los precios que el brinda la empresa?					
2	¿Cómo se siente respecto a los intentos por comunicarse con Ud. para brindarle información de la portación de documentos necesarios para el Despacho de su mercadería?					
3	¿Cómo se siente respecto al sistema de codificación utilizado en su mercadería?					
4	¿Cómo se siente respecto a las condiciones de calidad cree que es despachada la mercadería?					
5	¿Cómo se siente respecto a las soluciones a sus consultas y dudas del momento?					
Expectativas						
6	¿Cómo se siente respecto al trato del servicio de recepción y despacho?					
7	¿Cómo se siente respecto a la atención brindada en la recepción y despacho de su mercadería?					
8	¿Cómo se siente respecto a la utilización de herramientas de seguridad durante el proceso de envío, transporte, recepción, almacenaje y despacho de su mercadería?					
9	¿Cómo se siente respecto a los tiempos de entrega de su mercadería?					
10	¿Cómo se siente respecto a la resolución de reclamos en cuanto a la conformidad de su mercadería?					
11	¿Cómo se siente respecto a la facilidad de manipulación de documentos convenientes propios de Ud. Y/o de su mercadería?					

Fuente: Elaboración propia.

Validación del instrumento

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Panduro Pinedo, Wendy Cristie.
 Institución donde labora : Coopac San Martín de Porres
 Especialidad : Magister en Administración de Negocios
 Instrumento de evaluación : satisfacción del cliente
 Autor del instrumento : Br. Danny Marhd Trujillo Vargas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				✓	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Fidelización del socio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				✓	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Fidelización del socio .					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Fidelización del socio de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				✓	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				✓	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Fidelización del socio .					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				✓	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.			✓		
PUNTAJE TOTAL					43	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 43

Tarapoto, 05 de noviembre de 2019.



MBA. Cristie Wendy Panduro Pinedo
Matrícula N° 19-1001

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Panduro Pinedo, Wendy Cristie.
 Institución donde labora : Coopac San Martín de Porres
 Especialidad : Magister en Administración de Negocios
 Instrumento de evaluación : Procesos logísticos
 Autor del instrumento : Br. Danny Marhd Trujillo Vargas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				✓	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad de servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Calidad de servicio , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				✓	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				✓	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación, y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				✓	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicio .					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				✓	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				✓	
PUNTAJE TOTAL					44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

44

Tarapoto, 05 de noviembre de 2019.


 MBA, Cristie Wendy Panduro Pinedo
 Matrícula N° 19-1081

FORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Sánchez Dávila Keller
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Magister en Administración de Negocios
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Procesos Logística
 Autor del instrumento : Br. Danny Marhd Trujillo Vargas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				✓	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión logística en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión logística					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión logística, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				✓	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				✓	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				✓	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión logística.					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				✓	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				✓	
PUNTAJE TOTAL						44

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

INSTRUMENTO COHERENTE Y APTO PARA SU APLICACIÓN

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

44

Tarapoto, 27 de Octubre de 2019.

Mg. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Sánchez Dávila Keller
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Magister en Gestión y Políticas Publicas
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Satisfacción del cliente
 Autor del instrumento : Br. Danny Marhd Trujillo Vargas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				✓	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Satisfacción del cliente en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				✓	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del cliente .					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción del cliente de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				✓	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				✓	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del cliente .					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				✓	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.			✓		
PUNTAJE TOTAL						43

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 43

Tarapoto, 27 de octubre de 2019.


Mg. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Loja Rodríguez, Waldomero.
 Institución donde labora : Coopac San Martín de Porres
 Especialidad : Magister Administración de Negocios
 Instrumento de evaluación : satisfacción del cliente
 Autor del instrumento : Br. Danny Marhd Trujillo Vargas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				✓	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Fidelización del socio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				✓	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Fidelización del socio .					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Fidelización del socio de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				✓	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				✓	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Fidelización del socio .					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				✓	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				✓	
PUNTAJE TOTAL						43

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento Coherente y apto para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Tarapoto, 05 de noviembre de 2019.


 MBA. Waldomero Loja Rodríguez
 C.E.R.S.M. N. 0140

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Loja Rodríguez, Waldomero.
 Institución donde labora : Coopac San Martín de Porres
 Especialidad : Magister en Administración de Negocios
 Instrumento de evaluación : Procesos logísticos
 Autor del instrumento : Br. Danny Marhd Trujillo Vargas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				✓	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad de servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Calidad de servicio , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				✓	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				✓	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				✓	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicio .					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				✓	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				✓	
PUNTAJE TOTAL						44

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

44

Tarapoto, 05 de noviembre de 2019.

[Firma manuscrita]
 MBA. Waldomero Loja Rodríguez
 C.E.R.S.M. N. 0140

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



CERAMICOS DETT S.A.C.

"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

Rioja, 04 de Noviembre del 2019

CARTA

SEÑOR:

DANNY MARHD TRUJILLO VARGAS

ASUNTO: AUTORIZACION

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente, a nombre de CERAMICOS DETT S.A.C. y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

Que, de acuerdo a lo solicitado mediante documento de referencia, se le autoriza a usted para que pueda realizar su proyecto de investigación titulada: **"RELACION DE LOS PROCESOS LOGISTICOS EN LA SATISFACCION DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA CERAMICOS DETT S.A.C, RIOJA 2019"** para lo cual deberá coordinar con la subgerencia, asimismo se indica que toda información deberá ser solicitada mediante documento.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,

CERAMICOS DETT S.A.C
RUC: 20194040001


TITO BUENAVENTURA CONCHE DETT
GERENTE GENERAL

Base de datos estadísticos

Variable 1

CLIENTES	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	total
1	3	4	2	3	3	2	3	3	2	4	5	4	4	5	47
2	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	49
3	2	4	1	1	1	1	1	1	1	4	5	5	4	4	35
4	3	3	2	2	2	1	2	2	1	4	4	4	4	4	38
5	2	4	2	4	3	3	4	3	3	5	4	4	4	5	50
6	3	4	2	2	2	1	2	2	1	4	3	4	3	4	37
7	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	52
8	3	3	2	2	3	3	2	3	3	5	5	4	4	4	46
9	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	21
10	3	3	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	58
11	2	2	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	50
12	2	3	3	2	4	3	2	4	3	5	4	3	3	3	44
13	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	3	3	22
14	3	3	3	3	4	4	3	4	4	5	5	3	4	2	50
15	2	3	3	2	1	2	2	1	2	5	4	3	4	3	37
16	2	4	2	2	1	2	2	1	2	4	5	3	3	3	36
17	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	4	4	24

Variable 2

CLIENTES	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	TOTAL
1	5	3	2	1	3	1	1	1	1	1	3	22
2	5	2	3	2	2	1	1	2	1	2	3	24
3	1	1	1	4	2	4	3	4	3	4	1	28
4	5	2	2	1	1	4	1	2	1	2	2	23
5	5	4	3	3	5	4	5	4	4	3	5	45
6	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	44
7	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	40
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
9	4	4	5	3	5	4	4	4	4	3	5	45
10	4	4	4	5	4	4	3	5	3	5	4	45
11	3	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	48
12	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	42
13	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	46
14	3	4	4	5	3	4	3	5	3	5	3	42
15	3	3	4	5	3	4	4	5	3	5	3	42
16	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	47
17	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	42
18	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	49