



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gestión logística y la satisfacción del cliente en la empresa  
CONESUR S.A.C. Ica - 2021**

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

**AUTORAS:**

Padilla Bautista, Karen Sindy (ORCID:0000-0002-4893-9418)

Ramos Torres, Cinthia Candy (ORCID:0000-0002-0826-468x)

**ASESOR:**

Mgr. Landers Moscol, Mario Arturo (ORCID:000-003-4051-6119)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

CHIMBOTE – PERÚ

2021

### **Dedicatoria**

El presente trabajo de investigación lo dedicamos a nuestros padres y a nuestros hermanos que son nuestra mayor fuente de motivación.

### **Agradecimiento**

Agradecemos a Dios, nuestros padres por guiarnos en nuestro desarrollo profesional, a nuestra alma mater en sus enseñanzas y a la empresa por la confianza.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos.....	14
3.6. Método de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIONES.....	26
VII. RECOMENDACIONES.....	27
REFERENCIAS.....	29
ANEXOS.....	34

## Índice de tablas

<b>Tabla 1:</b> <i>Correlación entre Gestión Logística y Satisfacción.....</i>	16
<b>Tabla 2:</b> <i>Análisis de Gestión Logística en la empresa CONESUR S.A.C. ....</i>	17
<b>Tabla 3:</b> <i>Análisis de Satisfacción CONESUR S.A.C. ....</i>	19
<b>Tabla 4:</b> <i>Tabla de correlación entre las dimensiones de las variables.....</i>	21

## Índice de gráficos y figuras

<b>Gráfico 1:</b> <i>Resultado de Gestión Logística</i> .....	18
<b>Gráfico 2:</b> <i>Resultado de satisfacción en la empresa CONESUR SAC</i> .....	19

## Resumen

El triunfo de las organizaciones hoy en día se apoya en la gestión logística claramente vinculada a la satisfacción del cliente, esta investigación considera de objetivo general determinar si hay relación en la gestión logística y satisfacción del cliente de la empresa CONESUR S.A.C. Ica 2021, fundamentado por una metodología cuantitativa, de tipo básica la cual fue de diseño no experimental, transversal y correlacional, se analizó a una población de 100 clientes, se les brindo un cuestionario constituido por 12 preguntas con respecto a la gestión logística y 12 preguntas con respecto a la satisfacción del cliente con escala de Likert las cantidades alcanzadas fue procesadas en el sistema SPSS 21.

Por último, concluimos que se encontró una relación positiva considerable en las variables gestión logística y satisfacción del cliente, obteniendo un resultado de ( $Rho=0.618$ ) con el nivel de significancia de ( $Sig=0$ ) dado que el rendimiento es menor se descarta la hipótesis nula y aceptamos la alternativa, dándonos a conocer que, si existe relación entre las variables investigadas.

**Palabras clave:** Gestión, Satisfacción, Logística, clientes.

## **Abstract**

The triumph of organizations today is based on, management, logistics, clearly linked to customer satisfaction, this research considers the general objective to determine if there is a relationship between logistics management and customer satisfaction of the company CONESUR S.A.C. Ica 2021, based on a basic, quantitative methodology which was of non-experimental, cross-sectional and correlational design, a population of 100 clients was analyzed, they were given a questionnaire consisting of 12 questions regarding the management logistics and 12 questions regarding customer satisfaction with a Likert scale, the amounts reached were processed in the SPSS 21 system.

Finally, we conclude that a considerable positive relationship was found in the logistics management and customer satisfaction variables, obtaining a result of ( $Rho=0.618$ ) with the significance level of ( $Sig=0$ ) given that the performance is less than We rule out the null hypothesis and accept the alternative, letting us know that there is a relationship between the variables investigated.

**Keywords:** Management, Satisfaction, Logistics, customers.



## I. INTRODUCCIÓN

La industria ferretera en México sostuvo en los tres últimos años un crecimiento constante en más del 7.5%, consiguiendo posicionar al sector ferretero mejor situado dentro de la economía del país. Las ferreterías son consideradas el mejor negocio, ya que da solución a las dudas de construcción; indica que este mercado es un sector comercial e industrial más sólido en México, vemos alrededor de 95 mil tiendas entre urbanizaciones e industrias. (Revista de Preferencia, 2019).

En España el sector ferretero se salvó de la desgracia causada por la pandemia covid-19 ya que en el año 2020 siendo este un año de inestabilidad económica las ferreterías y distribuidores tuvieron una caída del 1% frente al año 2019 en su facturación. Las ferreterías según la medición del barómetro realizado por AECOC donde se encuentran asociadas 28,000 empresas de distintos sectores donde vemos que la facturación cayó en el 2020 en un 1.06% de acuerdo a las medidas adoptadas por el país. La pérdida fue --1.51% en las ferreterías tradicionales un -0.94% en las grandes y especializadas. La venta desde casa por internet ha mejorado al sector. (El País, 2021).

En el caso de Perú según fuentes El Peruano el sector construcción creció en un 1.9% para el año 2019, en el año 2020 por consecuencias de la pandemia covid-19 el sector construcción decreció en un 13.9%, sin embargo, para este 2021 se muestra un crecimiento en el sector considerable. Así mismo la economía peruana en general debido a la pandemia sufrió una caída del 11.1% para el 2020, pero según el BCR indica que en este año 2021 se reportara un aumento en el PBI en 10.7% y para el año siguiente de un 4.5%. (El Peruano, 2021).

La oficina general de evaluación de impacto y estudios económico del Produce indica que en cuanto al sector de ferreterías en Perú para este año 2021 las ventas aumentaron en un 30.8% esto motivado por el crecimiento en la demanda que el sector construcción está teniendo. (El Peruano, 2021).

El gobierno desarrolló un plan de reactivación económica social el cual posibilitó a que los sectores reinicien sus actividades por fases con todos los reglamentos de seguridad y el cuidado interno de las organizaciones, adquiriendo los permisos

adecuados de parte del ministerio de salud, esto género que las compras de materiales sean ineficientes lo cual provoco un desabastecimiento de los almacenes.

La gestión logística es valioso para las empresas, porque no es únicamente el poseer una gran cartera de productos o unas ventas exitosas, si no disponemos de la atención y los recursos en el momento el tiempo y el lugar que el cliente lo requiera, por el contrario, si ponemos en primer lugar la cadena de suministro como columna estratégica del negocio se consigue ventajas competitivas donde los clientes serán favorecidos primordialmente, en este sentido según (Mora, 2016) la logística se ha vuelto en los últimos años un área muy necesaria que se ha posicionado estratégicamente en el centro vital de los negocios y de la competitividad.

La empresa CONESUR SAC situado en la ciudad de Ica fue fundada el año 2006, está dedicada al rubro de ferretería, durante estos años ha tenido un crecimiento progresivo teniendo en la actualidad dos almacenes y siendo estos puntos de venta directa con los clientes, sin embargo, este crecimiento se ha visto disminuido, el cual ha reflejado diversas consecuencias como conflictos y pérdidas con los proveedores esto se refleja en la lista que nos proporcionó la empresa, contaban con 26 proveedores para el año 2019, para el año 2020 cuentan con solo 15 proveedores y el año 2021 se mantuvo en esos 15 proveedores (anexos 10, 11 y 12), hubieron quejas de los clientes por la falta de productos en la fecha programada que ocasiona inconformidad y descontento en ellos dando como resultado la pérdida de clientes frecuentes y la reducción de ventas, como fuente de corroboración contamos con los balances financieros del año 2019 (anexo 5) y 2020 (anexo 6) que visualiza una reducción importante en las ventas, se visualiza desabastecimiento de productos ya que lo almacenes se encuentran vacíos (anexo 7), también se visualiza desorden en el almacén para ello contamos con imágenes colocados en el (anexo 9), el Kardex no refleja las existencias reales del almacén lo cual logística sube la información errónea al programa SAP y el área de ventas al tener esta información errónea respecto a los productos que no tienen en stock dan mala información al cliente (anexo 8), es por esta coyuntura que se busca responder a la siguiente interrogante ¿Cómo es la gestión logística y la satisfacción del cliente de la empresa CONESUR SA.C?

El trabajo se justifica mediante los siguientes criterios: es apropiado porque colaborará mediante sus recomendaciones aspectos considerables para mejorar y ayudar a ofrecer opciones de reestructuración a la organización en el área de logística, alcanzar el nivel apropiado de abastecimiento, acrecentar la mejora en la atención al cliente y entrega de materiales en el tiempo oportuno, realizar un oportuno control de almacén y de esta forma mermar los problemas que se presenta para la satisfacción del cliente.

La investigación tiene una justificación práctica porque nos ayudará a encontrar la problemática de la empresa, la cual es importante porque nos dará a conocer la realidad actual, esta investigación tiene como fin observar, describir y lograr relacionar la gestión logística y la satisfacción al cliente.

El estudio socialmente es importante ya que favorece a la empresa en búsqueda de hallar procedimientos y estrategias que permitan facilitar calidad en la atención, entrega de productos y tiempo, de este modo tener stock para no realizar compras de urgencia con costos altos, esto permite que el cliente sienta satisfacción al momento de comprar.

En la justificación teórica consideramos según nos indica (Rozo, 2014) nos señala que la gestión logística es la administración y proyección estratégica de los sucesos que integran todas las actividades dentro de la cadena logística, la cual está relacionada directamente con la satisfacción del cliente, tanto en costo accesible con calidad del producto y en el momento que el cliente lo necesite.

Así mismo planteamos el siguiente objetivo general, determinar la relación entre la gestión logística y la satisfacción del cliente de la empresa CONESUR S.A.C, y los siguientes objetivos específicos que son: identificar el nivel de la gestión logística en la empresa CONESUR SAC, identificar el nivel de satisfacción al cliente, en la empresa CONESUR SAC, determinar la relación entre el área de logística y la satisfacción del cliente de la empresa CONESUR SAC.

Se plantea las siguientes hipótesis

H1. La gestión logística tiene relación con la satisfacción del cliente de la empresa.

H0. La gestión logística no tiene relación con satisfacción del cliente.

## II. MARCO TEÓRICO

Rodriguez (2019). En el distrito de San Marco-huari, en su artículo la gestión logística y la competitividad de las MYPES que pertenecen al sector de construcción, La investigación es de tipo aplicada no experimental. Su población estuvo compuesta por 27 dueños de las MYPES. Como efecto de la prueba de hipótesis de Rho de Spearman se muestra correlación positiva y alta del estudio con un valor de  $p = 0.00 < 0.05$ , así además se definió la magnitud de correlación de las variables teniendo un valor de 0.806 con la prueba de hipótesis de Rho Spearman; así pues, se encuentra una relación positiva alta. Concluyendo una influencia considerablemente entre las dos variables estudiadas.

Rojas (2019). En la ciudad de Huancayo, en su tesis de investigación sistema de gestión logístico para la satisfacción de los clientes de la ferretería. El tipo de investigación que utilizó es no experimental-transversal con un diseño descriptivo-correlacional. Utilizaron Rho de Spearman en estadística que señala una correlación entre las variables positiva y alta (0,782), se determinó negar la Hipótesis nula y aceptar la Hipótesis Alternativa, se concluye que, si encuentran relevancia positiva entre las variables que fueron investigadas.

Świtłała, Krzysztof y Piotr (2018). Examining how logistics service providers' adaptability impacts logistics outsourcing performance, customers' satisfaction and loyalty. Utilizó el tipo de investigación no experimental y su diseño es correlacional. La población estuvo formada por 110 empresas de rubro de construcción. El instrumento utilizado fue la encuesta y la hipótesis fue sometida a la prueba de Rho de Spearman obteniendo 0,770 que significa una correlación alta, los investigadores llegaron a la conclusión que una adecuada gestión logística acrecienta la satisfacción de cada consumidor.

Por Calderón y Sánchez (2020) en Lima, en su tesis gestión de compras y satisfacción del cliente dirigida a una empresa del sector de ferretería, se definió la investigación con un diseño cuantitativo no experimental de tipo descriptivo correlacional y explicativo, los instrumentos fueron cuestionarios asignados a los consumidores, la población son los clientes recurrentes en cuanto a la muestra fueron 100 clientes, se verifica la hipótesis con Rho de Spearman. En conclusión,

existe una correlación entre las dos variables.

Becerra (2018) en Lima, en su tesis de investigación control de inventario y satisfacción del cliente en la empresa Ferretería Kevin, la metodología que utilizó en su investigación fue no experimental, transversal, su diseño es descriptivo correlacional, fueron encuestados 50 clientes de las 120 que conformaban la población, mediante un cuestionario por cada variable, el autor concluye que se encuentra relación positiva entre las dos variables utilizando la estadística de Rho Spearman.

Flores (2021) en Ecuador, desarrollo su artículo en el área de logística integral y la satisfacción del cliente de los servicios logísticos, el artículo es de modelo no experimental - transaccional, correlacional, aplicada y cuantitativa; la muestra usada es de 384 personas seleccionadas de 10 empresas, se recaudó testimonio mediante las encuestas. Tubo como conclusión que tiene relación entre la primera y segunda variable donde los clientes se sentían satisfechos cuando resolvían sus dudas.

Yagchirema (2015) en Ecuador, en su tesis para la obtención de título la logística y la satisfacción del cliente en la empresa Repartí S.A. ciudad de Abanto, tuvo una metodología cuantitativa no experimental, sistemática y empírico, de carácter transversal, utilizó una muestra de 148 clientes a la que se le encuestó, se confirmó la hipótesis alterna mediante la estadística de Rho spearman, se estableció que los componentes de la logística sí se relaciona con la satisfacción al cliente.

Serrano (2016) en Ecuador, en su tesis titulado desarrollo una investigación sobre gestión de logística de inventarios en la empresa CALMETAL S.A, dedicada a la venta de materiales de ferretería, emplea la metodológica descriptiva para examinar información sobre los diferentes conceptos y variables enlazadas con la eficacia de la gestión logística, empleando dos técnicas de investigación, entrevista y observación, la muestra se realizó a los colaboradores que trabajan en las diversas áreas de la empresa. Se concluyó al finalizar la investigación que existen diversas eficiencias que mantiene la empresa que perjudican en la hora de toma de decisiones.

Lopez, Melo, & Mendoza (2021) en Colombia, en su artículo de investigación gestión logística en la industria salinera del departamento de la Guajira; se analizó

a 39 ingenieros mediante la encuesta el resultado fue que la gestión logística se realiza medianamente efectiva hay que mejorar su planeación y ejecución.

Bohorquez, Fernandez y Garcia (2016) investigaron el tema evaluación del sistema logístico de las empresas de transporte de pasajeros y envíos de mercadería de norte de Santander Colombia; de enfoque tipo cuantitativo, descriptivo se dividió en dos poblaciones para un mejor estudio, después de analizar se llegó a la conclusión que no cuentas con procesos logísticos innovadores las cuales se tiene que mejorar.

Aleman de la torres, Padilla y Piñero (2021) Cuba, en su artículo sistema de gestión logístico para procesos de servicios; nos muestra que su sistema de gestión logística no es óptimo por ello desarrollaron un sistema para integrar los procesos, analizando su documentación aplicaron la técnica de tormenta de ideas, se finalizó implantando el sistema ya propuesto.

Madriz (2017) Venezuela, el artículo estrategias de gestión logística para mejorar la productividad y la calidad del servicio en el rubro de hoteles y posadas ubicado en el estado de Táchira; su población fue de 40 administradores y 120 clientes las cuales fueron encuestados se encontraron debilidades en el proceso logístico, plantearon estrategias para un sistema modernizado, esperando que aplicando lo expuesto mejore el sector turístico.

Torres, Briñez y Romero (2017) Venezuela, en su investigación políticas de servicio para la gestión logística en las empresas de comercialización de crudo natural; estudio de tipo descriptivo se recolecto datos a través de cuestionario a los trabajadores y administradores se tuvo un Alfa de Cronbach de 0,873 y 0,94 respectivamente, los resultados arrojan, aunque existe confianza no tienen manuales para solución problemas e imprevistos.

Aleman de la torre, Padilla Aguiar, y Cuevas (2019) Cuba, en su investigación diagnóstico del proceso logístico para la toma de decisiones en empresas de biotecnología; el objetivo era diagnosticar los procesos logísticos mediante entrevistas, encuestas y criterios de expertos, se aplicó los modelos logísticos para perfeccionar los procesos y brindar un mejor servicio al cliente.

Calzado (2020) Cuba, investigo la gestión logística de almacenes en el desarrollo de los operadores logísticos; se desarrolló por fases, en la última se diagnosticó

deficiencias esto permitió constituir herramientas para un desempeño eficiente y levantar la magnitud del servicio al cliente.

Leal (2018) Venezuela, la investigación gestión logística de materiales en la industria petrolera venezolana; tiene una población de 45 personas, se encuestó, el Alfa de Cronbach es 0,987; el resultado nos muestra que la gestión logística es eficiente en su planeación, ejecución y control.

Vizcarra (2020) Perú, el trabajo de investigación la influencia de la programación de abastecimiento de medicamentos en la gestión logística de los hospitales nivel III Essalud de la región Puno; diseño no experimental, la muestra de 45 trabajadores se concluye que hallaron falencia en la programación de medicamentos.

Serna, Monsalve Fonseca, y Rojas Duque (2017) se estudió la caracterización de logística en las empresas del altiplano del oriente antioqueño; el objetivo es dar a conocer la logística que desarrolla las empresas, su población fue infinita, esta investigación se realiza para enfocar las necesidades y desarrollar herramientas informáticas a los procesos logísticos.

Fourie (2015) South Africa, en el artículo Customer satisfaction: a key to survival for SMEs? revela a través del estudio la importancia de satisfacción que debe tener los clientes tanto en las grandes y pequeñas empresas.

Jain y Aggarwal (2017) el artículo the effect of perceived quality on customer satisfaction and customer loyalty in organised retail chains el propósito de la investigación es conocer la satisfacción y lealtad del cliente, por último, ver si su calidad de servicio cumple con sus expectativas.

