



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

La Gestión logística y la calidad de servicio de la empresa agua de mesa Shalom's,
Chimbote 2019.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORAS:

JARA ROSADO, Yaneth Carolay (ORCID: 0000-0002-5782-5834)
SÁNCHEZ PÉREZ, Melina Roselly (ORCID: 0000-0001-7361-3148)

ASESOR METODOLÓGICO:

Mgr. RANDALL MANOLO, Gutiérrez Chilca. (ORCID: 0000-0003-2114-3724)

ASESTOR TEMÁTICO:

Mgr. LANDERS MOSCOL, Mario Arturo (ORCID: 0000-0003-4051-6119)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones.

CHIMBOTE – PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios por concedernos la vida y cuidarnos a lo largo de nuestra carrera.

A nuestros padres por aconsejarnos y apoyarnos en el transcurso de nuestros estudios profesionales.

A nuestros docentes por guiarnos en cada uno de nuestros trabajos académicos.

A la Universidad César Vallejo por ser nuestra casa de estudios.

Carolay Jara Rosado

Melina Sánchez Pérez

Agradecimiento

A Dios por brindarnos salud y bienestar a lo largo de nuestras vidas.

A nuestros padres por ayudarnos emocional y económicamente.

A nuestros docentes por transmitirnos los conocimientos necesarios para culminar la tesis.

A la Universidad César Vallejo por mejorar cada año la calidad educativa.

Carolay Jara Rosado

Melina Sánchez Pérez



ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F07-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a)

JARA ROSADO YANETH CAROLAY

cuyo título es:

LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA
EMPRESA AGUA DE MESA SHALON'S, CHIMBOTE 2019.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por

el estudiante, otorgándole el calificativo de:17..... (Número).....

.....DIECISIETE..... (Letras).

Chimbote. 03. de Julio Del 20.19..

PRESIDENTE

MGTR. MANOLO GUTIERREZ CHILCA

SECRETARIO

MGTR. MARIO LANDERS MOSCOL

VOCAL

MGTR. CRISTIAN URBINA SUASNABAR

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a)

..... SÁNCHEZ PÉREZ MELINA ROSELLY

cuyo título es:

..... LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA

..... AGUA DE MESA SHALOM'S, CHIMBOTE 2019.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 1.6 (Número).....

..... DIECISEIS (Letras).

Chimbote...03. de Julio Del 2019..

.....

 PRESIDENTE

MGTR. MANOLO GUTIERREZ CHILCA

.....

 SECRETARIO

MGTR. MARIO LANDERS MOSCOL

.....

 VOCAL

MGTR. CRISTIAN URBINA SUASNABAR


Declaratoria de autenticidad

Nosotras, Yaneth Carolay Jara Rosado con DNI N° 76625304 y Melina Roselly Sánchez Pérez con DNI N° 70004091, 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 Académico Profesional de Administración, declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompañamos es veraz y auténtica.

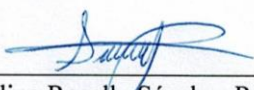
Así mismo, declaramos también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Chimbote, julio del 2019.



Yaneth Carolay Jara Rosado
DNI: 76625304



Melina Roselly Sánchez Pérez
DNI: 70004091

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	vi
Índice	vii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	13
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	13
2.2 Operacionalización de variables.....	14
2.3 Población, muestra y muestreo	16
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	17
2.5 Procedimiento	18
2.6 Método de análisis de datos	19
2.7 Aspectos éticos	19
III. RESULTADOS.....	20
IV. DISCUSIÓN	31
V. CONCLUSIONES.....	34
VI. RECOMENDACIONES.....	35
VII. PROPUESTA	36
REFERENCIAS.....	46
ANEXOS.....	52

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general describir la gestión logística y la calidad de servicio de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019. La confección de este trabajo se basó principalmente en la teoría de Cano et al. (2015) correspondiente a la variable gestión logística y la teoría de Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) sobre la variable calidad de servicio. El tipo de investigación fue un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental – transversal; las poblaciones estuvieron compuestas por 10 trabajadores operativos y 1,150 clientes según la base de datos del año 2019 y en este caso la muestra solo se aplicó a los clientes generando como tamaño muestral un total de 288 clientes. El tipo de instrumento utilizado fue el cuestionario y como técnica la encuesta, la cual estuvo conformada por 15 preguntas referentes a la gestión logística y 17 preguntas con respecto a la calidad de servicio, ambos cuestionarios estuvieron acorde a una escala de Likert. Los resultados más importantes fueron que el 54% de los trabajadores operativos indicó que la gestión logística tiene un nivel malo, el 50% opinó que la distribución por parte de la empresa es malo; mientras que el 52% de los clientes señaló que la calidad de servicio tiene un nivel bueno, el 57% respondió que la fiabilidad tiene un nivel malo y el 58% mencionó que la seguridad es buena. Finalmente, se concluyó que la empresa agua de mesa Shalom's debe llevar a cabo la propuesta planteada con el propósito de que solucione sus problemas dentro de su gestión logística y la calidad de servicio que entrega a sus clientes.

Palabras clave: gestión logística, calidad de servicio, distribución.

ABSTRACT

The main objective of this research was to describe the logistics management and the quality of service of the company Shalom's table water, Chimbote 2019. The preparation of this work was based mainly on the theory of Cano et al. (2015) corresponding to the variable logistics management and the theory of Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) on the quality of service variable. The type of research was a quantitative approach with a non-experimental - transversal design; The populations were composed of 10 operative workers and 1,150 clients according to the database of the year 2019. In this case, the sample was only applied to the clients, generating a sample size of 288 clients. The type of instrument used was the questionnaire and as a technique the survey, which consisted of 15 questions related to logistics management and 17 questions regarding the quality of service, both questionnaires were according to a Likert scale. The most important results were that 54% of the operative workers indicated that the logistics management has a bad level, 50% thought that the distribution by the company is bad; while 52% of the clients indicated that the quality of service has a good level, 57% answered that the reliability has a bad level and 58% mentioned that the security is good. Finally, it was concluded that the Shalom's table water company must carry out the proposed proposal with the purpose of solving its problems within its logistics management and the quality of service it delivers to its customers.

Keywords: logistics management, quality of service, distribution.