



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“La Gestión Logística y su influencia en la Satisfacción de los clientes de
Tai Loy S.A en Lima, año 2017.”

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

AUTOR:

MUNAR PALOMINO, José Manuel

ASESOR:

DR. DÍAZ SAUCEDO, Severino Antonio

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA-PERÚ

Año 2017

Dr. Antonio Díaz Saucedo
PRESIDENTE

Dr. Narciso Fernández Saucedo
SECRETARIO

Dr. Cesar Eduardo Jiménez Calderón
VOCAL

DEDICATORIA

A Dios todopoderoso por estar conmigo en cada paso que doy, cuidándome y dándome sabiduría y salud para lograrlo.

Con mucho amor para mis seres queridos: Mi madre Verónica Palomino, quien a lo largo de mi vida ha velado por mi educación y bienestar; mi esposa Nataly Amorós por otorgándome su entera confianza en cada reto que me he propuesto, y a mi amada hija Camila Fernanda por ser la semilla que da luz a mi vida y que me inspira a continuar luchando con tenacidad día a día.

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a todas aquellas personas e instituciones que de alguna manera contribuyeron a la realización de este trabajo de investigación. Es por ello que comenzare agradeciendo al Dr. Antonio Díaz Saucedo por su constante y muy acertada asesoría, por sus muy sabios consejos y por todo el esfuerzo invertido en la dirección del presente trabajo; a toda la familia Tai Loy S.A por la apertura total, por la ayuda prestada y por todo el apoyo brindado para la elaboración del presente proyecto; y por último agradezco a la noble y muy loable institución “Universidad Cesar Vallejo” por haberme acogido en su seno , y por darme la oportunidad de recibir la cátedra impartida por aquellos distinguidos profesores que la conforman.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo José Manuel Munar Palomino con DNI N° 47904297, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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 de la Universidad César Vallejo.

Lima, Noviembre del 2017

José Manuel Munar Palomino

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “La Gestión Logística y su influencia en la Satisfacción de los clientes de Tai Loy S.A en Lima, año 2017.”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

José Manuel Munar Palomino

ÍNDICE

Página Del Jurado	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1 Realidad Problemática	10
1.2 Trabajos Previos	11
1.2.1 Tesis Nacionales	11
1.2.2 Tesis Internacionales	14
1.3 Teorías relacionadas al tema	17
1.3.2 Teorías relacionadas a la dimensión	21
1.3.3. Teorías relacionadas a los indicadores	25
1.4 Formulación del problema de investigación	30
1.4.1 Problema General	30
1.4.2 Problemas específicos	30
1.4 Justificación del Estudio	31
1.5 Hipótesis	32
1.6.1 Hipótesis General	32
1.6.2 Hipótesis Específica	32
1.6 Objetivo	33
1.6.1 Objetivo General	33
1.6.2 Objetivos Específicos	33
II. MÉTODO	33
2.1 Diseño de investigación	33
2.1.1 Tipo de Investigación	33
2.1.2 Nivel de Estudio	34
2.1.3 Enfoque	34
2.2 Variables, operacionalización	34
2.2.1 Variables	34
2.2.2 Operacionalización de variables	35

2.3	Población y Muestra	36
2.3.1	Unidad de análisis	36
2.3.2	Población	36
2.3.3	Muestra	36
2.3.4	Diseño muestral	36
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez confiabilidad	37
2.4.1	Técnica de Investigación	37
2.3.2	Instrumento de Investigación	37
2.4.3	Validez del Instrumento	37
2.4.4	Confiabilidad del Instrumento	38
2.5	Métodos de análisis de datos	39
2.6	Aspectos éticos	39
III.	RESULTADOS	40
3.1	Análisis de los resultados descriptivos	40
3.2	Pruebas de Hipótesis	46
3.2.1	Prueba de relación de variables	46
3.2.2.	Prueba de regresión lineal	51
IV.	DISCUSIÓN	62
4.1	Por objetivos	62
4.2	Por metodología	63
4.3	Por resultados	64
4.4	Por conclusiones	65
4.5	Por teorías relacionadas	66
V.	CONCLUSIONES	66
VI.	RECOMENDACIONES	68
VII.	REFERENCIAS	69
ANEXOS		72

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general Identificar la influencia de la gestión logística en la satisfacción de los clientes de la empresa Tai Loy S.A, en el distrito de cercado de Lima, año 2017, el cual se cumplió. Es un estudio cuantitativo de nivel explicativo causal y de tipo aplicada. El diseño de la investigación es no experimental de corte transversal. Los datos fueron obtenidos mediante la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de tipo Likert. El procesamiento estadístico de los datos se realizó por medio del programa estadístico SPSS versión 22. Se trabajó con una población de 70 clientes, así mismo se demostró las hipótesis planteadas como verdaderas.

Palabras claves: Gestión logística, Transporte, Almacén, Servicio posventa, Satisfacción del cliente, Expectativas del cliente, Percepción del cliente, Calidad.

ABSTRACT

The overall objective research was to identify the influence of logistics management on customer satisfaction of Tai Loy S.A, District Lima, 2017, which was fulfilled. It is a quantitative study of causal explanatory level and applied type. The research design is non-experimental, cross-sectional. The data were obtained using the survey technique and as a tool a Likert type questionnaire. The statistical processing of the data was carried out through the statistical program SPSS version 22. We worked with a population of 70 clients, and the hypothesis was shown as true.

Key Words: Logistics Management, Transportation, Warehouse, After-sales Service, Customer Satisfaction, Customer Expectations, Customer Perception, Quality