Srivastava y Kumar Rai (2014) en su artículo An investigation into service quality–customer loyalty relationship: the moderating influences, realiza estudios sobre la calidad de servicio, cómo esto repercute en el cliente para volver continuamente a la compañía ya que encuentran satisfacción al momento de conseguir un producto.

Penteado y Chicarelli Alcantara (2016) en el artículo Logistics activities in supply chain business process: A conceptual framework to guide their implementation, el contexto de esta investigación es plantear actividades logísticas para la cadena de suministros.

Después de haber analizado nuestros antecedentes internacionales y nacionales procedemos a conceptualizar las teorías más relevantes que nos ayudaran a llevar a cabo la presente investigación.

Rozo (2014) señala que la gestión logística es la administración y proyección estratégica de diversos sucesos que pertenecen a las actividades dentro de la cadena logística, la cual está relacionada directamente con la satisfacción del cliente.

Mora (2016) conceptualiza a la gestión logística como una de las áreas más importantes que une diversas actividades de la empresa, empezando con programar las compras hasta después de la venta, incluye el aprovisionamiento de materias primas; planificar y gestionar la producción, almacenamiento, manipular y gestionar el stock, empaques, embalajes, transporte, distribución y los flujos de información.

Según Ballou (2004) gestión logística se precisa como un conjunto de procesos que planea y controla el flujo iniciando con el producto como materia prima hasta su llegada con los consumidores, tanto como para los servicios como los bienes físicos, con la finalidad de que estén disponibles en el lugar y en el tiempo que el cliente desee adquirirlas.

González (2016) en su artículo presentación: transporte y logística define a la logística como suministrar productos que los clientes necesiten en el tiempo y a un coste accesible para el cliente.

Escudero (2019) nos brinda otra definición de la gestión logística indicando que esta es la encargada de realizar la planificación, de implementar, almacenar y realizar la comprobación del flujo eficiente y eficaz de todos los bienes, también es la encargada de la información partiendo del punto de partida hasta el del consumo de los bienes.

Otra definición que tenemos de la importancia de la gestión logística según Ballou (2004) es producir valor; se puede producir valor una de ellas es el tiempo y el lugar, es decir los productos y servicios tendrán valor solo si están a la disposición de los clientes en el tiempo y en el lugar que ellos deseen, otra manera de producir valor es reduciendo costos de los procesos para así reducir precios a los consumidores.



Otra definición que tenemos que plasmar es el objetivo de la gestión logística la cual busca incrementar las ventajas competitivas, logrando captar y retener a los consumidores y así lograr generar un aumento en los ingresos conseguidos por la venta y producción de los bienes y servicios. (Mora, 2016)

Salas, Miguél Mejía y Acevedo Chedid (2017) en su artículo *Inventory management methodology to determine the levels of integration and collaboration in supply chain* indica justamente garantizar los requerimientos en las condiciones y en el lugar que el cliente solicite.

En referencia al análisis teórico conceptual de la variable satisfacción de cliente Srivastava y Kumar (2018) en el artículo *Mechanics of engendering customer loyalty: A conceptual framework*, realizar una sugerencia para alcanzar la lealtad de sus clientes mediante la satisfacción de cada uno de ellos.

Azman y Mohd (2016) en su artículo *Service quality as a predictor of customer satisfaction and customer loyalty*, se procede este estudio para evaluar la calidad, satisfacción y lealtad que han percibido los usuarios en el servicio mencionado.

Según Thompson, (2009) en su artículo definición de cliente después de citar diversos autores importantes llega a la conclusión que el cliente es la persona que compra voluntariamente bienes o servicios que requiere para el mismo, para otra persona o para una empresa, siendo el principal motivo para crear bienes y servicios que cumplan con sus requerimientos.

Kotler & Keller (2012) la satisfacción del cliente depende de las expectativas en relación a la oferta, ese agrado es una impresión resultante al comparar el producto con su perspectiva previa, cuando ve que no llena sus expectativas el cliente se siente insatisfecho. Por otro lado, las organizaciones buscan sobrepasar las expectativas creando fidelización hacia los productos, marcas u organización. De este modo conservan a los clientes obteniendo nuevos compradores seducidos por un buen producto o servicio.

Kotler y Armstrong (2013) afirman que el cliente tiene expectativas en cuanto a su satisfacción de acuerdo a eso realizan su adquisición, en conclusión, la satisfacción del cliente lo definimos a la sensación que el usuario tiene delante a una diversidad de productos o que garanticen las necesidades que tienen en ese momento. Ya que un cliente descontento siempre acude a la competencia esto ocasiona perjuicio en las ventas.

Dalongaro (2014) en su artículo satisfacción del cliente con el supermercado en áreas de frontera indica que resulta más rentable mantener a los clientes fieles a comparación de ir por nuevos clientes, esto se visualiza en la práctica ya que los clientes fieles brindan un retorno más rápido y significativo.

Thompson (2019) en su artículo satisfacción al cliente nos indica que los beneficios de la satisfacción al cliente es el aumento en sus compras, el hacerse conocer mediante sus clientes y su lealtad al dejar de comprar en empresas competidoras. Una vez definidas las variables que componen nuestra investigación pasamos a conceptualizar las dimensiones de la gestión logística.

Para Roza (2014) existen 5 dimensiones de la Gestión logística.

Los inventarios: Planeación de la demanda, selección de proveedores, gestión de stock, gestión de despacho.

Almacén: Dirección de almacenaje, gestión del almacenaje de productos terminados.

Procesos: Están compuestos por los Procesamiento de pedidos del cliente, de las ordenes al proveedor, de la planificación del sistema.

Transporte y distribución física: Gestión de la entrega a los clientes.

El equipo de trabajo, las funciones tácticas y estratégicas: Pertenecen los dos indicadores Dirección de aprovisionamiento, coordinación para la gestión de stock.

Las dimensiones de satisfacción al cliente según Kotler y Keller (2012) son las siguientes:

Rendimiento percibido. Se alude al desempeño que el consumidor percibe del producto o servicio comprado, en resumen, es el rendimiento que obtiene del producto.

Cabe destacar que según Vargas (1994) en su artículo sobre el concepto de percepción nos indica que la formulación de juicio es una de las características más importantes de la percepción. Contiene los siguientes indicadores: Tiempo de respuesta, visible, seguridad y dominio.

Expectativas de los consumidores. Es el sentimiento que el consumidor tiene del artículo. Contiene los siguientes indicadores: Gratitud, apreciación, fidelidad e igualdad.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

Se utilizó un enfoque cuantitativo orientado a aspectos observables, se empleó la recopilación de datos teniendo como finalidad justificar la hipótesis en base al cálculo numérico y la comprobación estadístico y así poder fijar un patrón de funcionamiento y demostrar teorías mencionadas en la tesis. (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2014).

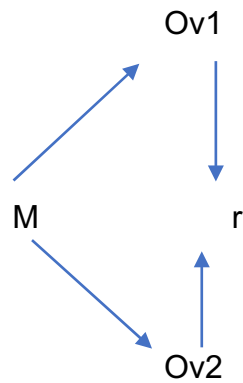
La investigación es de tipo básica correlacional, esta direccionada a un entendimiento amplio por medio de la aprehensión de los aspectos principales de los fenómenos, de los eventos observados o de las relaciones que establecen.

El diseño es no experimental ya que es un estudio que no realizara el manejo de variables y solo se dedicó en la contemplación de los sucesos en su medio original. (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2014)

Perteneciendo a las investigaciones de diseño no experimental, esta investigación es transversal ya que recolecta la información que se realiza en el mismo momento y tiempo dado, su objetivo es detallar cada una de las variables expuestas y a examinar su vinculación en un mismo tiempo dado. (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2014)

“La finalidad del estudio correlacional es dar a entender la relación o correlación entre dos o más variables en un entorno específico” (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2014, p. 98).

El diseño permitió establecer la relación entre nuestras dos variables que son la gestión logística y la satisfacción al cliente.



Dónde:

M: Muestra, del, estudio,

O1: Observación, de, Gestión, Logística,

O2: Observación, de, satisfacción del cliente

r: Relación, entre, las, variables,

### 3.2. Variables y operacionalización

**Variable 1:** Gestión logística

**Definición conceptual:** Para (Rozo, 2014) la gestión logística es la administración y proyección estratégica de los sucesos que integran todas las actividades dentro de la cadena logística, la cual está relacionada directamente con la satisfacción del cliente, tanto en costo accesible con calidad del producto y en el momento que el cliente lo requiera.

**Definición operacional:** Gestión logística abarca diversas actividades las cuales se unen de forma eficiente y eficaz para brindar a los clientes en el tiempo y lugar que ellos necesitan los bienes ofertados, contiene 5 dimensiones que son inventario, almacén, procesos, transporte y distribución física, las funciones tácticas y estratégicas equipo de trabajo.

**Variable 2:** Satisfacción del cliente

**Definición conceptual:** Para Kotler & Keller (2012) la satisfacción del cliente depende de las expectativas en relación a la oferta, ese agrado es una impresión resultante al comparar el producto con su perspectiva previa, cuando ve que no

llena sus expectativas el cliente se siente insatisfecho.

**Definición operacional:** La satisfacción al cliente es primordial para las empresas y más para aquellas del rubro de ventas, no solo se necesita tener el producto, los consumidores han cambiado en cuanto a su necesidad y preferencia, buscan su preferencia mediante las dimensiones de rendimiento percibido y expectativa.

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

La población es un conjunto de elementos o unidades de interés para un estudio determinado. Nos explica que la población es un grupo de estudio con un objetivo fijo, tienen particularidades similares en sus integrantes. La población del estudio está compuesta por 100 clientes, cabe resaltar, que la cantidad fue enfocada en el promedio de clientes más frecuentes de la base de datos de la empresa CONESUR SAC. (Carrasco, 2005).

La muestra es “un subgrupo que pertenece a la población que está siendo investigada, este subgrupo se tiene que definir y delimitarse con anticipación y con mucha precisión ya que se procederá a recolectar datos, además que esta muestra representará a la población” (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2014, p. 173) esto significa que la muestra viene a hacer una porción reducida de la población a partir del cual se obtendrán los resultados conseguidos y se analizarán de modo universal. En esta oportunidad la muestra va ser la misma que población, esto debido que nuestra población es pequeña y por ende no hay muestreo, esto quiere decir los 100 clientes de la empresa CONESUR SAC serán nuestra muestra.

Según Lind, Marchal y Wathen (2015) define muestreo como un proceso de selección de elementos de una población para hacer juicios o inferencias a cerca de ella. Mencionando de otra manera, el muestreo es la designación de integrantes de una población para hacer un estudio inferencial del todo donde se elabora el estudio.

Según Otzen y Manterola (2017) en su artículo técnicas de muestreo sobre una población a estudio nos dice que una muestra será representativa solo si esta fue escogida por el azar, es decir que todas las personas que son partes de la población tuvieron la misma oportunidad de ser seleccionada en la muestra.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

**Técnica:** Se empleó la encuesta que es una técnica enfocada en los indicadores de las dimensiones que dieron como resultado el estudio de las dos variables que estamos examinando.

**Instrumento:** Para la presente investigación el instrumento utilizado fue el cuestionario que según (Hernandez, Fernandez, y Baptista, 2014) la herramienta que más ha sido manejado para el acopio de los datos, el cuestionario está constituido por diversas preguntas referentes a una o más variables que se están buscando medir. El cuestionario utilizado consistió en 12 preguntas por cada variable relacionada al objeto de estudio. (ANEXO 4)

**Validación:** La validez según (Hernandez, Fernandez, y Baptista, 2014) es el grado que tiene un instrumento para medir todo lo medible, pero de forma significativa. Con fin de validar el instrumento que se utilizó en esta investigación la cual fue la encuesta se puso a una verificación de juicio de expertos por tres especialistas: Dr. José Domingo Rojas García, la Mgtr. Maribel Vera vilchez y el especialista en metodología de investigación el Mgtr. Edinson Antonio Fernandez. (ANEXO 3)

**Confiabilidad:** Según (Hernandez, Fernandez, y Baptista, 2014) la confiabilidad se basa en un instrumento de medida en donde al aplicarlo al mismo objeto esta produzca resultados iguales.

En la presente investigación se aplicó una encuesta de 24 preguntas para dos variables investigadas, utilizando una escala de Likert, dirigida a 15 clientes de la empresa CONESUR S.A.C; que fue nuestra prueba piloto se procedió a comprobar la confiabilidad a través del alfa de Cronbach.

### **3.5. Procedimientos**

Teniendo la base de datos de los clientes brindada por la empresa CONESUR S.A.C. Ica 2021, se utilizó una muestra de 100 clientes a la cual procedió a aplicarles un cuestionario de 12 preguntas por cada variable; gestión logística y satisfacción al cliente, este cuestionario fue previamente validado por tres expertos. Una vez aplicado el instrumento se procedió a la codificación de los resultados mediante una prueba piloto a 15 clientes, para medir la confiabilidad mediante el

alfa de Cronbach. Luego de ello, se utilizó el programa estadístico SPSS 21 con la muestra total para la obtención de los resultados y proceder a la realización de la interpretación de los mismos, discusión y recomendaciones.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Una vez realizado el cuestionario constituido por 12 preguntas para cada variable, se usó el programa estadístico SPSS versión 21 a la muestra de 100 clientes y se continuó a manejar el método estadístico de Rho Spearman, el cuál evalúa el nivel de vinculación en la relación que tiene entre las variables que son parte de esta investigación. Con dichas respuestas se corroborará si existe o no relación entre la gestión logística de la empresa y la satisfacción del cliente y con ello aceptar o anular las hipótesis investigadas. Estos resultados se brindan mediante tablas y figuras.

### **3.7. Aspectos éticos**

La investigación obedeció al cumplimiento del código de ética de la Universidad Cesar Vallejo, siguiendo los principios de ética a la cual esta alineada y también se procedió con cumplir con las normas de APA 7ma edición. Además, la presente tesis procedió a pasar por el Programa Turnitin con fin de corroborar el porcentaje de similitud con otras investigaciones y así corroborar la autenticidad de lo investigado.

La información recolectada por diversas fuentes se conservará y no se realizará ningún cambio en la naturaleza de lo investigado por los autores, las referencias y citas serán colocadas en las referencias de la investigación.

#### IV. RESULTADOS

Objetivo general, Determinar la relación entre la Gestión Logística y la satisfacción del cliente de la empresa CONESUR SA.C:

**Tabla 1**

*Correlación entre Gestión Logística y Satisfacción*

		Correlaciones		
			Resultado 4 de Gestión logística	Resultado 3 de satisfacción
Rho de Spearman	Resultado 4 de Gestión logística	Coefficiente de correlación	1,000	,618**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Resultado 3 de satisfacción	Coefficiente de correlación	,618**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota:* Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa CONESUR SAC.

Elaboración: Propia

Interpretación:

Esto quiere decir que tuvo una correlación de 0,618 entre ambas variables. Ahora, debemos tener en cuenta que los valores de Rho Spearman se clasifican entre 0 y 1 de la siguiente manera:

Sí se obtiene un valor entre 0,01 y 0,10: Correlación positiva débil



Sí se obtiene un valor entre 0,11 y 0,30: Correlación positiva media

Sí se obtiene un valor entre 0,31 y 0,75: Correlación positiva considerable

Sí se obtiene un valor entre 0,76 y 0,90: Correlación positiva muy fuerte

Sí se obtiene un valor entre 0,91 y 1,00: Correlación positiva perfecta

Por lo que se concluye, que la correlación entre las variables “Gestión Logística” y “Satisfacción” es positiva considerable

Por ello se demuestra que existiendo evidencia estadística se procede a aceptar la hipótesis alterna, la cual es: H1. la gestión logística tiene relación con la satisfacción del cliente de la empresa CONESUR SA.C., Además el valor es positivo, lo que quiere decir que existe una relación directa entre la gestión logística y la satisfacción en dicha empresa.

Por el mismo modo, respecto al nivel de significancia, cuando se obtiene un valor menos del 0.05, se procede a rechazar la hipótesis nula. En nuestro análisis, obtuvimos un valor del 0.000. De esta manera se rechaza la hipótesis nula, corroborando que se debe de aceptar la hipótesis altera: H1. La gestión logística tiene relación con la satisfacción del cliente de la empresa CONESUR SA.C.

Objetivo específico 1: Identificar el nivel de la gestión logística en la empresa CONESUR SAC.

## **Tabla 2**

*Identificar el nivel de la Gestión Logística en la empresa CONESUR S.A.C.*

### **Resultado de Gestión logística**

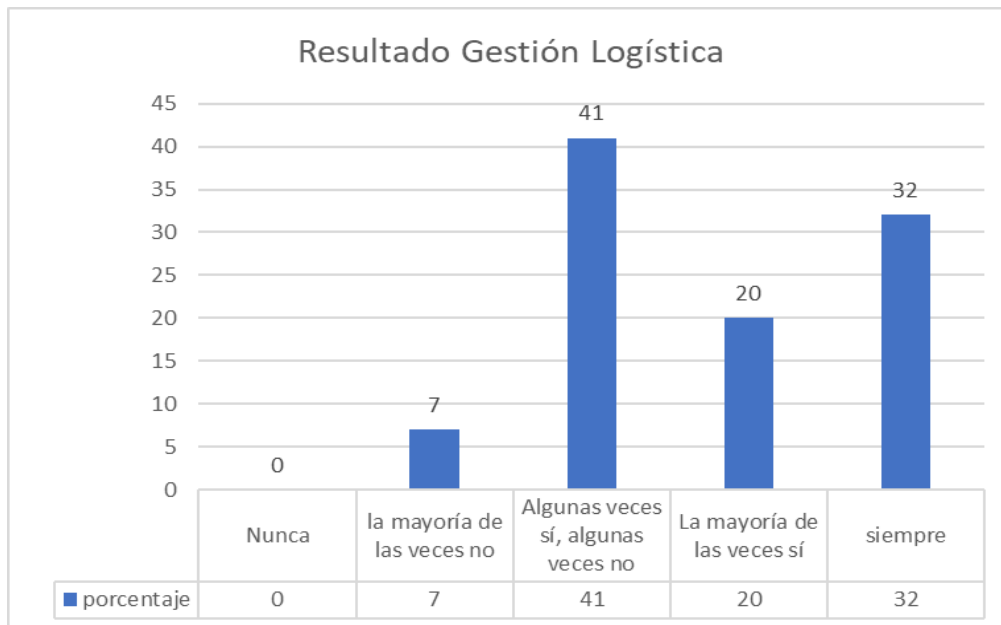
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0	0	0
	la mayoría de las veces no	7	7,0	7,0	7,0

Algunas veces sí, algunas veces no	41	41,0	41,0	48,0
La mayoría de las veces sí siempre	20	20,0	20,0	68,0
siempre	32	32,0	32,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

*Nota:* Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa CONESUR SAC.

