



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“La relación entre la gestión logística y la satisfacción del cliente en Ancro
S.R.L., Santa Anita - 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Autora:

Huertas Aponte, Fiorela del Carmen

Asesor:

Dr. Barrutia Barreto, Israel

Línea de investigación:

Administración de Operaciones

PERÚ

2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ACTA DE SUSTENTACIÓN N° 0054-2018-DPI/UCV/DA-EP-ADM-FL-C

El Jurado encargado de evaluar el Trabajo de Investigación, presentado en la modalidad de Desarrollo de Proyecto de Investigación.

Presentado por Don:

HUERTAS APONTE, FIORELA DEL CARMEN.

Cuyo Título es:

"LA RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN ANCRO S.R.L., SANTA ANITA - 2018".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:

NÚMERO	LETRAS	CONDICIÓN
15	QUINCE	APROBADO POR UNANIMIDAD

DESAPROBADO 00-10 PUNTOS ()
 APROBAR POR MAYORIA 11-13 PUNTOS ()
 APROBADO POR UNANIMIDAD 14-17 PUNTOS (X)
 APROBADO POR EXCELENCIA 18-20 PUNTOS ()

PRESIDENTE : DR. LEON ESPINOZA LESSNER

FIRMA

SECRETARIO : DR. BARRUTIA BARRETO ISRAEL

FIRMA

VOCAL : MGTR. LOPEZ LANDAURO RAFAEL ARTURO

FIRMA

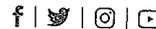
Nota: En el caso de que haya nuevas observaciones en el informe, el estudiante debe levantar las observaciones para dar el pase a Resolución.

Callao, 09 de Julio de 2018



Mgtr. Rafael López Landauro
 Coordinador de la Carrera Profesional de Administración
 UCV-Filial Callao

Somos la universidad de los que quieren salir adelante.



DEDICATORIA

A la persona que me enseñó a ser quien soy, más que una Madre una amiga, a mi padre por darme el apoyo, enseñándome a encarar las adversidades y mantener la perseverancia de luchar por mis objetivos trazados.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por nutrirme de fuerzas y sabiduría, a mi asesor por su ayuda y conocimientos que hacen posible este estudio. A mis compañeros por los momentos y experiencias compartidas.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo FIORELA DEL CARMEN HUERTAS APONTE con DNI N° 48320737, 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 Profesional 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, 09 de Julio de 2018



FIORELA DEL CARMEN HUERTAS APONTE

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “*La relación entre la gestión logística y satisfacción del cliente en Ancro S.R.L., Santa Anita - 2018*”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administración de Empresas.

Huertas Aponte Fiorela del Carmen

Índice

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
PRESENTACIÓN	5
RESUMEN	8
ABSTRACT	8
I. Introducción	9
1.1. Realidad Problemática	9
1.2. Trabajos Previos	10
1.2.1. Nacionales	10
1.2.2. Internacionales	11
1.3. Teorías relacionadas al tema	13
1.3.1. Variable 1: Gestión Logística	13
1.3.2 Variable 2: Satisfacción del cliente	17
1.4. Formulación del problema	19
1.4.1. Problema general	19
1.4.2. Problemas específicos	19
1.5. Justificación del estudio	19
1.6. Hipótesis	20
1.6.1. Hipótesis General	20
1.6.2. Hipótesis Específica	20
1.7. Objetivos	21
1.7.1. Objetivo General	21
1.7.2. Objetivo Especifico	21
II. METODOLOGIA	21
2.1. Diseño de Investigación	21
2.2. Variables, operacionalización	22
2.2.1. Operacionalización de variables	22
2.2.2. Matriz operacional de variables	27
2.3. Población y muestra	29
2.3.1 Población	29
2.3.2. Unidad de muestro	29
2.3.3 Muestra	29
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	30
2.4.1. Técnica	30

2.4.2. Instrumento.....	30
2.4.3. Validez	30
2.4.4. Confiabilidad.....	31
2.4.5. Métodos de análisis de datos	32
2.5. Aspectos éticos	32
III. RESULTADOS	33
3.1. Análisis de la Prueba de Normalidad.....	33
3.2. Contrastación de hipótesis	33
IV. DISCUSIÓN.....	37
4.1. Discusión - Hipótesis General	37
4.2. Objetivo e Hipótesis Específico 1	37
4.3. Objetivo e Hipótesis Especifico 2.....	38
4.4. Objetivo e Hipótesis Especifico 3.....	39
4.5. Objetivo e Hipótesis Especifico 4.....	40
V. CONCLUSIONES.....	41
VI. RECOMENDACIONES	42
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	43
VIII. ANEXOS	46

Índice de Tablas

Tabla 1. Variable Independiente: Gestion Logistica	27
Tabla 2. Variable Dependiente: Satisfacción del cliente.....	28
Tabla 3. Cuadro estadístico de fiabilidad de las variables y dimensiones.....	31
Tabla 4. Estadísticas de fiabilidad de la variable independiente (Gestión Logística)	31
Tabla 5. Estadísticas de fiabilidad de la variable dependiente (Satisfacción del cliente)31	
Tabla 6. Estadísticas de fiabilidad de las variables	32
Tabla 7. Prueba de normalidad.....	33
Tabla 8. Interpretación del Coeficiente de correlación de Spearman.. ¡Error! Marcador no definido.	
Tabla 9. Correlación entre gestión logística y la satisfaccion del cliente.....	34
Tabla 10. Correlación entre el aprovisionamiento y la satisfacción del cliente	35
Tabla 11. Correlación entre la producción y la satisfacción del cliente	35
Tabla 12. Correlación entre el almacén y la satisfacción del cliente.....	36
Tabla 13. Correlación entre el transporte y la satisfacción del cliente	36

RESUMEN

En desarrollo del actual trabajo de estudio ha presentado la fundamental finalidad de conocer el nivel de relación que se puede establecer entre la gestión logística y la satisfacción del cliente en la empresa Ancro S.R.L en Santa Anita durante el 2017. El método utilizado fue hipotético deductivo, de tipo aplicada, nivel correlacional descriptivo y un diseño no experimental transversal. La empresa cuenta con 60 colaboradores, de quienes se constituyó la muestra de 52 trabajadores que se sometieron a estudio. Posteriormente, al procesarse los datos e interpretarlos, se halló que la correlación entre la GESTIÓN LOGÍSTICA y la SATISFACCIÓN DEL CLIENTE es muy alta o muy fuerte representada por un valor de 0.854. Asimismo, la significancia hallada de 0,000 es inferior que la significancia de trabajo determinada (0,05), lo que implica que se acepta la hipótesis alterna H1, y por consiguiente la GESTIÓN LOGÍSTICA si tiene relación positiva directa con la SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, lo que quiere decir que a una correcta aplicación de gestión logística mayor será mejor la satisfacción del cliente de la empresa Ancro S.R.L. – Santa Anita 2017.

Palabras clave: Gestión logística y satisfacción del cliente.

ABSTRACT

In the development of real research work, the fundamental intention was presented to know the level of relationship that can be established between logistics management and customer satisfaction in the company Ancro SRL in Santa Anita during 2017. The method used was hypothetical deductive , of applied type, descriptive correlational level and a transversal non-experimental design. The company has 60 employees, of whom the sample of 52 workers who underwent a study is used. Subsequently, when processing data and interpreters, it can be said that the correlation between LOGISTICS MANAGEMENT and CUSTOMER SATISFACTION is very high or very strong according to the value of 0.854. Also, the found significance of 0,000 is lower than the determined work significance of 0.05, which implies that the alternative hypothesis H1 is accepted, and consequently the LOGISTICS MANAGEMENT if it has a direct positive relationship with the CUSTOMER SATISFACTION. which means that a correct logistics management application will be better than the customer satisfaction of the company Ancro SRL - Santa Anita 2017.

