



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

# FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión logística y Satisfacción del cliente en la empresa Tai Loy S.A  
Cajamarquilla, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Merino Blas Joan Manuel Alejandro

ASESORES:

Mgtr. Marco Antonio Candia Menor

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

Lima-Perú

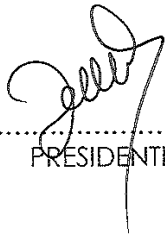
2018

## **PÁGINAS PRELIMINARES**

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Merino Blas, Joan Manuel Alejandro cuyo título es: Gestión logística y Satisfacción del cliente de la empresa Tai Loy S.A Cajamarquilla, 2018

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 (número) dieciseis (letras).

Lima, San Juan de Lurigancho.....13 de 12 del 2018....



.....  
PRESIDENTE



.....  
SECRETARIO



.....  
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

**Dedicatoria**

A mi madre, hermana y abuela que son mi  
inspiración para mi lucha por lograr el  
éxito

## **AGRADECIMIENTO**

A mi profesor el Dr. Darién Barramedo Rodríguez Galán por sus consejos para mejorar en la vida universitaria.

A la empresa Tai Loy S.A. a mi jefe Joel Yauri Hernández por facilitarme información relevante para mi investigación.

A la Universidad César Vallejo por estos años de experiencias forjando estudio profesional.

## Declaración de autenticidad

Yo, Merino Blas, Joan Manuel Alejandro, con DNI N° 77354667, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la tesis son auténticos y veraces.

Por tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada en la investigación, por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 13. de 12. .... del 2018



---

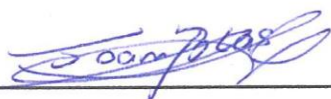
Merino Blas Joan Manuel Alejandro

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento a todo ustedes la Tesis Titulada **“Gestión Logística y Satisfacción del cliente en la empresa Tai Loy S.A. Cajamarquilla, 2018”** con la finalidad de poder cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

La presente investigación tiene como objetivo establecer la relación entre Gestión Logística y Satisfacción del cliente en la empresa Tai Loy S.A. El documento consta de siete capítulos estructurados de la siguiente forma: introducción, método, resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones, referencia bibliográficas y anexos. El propósito de mi investigación fue determinar si hay una relación entre Gestión Logística y Satisfacción del cliente en la empresa Tai Loy S.A., la misma que hoy muestro, aguardando que cumpla con ciertos requisitos para optar el título profesional de licenciado en Administración.



---

Merino Blas Joan Manuel Alejandro

## Índice general

<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b> .....	ii
página de jurado .....	III
Dedicatoria.....	IV
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	V
Declaración de autenticidad .....	VI
<b>PRESENTACIÓN</b> .....	VII
Índice.....	VIII
Índice de tablas.....	X
Resumen .....	XI
<b>ABSTRACT</b> .....	XII
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	XIII
<b>1.1 Realidad problemática</b> .....	14
<b>1.2 Trabajos previos</b> .....	17
<b>1.3 Teorías relacionas al tema</b> .....	21
<b>1.3.1 Gestion Logistica</b> .....	21
<b>1.3.2 Satisfaccion del cliente</b> .....	27
<b>1.4 Formulación del problema</b> .....	33
<b>1.4.1 Problema general</b> .....	33
<b>1.4.2 Problemas específicos</b> .....	33
<b>1.5 Justificación del estudio</b> .....	33
<b>1.5.1 Justificación teórica:</b> .....	33
<b>1.5.2 Justificación metodológica:</b> .....	34
<b>1.5.3 Justificación práctica</b> .....	34
<b>1.5.4 Justificación social</b> .....	34
<b>1.6 Hipótesis</b> .....	34
<b>1.6.1 Hipótesis general</b> .....	34
<b>1.6.2 Hipótesis específicas</b> .....	34
<b>1.7 Objetivos:</b> .....	35
<b>1.7.1 Objetivo general</b> .....	35
<b>1.7.2 Objetivos específicos</b> .....	35
<b>II. MÉTODO</b> .....	36
<b>2.1 Diseño de la investigación:</b> .....	37
<b>2.2 Variables, operacionalización</b> .....	38
<b>2.3 Población y muestra</b> .....	41



<b>2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad</b> .....	42
<b>2.5 Métodos de análisis de datos</b> .....	47
<b>2.6 Aspectos éticos</b> .....	47
<b>III.RESULTADOS</b> .....	46
<b>3.1 Análisis e interpretación de resultados</b> .....	49
<b>3.1.1 Tablas cruzadas de variables</b> .....	50
<b>3.2 Contratación de hipótesis general</b> .....	55
<b>3.3 Contratación de hipótesis específicas</b> .....	56
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	60
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	64
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	67
<b>VII. REFERENCIAS</b> .....	69
<b>VIII. ANEXOS</b> .....	73

## Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de Gestión Logística .....	40
Tabla 2 Operacionalización de Satisfacción del cliente .....	41
Tabla 3 Validez basada en el contenido a través de la V de Aiken de la variable gestión logística.....	44
Tabla 4 Validez basada en el contenido a través de la V de Aiken de la variable satisfacción del cliente.....	44
Tabla 5 Tabla de rangos de confiabilidad.....	44
Tabla 6 Tabla de rangos y magnitudes .....	47
Tabla 7 Gestión logística y satisfacción del cliente.....	48
Tabla 8 Gestión de stock y satisfacción del cliente .....	49
Tabla 9 Ciclo de pedido y satisfacción del cliente .....	50
Tabla 10 Canales de distribución y satisfacción del cliente .....	51
Tabla 11 Logística inversa y satisfacción del cliente .....	52
Tabla 12 Correlaciones Gestión logística y satisfacción del cliente .....	53
Tabla 13 Correlaciones Gestión de stock y satisfacción del cliente.....	54
Tabla 14 Correlaciones ciclo de pedido y satisfacción del cliente .....	55
Tabla 15 Correlaciones Canales de distribución y satisfacción del cliente.....	56
Tabla 16 Correlaciones Logística inversa y satisfacción del cliente.....	57

### **Resumen**

La presente investigación se basa en el estudio de la gestión logística y satisfacción del cliente en la empresa Tai Loy S.A. Cajamarquilla – 2018, teniendo como objetivo general determinar la relación entre la gestión logística y satisfacción del cliente de la empresa Tai Loy S.A para lograr el estudio se tomó como antecedentes principales a los siguientes autores: la gestión logística a burea veritas formación (2011) y en satisfacción del cliente a Kotler y Keller (2006).

Esta investigación fue de tipo descriptivo correlacional, diseño no experimental de corte transversal, el cual se sustenta con la teoría metodológica de Hernández, Méndez, Cuevas y Mendoza (2014). La población de la presente investigación estuvo conformada por los clientes de Tai Loy S.A y su muestra fue de 25 clientes quienes se tomaron en cuenta por sus (compras, reclamos y quejas) sobre sus envíos de mercadería. Se aplico la técnica encuesta cuyo instrumento utilizado es el cuestionario conformado por 26 ítem en gestión logística y 19 ítem en satisfacción del cliente. la base de datos obtenidos fue procesada en el sistema de satos del SPSS (v.24).

Finalmente, se concluyó que existe una relación directa y significativa entre las variables de gestión logística y satisfacción del cliente en la empresa Tai Loy. S.A Cajamarquilla - 2018 dando como resultado un ( $Rho= 0,7$ ) con un nivel de significancia de ( $Sig.=0$ ); ( $p\leq 0,05$ ) siendo menor dando como resultado el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la alterna que significa la existencia de la relación entre las variables.

**Palabra clave:** Gestión Logística, ciclo de pedido, logística inversa y satisfacción del cliente.

## Abstract

The present investigation is based on the study of logistics management and customer satisfaction in Tai Loy S.A. Cajamarquilla - 2018, with the general objective of determining the relationship between logistics management and customer satisfaction of the company Tai Loy SA to achieve the study was taken as the main background to the following authors: the logistic management to burea veritas formation (2011) and in customer satisfaction to Kotler and Keller (2006).

This research was descriptive correlational type, non-experimental cross-sectional design, which is supported by the methodological theory of Hernández, Méndez, Cuevas and Mendoza (2014). The population of the present investigation consisted of the clients of Tai Loy S.A and its sample was of 25 clients who were taken into account for their (purchases, claims and complaints) about their shipments of merchandise. The survey technique was applied, the instrument used is the questionnaire consisting of 26 items in logistics management and 19 item in customer satisfaction. The database obtained was processed in the SPSS sat system (v.24).

Finally, it was concluded that there is a direct and significant relationship between the variables of logistics management and customer satisfaction in the company Tai Loy. S.A Cajamarquilla -2018 resulting in a ( $Rho = 0.7$ ) with a level of significance of ( $Sig = 0$ ); ( $p \leq 0.05$ ) being smaller, resulting in the rejection of the null hypothesis and the acceptance of the alternating one, which means the existence of the relationship between the variables.

**Keyword:** Logistics Management, order cycle, reverse logistics and customer satisfaction.