Elaboración: Propia

**Gráfico 1**  
*Resultado de Gestión Logística*



*Nota:* Datos tomados de la tabla 2

Interpretación:

Esto quiere decir que, de 100 clientes encuestados el 0% respondió que “nunca” existe un buen nivel de gestión logística, el 7% respondió que “la mayoría de veces no” existe un buen nivel de gestión logística, el 32% respondió que “siempre” existe un buen nivel de gestión logístico, sin embargo, la respuesta mayoritaria que fue

del 41% de ellos afirmaron que “Algunas veces sí, algunas veces no” existe un buen nivel de gestión logística en la empresa CONSUR S.A.C.

Objetivo específico 2: Identificar el nivel de Satisfacción al cliente en la empresa CONESUR SAC

**Tabla 3**

*Identificar el nivel de Satisfacción al cliente en la empresa CONESUR S.A.C.*

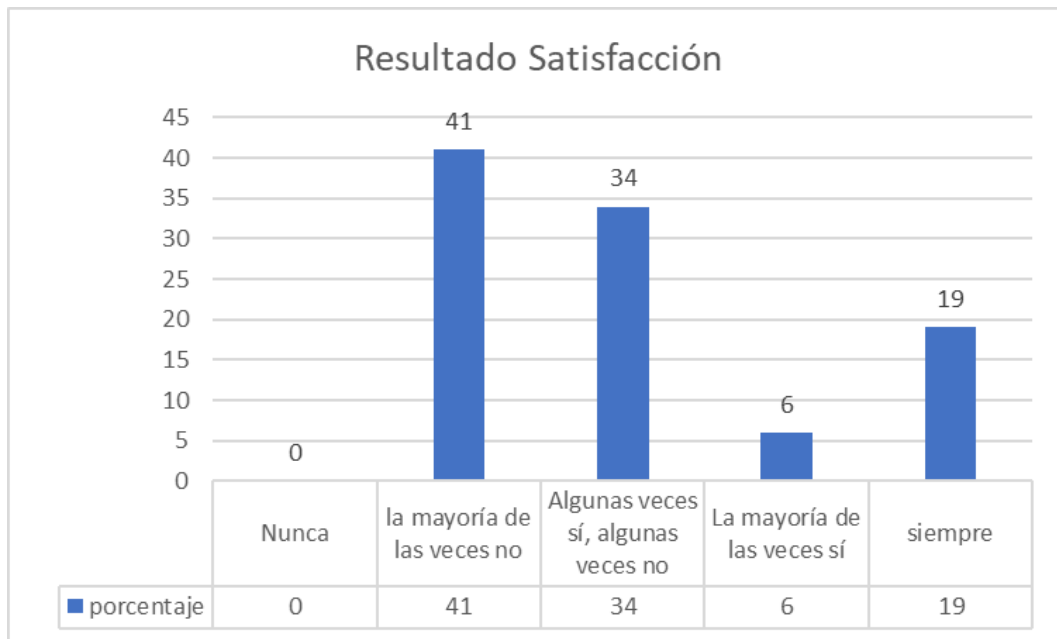
		<b>Resultado de satisfacción</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0	0	0
	la mayoría de las veces no	41	41,0	41,0	41,0
	Algunas veces sí, algunas veces no	34	34,0	34,0	75,0
	La mayoría de las veces sí	6	6,0	6,0	81,0
	siempre	19	19,0	19,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

*Nota:* Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa CONESUR SAC

Elaboración: Propia

**Gráfico 2**

*Resultado de satisfacción en la empresa CONESUR SAC.*



*Nota:* datos tomados de la tabla 5

Interpretación:

Esto quiere decir que, de 100 clientes encuestados el 0% afirmo que “nunca” existe un buen nivel de satisfacción al cliente, el 6% afirmo que “la mayoría de veces si” existe un buen nivel de satisfacción al cliente”, el 19% afirmo que “siempre” existe un buen nivel de satisfacción al cliente”, el 34% afirmo que “algunas veces si, algunas veces no” existe un buen nivel de satisfacción al cliente, sin embargo la respuesta mayoritaria con el 41% indico que “la mayoría de veces no” existe un buen nivel de satisfacción al cliente en la empresa CONESUR SAC.

Objetivo específico 3: determinar la relación entre el área de logística y la satisfacción del cliente en la empresa.

**Tabla 4**

*Tabla de correlación entre las dimensiones de las variables*

VARIABLES	DIMENSIONES	Correlación Rho Spearman	Nivel de Correlación Rho Spearman	ESCALA DE MEDICIÓN
V1: GESTIÓN LOGÍSTICA	Inventario  Almacén  Procesos  Trasporte y distribución física  El equipo de trabajo y las funciones tácticas y estratégicas	0,618	considerable	NOMINAL
V2: SATISFACCION DEL CLIENTE	Rendimiento percibido  Expectativa	0,618	considerable	NOMINAL

*Nota:* Cuestionario aplicado a clientes de la empresa CONESUR SAC.

Elaboración: Propia

Interpretación:

Esto quiere decir que según como se observa en la tabla 4 existe evidencia estadística que si existe relación directa entre el área de logística y satisfacción al cliente de la empresa CONESUR S.A.C, ya que el resultado del coeficiente de correlación de Rho Spearman es de 0.618 para las dos variables investigadas, que significa una correlación positiva considerable.

## V. DISCUSIÓN

En esta investigación el objetivo fue determinar si existe o no relación entre las variables gestión logística y satisfacción al cliente en la empresa CONESUR S.A.C. ubicada en la ciudad de Ica – 2021, para ello, se utilizó la prueba de hipótesis de rho Spearman, donde se encontró significativamente relación entre las variables dado que la sig.  $<0.05$  significa que se niega la hipótesis nula y admitimos la hipótesis alterna la cual se estaba investigando, por ello se concluye que existe dicha relación entre las variables con grado positiva considerable.

El resultado de la investigación de las variables investigadas gestión logística y satisfacción de clientes de Rojas (2019) concuerda considerablemente con nuestra investigación, en su estudio evidencio una correlación positiva alta utilizando la prueba de hipótesis de Rho Spearman donde ( $p < 0.05$ ,  $\rho = 0.782$ ) en relación de las mismas variables investigadas, rojas concluye en su investigación que la hipótesis nula es la que anula y se procede a admitir la hipótesis alterna dando como resultado que encontraron evidencia positiva entre la relación de las dos variables mencionadas en dicha investigación.

Asimismo, otras investigaciones como el de Rodriguez (2019) donde investigo la relacion de la gestion logistica y la competitividad señala que en efecto, sí tiene relación la gestión logística en la competitividad, utilizando la misma prueba de hipótesis que nuestra investigación rho Spearman le dio un resultado según su margen positiva alta ( $p < 0.05$   $\rho = 0.806$ ) la cual concluye que si existe una relación positiva alta siendo el resultado igual que nuestra investigación se utilizo la misma metodología cuantitativa no experimental.

Świtłała, Krzysztof y Piotr (2018) considera como objetivo determinar que el rendimiento logístico tiene relación para mejorar la satisfacción del cliente, utilizando el tipo de investigación no experimental al igual que nuestra investigación con una muestra de 110 empresas dio resultado de su investigación que concuerda con nuestra investigación con un resultado de correlación alta ( $p < 0.05$   $\rho = 0.770$ ) percibimos que una adecuada gestión logística induce una mejora en la satisfacción del cliente utilizando la misma prueba de hipótesis Rho Spearman.

Esta certidumbre nos muestra que, si bien las empresas ejecutan acciones distintas en el manejo logístico, en todos los casos, sí perjudica el nivel de satisfacción del cliente. Hoy en día, inclusive desde el panorama de otro tipo de muestra como la competitividad, la gestión logística seguirá influyendo. Por ello tenemos que dar importancia a esta variable, es un área muy importante en las empresas tanto dentro y fuera de cada organización.

También Calderón y Sánchez (2020) el objetivo era investigar la relación entre gestión de compras y satisfacción del cliente, el estudio la cual se basó en una muestra de 100 clientes al igual que nuestra investigación utilizando la misma metodología que nuestra investigación y la misma prueba de hipótesis Rho Spearman llegó a concluir que si existe una correlación alta ( $p < 0.05$  rho = 0.873) notamos que tiene relación entre las variables mencionadas al principio y concordando positivamente con nuestro resultado.

Igualmente, Becerra (2018) en su investigación determinó la relación entre control de inventario y la satisfacción del cliente, utilizó la misma metodología que nuestra investigación que fue no experimental transversal con su diseño descriptivo correlacional, el análisis de rho Spearman arrojó como resultado ( $p < 0.05$  rho = 0.764) la cual concluye que se rechaza la hipótesis nula, aceptando la alternativa, que evidencia la existencia de relación de las dos variables en mención coincide con el resultado de nuestra investigación utilizando la misma prueba de hipótesis.

Esto demuestra que la gestión de compra y gestión de inventario están dentro del sistema de logística, nos demuestra que estas variables también afectan a la satisfacción del cliente ya sea en las distintas formas de manejo del sistema logístico lo cual debemos tener en cuenta si queremos mejorar en la calidad de atención al cliente.

La Empresa CONESUR S.A.C. presenta obstáculo en cuanto a las solicitudes de pedidos de compra ya que la empresa no cumple con las fechas de entrega siendo uno de los motivos la pandemia por el COVID – 19 así como la mala organización de la empresa, por ello el área logística afronta el reto de abastecer los almacenes y las exigencias de los clientes, esto motivo a realizar la investigación para determinar si existe relación entre estas variables descritas al comienzo del

capítulo; con el fin de conservar a los clientes y puedan sentirse satisfechos por cada compra que realicen.

Los inconvenientes que se dieron dando durante la investigación fue el tiempo para ejecutar las encuestas ya que los clientes no se encontraban disponibles, además los protocolos de seguridad que debemos de seguir debido a la pandemia mundial dificultaron la ejecución de las encuestas.

Correspondiendo al primer objetivo específico de la investigación se buscó identificar el nivel de la gestión logística en la empresa CONESUR S.A.C Ica. 2021, al realizar la encuesta referente a la variable gestión logística se descubrió que de los 100 clientes encuestados respondieron que según el 41% (tabla 2) “algunas veces si y algunas veces no” existe un buen nivel de gestión logística, según lo mencionado en respuesta mayoritaria da a conocer el análisis de cómo se encuentra actualmente la gestión logística de la empresa con respecto a las 5 dimensiones (inventario, almacén, procesos, transporte y distribución física y equipo de trabajo y las funciones tácticas y estratégicas) y sus indicadores respectivos, según la percepción de los clientes encuestados los cuales realizan sus compras con regularidad pueden ser dos veces al día o una sola vez.

En relación al segundo objetivo específico de la investigación que es identificar el nivel de la satisfacción al cliente en la empresa CONESUR S.A.C Ica. 2021, se descubrió que, con respecto al análisis de la satisfacción al cliente de los 100 clientes que respondieron a la encuesta, con una escala de Likert desde nunca hasta siempre, respondieron que según el 41% (tabla 3) “la mayoría de veces no” existe un buen nivel de satisfacción al cliente, según esta respuesta mayoritaria da a conocer el análisis de cómo se encuentra actualmente la satisfacción del cliente de la empresa CONESUR S.A.C, con respecto al análisis de las 2 dimensiones de la satisfacción al cliente (rendimiento percibido y expectativa) y sus indicadores respectivos, según la percepción de los clientes.

En el tercer objetivo de la investigación se buscó determinar la relación del área de la logística y satisfacción del cliente en la empresa CONESUR S.A.C Ica. 2021, se descubrió que el grado de correlación es de 0.618 y su significancia de 0.000 con un nivel de correlación considerable y una escala de medición nominal entre



ambas variables determinadas por el coeficiente Rho Spearman (tabla N 4), esto da como resultado que, si existe relación con respecto a las dos variables analizadas, se confirma que si hay un buen nivel de gestión de logística mayor será el nivel de la satisfacción que el cliente va a tener al finalizar su compra se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

En esta investigación se buscó a través de una encuesta la cual fue validado por tres expertos en la materia determinar la relación que se encuentra entre las variables gestión logística y satisfacción del cliente en la empresa CONESUR S.A.C. Ica 2021, se descubrió que el coeficiente de correlación es de 0.618 y la significancia de 0.000 la cual fue definida por el coeficiente de Rho Spearman, considerando que los valores de Rho Spearman se califican entre 0 y 1, este resultado quiere decir que posee una relación positiva considerable. Se demuestra que existe evidencia estadística para descartar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna la cual se estaba investigando, indicamos existencia de relación entre la variable gestión logística y satisfacción al cliente. Por ende, con lo expuesto anteriormente en la presente investigación se determinó que la satisfacción del cliente tiene relación con la gestión logística.

Podemos decir que una buena gestión de logística a través de un cronograma de pedidos eficientes, tener un kardex correcto, capacidad de respuesta eficiente de los trabajadores, dominio en resolver las interrogante de los clientes por parte del personal de venta, realizar un proceso de selección de proveedores que cumplan con la solicitud de pedido, mejor gestión de ingreso y entrada de los productos que ingresan a almacén, mejor gestión de despacho, capacitación constante a sus trabajadores en diversos aspectos de la logística, mayor eficiencia en la entrega en los pedidos, abastecimiento eficiente y eficaz, mejor coordinación entre las áreas, trabajo en equipo, mejoramiento significativo en el manejo del sistema SAP, conocer cuáles son las necesidades de los clientes y darle la importancia a los clientes que se merecen daría como resultado mayor satisfacción del cliente con la empresa y así que los clientes se sienta fidelizados con la marca, ya que por la presente investigación comprobamos que si existe relación entre la gestión logística y la satisfacción del cliente.

## VI. CONCLUSIONES

1. En la presente investigación se determinó que, si existe relación positiva considerable entre la gestión logística y la satisfacción al cliente en la empresa CONESUR S.A.C. Ica 2021. De modo que se concluye que las diversas problemáticas que analizamos al inicio de la investigación están percutando de forma directa en la satisfacción de los clientes de la empresa.
2. Se concluyo que el nivel de gestión logística de la empresa CONESUR S.A.C. es significativamente moderado ya que en la encuesta arrojó que el resultado mayoritario del 41% de los encuestados refirieron que algunas veces sí y algunas veces no existe un buen nivel de gestión logística, esto se da ya que los encuestados indican que no obtienen los productos que necesitan comprar en el momento oportuno o en la fecha programada, no hay una rápida entrega de los productos por parte del almacén ya que no los pueden ubicar, además no hay abastecimiento de productos ya que no encuentran lo que necesitan, visualizan desorden en los almacenes.
3. Se resolvió que el nivel de satisfacción del cliente en la empresa CONESUR S.A.C. es significativamente débil ya que según las encuestas realizadas muestra que la respuesta mayoritaria fue del 41 % de los clientes indicando que la mayoría de veces no se sienten satisfechos con las compras que realizan en la empresa, esto se debe porque los clientes no se consideran parte importante de la empresa, no sienten la confianza de realizar recurrentemente compras por miedo a que los productos no estén en el momento que lo necesitan, sienten que no son apreciados como buen clientes ya que no hay incentivos para volver a comprar, concluimos que si la empresa se enfoca en darle la importancia a lo que los clientes necesitan el nivel de satisfacción aumentaría y por ello los clientes volverían a comprar.
4. Se determinó la relación del área logística y satisfacción al cliente de la empresa CONESUR S.A.C. una relación positiva considerable de 0.618 entre las dos variables, es decir que las deficiencias del área logística como que el programa SAP no refleje las existencias reales del almacén o que los productos no estén disponibles cuando ya se programó la entrega del producto al cliente están perjudicando directamente en la satisfacción del cliente.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda en base de los resultados obtenidos que el gerente de administración se debe de encargar de unificar las diversas áreas que influyen en el proceso de entrega del producto al cliente que son el área logística, el área de almacén y el área encargado de la venta, ya que la falta de comunicación y trabajo en equipo están ocasionando diversas problemáticas que percuten en la satisfacción de los clientes.
2. Se recomienda al gerente de logística que se realice capacitación constante a sus trabajadores en cuanto a inventario y manejo del sistema SAP para un incremento en sus conocimientos y esto se refleje en un aumento de nivel de logístico en la empresa ya que hay muchas fallas en el conteo del sistema de logística, no coincide con las existencias en el almacén. Se recomienda también que el área de logística realice un análisis de los productos con mayor salida dentro los últimos dos años y cuáles son los de mayor demanda en tiempos de campaña para que puedan abastecer de manera anticipada a la demanda de los clientes, se recomienda que el área de logística realice un análisis de sus proveedores y recluten nuevos proveedores que le den menos tiempo de entrega de los productos suministrados y así puedan abastecer su almacén de manera oportuna. Se recomienda al área de logística más eficiencia en las programaciones de compra ya que no están cumpliendo en la entrega de producto de los plazos determinados con los clientes.
3. Se recomienda al responsable del almacén que realice capacitaciones constantes a sus trabajadores en cuanto a gestión, planeación, organización de almacén y entregas. Se recomienda también implementar controles como guías u otro documento para que constaten las salidas de los productos y además tener un listado diario y actualizado de las salidas e ingresos de productos en almacén y que esto coincida con los que indiquen en el sistema SAP que maneja el área de logística y también esta información la tiene que tener el área de ventas siempre actualizada para que no se brinde información errónea a los clientes.