Keywords: Logistic management and customer satisfaction.

I. Introducción

1.1. Realidad Problemática

Escudero (2013) define la gestión logística como:

Un sistema que tiene como propósito coordinar funciones de áreas como aprovisionamiento, producción, almacenaje y transporte con el objetivo de complacer al cliente brindando el producto en un momento, lugar, y cantidad que este lo requiera, al menor coste (p.2).

Según el diario 20 minutos (2018) en España la gestión logística afronta el desafío de la distribución sostenible, el ABM (Gestión de costes por las actividades) está promoviendo políticas para unificar ordenanzas de transporte de mercancías, a través de medidas para mejorar la movilidad con procesos de carga y descarga en horario nocturno o de madrugada pues se prevé que el comercio electrónico se duplicara en cuatro años por ello se está incentivando el uso de vehículos eléctricos para alcanzar una movilidad sostenible.

Asimismo, se implementará la etiqueta ambiental que son emitidas por la Dirección General de Tráfico la cual será obligatoria a partir de 2020 dado que el 70% de las partículas contaminantes en el área metropolitana provienen de la movilidad urbana, de estas el 40% son generadas por el transporte de mercancías por ello se busca disminuir riesgos para la salud pública.

Según el diario El Peruano (2016) el sector logístico informo que existe una proporción de crecimiento que fluctúa entre 10% y 15% en los últimos años; pero en cuanto a competitividad se percibe un estancamiento al gestionar la cadena de suministro [...] debido a la carencia de talento humano especializados en el mercado [...], es decir, si bien hay un incremento del sector, ello no trae como consecuencia mejoras en la eficiencia.

Por lo tanto, debido a las exigencias del mercado, el crecimiento del sector y la escasez del talento humano especializado en logística es que se vio la necesidad de realizar esta investigación a la empresa Ancro S.R.L.

ANCRO SRL, institución que se dedica a la gestión responsable del transporte, tratamiento y disposición de residuos peligrosos y no peligrosos además de ofrecer el alquiler de sanitarios, urinarios y duchas portátiles para obras y eventos.

En Ancro S.R.L. la unidad de negocio más rentable es la Succión de residuos mediante camiones cisternas, la cual actualmente cuenta con problemas en la gestión logística, el problema se presenta cuando se solicita la realización de un servicio, ya que el aprovisionamiento y el transporte son deficientes y afecta la operatividad de la empresa, ello se ve reflejado en una serie de inconvenientes que aquejan el negocio.

Uno de los inconvenientes es la falta de insumos, materiales y herramientas además de retrasos en el cumplimiento pactado en una previa orden de servicio, ello trae como consecuencia la cancelación del servicio e insatisfacción del cliente además de un bajo nivel de productividad que perjudica la rentabilidad y prestigio de la empresa Ancro S.R.L.

1.2. Trabajos Previos

1.2.1. Nacionales

Velásquez (2017) en su trabajo *Gestión logística de productos controlados y la satisfacción de los clientes de la Digemin*, optó al título de Maestra en Gestión Pública. Tuvo como finalidad precisar cómo se relaciona la gestión logística con la satisfacción del cliente. La investigación se hizo del diseño experimental – transversal y enfoque cuantitativo, se aplicó la técnica de la encuesta. Al finalizar con el presente trabajo de investigación se concluyó que existe un nivel de correlación moderada ($R_s=0,627$) entre ambas variables y existe una magnífica relación significativa ($p=0,000$) entre la Gestión Logística y la satisfacción del cliente, por ende, la gestión de logística deberá ser imponderables, oportunos y de buen servicio para la satisfacción de los productos que brinda la Digemid.

Sanz (2012) en su *Plan de mejora de la Logística de Aprovisionamiento de una mini fábrica de John Deere*, optó al título profesional de Ingeniero Industrial. Tuvo como finalidad el objetivo de replantear la política de stock de la mini fábrica, eliminando el exceso existente y liberar espacio en las líneas de montaje. Al finalizar con el presente trabajo de investigación se concluyó que ha logrado reducir un 28,78 % los tiempos improductivos que los operarios de línea destinan a operaciones de movimiento

de material, causados por procesos de aprovisionamiento ineficientes, Además, con ello ha aumentado la productividad y flexibilidad de la línea, generando un ahorro anual de 7.595 €.

La presente investigación nos hace mención que la gestión logística de aprovisionamiento tiene influencia con satisfacción del cliente, asimismo diseña un proyecto para mejorar la gestión con el propósito de reducir tiempo y costos.

Montes (2017) en su estudio *La relación entre la satisfacción del cliente y las buenas prácticas de gestión logística del almacén de la empresa de Transporte Logístico Mary S.C.R.L.*, (Tesis para titularse como Licenciado en Administración). Investigación aplicada con la finalidad de examinar el índice de la satisfacción del cliente además de las buenas prácticas desarrolladas en la Gestión Logística de Almacén. Se usó el diseño de investigación descriptivo – no experimenta y se aplicaron métodos de estudio como la observación y la encuesta. La investigación concluyo en que la ejecución de la Gestión de Almacén obtuvo un 47.01% de logro y un incumplimiento de 52.99%, cifras relacionadas al principio fundamental de toda Distribución en Planta. La expectativa y percepción de la protección estaba enfocada en la calidad de servicio y la gestión del almacenaje fue estimada bajo el principio de Distribución en Planta de Transporte.

La investigación en mención nos describe que el cumplir con una correcta gestión de almacén está ligado a la distribución. Por otro lado, menciona que la satisfacción del cliente está ligada a la expectativa y la percepción que se verán reflejados en la calidad del servicio.

2.1.2. Internacionales

Gómez (2016) con su propuesta de *Formulación del diseño de la gestión logística de abastecimiento internacional en las empresas grandes e importadoras de materia prima. Casi Manizales*, opto el título de Magister en Administración, Colombia. Tuvo el propósito de elaborar e implementar estrategias logísticas para el abastecimiento internacional en las instituciones grandes que importadoras materiales, por medio de un prototipo de gestión. Tal estudio se caracterizó por ser tener un enfoque exploratorio y se aplicó la técnica de investigación la entrevista. Al finalizar con la investigación podemos concluir que a pesar de los estudios especializados en organizaciones no cuentan con un concepto correcto, no se comprende

por qué en las organizaciones aún existen inciertos del concepto de logística y más aun a su uso como integrador de las organizaciones y sus procesos, cabe la posibilidad que los directores de logística aun siendo profesionales y con reconocimientos de postgrado, no sean las personas apropiadas para los puestos que asimismo, o quizá la gerencia estratégica de las organizaciones aun no tienen claro el juicio de integración de la logística y por ello que independizan sus funciones y hacen caso omiso a las interrelaciones más fuertes entre los diferentes subsistemas de la logística.

La investigación antes mencionada nos demuestra que existe un déficit en los cargos desempeñados en el área de logística, asimismo el autor considera que es importante mejorarlos, por ello, ofrece soluciones a las incidencias y problemas que fluctúan en el desarrollo de la gestión.

