



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

Gestión Logística y Satisfacción del Cliente de la Empresa  
Negociaciones El Prominente S.A.C. en la ciudad de Pacasmayo en  
el año 2020

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

Licenciado en Administración

**AUTORES:**

Mujica Torres, William Kevin (ORCID: 0000-0003-3556-9726)

Pacherres Vásquez, Edwin Miguel (ORCID: 0000-0002-7200-839X)

**ASESORES:**

MBA. Aguilar Chávez, Pablo Valentino (ORCID: 0000-0002-8663-3516)

Parraguez Carrasco, Benito Marcos (ORCID: 0000-0002-1604-8098)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Logística

CHEPÉN – PERÚ

2020

### **Dedicatoria**

El presente trabajo de investigación científica es dedicado a nuestros padres los cuales son nuestro pilar fundamental para el progreso de nuestra vida, puesto que ellos se ven inmiscuidos en nuestro diario vivir y nos apoyan tanto económicamente y a la vez emocional al creer en nuestro compromiso para ser profesionales.

## **Agradecimiento**

Agradecemos a nuestro creador y salvador Jesucristo por permitirnos vivir y renovarnos las fuerzas, a nuestra familia por su amor, comprensión y apoyo, a nuestra profesora que con sus enseñanzas nos guía a través del camino del conocimiento, y los docentes que nos apoyaron revisando nuestro trabajo de investigación, y a la universidad Cesar Vallejo por abrirnos las puertas de su casa de estudio, a todos ellos nuestra más sincera gratitud.

## Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo de y diseño de investigación	11
3.2. Variables y Operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
Anexos	34
Anexo 01. Operacionalización de variables	35
Anexo 02: Cuestionario de Gestión logística	36
Anexo 03: Cuestionario de Satisfacción	37
Anexo 04: Validación del instrumento de investigación mediante juicio de expertos	38
Anexo 05: Confiabilidad de los instrumentos	50
Anexo 06: Carta de permiso para hacer la tesis en la empresa	52

## Índice de tablas

Tabla 1 Jueces validadores	15
Tabla 2 Aspectos éticos	16
Tabla 3 Normalidad de las series Gestión logística y Satisfacción del cliente	17
Tabla 4 Relación entre gestión logística y la satisfacción del cliente de la empresa Negociaciones El Prominente S.A.C. en Pacasmayo en el año 2020	18
Tabla 5 Nivel de gestión logística de la empresa Negociaciones El prominente S.A.C. en la ciudad de Pacasmayo en el año 2020	19
Tabla 6 Nivel de la satisfacción del cliente de la empresa Negociaciones el prominente S.A.C. en la ciudad de Pacasmayo en el año 2020	20
Tabla 7 Relación entre la dimensión de gestión de stocks y la satisfacción del cliente de la empresa Negociaciones El prominente S.A.C. en la ciudad de Pacasmayo en el año 2020	21
Tabla 8 Relación entre la dimensión ciclo de pedido y la satisfacción del cliente de la empresa Negociaciones El prominente S.A.C. en la ciudad de Pacasmayo en el año 2020	22
Tabla 9 Relación entre la dimensión canal de distribución y la satisfacción del cliente de la empresa Negociaciones El prominente S.A.C. en la ciudad de Pacasmayo en el año 2020	23
Tabla 10 Relación entre la dimensión de logística inversa y la satisfacción del cliente de la empresa Negociaciones El prominente S.A.C. en la ciudad de Pacasmayo en el año 2020	24

## Resumen

La investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre gestión logística y la satisfacción del cliente de la empresa Negociaciones El Prominente S.A.C. en la ciudad de Pacasmayo en el año 2020. Se empleó un estudio de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo y diseño no experimental correlacional, teniendo como población a 25 clientes siendo igual a la muestra. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario validado por juicio de expertos y un alfa de Cronbach de 0,808 y 0,756 en cada instrumento. Se evidenció que el nivel de gestión logística era deficiente, la satisfacción del cliente de nivel medio; y en cuanto a las correlaciones entre las dimensiones de la gestión logística y la variable satisfacción del cliente se obtuvo relación significativa y directa con los siguientes grados: alto en gestión de stocks ( $\rho = 0,708$ ), canal de distribución ( $\rho = 0,739$ ), y moderado en ciclo de pedido ( $\rho = 0,652$ ), logística inversa ( $\rho = 0,652$ ). En conclusión, la gestión logística y la variable satisfacción del cliente es significativa y dicha relación es directa y de grado alto por el coeficiente rho de 0,771.

**Palabras clave:** Gestión logística, satisfacción del cliente.

## **Abstract**

The objective of the investigation was to determine the relationship between logistics management and customer satisfaction of the company Negociaciones El Prominente S.A.C. in the city of Pacasmayo in 2020. A descriptive quantitative approach study and correlational non-experimental design were used, with a population of 25 clients being equal to the sample. The survey technique was used and as an instrument the questionnaire validated by expert judgment and a Cronbach's alpha of 0.808 and 0.756 in each instrument. It was evidenced that the level of logistics management was deficient, the customer satisfaction of medium level; Regarding the correlations between the dimensions of logistics management and the customer satisfaction variable, a significant and direct relationship was obtained with the following degrees: high in stock management ( $\rho = 0.708$ ), distribution channel ( $\rho = 0.739$ ), and moderate in order cycle ( $\rho = 0.652$ ), reverse logistics ( $\rho = 0.652$ ). In conclusion, logistics management and the customer satisfaction variable is significant and this relationship is direct and of a high degree due to the rho coefficient of 0.771.

**Keywords:** Logistics management, satisfaction, customer.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, PARRAGUEZ CARRASCO MARCOS BENITO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHEPEN, asesor de Tesis titulada: " Gestión Logística y Satisfacción del Cliente de la Empresa Negociaciones EL Prominente S.A.C en la ciudad de Pacasmayo en el año 2020", cuyos autores son PACHERRES VASQUEZ EDWIN MIGUEL, MUJICA TORRES WILLIAM

KEVIN, constato que la investigación cumple con el índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHEPÉN, 17 de Julio del 2021

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
PARRAGUEZ CARRASCO MARCOS BENITO <b>DNI:</b> 17404650 <b>ORCID</b> 0000-0002-1604-8098	Firmado digitalmente por: PCARRASCOMB el 19- 07-2021 12:59:45

Código documento Trilce: TRI - 0133811