4. Se recomienda al responsables del área de ventas que son el personal que tiene contacto directo con los clientes tengan capacitación sobre el uso de los diversos productos que vende la empresa para que puedan responder a las diversas dudas de los clientes brindándoles una respuesta rápida y precisa, se recomiendo comunicación constante con el área de logística para que ellos tengan conocimiento de cuáles son los requerimientos que más solicitan los clientes y ellos puedan abastecer el almacén de manera rápida y oportuna.

Se recomienda a futuros investigadores, tomen la presente investigación como base para profundizar en el estudio de la relación entre la gestión logística y satisfacción al cliente.

## REFERENCIAS

- Aleman de la torre, L., Padilla Aguiar, D., & Cuevas, C. C. (2019). Diagnóstico del proceso logístico para la toma de decisiones en empresas de biotecnología. *Retos de la Dirección*, 13(2), 82-202.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2306-91552019000200182&lang=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552019000200182&lang=es)
- Aleman de la torres, L., Padilla, A. D., & Piñero, R. N. (2021). Sistema de gestión logístico para procesos de servicios. *Ingeniería Industrial*, 42(2), 232-262  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362021000200232&lang=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362021000200232&lang=es).
- Azman, I., & Mohd, Y. Y. (2016). Service quality as a predictor of customer satisfaction and customer loyalty. 12(4), 7. DOI: 10.17270/J.LOG.2016.4.7.
- Ballou, R. H. (2004). *Logística Administración de la cadena de suministro*. Pearsol Educacion.
- Becerra, H. C. (2018). *Control de inventario y satisfaccion al cliente en la empresa ferreteria kevin Lima-2017 [Tesis para optar el título de licenciados en administración, Universidad Autónoma del Perú]*. Lima:  
<https://1library.co/document/qo3n0w7q-control-inventario-satisfaccion-cliente-empresa-ferreteria-kevin-lima.html>.
- Bohorquez, G. E., Fernandez, J. S., & Garcia, M. J. (2016). Evaluación del sistema logístico de las empresas de transporte de pasajeros y envíos de mercancía de Norte de Santander, Colombia. . *Bistua revista de la facultad de ciencias básicas*, 14(1), 125-130  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6939177>.
- Calderón, L. A., & Sánchez, P. M. (2020). *Gestión de compras y satisfacción del cliente en una empresa de ferretería, Ucayali - 2019 [Tesis para optar el título profesional de administración, Universidad Peruana union, Ucayali]*.  
[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3059/Abel\\_T](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3059/Abel_T)

esis\_Licenciatura\_2020.pdf?sequence=5&isAllowed=y. Lima:  
[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3059/Abel\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2020.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3059/Abel_Tesis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=5&isAllowed=y).

Calzado, G. D. (2020). La gestión logística de almacenes en el desarrollo de los operadores logísticos. *Ciencias Holguín*, 26(1), 59-73.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181562407005> .

Carrasco, D. S. (2005). *Metodología de la gestión logística* . San Marco .

Dalongaro, R. C. (2014). La satisfacción del cliente con el supermercado en áreas de frontera. *Ciencias Administrativas*(4), 35-49.  
<https://www.redalyc.org/pdf/5116/511651380005.pdf>.

El País. (27 de enero de 2021). *La ferretería resiste a la pandemia*. Recuperado el 05 de octubre de 2021, de El País: <https://elpais.com/economia/2021-01-27/la-ferreteria-resiste-a-la-pandemia.html>

El Peruano. (26 de abril de 2021). *Perú puede tener un boom en la construcción*. Recuperado el 05 de octubre de 2021, de El Peruano:  
<https://elperuano.pe/noticia/119555-peru-puede-tener->

El Peruano. (31 de octubre de 2021). *Ventas 'retail' superan niveles prepandemia*. Recuperado el 10 de noviembre de 2021, de El Peruano:  
<https://elperuano.pe/noticia/132354-ventas-retail-superan-niveles->

Escudero, S. M. (2019). *Gestión logística y comercial*. Paraninfo.

Flores, B. L. (2021). Logística integral y satisfacción del cliente de los servicios logísticos en Guayaquil. [tesis de maestría, universidad politécnica salesiana]. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/20194/1/UPS-GT003194.pdf>.

Fourie, L. (2015). Customer satisfaction: a key to survival for SMEs? *Problems and Perspectives in Management*, 13(3-1), 181-188  
[https://www.businessperspectives.org/images/pdf/applications/publishing/templates/article/assets/6944/PPM\\_2015\\_03cont\\_Fourie.pdf](https://www.businessperspectives.org/images/pdf/applications/publishing/templates/article/assets/6944/PPM_2015_03cont_Fourie.pdf).

- González, C. N. (2016). Presentación: transporte y logística. *Revista Transporte y Territorio*(14), 1-4 <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=333046307001>.
- Hernandez, S. R., Fernandez, C. C., & Baptista, I. M. (2014). *Metodologia de la investigacion*. McGRAW-HILL.
- Jain, P., & Aggarwal , V. S. (2017). The Effect of Perceived Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty in Organised Retail Chains. *Amity Business Review*, 18(2), 77-89  
<https://web.p.ebscohost.com/abstract?direct=true&profile=ehost&scope=sit e&authtype=crawler&jrnl=09722343&AN=128926996&h=wRLlx7DM4HG0X OG106Ynz20%2b5BYFkHdNYJqOpmApnlaml1Mn6RE54MAOhBfTU1ULK FEnnFcPloEnLIM6IBIdNA%3d%3d&crl=c&resultNs=AdminWebAuth&result>.
- Kotler, P., & Armstrong , G. (2013). *Fundamentos de marketing* . Pearson Educacion.
- Kotler, P., & Keller , K. L. (2012). *Direccion de Marketing*. Person Educacion.
- Leal, Y. (2018). Gestión logística de materiales en la industria petrolera venezolana. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración, Enfoques*, 2(5), 16-34  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=621968094001>.
- Lind, D. A., Marchal, W. G., & Wathen , S. A. (2015). *Estadística aplicada a los negocios y a la economía*. Mcgraw-hill/interamericana editores S.A.
- Lopez, D. D., Melo, G. M., & Mendoza, D. L. (2021). Gestión logística en la industria salinera del departamento de La Guajira, Colombia. *Información tecnológica*, 32(1), 39-46 <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000100039>.
- Madriz, R. D. (2017 ). Estrategias de gestión logística para el mejoramiento de la productividad y la calidad del servicio en hoteles y posadas del Estado Táchira. *Revista Provincia* (38), 11-36  
<https://go.gale.com/ps/i.do?id=GALE%7CA623251638&sid=googleScholar &v=2.1&it=r&linkaccess=abs&issn=13179535&p=IFME&sw=w&userGroup Name=anon%7Ebd37dc5e>.

- Mora, G. L. (2016). *Gestión Logística Integral*. Ecoe Ediciones.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. J. Morphol*, 35(1), 227-232.  
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>.
- Penteado, M. M., & Chicarelli Alcantara, R. (2016). Logistics activities in supply chain business process: A conceptual framework to guide their implementation. *The International Journal of Logistics Management*, 27(1), 6-30. <https://doi.org/10.1108/IJLM-04-2014-0068>.
- Revista de Preferencia. (12 de abril de 2019). *La producción industrial del sector mexicano de la construcción se contrajo 1.0 por ciento*. Recuperado el 02 de octubre de 2021, de Revista de Preferencia:  
<http://www.revistadp.com/articulo.php?id=581>
- Rodriguez, V. V. (2019). *Gestión logística y competitividad de las MYPES del sector construcción [tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, Universidad Nacional José Fustino Sánchez Carrion]*.  
<http://200.48.129.167/bitstream/handle/UNJFSC/3028/VICTOR%20YOEL%20RODRIGUEZ%20VARGAS2.pdf?sequence=3&isAllowed=y>, Huacho.
- Rojas, M. Y. (2019). *Sistema de gestión logístico para la satisfacción de los clientes de la Ferretería El Tambo EIRL*.  
<https://1library.co/document/yrwnxvpz-sistema-gestion-logistico-satisfaccion-clientes-ferreteria-tambo-eirl.html>, Huancayo.
- Rozo, V. A. (2014). *Gerencia Logística estrategia y análisis en la cadena logística*. Esumer.
- Salas, N. K., Miguél Mejía, H., & Acevedo chedid, J. (2017). Inventory Management Methodology to determine the levels of integration and collaboration in supply chain. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 25(2), 326-337.  
[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-33052017000200326&lng=es&nrm=iso&tlng=es](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052017000200326&lng=es&nrm=iso&tlng=es).



- Serna, B. E., Monsalve Fonseca, L. O., & Rojas Duque, E. (2017). Caracterización de Logística en las empresas del Altiplano del Oriente Antioqueño. *Revista Loginn*, 1(1), <https://doi.org/10.23850/25907441.1019>.
- Serrano, G. R. (2016). *La gestión logística de inventarios en la empresa Calmetal S.A. [tesis de título, Universidad laica vicente Rocafuerte]*. Guayaquil: <https://1library.co/document/y4wnxm0q-gestion-logistica-inventarios-empresa-calmetal-s.html>.
- Srivastava, M., & Kumar Rai, A. (2014). An investigation into service quality–customer loyalty relationship: the moderating influences. *Decision*(41), 11-31.
- Srivastava, M., & Kumar, R. A. (2018). Mechanics of engendering customer loyalty: A conceptual framework. *IIMB Management Review*, 30(3), 207-2018. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0970389618302416>.
- Świtała, M., Krzysztof, N., & Piotr, H. (2018). Examining how logistics service providers' adaptability impacts logistics outsourcing performance, customers' satisfaction and loyalty. *Logforum*, 14(4), 2 DOI: 10.17270/J.LOG.2018.298.
- Thompson, I. (2009). Definición de Cliente. *Promonegocios*, <https://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html>.
- Thompson, I. (2019). La satisfacción al cliente. *PromonegocioS*, <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>.
- Torres, J., Briñez, M., & Romero, V. (2017). Políticas de Servicio para la Gestión Logística en las Empresas de Comercialización de Crudo Natural. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales.*, 19(2), 260-287 <http://ojs.urbe.edu/index.php/telos/article/view/152>.
- Vargas, M. I. (1994). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*, 4(8), 47-53. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74711353004>.

Vizcarra, R. W. (2020). The Influence Of Drug Supply Programming On The Logistical Management Of Level Iii Hospitals. *Revista de investigación de la escuela de posgrado Universidad nacional del altiplano.*, 9(2), 1587-1600  
<https://doi.org/10.26788/riepg.v9i2.2140>.

Yagchirema, A. A. (2015). *La Logística y la Satisfacción del cliente en la Empresa REPARTÍ S.A. en la ciudad de Ambato. [tesis de título, universidad técnica de Ambato]*. Ambato:  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/9420/1/250%20MKT.pdf>

Anexos  
ANEXO 1

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES**

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1: GESTIÓN LOGÍSTICA	La gestión logística es la administración y proyección estratégica de los sucesos que integran todas las actividades dentro de la cadena logística, la cual está relacionada directamente con la satisfacción del cliente, tanto en costo accesible con calidad del producto y en el momento que el cliente lo requiera. (Roza, 2014)	La gestión logística abarca diversas actividades que se unen de forma eficiente y eficaz para brindar a los clientes en el tiempo y lugar que ellos necesitan los bienes ofertados, contiene cinco dimensiones que son inventario, almacén, procesos, transporte y distribución física, equipo de trabajo y las funciones tácticas y estratégicas.	Inventario  Almacén  Procesos  Transporte y distribución física  El equipo de trabajo y las funciones tácticas y estratégicas	Planeación de la demanda para la prevención de los recursos Selección de proveedores Gestión de stock Gestión despacho  Dirección del almacenaje Gestión del almacenaje de productos terminados  Procesamiento de pedidos del cliente Procesamiento de las órdenes al proveedor Planificación del sistema  Gestión de la entrega a los clientes  Dirección de aprovisionamiento Coordinación para la gestión de stock	NOMINAL
V2: SATISFACCION DEL CLIENTE	La satisfacción del cliente depende de las expectativas en relación a la oferta, ese agrado es una impresión resultante al comparar el producto con su perspectiva previa, cuando ve que no llena sus expectativas el cliente se siente insatisfecho. (Kotler y Keller,2012)	La satisfacción al cliente es primordial para las empresas y más para aquellas del rubro de ventas, no solo se necesita tener el producto, los consumidores han cambiado en cuanto a su necesidad y preferencia, contiene dos dimensiones de rendimiento percibido y expectativa.	Rendimiento percibido  Expectativa	Tiempo de respuesta Visible Seguridad Dominio  Gratitud Apreciación Fidelidad Igualdad	NOMINAL

Anexo 2

MATRIZ DE CONSISTENCIA: GESTION LOGISTICA Y SATISFACCION AL CLIENTE

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	METODOLOGÍA	ESCALA DE MEDICIÓN
<p><b>Problema general:</b> ¿Cómo es la gestión logística y la satisfacción del cliente de la empresa CONESUR S.A.C?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la relación entre la gestión logística y la satisfacción del cliente de la empresa CONSESUR S.A.C</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar la gestión logística de la empresa.</li> <li>• Analizar la satisfacción al cliente de</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general:</b> H1: La gestión logística tiene relación con la satisfacción del cliente de la empresa. H0: La gestión logística no tiene relación con satisfacción del cliente</p>	<p><b>Variable 1:</b> Gestión logística</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Inventario</li> <li>✓ Almacén</li> <li>✓ Procesos</li> <li>✓ Transporte y distribución física</li> <li>✓ El equipo de Trabajo y Las Funciones tácticas y estratégicas</li> </ul>	<p>Para Rozo (2014) gestión logística es la administración y proyección estratégica de los sucesos que integran todas las actividades dentro de la cadena logística, la cual está relacionada directamente con la satisfacción del cliente, tanto en costo accesible con calidad del producto y en el momento que el cliente lo</p>	<p>La gestión logística abarca diversas actividades que se unen de forma eficiente y eficaz para brindar a los clientes en el tiempo y lugar que ellos necesitan los bienes ofertados, contiene cinco dimensiones que son inventario, almacén, procesos, transporte y distribución física, equipo de trabajo y las funciones tácticas y</p>	<p><b>Tipo:</b> Aplicada</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental transversal</p> <p><b>Nivel:</b> Correlacional</p> <p><b>Técnica:</b> La encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> El cuestionario</p> <p><b>Población y muestra:</b> 100 (cien) clientes</p>	<p><b>NOMINAL</b></p>

	<p>la empresa. de la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar la relación entre el área de logística y la satisfacción del cliente de la empresa.</li> </ul>	<p>de la empresa.</p>	<p><b>Variable 2:</b> Satisfacción al cliente</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Rendimiento percibido</li> <li>✓ Expectativa</li> </ul>	<p>requiera.</p> <p>Para Kotler y Keller (2012) La satisfacción del cliente depende de las expectativas en relación a la oferta, ese agrado es una impresión resultante al comparar el producto con su perspectiva previa, cuando ve que no llena sus expectativas el cliente se siente insatisfecho.</p>	<p>estratégicas.</p> <p>La satisfacción al cliente es primordial para las empresas y más para aquellas del rubro de ventas, no solo se necesita tener el producto, los consumidores han cambiado en cuanto a su necesidad y preferencia, contiene dos dimensiones de rendimiento percibido y expectativa</p>		
--	--	-----------------------	---	---	--	--	--

Anexo 3

MATRIZ DE VALIDACIÓN



Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de Respuesta					Criterios de evaluación						Observación y/o recomendaciones
									Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		
									si	no	si	no	si	no	
Gestión Logística	Inventario	Planeación de la demanda para la prevención de los recursos	¿Considera usted que la empresa lleva a cabo la planeación de sus compras de manera oportuna?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces si alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	X		X		X		
		Selección de proveedores	¿Considera usted que la empresa cuenta con un proceso de selección de proveedores?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces si alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	X		X		X		
		Gestión de stock	¿Considera usted que el stock de la empresa satisface sus necesidades en el momento que usted requiere?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces si alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	X		X		X		
		Gestión de despacho	¿Considera usted que el despacho que realiza la empresa es eficiente?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces si alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	X		X		X		

Almacén	Dirección del almacenaje	¿Considera usted que el encargado del almacén está capacitado con respecto a sus funciones?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces si alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	X		X		X		O tiene el perfil ideal para el cargo
	Gestión del almacenaje de productos terminados.	¿Considera usted que el almacén presenta una distribución ordenada?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces si alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	X		X		X		

Procesos	Procesamiento de pedidos del cliente	¿Considera usted que el encargado de ventas toma su pedido de manera eficiente?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces si alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	X		X		X		
	Procesamiento de las órdenes al proveedor	¿Considera usted que la empresa solicita los pedidos a los proveedores con anticipación?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces si alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	X		X		X		
	Planificación del sistema	¿Considera usted que la empresa tiene un correcto sistema destock y esta se refleja en el almacén en cantidad y disponibilidad?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces si alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	X		X		X		
Transporte y distribución física	Gestión de la entrega a los clientes	¿Considera que el tiempo de entrega de los productos es el que usted necesita?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces si alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	X		X		X		O se programa
El equipo de trabajo Y Las funciones tácticas Y estratégicas	Dirección de aprovisionamiento	¿Considera usted que el abastecimiento de los productos es el adecuado?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces si alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	X		X		X		
	Coordinación para la gestión de stock	¿Considera usted que la coordinación entre el área de logística y el área de almacén es el adecuado?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces si alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	X		X		X		

Evaluador: **Dr. José Domingo Rojas**  
García





MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** ENCUESTA - ESCALA DE MEDICION DE LA GESTION LOGISTICA

---

**OBJETIVO:** DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA SATISFACCIÓN DEL  
CLIENTE DE LA EMPRESA CONESUR S.A.C

---

**DIRIGIDO A:** CLIENTES DE LA EMPRESA CONESUR S.A.C

---

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Dr. JOSÉ DOMINGO ROJAS GARCÍA

---

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** DOCTOR

---

**VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:** ALTO

---

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto <input checked="" type="checkbox"/>	Muy alto
----------	------	-------	--	----------