Fonseca (2014), con su tesis *Modelo de referencia gestión logística operacional de las pymes de transporte terrestre carga en Santiago de Cali (Morgelot)*, Colombia. Opto el título de Máster en Logística Integral. El autor muestra como objetivo principal, implementar un prototipo de referencia, que contribuya de manera positiva en la gestión logística con énfasis en el área de Operaciones de las organizaciones PYME de Transporte Terrestre de Carga. En la investigación fue utilizado el enfoque cuantitativo y la técnica de la encuesta además de la observación, al terminar con el presente trabajo de investigación se concluyó que la ejecución de la simulación que se propuso para el modelo, requirió de una metodología específica, la cual se perfeccionaría con los avances obtenidos al simular el modelo MORGELOT. Se efectuó la simulación de modelo actual bajo información real del mercado y se identificaron los vacíos estructurales para formular un modelado matemático para el modelo propuesto (MORGELOT). En este último se ingresaron los procesos para gestionar el negocio, la organización, la operación, la tecnología y la información dentro de las PYME de TTCC.

La investigación nos explica sobre los vacíos estructurales en el área de logística y presenta una propuesta de mejora donde integra procesos para gestionar el negocio, la organización, la operación, la tecnología y

la información con el fin que tengan un impacto positivo en la rentabilidad de la empresa.

Ortiz (2012), con su investigación *Análisis a la satisfacción del cliente en una organización de transporte terrestre en la asociación andina en Ecuador, Colombia y Perú*, (Investigación para titularse como Magister en Administración de empresas, tesis tipo aplicada con el propósito de fijar un plan que incremente la satisfacción del cliente en una institución de transporte terrestre que está ubicada en la Comunidad Andina. En el presente estudio se usó el enfoque cuantitativo y se aplicó técnicas de investigación como el instrumento conocido como la encuesta y la observación. Al finalizar esta investigación se concluyó que la mejor herramienta para el logro de la mejoría de la organización fue la calidad en el servicio, herramienta que fomenta el crecimiento de la satisfacción del usuario dentro de una organización de la Comunidad Andina.

El autor de la investigación nos habla sobre un diseño para enriquecer la satisfacción del cliente en el cual resalta que la herramienta más óptima para mejorar la satisfacción es la calidad de servicio, por ello es importante hacer énfasis en él para poder corregir los errores con el fin de mejorar deficiencias y reforzar fortalezas.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Variable 1: Gestión Logística

Gestión

Sobre la gestión en las organizaciones Rubio (2013) refiere lo siguiente:

La gestión, está estrechamente relacionada con una naturaleza variante en el entorno a nivel empresarial, especialmente con los tecnológicos. Se recomienda que la gestión debe centrarse en las personas, sea cual sea la el tamaño de la organización, además se debe estar al tanto de las variaciones que ocurran en la institución de manera que se utilicen elementos que respondan a los cambios, para beneficio del entorno interno y externo (p.16).

Por otro lado, para Zambrano (2014) la gestión es la acción y efecto de gestionar para cumplir un propósito. La gestión está constituida por tareas meticulosas y cuidadosas, siempre direccionadas a cumplir un objetivo (p. 224).

Logística

Para Escudero (2014) la logística es:

Parte de la gestión de la cadena de suministro que se ocupa de planificar, implementar y controlar el flujo eficiente y efectivo de materiales y el almacenamiento de productos, además de información asociada a partir del punto de origen hasta el punto de consumo con el propósito de complacer del consumidor. (p. 2).

Al respecto Velásquez (2013) define la logística como: actividades que benefician a la organización a dirigir eficientemente sus materiales y productos finales, para la producción y la distribución del producto mediante una programación y rutas idóneas, en el mínimo tiempo posible (p. 12).

Otros autores sostienen las siguientes definiciones de Logística:

Es el proceso de dirigir estratégicamente el flujo de almacenamiento eficiente de las materias primas, de las existencias en el proceso y de los bienes terminados del punto de origen al de consumo (Lamb, Hair y McDaniel, 2013, p.383).

Es el movimiento de los bienes correctos en la cantidad adecuada hacia el lugar correcto en el momento apropiado (Franklin, 2014, p. 362).

Por lo mencionado considero que la gestión logística es un factor determinante frente a la competencia, ya que será su gestión la cual influenciara en el éxito o fracaso de la comercialización de un producto o servicio, asimismo la gestión logística será tomada en cuenta para que el cliente manifieste su satisfacción e insatisfacción.

Objetivos

Velásquez (2013) sostiene que:

El fundamental objetivo de la logística es ubicar los productos adecuados (bienes y servicios) en un determinado lugar correcto, en el momento preciso y en las condiciones deseadas, con el propósito de contribuir al máximo con la rentabilidad de una empresa (p.12).

Escudero (2013) sostiene que:

La logística considera como finalidad primordial complacer las necesidades del cliente tomando en cuenta la mejor condición del servicio, el coste y la calidad. Asimismo, considera que es una ventaja competitiva el respaldo de calidad del producto pues además que disminuye costes permite incrementar beneficio para la organización; por consiguiente, la logística ejecuta los medios involucrados (local, medios de traslado, sistemas informáticos...) y la movilización de los financieros y humanos apropiados (p. 6).

Gestión Logística

Escudero (2013) sostiene lo siguiente:

La gestión logística es un sistema encargado de coordinar las funciones de aprovisionamiento, producción, almacenaje y transporte con el propósito de satisfacer las necesidades del cliente, a través de un producto en un momento, lugar, y cantidad que lo requieran al menor coste (p.2).

Fases de la gestión logística

Dimensión Aprovisionamiento

Sobre la dimensión de Aprovisionamiento Escudero (2014) sostiene que:

Comprende la planificación y gestión de compras, almacenaje y aplicación de técnicas que permitan mantener unas existencias mínimas de cada material; en las mejores condiciones y al menos coste posible, se compone de tres aspectos fundamentales: compras, almacén y gestión de inventarios (p. 13-14).

Indicador

Compras

Escudero (2014) al respecto sostiene que:

Es la parte de la gestión del aprovisionamiento que se encarga de adquirir los bienes y servicios a los proveedores, ha de tener en cuenta el precio, la calidad, plazo de entrega, las condiciones de pago, el servicio post venta, etc. (p.13).

Gestión de inventarios

Escudero (2014) la define como un sistema que se enfoca a definir la cantidad de existencias que se han de mantener y el ritmo de demanda para cubrir las necesidades de la empresa que interviene en la producción y comercialización (p. 13).

Asimismo, sostiene que la gestión de inventarios consiste en planificar los stocks para:

1. Tener existencias suficientes, para satisfacer la demanda.
2. Realizar la inversión mínima, para reducir los costes de almacenaje.
3. Solicitar cantidades optimas, para que los costes de suministro sean menores.
4. Conocer la fecha de pedido, para que el suministro llegue antes de agotar las existencias (Escudero, 2014, p. 58).

Dimensión Producción

Escudero (2014) sostiene lo siguiente:

Consta en organizar todos los medios que se utilizan en la elaboración de un producto terminado aprobados para su posterior venta, tales como medios físicos (canales, instalaciones, maquinaria...), además de recursos humanos (personal adecuado y eficiente) (p.5).

Indicador

Producto terminado

Para Escudero (2014) el producto terminado es aquel que supera todo el proceso de fabricación. Se destinan al consumo final o al uso que ellos puedan hacer otras organizaciones (p. 18).

Dimensión Almacenaje

Escudero (2014) refiere que almacén es el sector o área física donde se guardan los materiales e insumos adquiridos hasta que el centro de

producción los solicite. Esto es, un sistema ordenado para catalogar y administrar las existencias con una rotación oportuna para obtener el mínimo coste (p.13).