---

DNI: 10697348



MATRIZ DE VALIDACIÓN

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de Respuesta					Criterios de evaluación						Observación y/o recomendaciones
									Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		
									si	no	si	no	si	no	
Rendimiento Percibido	Tiempo de respuesta		¿Considera usted que la empresa cumple con los pedidos solicitados en el tiempo que usted necesita?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	x		x		x		
			¿Considera usted que la empresa le brinda soluciones rápidas a los reclamos que usted tiene?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	x		x		x		
	visible		¿Considera usted que las instalaciones de la empresa son visualmente atractivas, ordenadas y limpias?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	x		x		x		
			¿Considera usted que al brindar sus datos personales a la empresa su información está segura?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	x		x		x		
	Seguridad		¿Considera usted seguro la calidad y la garantía de los artículos ofrecidos por la empresa?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	x		x		x		
			¿Considera usted que se siente cómodo y seguro cuando realiza sus compras?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	x		x		x		
			¿Considera usted que los colaboradores de la empresa están capacitados para responder sus preguntas?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	x		x		x		

	Dominio	¿Considera usted que los colaboradores de la empresa brindan una información exacta sobre el uso y manejo de las compras que realiza?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	x		x		x		
--	---------	---	-------	------------------------	-------------------------------	----------------------------	---------	---	--	---	--	---	--	--

Satisfacción al cliente	Expectativa	Gratitud	¿Considera usted que la empresa elogia sus constantes compras ofreciéndole descuentos?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	x		x		x		
		Apreciación	¿Considera usted que es apreciado como un buen cliente?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	x		x		x		
		Fidelidad	¿Se considera usted parte fundamental para la empresa?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	x		x		x		
		Igualdad	¿Considera usted que la empresa trata con imparcialidad sus reclamos?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	x		x		x		

Evaluador: **Dr. José Domingo Rojas García**




---

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** ENCUESTA - ESCALA DE MEDICION DE SATISFACCION AL CLIENTE

**OBJETIVO:** DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA EMPRESA CONSESUR S.A.C

**DIRIGIDO A:** CLIENTES DE LA EMPRESA CONSESUR S.A.C

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** DR. JOSÉ DOMINGO ROJAS GARCÍA

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** DOCTOR

**VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:** ALTO

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto ✘	Muy alto
----------	------	-------	--------	----------

Evaluador: Dr. José Domingo Rojas García

DNI: 10697348



MATRIZ DE VALIDACIÓN

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de Respuesta				Criterios de evaluación						Observación y/o recomendaciones	
								Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem			
								si	no	si	no	si	no		
Gestión Logística	Inventario	Planeación de la demanda para la prevención de los recursos	¿Considera usted que la empresa lleva a cabo la planeación de sus compras de manera oportuna?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces si alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	X		X		X		
		Selección de proveedores	¿Considera usted que la empresa cuenta con un proceso de selección de proveedores?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces si alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	X		X		X		
		Gestión de stock	¿Considera usted que el stock de la empresa satisface su necesidades en el momento que usted necesita?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces si alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	X		X		X		
		Gestión de despacho	¿Considera usted que el despacho que realiza la empresa es eficiente?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces si alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	X		X		X		
		Dirección del almacenaje	¿Considera usted que el encargado del almacén está capacitado con respecto a sus funciones?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces si alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	X		X		X		

	Almacén	Gestión del almacenaje de productos terminados.	¿Considera usted que el almacén presenta siempre una distribución ordenada?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces si alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	X		X		X		
--	---------	---	---	-------	------------------------	----------------------------------	----------------------------	---------	---	--	---	--	---	--	--

Procesos	Procesamiento de pedidos del cliente	¿Considera usted que el encargado de ventas toma su pedido de manera eficiente?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces si alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	X		X		X		
	Procesamiento de las órdenes al proveedor	¿Considera usted que la empresa solicita los pedidos a los proveedores con anticipación?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces si alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	X		X		X		
	Planificación del sistema	¿Considera usted que la empresa tiene un correcto sistema de stock y esta se refleja en el almacén en cantidad y disponibilidad?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces si alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	X		X		X		
Transporte y distribución física	Gestión de la entrega a los clientes	¿Considera que el tiempo de entrega de los productos es el que usted necesita?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces si alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	X		X		X		
El equipo de trabajo Y Las funciones tácticas Y estratégicas	Dirección de aprovisionamiento	¿Considera usted que el abastecimiento de los productos es el adecuado?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces si alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	X		X		X		
	Coordinación para la gestión de stock	¿Considera usted que la coordinación entre el área de logística y el área de almacén es el adecuado?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces si alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	X		X		X		

Evaluador:




---



## 1.1 MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** ENCUESTA - ESCALA DE MEDICION DE LA GESTION LOGISTICA

**OBJETIVO:** DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA SATISFACCIÓN DEL  
CLIENTE DE LA EMPRESA CONESUR S.A.C

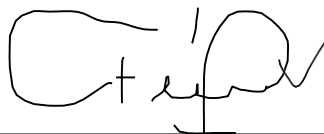
**DIRIGIDO A:** CLIENTES DE LA EMPRESA CONESUR S.A.C

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** MG EDINSON ANTONIO FERNANDEZ VEGA

1.2 GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER

**VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:** ALTO

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto <b>x</b>	Muy alto
----------	------	-------	---------------	----------



Evaluador: MG EDINSON ANTONIO FERNANDEZ  
VEGA DNI: 10195481



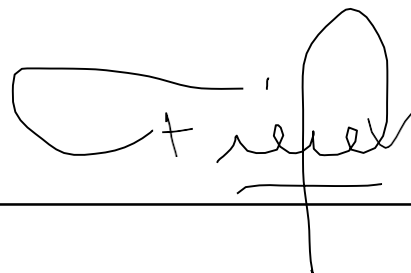
MATRIZ DE VALIDACIÓN

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de Respuesta				Criterios de evaluación						Observación y/o recomendaciones
								Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		
								si	no	si	no	si	no	
Rendimiento Percibido	Tiempo de respuesta	¿Considera usted que la empresa cumple con los pedidos solicitados en el tiempo que usted necesita?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	X		X		X		
		¿Considera usted que la empresa le brinda soluciones rápidas a los reclamos que usted tiene?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	X		X		X		
	Visible	¿Considera usted que las instalaciones de la empresa son visualmente atractivas, ordenadas y limpias?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	X		X		X		
		Seguridad	¿Considera usted que al brindar sus datos personales a la empresa su información está segura?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	X		X		X	
	¿Considera usted seguro la calidad y la garantía de los artículos ofrecidos por la empresa?		Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	X		X		X		
	¿Considera usted que se siente cómodo y seguro cuando realiza sus compras?		Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	X		X		X		
		¿Considera usted que los colaboradores de la empresa están capacitados para responder sus preguntas?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	X		X		X		

	Dominio	¿Considera usted que los colaboradores de la empresa brindan una información exacta sobre el uso y manejo de las compras que realiza?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	X		X		X		
--	---------	---	-------	------------------------	-------------------------------	----------------------------	---------	---	--	---	--	---	--	--

Satisfacción al cliente	Expectativa	Gratitud	¿Considera usted que la empresa elogia sus constantes compras ofreciéndole descuentos?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces si alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	X		X		X		
		Apreciación	¿Considera usted que es apreciado como un buen cliente?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces si alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	X		X		X		
		Fidelidad	¿Se considera usted parte fundamental para la empresa?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces si alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	X		X		X		
		Igualdad	¿Considera usted que la empresa trata con imparcialidad sus reclamos?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces si alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	X		X		X		

Evaluador: MG EDINSON ANTONIO FERNANDEZ VEGA





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** ENCUESTA - ESCALA DE MEDICION DE SATISFACCION AL CLIENTE

**OBJETIVO:** DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA SATISFACCIÓN  
DEL CLIENTE DE LA EMPRESA CONESUR S.A.C

**DIRIGIDO A:** CLIENTES DE LA EMPRESA CONESUR S.A.C

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** EDINSON ANTONIO FERNANDEZ VEGA

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAGISTER

**VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:** ALTO

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto <b>x</b>	Muy alto
----------	------	-------	---------------	----------

Evaluador: EDINSON ANTONIO FERNANDEZ VEGA

DNI: 10195481

**MATRIZ DE VALIDACIÓN**

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de Respuesta					Criterios de evaluación						Observación y/o recomendaciones	
									Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem			
									si	no	si	no	si	no		
Rendimiento Percibido	Tiempo de respuesta		¿Considera usted que la empresa cumple con los pedidos solicitados en el tiempo que usted necesita?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	x		x		x			
			¿Considera usted que la empresa le brinda soluciones rápidas a los reclamos que usted tiene?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	x		x		x			
			¿Considera usted que las instalaciones de la empresa son visualmente atractivas, ordenadas y limpias?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	x		x		x			
	Seguridad	visible		¿Considera usted que al brindar sus datos personales a la empresa su información está segura?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	x		x		x		
				¿Considera usted seguro la calidad y la garantía de los artículos ofrecidos por la empresa?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	x		x		x		
				¿Considera usted que se siente cómodo y seguro cuando realiza sus compras?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	x		x		x		
					Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	x		x		x		

Dominio	¿Considera usted que los colaboradores de la empresa están capacitados para responder sus preguntas?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	x		x		x		
	¿Considera usted que los colaboradores de la empresa brindan una información exacta sobre el uso y manejo de las compras que realiza?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	x		x		x		

Satisfacción al cliente	Expectativa	Gratitud	¿Considera usted que la empresa elogia sus constantes compras ofreciéndole descuentos?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	x		x		x		
		Apreciación	¿Considera usted que es apreciado como un buen cliente?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	x		x		x		
		Fidelidad	¿Se considera usted parte fundamental para la empresa?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	x		x		x		
		Igualdad	¿Considera usted que la empresa trata con imparcialidad sus reclamos?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	x		x		x		

Evaluador: **Mgtr. Maribel Vera Vilchez**





## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** ENCUESTA - ESCALA DE MEDICION DE SATISFACCION AL CLIENTE

**OBJETIVO:** DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA EMPRESA CONESUR S.A.C

**DIRIGIDO A:** CLIENTES DE LA EMPRESA CONESUR S.A.C

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** MGTR. MARIBEL VERA VILCHEZ

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAGISTER

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO: ALTO

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto ✘	Muy alto
----------	------	-------	--------	----------

Evaluador: **Mgtr. Maribel Vera Vilchez**

DNI 09325725



MATRIZ DE VALIDACIÓN

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de Respuesta					Criterios de evaluación						Observación y/o recomendaciones
									Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		
									si	no	si	no	si	no	
Gestión Logística	Inventario	Planeación de la demanda para la prevención de los recursos	¿Considera usted que la empresa lleva a cabo la planeación de sus compras de manera oportuna?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces si alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	X		X		X		
		Selección de proveedores	¿Considera usted que la empresa cuenta con un proceso de selección de proveedores?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces si alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	X		X		X		
		Gestión de stock	¿Considera usted que el stock de la empresa satisface sus necesidades en el momento que usted requiere?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces si alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	X		X		X		
		Gestión de despacho	¿Considera usted que el despacho que realiza la empresa es eficiente?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces si alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	X		X		X		
		Dirección del almacenaje	¿Considera usted que el encargado del almacén está capacitado con respecto a sus funciones?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces si alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	X		X		X		

	Almacén	Gestión del almacenaje de productos terminados.	¿Considera usted que el almacén presenta una distribución ordenada?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces si alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	X		X		X		
--	---------	---	---	-------	------------------------	----------------------------------	----------------------------	---------	---	--	---	--	---	--	--

Procesos	Procesamiento de pedidos del cliente	¿Considera usted que el encargado de ventas toma su pedido de manera eficiente?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces si alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	X		X		X		
	Procesamiento de las órdenes al proveedor	¿Considera usted que la empresa solicita los pedidos a los proveedores con anticipación?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces si alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	X		X		X		
	Planificación del sistema	¿Considera usted que la empresa tiene un correcto sistema destock y esta se refleja en el almacén en cantidad y disponibilidad?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces si alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	X		X		X		
Transporte y distribución física	Gestión de la entrega a los clientes	¿Considera que el tiempo de entrega de los productos es el que usted necesita?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces si alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	X		X		X		
El equipo de trabajo Y Las funciones tácticas Y estratégicas	Dirección de aprovisionamiento	¿Considera usted que el abastecimiento de los productos es el adecuado?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces si alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	X		X		X		
	Coordinación para la gestión de stock	¿Considera usted que la coordinación entre el área de logística y el área de almacén es el adecuado?	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces si alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	X		X		X		

Evaluador: **Mgtr. Maribel Vera Vilchez**




---

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** ENCUESTA - ESCALA DE MEDICION DE LA GESTION LOGISTICA

---

**OBJETIVO:** DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA SATISFACCIÓN DEL  
CLIENTE DE LA EMPRESA CONESUR S.A.C

---

**DIRIGIDO A:** CLIENTES DE LA EMPRESA CONESUR S.A.C

---

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** MGTR. MARIBEL VERA VILCHEZ

---

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAGISTER

---

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO: ALTO

---

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	<input checked="" type="checkbox"/>	Muy alto
----------	------	-------	------	-------------------------------------	----------



---

DNI: 09325725

## Anexo 4

### *Confiabilidad de Gestión logística*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,802	12

Nota: SPSS 21

### *Confiabilidad de satisfacción del cliente*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,838	12

Nota: SPSS 21

Anexo 5

COMERCIALIZADORA Y NEGOCIACIONES DEL SUR S.A.C.

RUC:20512464387

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

al 31 de Diciembre del 2019  
(en soles)

ACTIVO		PASIVO	
<u>CORRIENTE</u>		<u>CORRIENTE</u>	
CAJA Y BANCOS	3,553,817.00	TRIBUTOS POR PAGAR	7,438.00
CTAS POR COBRAR COMERC.	160,513.00	REMUNERAC.POR PAGAR	4,482.00
CTAS POR COBRAR DIVERS.	1,396.00	CTAS POR PAG.COMERC.	1,803,785.00
SERV.CONT.ANTICIPADO	479.00	OBLIGACIONES FINANC.	1,995,643.00
EXISTENCIAS	3,099,291.00	RECLAM DE TERCEROS	<u>25,272.00</u>
OTROS ACTIVOS	<u>187,236.00</u>		<u>3,836,620.00</u>
	<u>7,002,732.00</u>		
 <u>NO CORRIENTE</u>		 <u>PATRIMONIO</u>	
INMUEBLES, MAQ. Y EQUIP.	1,749,243.00	CAPITAL	1,076,882.00
INTANGIBLES	1,620.00	RESERVA LEGAL	-
ACTIVOS DIFERIDOS	41,173.00	RESULTADOS ACUMULAD.	3,264,326.00
(-) DEPREC.Y AMORT. ACUM.	<u>-612,595.00</u>	UTILIDAD NETA EJERCICIO	<u>4,345.00</u>
	<u>1,179,441.00</u>		<u>4,345,553.00</u>
	<u>8,182,173.00</u>		<u>8,182,173.00</u>

CONESUR S.A.C.  
  
 A. DINA HERNANDEZ QUIJE  
 GERENTE GENERAL

Anexo 6

**COMERCIALIZADORA Y NEGOCIACIONES DEL SUR S.A.C.**  
**RUC: 20512464387**

**ESTADO DE SITUACION FINANCIERA**

al 31 de Diciembre del 2020  
(en soles)

ACTIVO		PASIVO	
<u>CORRIENTE</u>		<u>CORRIENTE</u>	
CAJA Y BANCOS	858,230.34	TRIBUTOS POR PAGAR	6,066.37
CTAS POR COBRAR COMERC.	166,876.09	REMUNERAC.POR PAGAR	4,656.98
CTAS POR COBRAR DIVERS.	-	CTAS POR PAG.COMERC.	891,289.09
SERV.CONT.ANTICIPADO	194.95	OBLIGACIONES FINANC.	-
EXISTENCIAS	2,937,340.54		<u>902,012.44</u>
OTROS ACTIVOS	<u>84,698.41</u>		
	<u>4,047,340.33</u>		
 <u>NO CORRIENTE</u>		 <u>PATRIMONIO</u>	
INMUEBLES, MAQ . Y EQUIP.	1,724,340.24	CAPITAL	1,076,882.44
INTANGIBLES	1,619.70	RESERVA LEGAL	-
ACTIVOS DIFERIDOS	-	RESULTADOS ACUMULAD.	2,996,978.33
(-) DEPREC.Y AMORT. ACUM.	<u>-530,079.08</u>	UTILIDAD NETA EJERCICIO	<u>267,347.98</u>
	<u>1,195,880.86</u>		<u>4,341,208.75</u>
	<u>5,243,221.19</u>		<u>5,243,221.19</u>

CONESUR S.A.C.  
  
A. GAMA HERNANDEZ  
GERENTE GENERAL



Anexo 7 Almacenes desabastecidos



Anexo 8 El sistema SAP no refleja los productos reales que hay en almacén

GE RAMOS CORTEZ      Usuario: MHOSTIAU      Tienda: 01 GRAU      CAJA 01 - GRAU      SYSVGES [Almacen, Ventas, Compras, Caja, Cuentas x Col

Contabilidad    Maestros    Tablas    Herramientas    Sistema

### Agregar Item de Venta

Buscar x Código de Barra de Artículo      Actualizar Artículos

SIDER  
 FIERRO CONSTR. SIDERPERU 8MM X 9.00MTS

Stock Actual: -37.0000    Por Entregar: 0.0000    Por Vender: -37.0000

Cantidad: 1.0000    Und Med.: UND

Precio: 16.0000

Importe: 16.00      Consultar Stock de Tiendas

     [F12] Cambiar Precio Venta     

Transporte    Percepción    Copiar Doc.    Actualizar Precio

gen: 401      Actualizar Imagen

INSABILID    Tipo de Documento: BOLETA 001    Numero: 001-232202

04924    D.N.I.    N° Cotización    Fecha: 18/02/2022

ma de Pago    N° de Guía

Buscar Factura

	Descripción de Artículo	U.M.	Cantidad	Precio	Importe
801-041139	18/02/2				
801-041140	18/02/2				
801-041141	18/02/2				
801-041142	18/02/2				
801-041143	18/02/2				
801-041144	18/02/2				
801-041145	18/02/2				
801-041146	18/02/2				

[F3] Buscar



Anexo 9 Almacenes desordenados





**COMERCIALIZADORA Y NEGOCIACIONES DEL SUR S.A.C.**  
RUC: 20512464387

**LISTA DE PROVEEDORES AÑO 2020**

1. TUPEMESA
2. SIDERPERU
3. YURA S.A.
4. DEACERO
5. SERMEFIT S.A.
6. INVERSIONES COSERFA S.A.C.
7. PRODAC
8. INKA FERRO S.A.C.
9. COMFER S.A.
10. DEWALT
11. CANTOL
12. AIR PRODUCTS
13. SOLDEXA
14. LOSARO
15. COMASA

CONESUR S.A.C.  
  
"KATA REINVENTA SU TIEMPO"  
ESTABLECIENDO SU MARCA

**COMERCIALIZADORA Y NEGOCIACIONES DEL SUR S.A.C.**  
RUC: 20512464387

**LISTA DE PROVEEDORES AÑO 2021**

1. TUPEMESA
2. SIDERPERU
3. YURA S.A.
4. DEACERO
5. SERMEFIT S.A.
6. INVERSIONES COSERFA S.A.C.
7. PRODAC
8. INKA FERRO S.A.C.
9. COMFER S.A.
10. DEWALT
11. CANTOL
12. AIR PRODUCTS
13. SOLDEXA
14. LOSARO
15. COMASA

CONESUR S.A.C.  
  
"KAYMA WISAMAY LAYMI"  
"KAYMA WISAMAY LAYMI"  
"KAYMA WISAMAY LAYMI"

COMERCIALIZADORA Y NEGOCIACIONES DEL SUR S.A.C.

RUC: 20512464387

AV. FERNANDO LEON DE VIVERO NRO. 427 C.P. SAN JOAQUIN VIEJO ICA - ICA - ICA

## **CARTA DE AUTORIZACIÓN**

La empresa Comercializadora y Negociaciones del Sur S.A.C.

Presente.

Por este medio se autoriza a las estudiantes de la Universidad Cesar Vallejo;

1. Padilla Bautista Karen Sindy; identificada con DNI 46115849
2. Ramos Torres Cinthia Candy; identificada con DNI 71160007

La recolección de datos para su investigación titulada: "Gestión logística y la satisfacción del cliente en la empresa CONESUR S.A.C. Ica - 2021"

Ica, 15 de diciembre de 2021

Atentamente,

CONESUR S.A.C.  
  
A. BINA HERNÁNDEZ QUIJUE  
GERENTE GENERAL



CUESTIONARIO DE GESTIÓN LOGÍSTICA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA CONESUR S.A.C

Estimado cliente, el siguiente cuestionario tiene fines académicos por ello se le realizara diversas preguntas que permitan recaudar la información necesaria para el presente estudio. Recordando, que la información suministrada por Usted es de carácter confidencial, por favor responder con total honestidad.

Puntúe su respuesta marcando con una "X", donde crea conveniente, tomando como referencia la siguiente puntuación:

<b>0= Nunca</b>	<b>1= La mayoría de las veces no</b>	<b>2= Algunas veces si algunas veces no</b>	<b>3= La mayoría de las veces si</b>	<b>4=Siempre</b>
-----------------	--------------------------------------	---	--------------------------------------	------------------

N°	PREGUNTAS	ESCALA				
		0	1	2	3	4
1	¿Considera usted que la empresa lleva a cabo la planeación de sus compras de manera oportuna?					
2	¿Considera usted que la empresa cuenta con un proceso de selección de proveedores?					
3	¿Considera usted que el stock de la empresa satisface sus necesidades en el momento que usted necesita?					
4	¿Considera usted que el despacho que realiza la empresa es eficiente?					
5	¿Considera usted que el encargado del almacén tiene el perfil ideal al cargo?					
6	¿Considera usted que el almacén presenta una distribución ordenada?					
7	¿Considera usted que el encargado de ventas toma su pedido de manera eficiente?					
8	¿Considera usted que la empresa solicita los pedidos a los proveedores con anticipación?					
9	¿Considera usted que la empresa tiene un correcto sistema de stock y esta se refleja en el almacén en cantidad y disponibilidad?					
10	¿Considera que el tiempo de entrega de los productos es según lo programado?					
11	¿Considera usted que el abastecimiento de los productos es el adecuado?					
12	¿Considera usted que la coordinación entre el área de logística y el área de almacén es el adecuado?					
13	¿Considera usted que la empresa cumple con los pedidos solicitados en el tiempo de usted necesita?					
14	¿Considera usted que la empresa le brinda soluciones rápidas a los reclamos que usted tiene?					



15	¿Considera usted que las instalaciones de la empresa son visualmente atractivas, ordenadas y limpias?					
16	¿Considera usted que al brindar sus datos personales a la empresa su información está segura?					
17	¿Considera usted seguro la calidad y la garantía de los artículos ofrecidos por la empresa?					
18	¿Considera usted que se siente cómodo y seguro cuando realiza sus compras?					
19	¿Considera usted que los colaboradores de la empresa están capacitados para responder sus preguntas?					
20	¿Considera usted que los colaboradores de la empresa brindan una información exacta sobre el uso y manejo de las compras que realiza?					
21	¿Considera usted que la empresa elogia sus constantes compras ofreciéndole descuentos?					
22	¿Considera usted que es apreciado como un buen cliente?					
23	¿Se considera usted parte fundamental para la empresa?					
24	¿Considera usted que la empresa trata con imparcialidad sus reclamos?					

***Gracias por completar el cuestionario.***

## Anexo 15

### Ficha Técnica

<b>Nombre Original:</b>	Cuestionario para los clientes de la empresa CONESUR S.A.C
<b>Autor(es):</b>	Padilla Bautista, Karen Sindy. Ramos Torres, Cinthia Candy.
<b>Procedencia:</b>	Universidad Cesar Vallejo-Chimbote
<b>País:</b>	Perú
<b>Año:</b>	2021
<b>Versión:</b>	español
<b>Duración:</b>	Aproximadamente de 3 a 7 minutos.
<b>Aplicación:</b>	A los clientes de la empresa CONESUR S.A.C
<b>Objetivo:</b>	Determinar la relación entre la gestión logística y la satisfacción al cliente.
<b>Muestra:</b>	100 clientes de la empresa CONESUR S.A.C
<b>Significación:</b>	20 indicadores.
<b>Usos:</b>	En la administración e investigación.

## Anexo 16 Resultado de cuestionario Gestión logística

Pregunta 1 - ¿Considera usted que la empresa lleva a cabo la planeación de sus compras de manera oportuna?

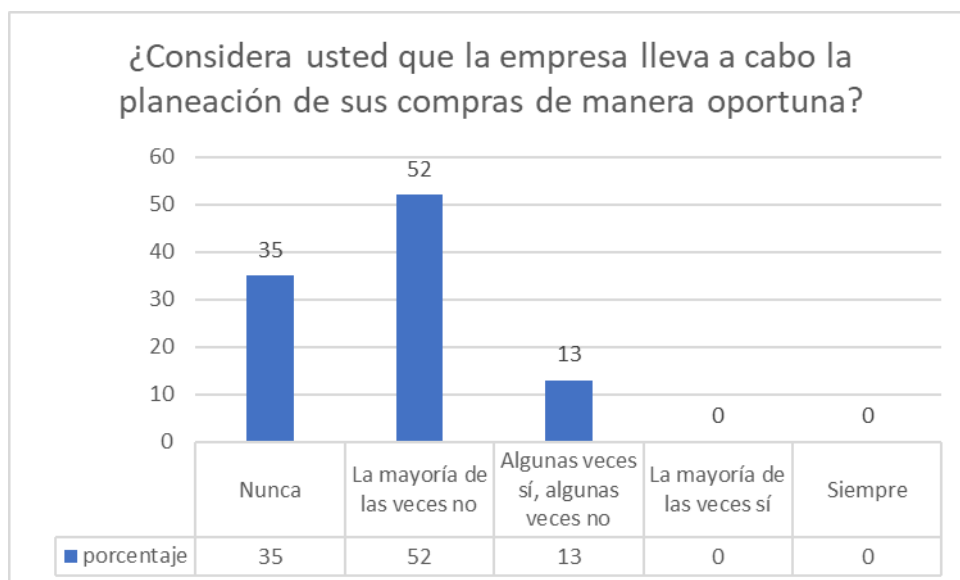
¿Considera usted que la empresa lleva a cabo la planeación de sus compras de manera oportuna?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	35	35,0	35,0	35,0
	La mayoría de las veces no	52	52,0	52,0	87,0
	Algunas veces sí, algunas veces no	13	13,0	13,0	100,0
	La mayoría de las veces sí	0	0	0	0
	Siempre	0	0	0	0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CONESUR SAC.

Elaboración: Propia

Grafico:



Pregunta 2 - ¿Considera usted que la empresa cuenta con un proceso de selección de proveedores?

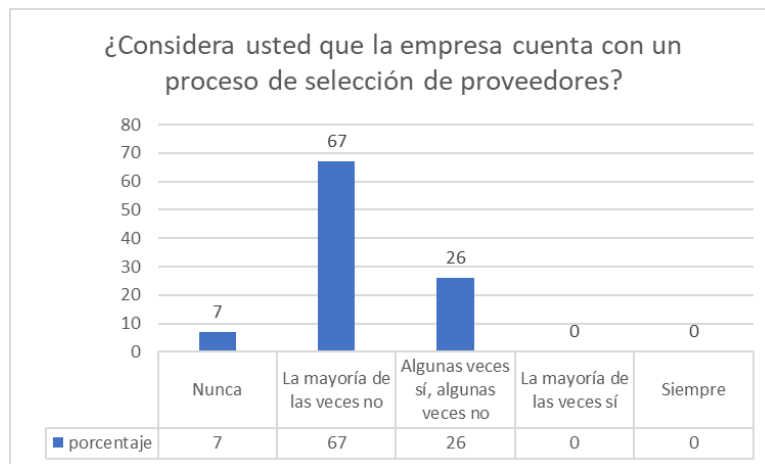
**¿Considera usted que la empresa cuenta con un proceso de selección de proveedores?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	7,0	7,0	7,0
	La mayoría de las veces no	67	67,0	67,0	74,0
	Algunas veces sí, algunas veces no	26	26,0	26,0	100,0
	La mayoría de las veces sí	0	0	0	0
	Siempre	0	0	0	0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CONESUR SAC.

Elaboración: Propia

Gráfico:



Pregunta 3 - ¿Considera usted que el stock de la empresa satisface sus necesidades en el momento que usted necesita?

**¿Considera usted que el stock de la empresa satisface sus necesidades en el momento que usted necesita?**

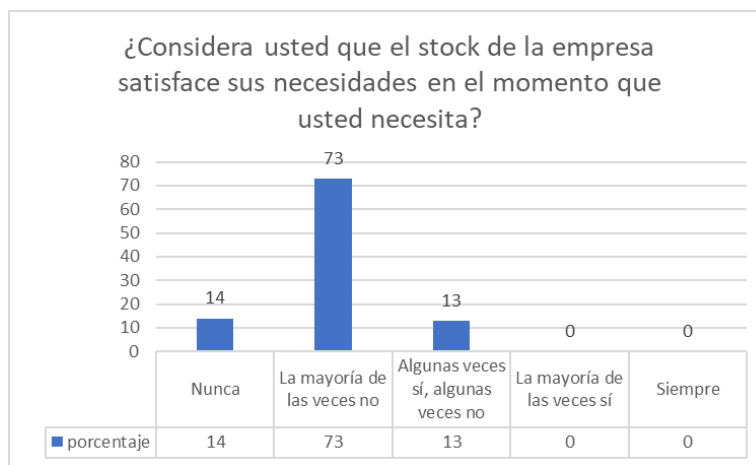
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	14,0	14,0	14,0
	La mayoría de las veces no	73	73,0	73,0	87,0

Algunas veces sí, algunas veces no	13	13,0	13,0	100,0
La mayoría de las veces sí	0	0	0	0
Siempre	0	0	0	0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CONESUR SAC.

Elaboración: Propia

Gráfico:



Pregunta 4 - ¿Considera usted que el despacho que realiza la empresa es eficiente?

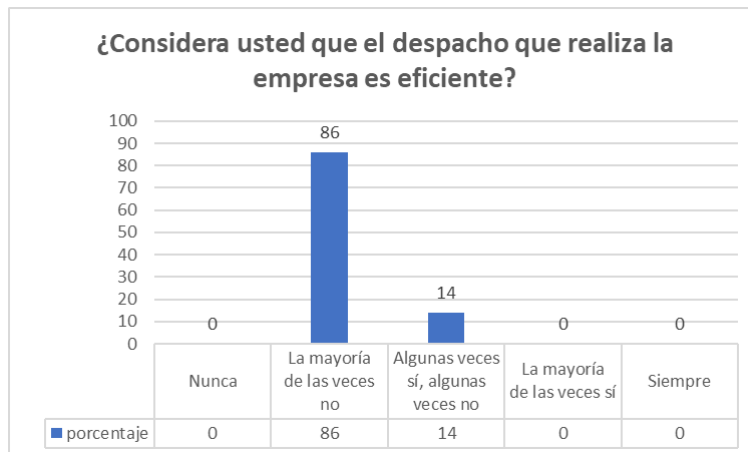
¿Considera usted que el despacho que realiza la empresa es eficiente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0	0	0
	La mayoría de las veces no	86	86,0	86,0	86,0
	Algunas veces sí, algunas veces no	14	14,0	14,0	100,0
	La mayoría de las veces sí	0	0	0	0
	Siempre	0	0	0	0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CONESUR SAC.

Elaboración: Propia

Gráfico:



Pregunta 5 - ¿Considera usted que el encargado del almacén tiene el perfil ideal al cargo?

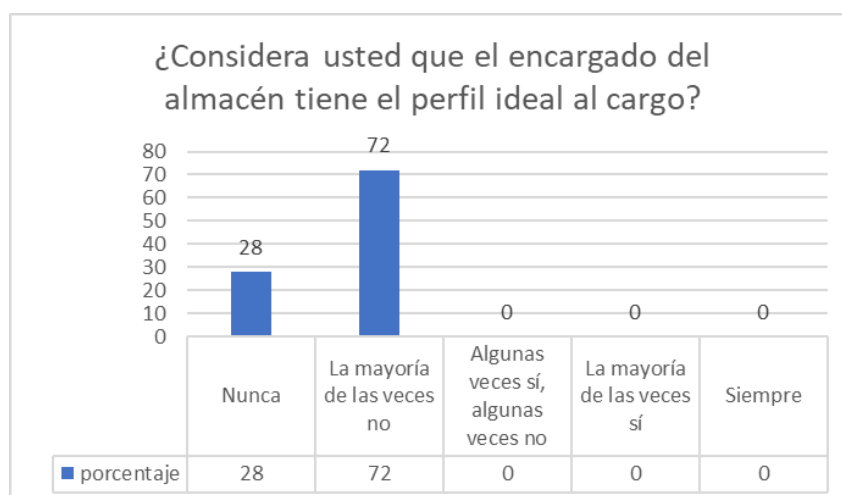
¿Considera usted que el encargado del almacén tiene el perfil ideal al cargo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	28	28,0	28,0	28,0
	La mayoría de las veces no	72	72,0	72,0	100,0
	Algunas veces sí, algunas veces no	0	0	0	0
	La mayoría de las veces sí	0	0	0	0
	Siempre	0	0	0	0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CONESUR SAC.

Elaboración: Propia

Gráfico:



Pregunta 6 - ¿Considera usted que el almacén presenta una distribución ordenada?

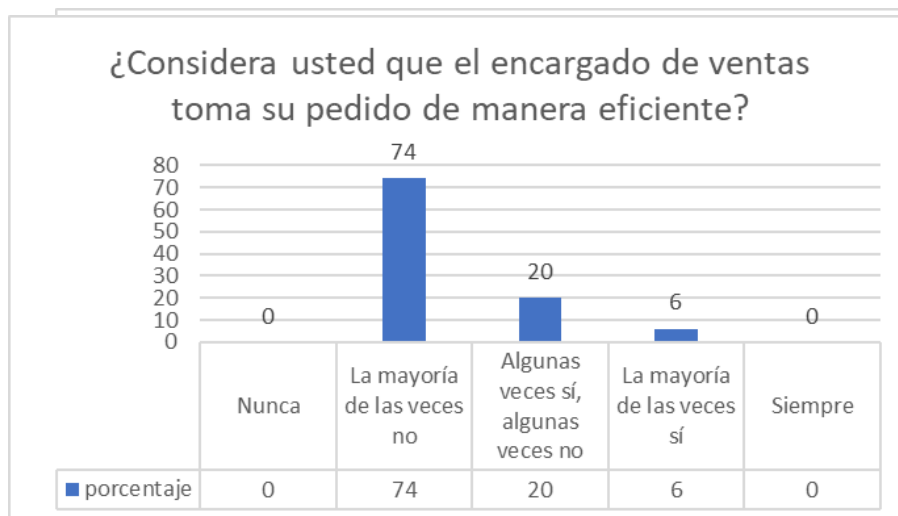
¿Considera usted que el almacén presenta una distribución ordenada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	40	40,0	40,0	40,0
	La mayoría de las veces no	60	60,0	60,0	100,0
	Algunas veces sí, algunas veces no	0	0	0	0
	La mayoría de las veces sí	0	0	0	0
	Siempre	0	0	0	0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CONESUR SAC.

Elaboración: Propia

Gráfico:



¿Considera usted que el encargado de ventas toma su pedido de manera eficiente?

¿Considera usted que el encargado de ventas toma su pedido de manera eficiente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0	0	0
	La mayoría de las veces no	74	74,0	74,0	74,0
	Algunas veces sí, algunas veces no	20	20,0	20,0	94,0
	La mayoría de las veces sí	6	6,0	6,0	100,0
	Siempre	0	0	0	0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CONESUR SAC.

Elaboración: Propia

Gráfico:

Pregunta 8 - ¿Considera usted que la empresa solicita los pedidos a los proveedores con anticipación?