Indicador

Coste

Escudero (2014) sostiene que:

Los costes de almacenaje son gastos de inventario, por mantener un volumen concreto de existencias. Entre ellos se encuentran el coste del capital invertido, el coste de personal de almacén, el coste de riesgo que puede sufrir el producto (mermas, obsolescencia, roturas); los costes del local y el mantenimiento (...) (p. 38).

Dimensión Transporte

Según Escudero (2014) define el transporte como la ruta que sigue el bien desde su procedencia (fabricante) hasta su destino (cliente) para su posterior entrega. Tal recorrido se puede realizar atravesando diversas etapas o ninguna (p.8).

Indicador

Entrega

Para Gómez y Cristóbal (2014) sostiene que la entrega:

Determina, de manera expresa las fechas establecidas para la entrega, respetando el programa establecido y previa confirmación de los correspondientes pedidos por parte del suministrado. Las partes pueden acordar la modificación del calendario, siempre que el comprador realice cambios y los comunique al suministrador con una antelación prudencial, pactada y expresada por escrito (p.140).

1.3.2 Variable 2: Satisfacción del cliente

Satisfacción

Respecto a la satisfacción Kotler (2013) señala que se clasifican en este concepto las sensaciones de placer o decepción que tiene una persona al comparar el desempeño (o resultado) percibido de un producto con sus expectativas (p.44).

Cliente

Gosso (2014) define a los clientes como:

La razón de la existencia de las empresas son clientes. Ellos son los que hacen posible que se paguen los sueldos, las vacaciones y el seguro social, entre otros beneficios. Los clientes son los que deciden el futuro de una organización. A pesar de que algunos empleados piensen que su jornada laboral sería más agradable sin la “interrupción” de los clientes (p. 69).

Satisfacción del cliente

En su libro Marketing de servicios, los autores Zeithaml y Bitner (2014) lo conceptualizan como la estimación que efectúa el cliente en relación a producto en términos de si el producto complació sus necesidades y expectativas y es percibida por la calidad de producto, servicio y precio (p. 94).

Según Carrasco (2013) conceptualiza la satisfacción como la apreciación del cliente en relación al grado que se cumplen sus exigencias (p. 51).

Dimensiones de la satisfacción del cliente

Calidad de servicio

Guzmán y Vega (2013) sostienen que es una valoración que se enfoca a manifestar la percepción del cliente en referencia a dimensiones del servicio como: confiabilidad, seguridad, empatía, tangibles y responsabilidad (p. 26).

Calidad de producto

Según Kotler y Armstrong (2013) sostiene que es la capacidad de un producto para desempeñar sus funciones, tiene dos dimensiones: nivel y consistencia (p. 287).

Precio

Para Kotler y Armstrong (2013) es la cantidad de dinero que se cobra por un producto o servicio, y en este sentido amplio, como la suma de todos los valores que intercambian los consumidores por los beneficios de tener un producto o servicio, o de utilizarlos (p. 312).

Las expectativas de los clientes

Gosso (2014) sustenta que la expectativa del cliente es una dinámica que se encuentra sujeta a varios cambios. Esta variación de las expectativas sostiene que el cliente crea expectativas en su mente referente al desempeño (p.78).

Factores de las expectativas

Pérez (2013) comenta que:

Existe una amplia gama de hechos que contribuye a conformar las expectativas que un cliente tiene cuando solicita un servicio; entre ellos se encuentran los siguientes:

Experiencias previas con el consumidor.

Referencia por terceros.

Publicidad.

Imagen y reputación.

Precio.

Contactos previos.

Avances tecnológicos.

Aspectos relacionados con el desempeño (p. 12).

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Cómo se relaciona la gestión logística con la satisfacción del cliente en la empresa ANCRO S.R.L., 2017?

1.4.2. Problemas específicos

¿Cómo se relaciona el aprovisionamiento, producción, almacén y transporte con la satisfacción del cliente en la empresa ANCRO S.R.L., Santa Anita - 2017?

1.5. Justificación del estudio

En la actualidad los consumidores y/o usuarios son muy rígidos con en cuanto a los productos o servicios y su calidad, por ello un factor importante para la empresa Ancro S.R.L. es contar con una eficiente gestión logística para brindar a sus clientes un producto

o servicio que traiga como consecuencia el logro de la satisfacción del cliente ya que ambos factores en mención contribuyen con la rentabilidad de la empresa.

El presente estudio busca dar a conocer cómo se relaciona la gestión logística y la satisfacción del cliente y cuál es el impacto y/o consecuencia que genera en la empresa Ancro S.R.L. con el propósito de contar con una correcta gestión logística que le permita reducir la insatisfacción del cliente garantizando la calidad de servicio además de reducir tiempos y recursos para el beneficio de la empresa.

La finalidad del estudio es reconocer los puntos deficientes de la gestión logística en la institución Ancro S.R.L., además de identificar las razones por las cuales los colaboradores no están siendo eficientes en su trabajo, todo ello será investigado mediante la encuesta y la observación, a partir de ello se plantearán propuestas de mejoras, con el objetivo de lograr una gestión logística eficiente que contribuya de manera positiva con la satisfacción de sus clientes.

Los beneficios que otorga esta investigación es contribuir con un avance para la empresa, con sus clientes y con el entorno social ya que, al crecer y expandirse estará más propenso a brindar oportunidades de trabajo a la población además de contribuir con la economía y el crecimiento de la nación.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

La gestión logística se relaciona con la satisfacción del cliente en la empresa Ancro S.R.L., Santa Anita – 2017.

1.6.2. Hipótesis Específica

El aprovisionamiento se relaciona con la satisfacción del cliente en Ancro S.R.L., Santa Anita – 2017.

La producción se relaciona con la satisfacción del cliente en Ancro S.R.L., Santa Anita – 2017.

El almacenamiento se relaciona con la satisfacción del cliente en Ancro S.R.L., Santa Anita – 2017.

El transporte se relaciona con la satisfacción del cliente en Ancro S.R.L., Santa Anita – 2017.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación de la gestión logística con la satisfacción del cliente en Ancro S.R.L., Santa Anita – 2017.

1.7.2. Objetivo Especifico

Determinar la relación del aprovisionamiento con la satisfacción del cliente en Ancro S.R.L., Santa Anita – 2017.

Determinar la relación de la producción con la satisfacción del cliente en Ancro S.R.L., Santa Anita – 2017.

Determinar la relación del almacenamiento con la satisfacción del cliente en Ancro S.R.L., Santa Anita – 2017.

Determinar la relación del transporte con la satisfacción del cliente en Ancro S.R.L., Santa Anita – 2017.

II. METODOLOGIA

2.1. Diseño de Investigación

La investigación aplica el diseño No experimental - Transversal.

No experimental, Cristóbal (2017) señala que es un estudio que se efectúa sin manipular intencionalmente las variables además de estudiar fenómenos naturales obteniendo datos para detallarlos posteriormente (p. 20).

Para Cristóbal (2017), el diseño transaccional o transversal refiere a recolectar datos en un único tiempo y momento con el propósito de explicar variables, y analizar la incidencia y relación en un determinado momento (p.20).

Así mismo, el actual trabajo empleó un método hipotético-deductivo. Respecto a ello, Cegarra (2012) estipula que implica la emisión de hipótesis respecto a las factibles alternativas que se tiene para afrontar la problemática en estudio, y la comprobación de datos que se disponen para ratificar si se encuentran acorde a dichas hipótesis.

El tipo de estudio usado para este proyecto es Aplicada; así como sostiene Cristóbal (2017) es el estudio a determinados problemas en una eventualidad y característica concreta.

Comprende la aplicación de conocimientos que se obtienen y pide un marco teórico además que busca comparar la teoría y la realidad (p. 19).