¿Considera usted que la empresa solicita los pedidos a los proveedores con anticipación?

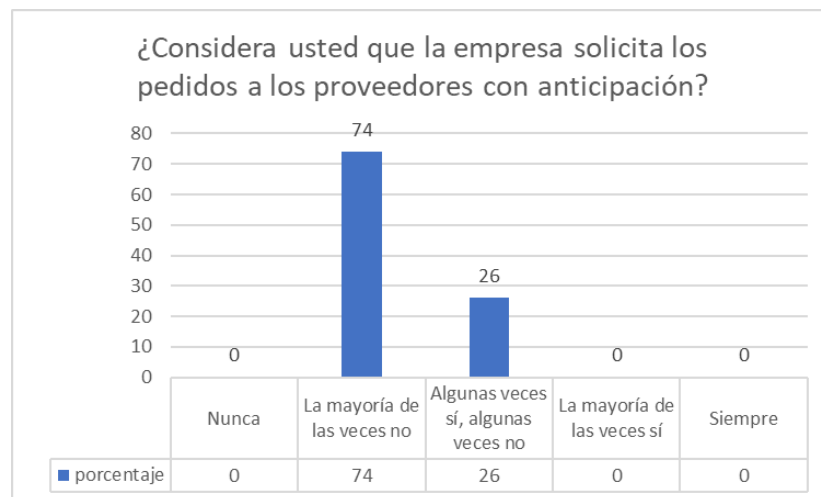


		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0	0	0
	La mayoría de las veces no	74	74,0	74,0	74,0
	Algunas veces sí, algunas veces no	26	26,0	26,0	100,0
	La mayoría de las veces sí	0	0	0	0
	Siempre	0	0	0	0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CONESUR SAC.

Elaboración: Propia

Gráfico:



Pregunta 9 - ¿Considera usted que la empresa tiene un correcto sistema de stock y esta se refleja en el almacén en cantidad y disponibilidad?

**¿Considera usted que la empresa tiene un correcto sistema de stock y esta se refleja en el almacén en cantidad y disponibilidad?**

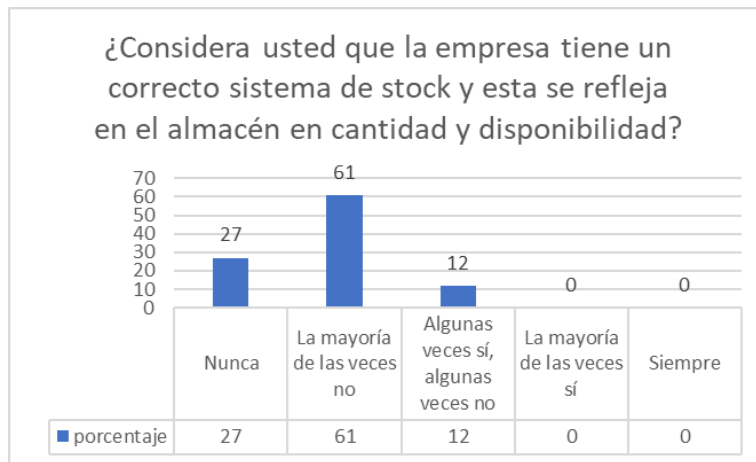
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	27	27,0	27,0	27,0
	La mayoría de las veces no	61	61,0	61,0	88,0

Algunas veces sí, algunas veces no	12	12,0	12,0	100,0
La mayoría de las veces sí	0	0	0	0
Siempre	0	0	0	0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CONESUR SAC.

Elaboración: Propia

Gráfico:



Pregunta 10 ¿Considera que el tiempo de entrega de los productos es según lo programado?

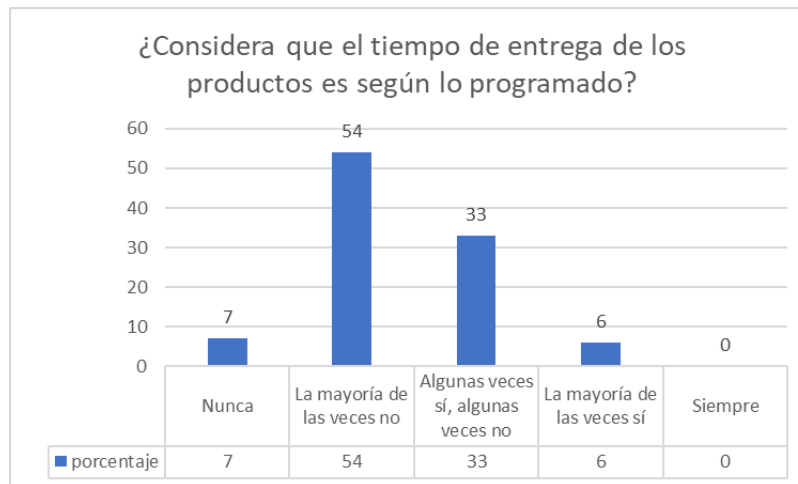
¿Considera que el tiempo de entrega de los productos es según lo programado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	7,0	7,0	7,0
	La mayoría de las veces no	54	54,0	54,0	61,0
	Algunas veces sí, algunas veces no	33	33,0	33,0	94,0
	La mayoría de las veces sí	6	6,0	6,0	100,0
	Siempre	0	0	0	0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CONESUR SAC.

Elaboración: Propia

Gráfico:



Pregunta 11 ¿Considera usted que el abastecimiento de los productos es el adecuado?

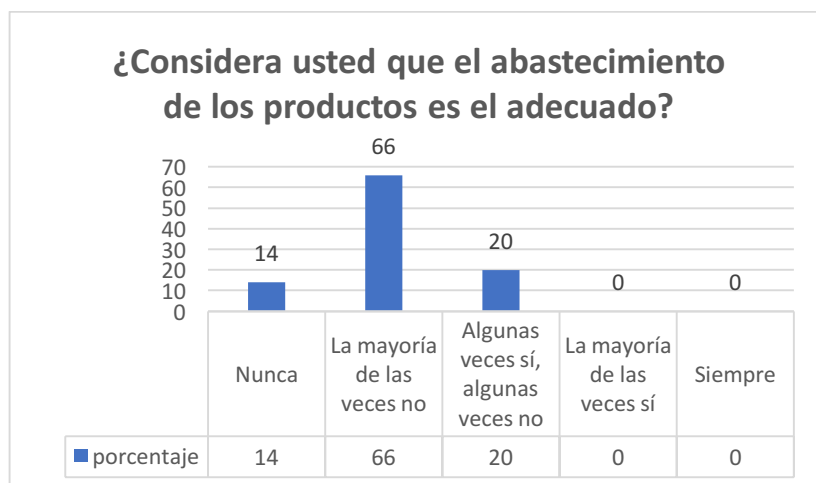
**¿Considera usted que el abastecimiento de los productos es el adecuado?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	14,0	14,0	14,0
	La mayoría de las veces no	66	66,0	66,0	80,0
	Algunas veces sí, algunas veces no	20	20,0	20,0	100,0
	La mayoría de las veces sí	0	0	0	0
	Siempre	0	0	0	0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CONESUR SAC.

Elaboración: Propia

Gráfico:



*Pregunta 12 - ¿Considera usted que la coordinación entre el área de logística y el área de almacén es el adecuado?*

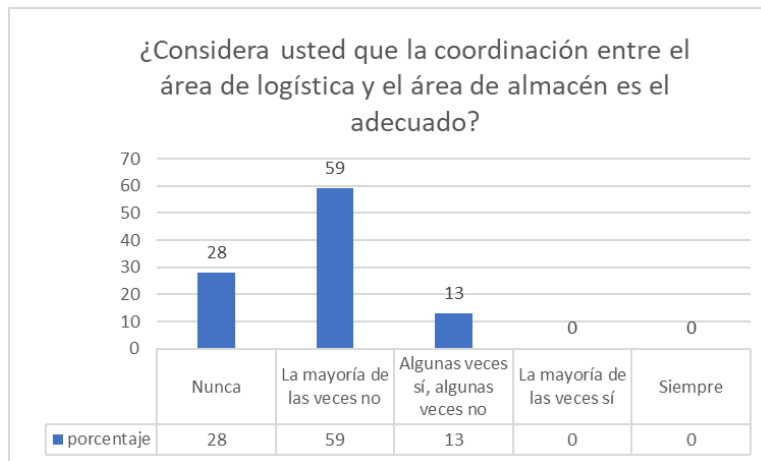
**¿Considera usted que la coordinación entre el área de logística y el área de almacén es el adecuado?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	28	28,0	28,0	28,0
	La mayoría de las veces no	59	59,0	59,0	87,0
	Algunas veces sí, algunas veces no	13	13,0	13,0	100,0
	La mayoría de las veces sí	0	0	0	0
	Siempre	0	0	0	0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CONESUR SAC.

Elaboración: Propia

Gráfico:



## Anexo 17 Resultado de cuestionario Satisfacción del cliente

Pregunta 1 - ¿Considera usted que la empresa cumple con los pedidos solicitados en el tiempo de usted necesita?

**¿Considera usted que la empresa cumple con los pedidos solicitados en el tiempo de usted necesita?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	21	21,0	21,0	21,0
	La mayoría de las veces no	67	67,0	67,0	88,0
	Algunas veces sí, algunas veces no	12	12,0	12,0	100,0
	La mayoría de las veces sí	0	0	0	0
	Siempre	0	0	0	0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CONESUR SAC.

Elaboración: Propia

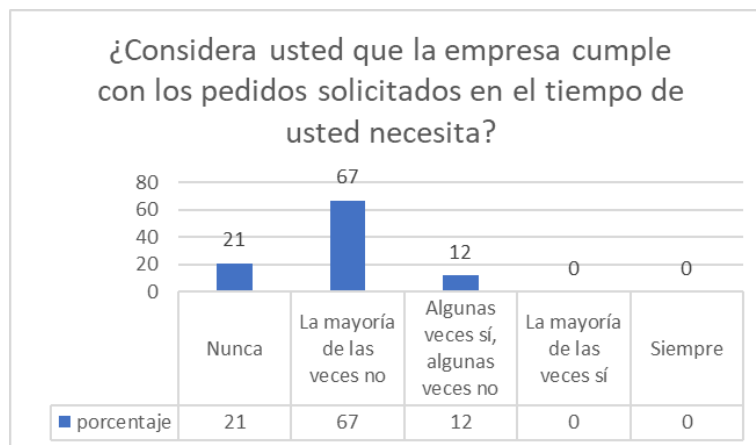


Gráfico:

Pregunta 14 ¿Considera usted que la empresa le brinda soluciones rápidas a los reclamos que usted tiene?

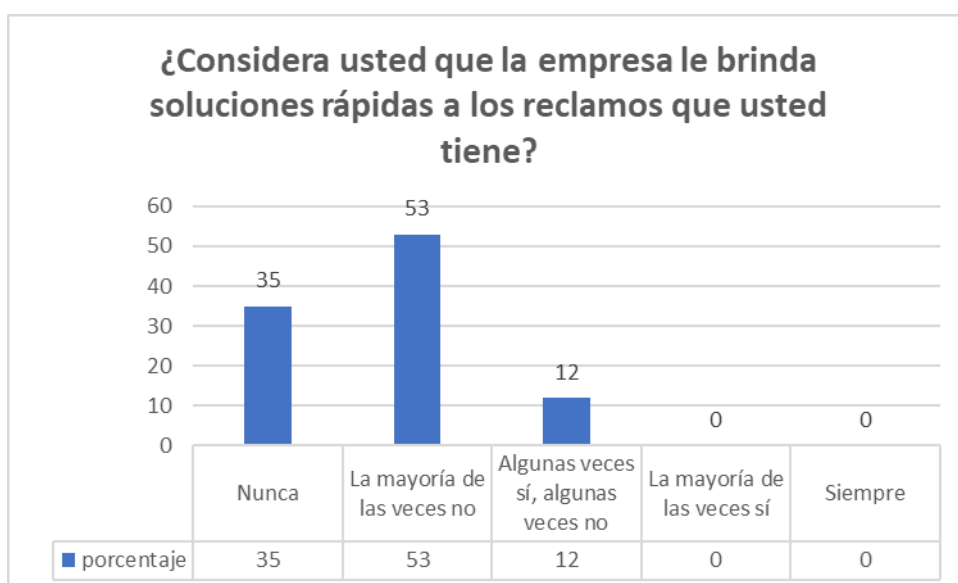
¿Considera usted que la empresa le brinda soluciones rápidas a los reclamos que usted tiene?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	35	35,0	35,0	35,0
	La mayoría de las veces no	53	53,0	53,0	88,0
	Algunas veces sí, algunas veces no	12	12,0	12,0	100,0
	La mayoría de las veces sí	0	0	0	0
	Siempre	0	0	0	0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CONESUR SAC.

Elaboración: Propia

Gráfico:



Pregunta 15 ¿Considera usted que las instalaciones de la empresa son visualmente atractivas, ordenadas y limpias?

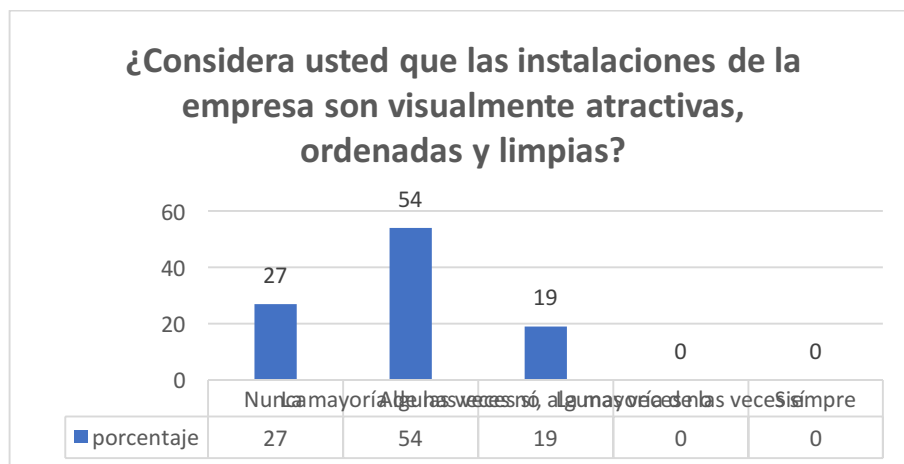
¿Considera usted que las instalaciones de la empresa son visualmente atractivas, ordenadas y limpias?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	27	27,0	27,0	27,0
	La mayoría de las veces no	54	54,0	54,0	81,0
	Algunas veces sí, algunas veces no	19	19,0	19,0	100,0
	La mayoría de las veces sí	0	0	0	0
	Siempre	0	0	0	0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CONESUR SAC.

Elaboración: Propia

Gráfico:



Pregunta 16 ¿Considera usted que al brindar sus datos personales a la empresa su información está segura?

¿Considera usted que al brindar sus datos personales a la empresa su información está segura?

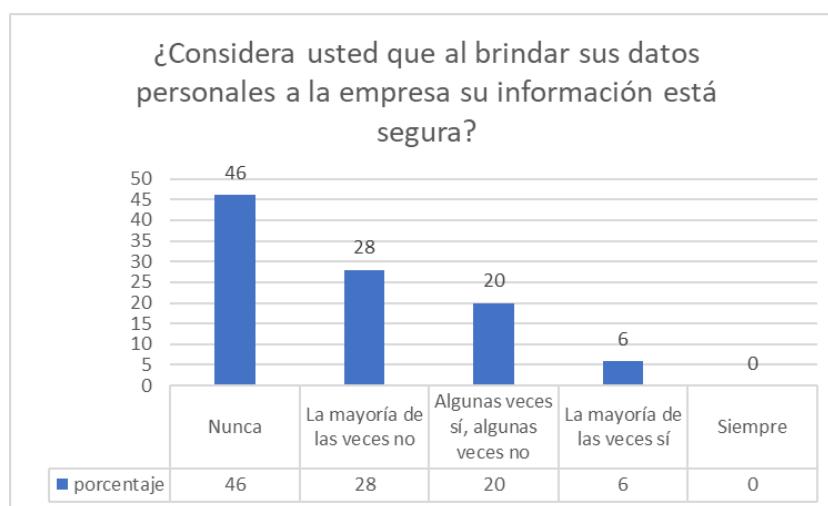


		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	46	46,0	46,0	46,0
	La mayoría de las veces no	28	28,0	28,0	74,0
	Algunas veces sí, algunas veces no	20	20,0	20,0	94,0
	La mayoría de las veces sí	6	6,0	6,0	100,0
	Siempre	0	0	0	0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CONESUR SAC.

Elaboración: Propia

Gráfico:



Pregunta 17 ¿Considera usted seguro la calidad y la garantía de los artículos ofrecidos por la empresa?

¿Considera usted seguro la calidad y la garantía de los artículos ofrecidos por la empresa?

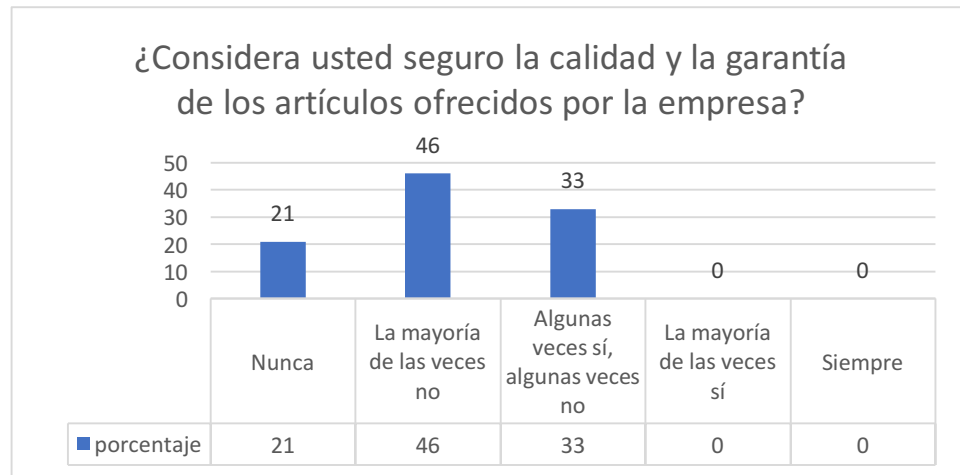
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	21	21,0	21,0	21,0
	La mayoría de las veces no	46	46,0	46,0	67,0
	Algunas veces sí, algunas veces no	33	33,0	33,0	100,0

La mayoría de las veces sí	0	0	0	0
Siempre	0	0	0	0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CONESUR SAC.

Elaboración: Propia

Gráfico:



Pregunta 18 ¿Considera usted que se siente cómodo y seguro cuando realiza sus compras?

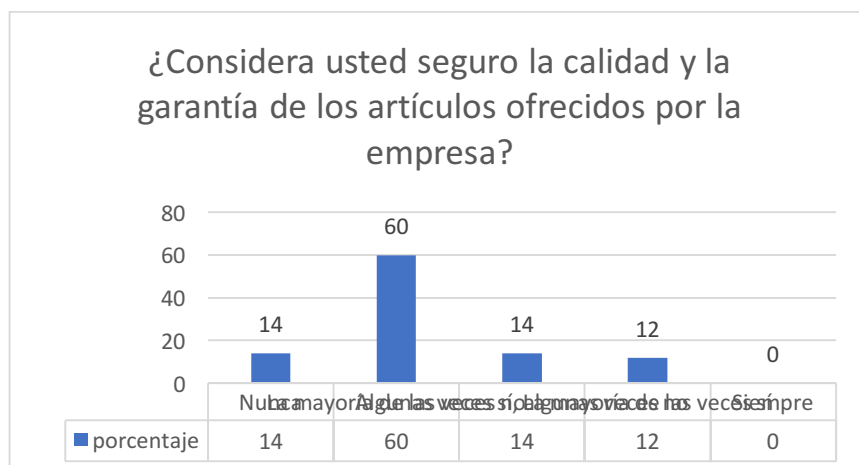
¿Considera usted que se siente cómodo y seguro cuando realiza sus compras?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	14,0	14,0	14,0
	La mayoría de las veces no	60	60,0	60,0	74,0
	Algunas veces sí, algunas veces no	14	14,0	14,0	88,0
	La mayoría de las veces sí	12	12,0	12,0	100,0
	Siempre	0	0	0	0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CONESUR SAC.

Elaboración: Propia

Gráfico:



*Pregunta 19 ¿Considera usted que los colaboradores de la empresa están capacitados para responder sus preguntas?*

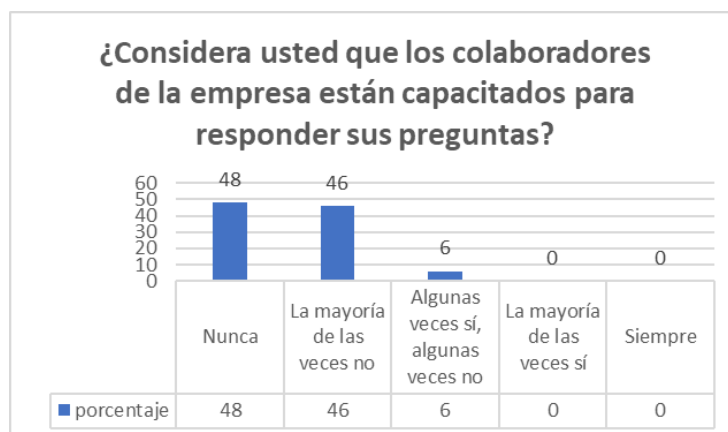
**¿Considera usted que los colaboradores de la empresa están capacitados para responder sus preguntas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	48	48,0	48,0	48,0
	La mayoría de las veces no	46	46,0	46,0	94,0
	Algunas veces sí, algunas veces no	6	6,0	6,0	100,0
	La mayoría de las veces sí	0	0	0	0
	Siempre	0	0	0	0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CONESUR SAC.

Elaboración: Propia

Gráfico:



*Pregunta 20 ¿Considera usted que los colaboradores de la empresa brindan una información exacta sobre el uso y manejo de las compras que realiza?*

**¿Considera usted que los colaboradores de la empresa brindan una información exacta sobre el uso y manejo de las compras que realiza?**

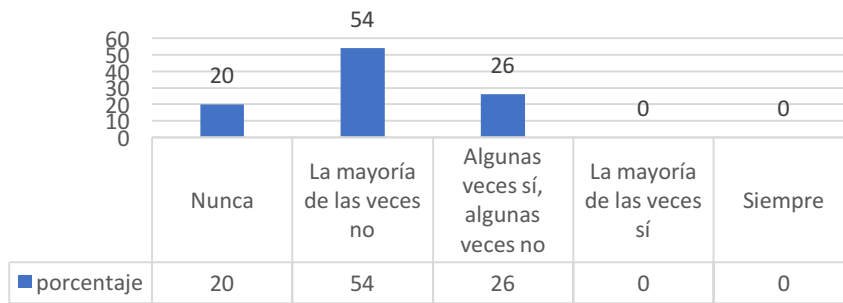
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	20,0	20,0	20,0
	La mayoría de las veces no	54	54,0	54,0	74,0
	Algunas veces sí, algunas veces no	26	26,0	26,0	100,0
	La mayoría de las veces sí	0	0	0	0
	Siempre	0	0	0	0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CONESUR SAC.

Elaboración: Propia

Gráfico:

¿Considera usted que los colaboradores de la empresa brindan una información exacta sobre el uso y manejo de las compras que realiza?



Pregunta 21 ¿Considera usted que la empresa elogia sus constantes compras ofreciéndole descuentos?

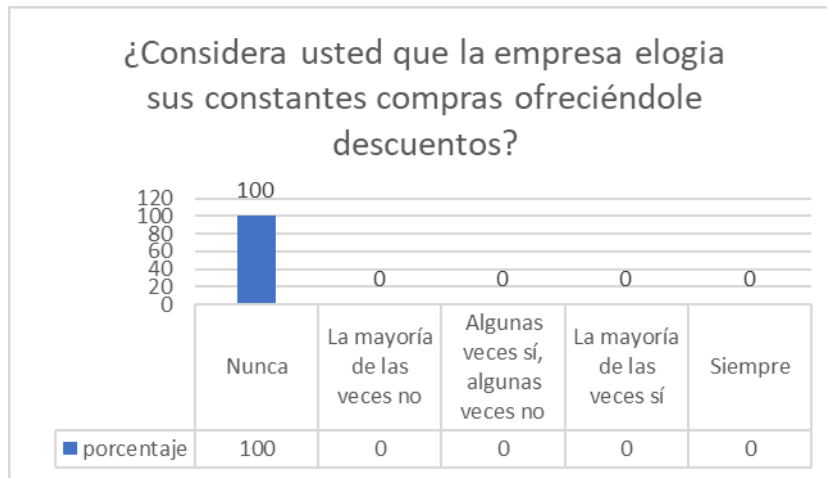
¿Considera usted que la empresa elogia sus constantes compras ofreciéndole descuentos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	100	100,0	100,0	100,0
La mayoría de las veces no	0	0	0	0
Algunas veces sí, algunas veces no	0	0	0	0
La mayoría de las veces sí	0	0	0	0
Siempre	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CONESUR SAC.

Elaboración: Propia

Gráfico:



Pregunta 22 ¿Considera usted que es apreciado como un buen cliente?

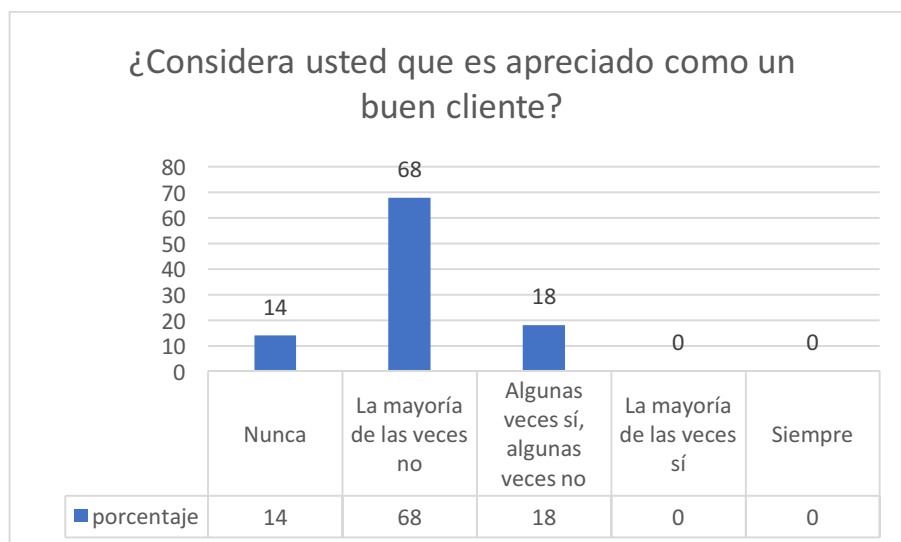
**¿Considera usted que es apreciado como un buen cliente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	14,0	14,0	14,0
	La mayoría de las veces no	68	68,0	68,0	82,0
	Algunas veces sí, algunas veces no	18	18,0	18,0	100,0
	La mayoría de las veces sí	0	0	0	0
	Siempre	0	0	0	0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CONESUR SAC.

Elaboración: Propia

Gráfico:



*Pregunta 23 ¿Se considera usted parte fundamental para la empresa?*

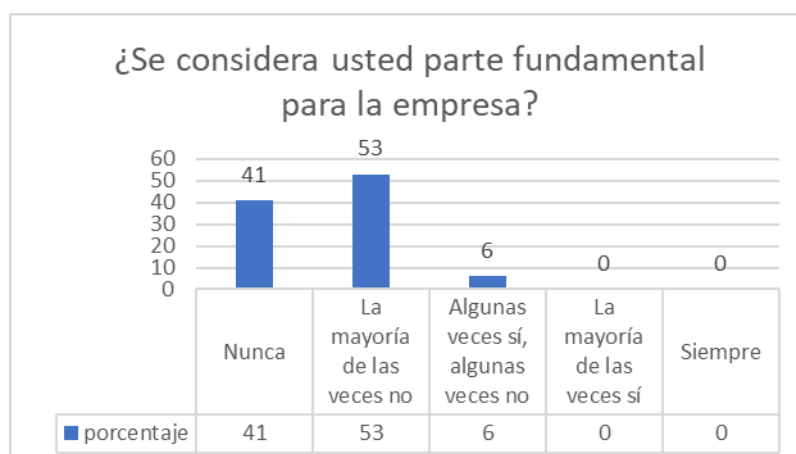
**¿Se considera usted parte fundamental para la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	41	41,0	41,0	41,0
	La mayoría de las veces no	53	53,0	53,0	94,0
	Algunas veces sí, algunas veces no	6	6,0	6,0	100,0
	La mayoría de las veces sí	0	0	0	0
	Siempre	0	0	0	0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CONESUR SAC.

Elaboración: Propia

Gráfico:



Pregunta 24 ¿Considera usted que la empresa trata con imparcialidad sus reclamos?

¿Considera usted que la empresa trata con imparcialidad sus reclamos?

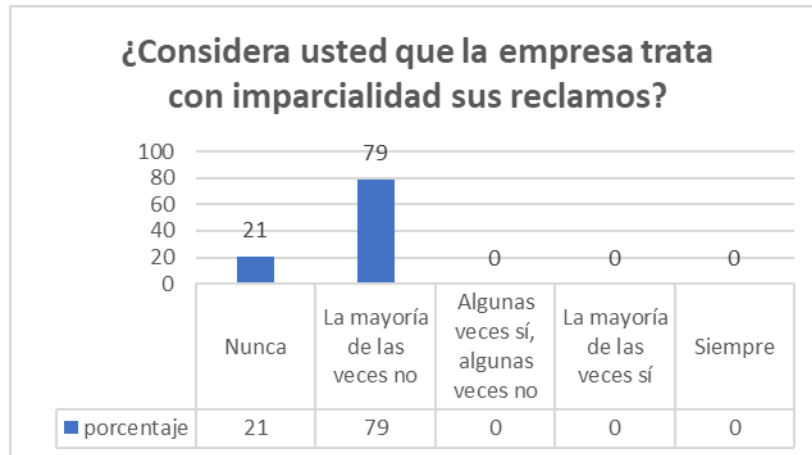
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	21	21,0	21,0	21,0
	La mayoría de las veces no	79	79,0	79,0	100,0
	Algunas veces sí, algunas veces no	0	0	0	0
	La mayoría de las veces sí	0	0	0	0
	Siempre	0	0	0	0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CONESUR SAC.

Elaboración: Propia



Gráfico:



# Anexo 18 sistema SPSS 21

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Pregunta1_...	Númérico	1	0	¿Considera ust...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
2	Pregunta2_...	Númérico	1	0	¿Considera ust...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
3	Pregunta3_...	Númérico	1	0	¿Considera ust...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
4	Pregunta4_...	Númérico	1	0	¿Considera ust...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
5	Pregunta5_...	Númérico	1	0	¿Considera ust...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
6	Pregunta6_...	Númérico	1	0	¿Considera ust...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
7	Pregunta7_...	Númérico	1	0	¿Considera ust...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
8	Pregunta8_...	Númérico	1	0	¿Considera ust...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
9	Pregunta9_...	Númérico	1	0	¿Considera ust...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
10	Pregunta10_...	Númérico	1	0	¿Considera que...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
11	Pregunta11_...	Númérico	1	0	¿Considera ust...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
12	Pregunta12_...	Númérico	1	0	¿Considera ust...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
13	Total_Gesti...	Númérico	3	2	Total de Gestió...	{1,00, excel...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
14	Satisfacción...	Númérico	1	0	¿Considera ust...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
15	Satisfacción...	Númérico	1	0	¿Considera ust...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
16	Satisfacción...	Númérico	1	0	¿Considera ust...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
17	Satisfacción...	Númérico	1	0	¿Considera ust...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
18	Satisfacción...	Númérico	1	0	¿Considera ust...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
19	Satisfacción...	Númérico	1	0	¿Considera ust...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
20	Satisfacción...	Númérico	1	0	¿Considera ust...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
21	Satisfacción...	Númérico	1	0	¿Considera ust...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
22	Satisfacción...	Númérico	1	0	¿Considera ust...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
23	Satisfacción...	Númérico	1	0	¿Considera ust...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
24	Satisfacción...	Númérico	1	0	¿Se considera ...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
25	Satisfacción...	Númérico	1	0	¿Considera ust...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada

	Pregunta1_G est_Log	Pregunta2_G est_Log	Pregunta3_G est_Log	Pregunta4_G est_Log	Pregunta5_G est_Log	Pregunta6_G est_Log	Pregunta7_G est_Log	Pregunta8_G est_Log	Pregunta9_G est_Log	Pregunta10_G est_Log	Pregunta11_G est_Log	Pregunta12_G est_Log	Total_Gestió S Logística
1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2,00
2	0	1	2	1	1	0	2	1	1	1	1	1	2,00
3	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2,00
4	0	1	1	2	0	1	1	1	1	2	1	1	2,00
5	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	2,00
6	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	2,00
7	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	2,00
8	0	1	1	2	1	1	2	1	0	1	1	0	2,00
9	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	2,00
10	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	2,00
11	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2,00
12	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	1	2	2,00
13	2	2	1	1	1	0	1	2	2	3	1	1	2,00
14	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2,00
15	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	2,00
16	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2,00
17	0	1	2	1	1	0	2	1	1	1	1	1	2,00
18	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2,00
19	0	1	1	2	0	1	1	1	1	2	1	1	2,00
20	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	2,00
21	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	2,00
22	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	2,00

Visible: 28 de 28 variables

	Pregunta12_Gest_Log	Total_Gestión_Logística	Satisfacción_1	Satisfacción_2	Satisfacción_3	Satisfacción_4	Satisfacción_5	Satisfacción_6	Satisfacción_7	Satisfacción_8	Satisfacción_9	Satisfacción_10	Satisfacción_11	Satisfacción_12	Total Satisfacción
1	1	2,00	1	1	2	2	2	2	1	2	0	1	1	1	2,00
2	1	2,00	1	0	1	0	1	2	0	1	0	1	1	1	2,00
3	2	2,00	1	1	1	1	1	1	1	2	0	0	0	1	2,00
4	1	2,00	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	2,00
5	1	2,00	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	2,00
6	0	2,00	0	0	1	1	2	0	0	0	0	1	0	0	2,00
7	0	2,00	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	2,00
8	0	2,00	0	0	1	1	2	1	1	0	0	0	0	1	2,00
9	0	2,00	1	0	0	2	0	0	0	1	0	1	0	0	2,00
10	1	2,00	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	2,00
11	1	2,00	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	2,00
12	2	2,00	2	1	2	3	2	3	1	1	0	2	1	1	2,00
13	1	2,00	1	1	2	2	2	3	2	2	0	2	1	1	2,00
14	1	2,00	2	2	1	0	1	1	1	2	0	2	2	1	2,00
15	1	2,00	1	2	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	2,00
16	1	2,00	1	1	2	2	2	2	1	2	0	1	1	1	2,00
17	1	2,00	1	0	1	0	1	2	0	1	0	1	1	1	2,00
18	2	2,00	1	1	1	1	1	1	1	2	0	0	0	1	2,00
19	1	2,00	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	2,00
20	1	2,00	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	2,00
21	0	2,00	0	0	1	1	2	0	0	0	0	1	0	0	2,00
22	0	2,00	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	2,00



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

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

Yo, LANDERS MOSCOL MARIO ARTURO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión logística y la satisfacción del cliente en la empresa CONESUR S.A.C. Ica - 2021", cuyos autores son PADILLA BAUTISTA KAREN SINDY, RAMOS TORRES CINTHIA CANDY, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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.

CHIMBOTE, 26 de Febrero del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
LANDERS MOSCOL MARIO ARTURO <b>DNI:</b> 18091673 <b>ORCID</b> 0000-0003-4051-6119	Firmado digitalmente por: MLANDERSMO el 26-02- 2022 12:10:43

Código documento Trilce: TRI - 0290307