El nivel de Investigación es Correlacional y Descriptiva sustentada por Cristóbal (2017) comenta que el nivel correlacional tiene el propósito de entender el grado de conexión que se determine en las variables de un contexto determinado (p. 93).

Asimismo, esta investigación busca describir hechos que son respaldadas por los colaboradores de la empresa Ancro que formaran partes de la investigación para poder encontrar los resultados requeridos de ser el caso.

Cristóbal (2017), aporta que la investigación descriptiva requiere determinar las características, las propiedades y los rasgos significativos de cualquier fenómeno que se someta a un análisis (p. 93).

Finalmente, el actual trabajo se desarrolló con un enfoque cuantitativo. Respecto a ello, Garza (2007) señala que implica la expresión numérica del informe, la estadística, el experimento y la precisión del cuestionario.

2.2. Variables, operacionalización

2.2.1. Operacionalización de variables

Variable 1: Gestión Logística

Definición Conceptual

Escudero (2013) sostiene lo siguiente:

La gestión logística es un sistema encargado de organizar la marcha de aprovisionamiento, producción, almacenaje y transporte que tiene como propósito satisfacer los requerimientos de los clientes, brindando un producto en un momento, lugar, y cantidad que lo requieran al menor coste (p.2).

Dimensión Aprovisionamiento

Sobre la dimensión de Aprovisionamiento Escudero (2014) sostiene que:

Comprende la planificación y gestión de compras, almacenaje y aplicación de técnicas que permitan custodiar las mínimas existencias de cada material; en las mejores condiciones y al menor coste posible, se integra de tres aspectos fundamentales como: compras, almacén y gestión de inventarios (p. 13-14).

Indicador

Compras

Escudero (2014) al respecto sostiene que:

Es la parte de la gestión del aprovisionamiento que se encarga de adquirir los bienes y servicios a los proveedores, ha de tener en cuenta el precio, la calidad, plazo de entrega, las condiciones de pago, el servicio post venta, etc. (p.13).

Gestión de inventarios

Escudero (2014) define la gestión de inventarios como un sistema que se enfoca a definir la cantidad de existencias que se han de mantener y el ritmo de demanda para cubrir las necesidades de la empresa que interviene en la producción y comercialización (p. 13).

Dimensión Producción

Escudero (2014) sostiene lo siguiente:

Consta en organizar todos los medios que se utilizan en la elaboración de un producto terminado aprobados para su posterior venta, tales como medios físicos (canales, instalaciones, maquinaria...), además de recursos humanos (personal adecuado y eficiente) (p.5).

Indicador

Producto terminado

Para Escudero (2014) es producto terminado aquel que ha superado todo el proceso de fabricación. Se destinan al consumo final o al uso que ellos puedan hacer otras organizaciones. (p. 18).

Dimensión Almacenaje

Escudero (2014) refiere que:

Un almacén es el lugar o espacio físico donde se guardan los materiales e insumos adquiridos hasta que el centro de producción los solicite. (...) esto es, un sistema ordenado para clasificar y gestionar las existencias con una rotación oportuna para obtener el mínimo coste (p.13).

Indicador

Coste

Escudero (2014) sostiene que:

Los costes de almacén son gastos de inventario, por permanecer un volumen concreto de existencias. Entre ellos se encuentran el coste del capital invertido, el coste de personal de almacén, el coste de riesgo que puede sufrir el producto (mermas, obsolescencia, roturas); los costes del local y el mantenimiento (p. 38).

Dimensión Transporte

Según Escudero (2014) define el transporte como la ruta que sigue el producto desde su origen (fabricante) hasta su destino (consumidor) para su posterior entrega. Tal recorrido se puede realizar atravesando diversas etapas o ninguna (p.8).

Indicador

Entrega

Para Gómez y Cristóbal (2014) sostiene que la entrega:

Determina, de manera expresa las fechas establecidas para la entrega, respetando el programa establecido y previa confirmación de los correspondientes pedidos por parte del suministrado. Las partes pueden acordar la modificación del calendario, siempre que el comprador realice cambios y los comunique al suministrador con una antelación prudencial, pactada y expresada por escrito (p.140).

Variable 2: Satisfacción del cliente

Definición Conceptual

En su libro Marketing de servicios, los autores Zeithaml y Bitner (2014) sostienen que: La estimación que efectúa el cliente en relación a producto en términos de si respondió su necesidad y esta es percibida por la calidad de producto, servicio y precio (p. 94).

Dimensión de calidad de servicio

Guzmán y Vega (2013) sostienen que es una valoración que se enfoca a manifestar la percepción del cliente en referencia a dimensiones del servicio como: confiabilidad, seguridad, empatía, tangibles y responsabilidad (p. 26).

Indicador

Confiabilidad

Al respecto Zeithaml y Bitner (2014) sostiene que confiabilidad es conceder lo ofrecido de forma segura y precisa. Es el representante crecidamente elemental en la evaluación de calidad, para el distribuidor es preciso reconocer la perspectiva sobre confiabilidad (p.27).

Responsabilidad

Zeithaml y Bitner, 2014 señalan que responsabilidad es ser dispuestos a reforzar y facilitar la asistencia ágilmente y atender pedidos, preguntas además de reclamos y/o quejas de los clientes. Este valor la mide el cliente en un determinado (p.27).

Seguridad

Al respecto Zeithaml y Bitner (2014) definen que seguridad es inspirar favorable deseo y confianza por medio de la formación y cortesía de sus colaboradores. Disminuyen casos de riesgo percibido e incrementa la seguridad del cliente para una posterior evaluación (p.27).

Dimensión de calidad del producto

Según los autores Kotler y Armstrong (2013) sostiene que es la capacidad de un producto o servicio para desarrollar sus funciones, tiene dos dimensiones: nivel y consistencia (p. 287).

Indicador

Nivel

Según la Real Academia Española (2017) define el nivel como un grupo de atributos adjuntas a algo que permita percibirla peor, igual o mejor que otras similares.

Consistencia

Para Geifman (2013) consistencia es razón más poderosa para aprovechar la inercia con la que el cliente opera de manera natural además de cuidar detalles de la comercialización, transmitiendo a los canales el comportamiento rutinario del cliente hacia el producto (párr. 10).

Dimensión de precio

Los autores Kotler y Armstrong (2013) consideran, que es la cantidad de dinero que se obtiene por un producto vendido que incluye la suma de todos los valores y beneficios de contar con ese producto o usarlo (p. 312).

Indicador

Beneficio

Un beneficio es el uso positivo que un cliente hace de una característica del producto o servicio, y que le ayuda a cubrir una necesidad o deseo específico (Gómez, 2017, párr. 5).

Valor

El valor es en esencia el monto que su cliente está dispuesto a pagar. En la medida que su cliente perciba que su producto vale más, usted podrá tener precios más altos y obtener mayores márgenes (Arellano Marketing, 2015, párr. 6).

2.2.2. Matriz operacional de variables

Tabla 1. Variable 1: Gestion Logistica

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Posibles respuestas (Likert)
Gestión logística	Escudero (2013) sostiene lo siguiente: La gestión logística es un sistema encargado de coordinar las funciones de aprovisionamiento, producción, almacenaje y transporte que cuenta con el objetivo de satisfacer las necesidades del cliente, a través de un producto en un determinado momento, lugar, y cantidad que se requiera al mínimo coste (p.2).	La variable es medida mediante un cuestionario, constituido por diez ítems, que consideran convenientemente los indicadores para la realización de ello.	Aprovisionamiento	Compras	Según Hernández, Fernández & Baptista (2014). Ordinal Aplica un orden jerárquico de mayor a menor. (p. 215). Razón: Cuenta con grados iguales entre los niveles, el cero es real y absoluto, no es arbitrario (p. 2016).
				Inventario	
			Producción	Producto terminado	
			Almacén	Coste	
			Transporte	Recorrido	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2. Variable 2: Satisfacción del cliente

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Satisfacción del cliente	En su libro Marketing de servicios, los autores Zeithaml y Bitner (2002) sostienen que:	Nuestra variable independiente se evaluará por medio de un cuestionario el cual contiene 10 ítems, que integra a sus indicadores.	Calidad de Servicio	Confiabilidad	Según Hernández, Fernández & Baptista (2014). Ordinal Aplica un orden jerárquico de mayor a menor. (p. 215). Razón: Cuenta con grados iguales entre los niveles, el cero es real y absoluto, no es arbitrario (p. 2016).
	La satisfacción del cliente es una función de la valoración de los clientes de la calidad del servicio, la calidad del producto y el precio (p. 94).		Calidad de producto	Responsabilidad	
			Precio	Nivel	
				Consistencia	
				Beneficio	
				Valor	

Fuente: Elaboración Propia

2.3. Población y muestra

2.3.1 Población

Tomás (2009) explica que es la totalidad de individuos que cuenta con determinadas particularidades, la cual pretende ser sometida a estudio.

El actual estudio logró constituir una población con 60 trabajadores de la empresa Ancro S.R.L., Santa Anita.

2.3.2. Unidad de muestro

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirma que es el tipo de caso que se elige para ser estudiado. Normalmente es la misma que la unidad de análisis, en algunos casos varia (...) (p.172).

Acorde a la información se tomó como unidad de muestreo a los colaboradores de la empresa Ancro S.R.L sede Santa Anita, 2018

2.3.3 Muestra

Tomás (2009) asevera que es una parte de una totalidad, la cual debe limitarse si es de un tamaño considerable; es decir, reducir la población a un delimitado grupo de individuos que resultan ser representantes de la totalidad.

Así mismo, la siguiente fórmula se llegó a aplicar para realizar la estimación de la muestra.

$$n = \frac{k^2 P * Q * N}{(e^2 * (N - 1) + k^2 * p * q)} = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 60}{(0.5^2 * (60 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5)}$$

Donde:

N: Tamaño de la población o universo	60
k: Nivel de confianza	1.96
e: Error muestral deseado	5%
p: Proporción de individuos que poseen la característica de estudio.	0.5
q: Proporción de individuos que no poseen esa característica	0.5

El actual estudio logro construir una muestra con 52 trabajadores de la institución Ancro S.R.L., Santa Anita.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1. Técnica

Se estableció la encuesta como la técnica empleada para el compendio de información en el desarrollo de la investigación, puesto que facilita la recopilación de datos mediante respuestas brindadas por las mismas personas sondeadas y acorde a interrogantes convenientemente estipuladas por el investigador.

Grande y Abascal (2014) aseveran que es esta técnica recolecta datos basados en el planteamiento de una serie de interrogantes plasmadas sobre un cuestionario que será enfocado hacia los individuos que están siendo estudiados.

2.4.2. Instrumento

Para recolectar información se hizo uso del cuestionario, porque posibilita analizar y medir la relación entre las variables.

Según Naciones Unidas (2007) es el instrumento de recopilación de datos para obtener información del informante (p. 154).

El cuestionario consta de 20 interrogantes; 10 interrogantes de la variable 1 (Gestión Logística) y 10 para la variable 2 (Satisfacción del cliente), el instrumento está orientado a los colaboradores de la organización Ancro S.R.L.

2.4.3. Validez

Chiang *et al.* (2010) mencionan que consiste en la capacidad que dicho instrumento posee para medir aquello que pretende medir.

El cuestionario utilizado fue sometido a los expertos y su juicio, de la Escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo que detallamos a continuación:

Docente UCV	Grado	Especialidad
Israel Barrutia Barreto	Dr.	Investigación
Augusto Lessner León Espinoza	Dr.	Administración
Rafael López Landauro	Mg.	Administración

Fuente: Elaboración propia.

2.4.4. Confiabilidad

El uso del método de alfa de Cronbach y el *software* estadístico SPSS24 permitieron establecer la confiabilidad del instrumento constituido por 20 interrogantes que fueron enfocadas a los 71 trabajadores de la empresa Ancro S.R.L., Santa Anita.

Chiang *et al.* (2010) manifiestan que es el grado de consistencia que poseen sus propias medidas.

Tabla 3. Cuadro estadístico de fiabilidad de las variables y dimensiones

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	52	100.0
	Excluido*	0	.0
	Total	52	100.0

*La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 4. Estadísticas de fiabilidad de la variable independiente (Gestión Logística)

Alfa de Cronbach	N. ° de Elementos
.903	10

En las tablas 3 y 4 se puede apreciar el índice de fiabilidad de dicho instrumento y sus respectivos elementos es muy alto, puesto que el estadístico de fiabilidad para la variable emprendimiento tiene un valor de 0.903.

Tabla 5. Estadísticas de fiabilidad de la variable dependiente (Satisfacción del cliente)

Alfa de Cronbach	N. ° de Elementos
.901	10

En las tablas 5 se puede apreciar el índice de fiabilidad de dicho instrumento y sus respectivos elementos es muy alto, puesto que el estadístico de fiabilidad para la variable emprendimiento tiene un valor de 0.901.

Tabla 6. Estadísticas de fiabilidad de las variables

Alfa de Cronbach	N. ° de Elementos
.949	20

En las tablas 6 se puede apreciar que el índice de fiabilidad del instrumento y sus respectivos elementos es muy alto, puesto que el estadístico de fiabilidad para la variable emprendimiento tiene un valor de 0.949.

Asimismo, se confirma lo señalado anteriormente, teniendo en cuenta los valores de coeficientes de α detallados en el siguiente cuadro:

Coefficientes de Alfa De Cronbach

Rango
Coefficiente alfa >0.9 Es excelente
Coefficiente alfa >0.8 Es bueno
Coefficiente alfa >0.7 Es aceptable
Coefficiente alfa >0.6 Es cuestionable
Coefficiente alfa >0.5 Es pobre
Coefficiente alfa <0.5 Es inaceptable

Fuente: George y Mallery (2003, p. 231)

2.4.5. Métodos de análisis de datos

La confiabilidad del cuestionario fue medida por el alfa de Cronbach, la validez se consiguió mediante el juicio de expertos. Así mismo, también se hizo uso del *software* estadístico SPSS 24.

2.5. Aspectos éticos

Empleo de información: la identidad de las personas sondeadas fue debidamente respetada y no se empleó para propósitos indebidos.

Valor social: los individuos que fueron partícipes de la investigación presentaron disposición para apoyar en el desarrollo de la investigación, por lo que no fueron obligados ni puestos en situaciones de peligro.

Validez científica: las teorías y las ideas de terceros y personas externas se encuentran debidamente referenciadas y no han sido sometidas a ningún tipo de manipulación que altere la información originalmente proporcionada.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis de la Prueba de Normalidad

Declaración de hipótesis

H₀: La distribución es normal.

H₁: La distribución no es normal.

Establecimiento del nivel de significancia.

El nivel de significancia: α es igual a 0.5

El valor de la prueba

Tabla 7. Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Logística	,389	52	,000	,679	52	,000
Satisfacción del Cliente	,392	52	,000	,674	52	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla N° 7 se establece las variables presentando una asignación inferior al nivel de significancia (0.05), evidenciada en la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov; de este modo se procede a refutar la H₀.

3.2. Contratación de hipótesis

Tabla 8. Interpretación del Coeficiente de correlación de Spearman

COEFICIENTE	TIPO DE CORRELACIÓN
-<0.8 a 1]	Correlación negativa muy alta o muy fuerte
-<0.6 – 0.8]	Correlación negativa alta o fuerte
-<0.4 – 0.6]	Correlación negativa moderada
-<0.2 – 0.4]	Correlación negativa baja o débil
-[0 – 0.2]	Correlación negativa muy baja o muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre variables
[0 – 0.2]	Muy baja o muy débil
<0.2 – 0.4]	Baja o débil
<0.4 – 0.6]	Moderada
<0.6 – 0.8]	Alta o fuerte
<0.8 a 1]	Muy alta o muy fuerte

Hipótesis general

La gestión logística se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente en la empresa Ancro S.R.L., Santa Anita – 2018.

Hipótesis Nula (H0)

La gestión logística no se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente en la empresa Ancro S.R.L., Santa Anita – 2018.

Tabla 9. *Correlación entre gestión logística y la satisfacción del cliente*

		SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (Agrupada)	GESTIÓN LOGÍSTICA (Agrupada)
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,854**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	52	52
	Coefficiente de correlación	,854**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	52	52

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla N° 9 evidencia, gracias a la Rho de Spearman de 0.854 y la significancia de 0.0000 (inferior a la fijada de 0.05), que la correlación entre las variables es muy alta o muy fuerte; por ello se debe refutar la hipótesis nula H_0 y, por consiguiente, ratificar la hipótesis alterna H_1 .

Tabla 10. *Correlación entre el aprovisionamiento y la satisfacción del cliente*

		SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (Agrupada)	APROVISION AMIENTO (Agrupada)	
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,530**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
Rho de Spearman	APROVISIONAMIENTO (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,530**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La presente tabla N° 13 evidencia, gracias a la rho de Spearman de 0.530 y la significancia de 0.000 (inferior a la fijada de 0.05), que la relación entre ambas variables solo es moderada; por ello se debe refutar la hipótesis H_0 y, por consiguiente, ratificar la hipótesis alterna H_1 .

Tabla 11. *Correlación entre la producción y la satisfacción del cliente*

		SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (Agrupada)	PRODUCCIÓN (Agrupada)	
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,674**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
Rho de Spearman	PRODUCCIÓN (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,674**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla N° 11 evidencia, gracias a la rho de Spearman de 0.674 y la significancia de 0.000 (inferior a la fijada de 0.05), que la correlación entre las variables es alta o fuerte; por ello debe refutar la hipótesis nula H_0 y, por consiguiente, ratificar la hipótesis alterna H_1 .

Tabla 12. *Correlación entre el almacén y la satisfacción del cliente*

		SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (Agrupada)		ALMACÉN (Agrupada)
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,723**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	ALMACÉN (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,723**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla N° 12 evidencia, gracias a la rho de Spearman de 0.723 y la significancia de 0.000 (inferior a la fijada de 0.05), que la correlación entre las variables es alta o fuerte; por ello se debe refutar la hipótesis H_0 y, por consiguiente, ratificar la hipótesis alterna H_1 .

Tabla 13. *Correlación entre el transporte y la satisfacción del cliente*

		SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (Agrupada)		TRANSPORTE (Agrupada)
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,750**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	TRANSPORTE (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,750**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla N° 13 evidencia, gracias a la rho de Spearman de 0.750 y la significancia de 0.000 (inferior a la fijada de 0.05), que la correlación entre las variables es alta o fuerte; por ello debe refutar la (H_0) hipótesis nula y, por consiguiente, ratificar la H_1 (hipótesis alterna).

IV. DISCUSIÓN

4.1. Discusión - Hipótesis General

El presente estudio estableció el principal propósito de determinar la relación existente la gestión logística y la satisfacción del cliente en la institución Ancro S.R.L. Así mismo, a través de la evaluación de personas sondeadas, se concluyó que sí se puede ratificar la presencia de una correlación muy alta de un 0.854 entre las variables estudiadas. Del mismo modo, gracias a la significancia hallada de 0.000 (inferior a la fijada de 0.05), se permite ratificar H1: la gestión logística se relaciona significativa y positivamente con satisfacción del cliente.

Velásquez (2016), en su estudio menciona que cuando la gestión de logística de provisiones sea óptima, con un buen diseño y aplicación poseerá una determinante influencia para la satisfacción del cliente, por ello la gestión de logística debe ser imponderable, oportuna y de agradable asistencia para la satisfacción del producto que ofrece la Digemid, asimismo el autor sostuvo que el grado de relación fue de 0.627; este resultado refleja similitud positiva con nuestra investigación (que obtuvo un resultado de 0.854) determinando que existe una relación muy alta o muy fuerte además de investigarse las mismas variables aceptando la H1 y por ende rechazando la H0.

Escudero (2014), sostiene que la gestión logística es un sistema encargado de coordinar las funciones de aprovisionamiento, producción, almacenaje y transporte que tiene como finalidad satisfacer las necesidades del cliente, brindando productos en un momento, lugar, y cantidad que se solicite, y todo ello al mínimo coste. Por lo tanto, teniendo en cuenta los resultados obtenidos por el estudio de las variables dependiente e independiente de la muestra estadística de Spearman, se demuestra que hay una correlación positiva considerable con un valor de 0.854, que nos afirma que hay una relación muy alta y queda conforme que la gestión logística es de vital importancia para lograr la satisfacción del cliente, debido a que si se establece una gestión enfocada a la satisfacción del cliente, y dicha gestión es respetada y cumplida por los implicados, generarán resultados de excelencia que finalmente desembocarán en la plena satisfacción del cliente.

4.2. Objetivo e Hipótesis Específico 1

El actual trabajo estableció como finalidad determinar la relación entre el aprovisionamiento y la satisfacción del cliente en Ancro S.R.L., Santa Anita, con la

aplicación del Rho de Spearman se obtuvo una relación positiva moderada con un valor de 0.530 entre ambas variables. Del mismo modo, gracias a la significancia hallada de 0.000 (inferior a la fijada de 0.05) se permite ratificar la hipótesis alterna H1; es decir, los procesos operativos se relacionan positivamente con la calidad del servicio al cliente.

De acuerdo al estudio realizado por Sanz (2012), *Plan de mejora de la Logística de Aprovisionamiento de una Mini fábrica de John Deere* nos menciona que, con la implantación del proyecto, han reducido un 28,78 % los tiempos improductivos que los operarios de línea destinan a operaciones de movimiento de material, causados por procesos de aprovisionamiento ineficientes con origen en el exceso de stock existente en la línea de montaje. Con ello, ha aumentado la productividad y flexibilidad de la línea, generando un ahorro anual de 7.595 €. El resultado obtenido en esta investigación demuestra que existe una similitud con la nuestra que obtuvo un valor de 0.530 (relación moderada), además que el aprovisionamiento en Ancro S.R.L. presenta procesos de aprovisionamiento ineficientes que traen como consecuencia falta de insumos, materiales y herramientas que se necesitan para realizar los servicios que el cliente solicite.

Escudero (2014), sostiene que aprovisionamiento planifica y gestiona las compras, almacena los productos necesarios y aplica técnicas que permiten sostener las mínimas existencias de cada material; se procura que todo ello se ejecute en una buena condición y con un coste menor. Es por ello que al contrastar con los resultados de la prueba de rho de Spearman con un valor de 0.530 se verifica la presencia de una relación moderada entre la gestión logística y la satisfacción del cliente. Por ello, si la teoría es considerada y aplicada correctamente, el aprovisionamiento tiene mayor posibilidad de ser eficiente y repercutir en sus indicadores.

4.3.Objetivo e Hipótesis Especifico 2

El actual trabajo estableció como finalidad analizar la relación que existente en la producción y satisfacción del cliente en la empresa Ancro S.R.L. - Santa Anita. Así mismo, a través de la evaluación de personas sondeadas, se concluyó que sí se puede ratificar la presencia de una correlación alta o fuerte de un 0.674 entre las variables estudiadas. Del mismo modo, gracias a la significancia hallada de 0.000 (inferior a la fijada de 0.05), se permite ratificar la hipótesis alterna H1; es decir, la producción se relaciona significativa y positivamente con la satisfacción del cliente.

Alva y Quiroz (2018), en su investigación menciona que la propuesta de mejora en el área de Producción y Logística dieron un impacto positivo en la empresa Tuberías

Plásticas S.A.C. Asimismo sostiene que son 12 causas raíces que están ocasionando sobrecostos, seis de ellas se encuentran en el área logística y seis en producción. En el área de Producción se identificaron y propusieron herramientas como: Plan de capacitación Anual y Manual de Capacitación, en el área de Logística: 5'S, Kárdex, MRP(Plan de necesidades de materiales), Método PEPS, este resultado refleja que hay una similitud con nuestra investigación con la nuestra que obtuvo un valor de 0.674 se verifica la presencia de una relación moderada entre el aprovisionamiento y la satisfacción del cliente ya que la capacitación, actualización del MOF y Kardex son consideradas de suma importancia en ambas investigaciones, de manera que se son de mucha prioridad en la empresa para la óptima programación de la producción y control de los materiales evitando desabastecimientos.

Por otro lado, de acuerdo con la teoría de Escudero (2014), sostiene que la producción comprende la organización de todos los medios utilizados (físicos, actividades de transformación y recursos humanos) para la elaboración del producto terminado apto para su posterior venta. Teniendo en cuenta los resultados obtenidos con la prueba de Rho de Spearman que representa un 0.674, podemos afirmar que existe una relación alta y fuerte por ello, si la teoría es considerada y aplicada correctamente, la producción tiene mayor posibilidad de ser eficiente para lograr las metas establecidas en los plazos establecidos.

4.4.Objetivo e Hipótesis Especifico 3

El actual trabajo estableció como finalidad decretar la relación existente entre el almacén y la satisfacción del cliente en la institución Ancro S.R.L. así mismo, a través de la evaluación de personas sondeadas, se concluyó que sí se puede ratificar la presencia de una correlación alta o fuerte de un 0.723 entre las variables estudiadas. Del mismo modo, gracias a la significancia hallada de 0.000 (inferior a la fijada de 0.05), se permite ratificar la hipótesis alterna H1; es decir, el almacén se relación significativa y positivamente con la satisfacción del cliente.

Aquije (2017), en su investigación demostró que el personal encuestado sostiene que la institución regularmente emplea políticas de inventarios y políticas para el logro de los objetivos planteados, por ende se esfuerzan y logran con los objetivos establecidos. Asimismo, el autor sostiene que existe una relación muy considerable de 0.880 este resultado refleja que hay una similitud con nuestra investigación (que obtuvo un resultado de 0.723), determinando que existe una relación muy alta o muy fuerte ya que la gestión de almacén es eficiente y las metas propuestas por la empresa se cumplen.

Asimismo, de acuerdo con la teoría de Escudero (2014), refiere que almacén es el sector o área física donde se guardan los materiales e insumos adquiridos hasta que el centro de producción los solicite. Esto es un sistema ordenado para catalogar y administrar las existencias con una rotación oportuna al mínimo coste. Por lo tanto, teniendo en cuenta los resultados obtenidos por el estudio de las variables se demuestra que hay una correlación positiva considerable con un valor de 0.723 que nos afirma que existe una relación alta y fuerte y queda conforme que el almacenamiento es de vital importancia para la satisfacción del cliente, debido a que si se establece un sistema ordenado y una administración de existencias oportuna, el almacenamiento obtendrá mejores resultados que repercutirá de manera positiva en la satisfacción del cliente.

4.5. Objetivo e Hipótesis Especifico 4

El actual trabajo estableció como finalidad determinar la relación existente en el transporte y la satisfacción del cliente en la empresa Ancro S.R.L. - Santa Anita. Así mismo, a través de la evaluación de personas sondeadas, se concluyó que sí se puede ratificar la presencia de una correlación alta o fuerte de un 0.750 entre las variables estudiadas. Del mismo modo, gracias a la significancia hallada de 0.000 (inferior a la fijada de 0.05), se permite ratificar la hipótesis alterna H1; es decir, el transporte se relaciona significativa y positivamente con la satisfacción del cliente.

Falcon (2017), en su investigación nos menciona que los trabajadores manifiestan que en la distribución un 80% influye significativamente de la gestión de almacén, asimismo en relación a la encuesta realizada a los trabajadores el 70% indican que no es el correcto, es decir que el transporte de productos no es seguro ya que ocasiona pérdida de productos y/o servicios. Por ello teniendo en cuenta los resultados mostrados por Falcon y los resultados de nuestra investigación que obtuvo un valor de 0.750, es decir una relación alta, se demuestra que hay una similitud puesto que es importante contar con un correcto movimiento del producto que contribuya en la satisfacción del cliente. Todo ello nos demuestra que el transporte y la satisfacción del cliente tienen una relación alta.

Escudero (2013), menciona que el transporte es la ruta que recorre el producto desde su origen (fabricante) hasta su destino (consumidor) para su posterior entrega. Tal recorrido se puede realizar atravesando diversas etapas o ninguna. De igual forma los resultados obtenidos representa una relación alta o fuerte equivalente a un 0.750 el cual verifica la presencia de una relación significativa entre el transporte y la satisfacción del cliente.

V. CONCLUSIONES

5.1. Con respecto al objetivo general se infiere que la gestión logística se correlaciona de manera significativa con la satisfacción del cliente, ya que de acuerdo a la prueba de Spearman se obtuvo un valor de 0.627 por lo tanto, existe una relación muy alta o fuerte afirmando que, a una mejor gestión logística mayor es la satisfacción del cliente. Es decir, a mejor manejo del aprovisionamiento, almacén, producción y distribución para contar con el producto o servicio final en tiempo y lugar solicitado por el cliente, mayor será su grado de satisfacción.

5.2. Con respecto al primer objetivo específico se razona que la dimensión “aprovisionamiento” se relaciona de manera significativa con la satisfacción del cliente, ya que de acuerdo al coeficiente de Spearman se obtuvo un valor de 0.530, es decir que existe una relación muy alta o fuerte afirmando que un aprovisionamiento oportuno repercute en el logro de la satisfacción del cliente.

5.3. Con respecto al segundo objetivo específico se determinó que la dimensión producción se relaciona de manera significativa con la satisfacción del cliente, ya que de acuerdo al coeficiente de Spearman se obtuvo un valor de 0.674, es decir que existe una relación muy alta o fuerte afirmando que, la organización eficiente que involucra medios utilizados para la fabricación de productos terminados tiene mucha influencia para lograr la satisfacción del cliente.

5.4. Con respecto al tercer objetivo específico se concluye que la dimensión almacén se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente, ya que de acuerdo al coeficiente de Spearman se obtuvo un valor de 0.723, es decir que existe una relación muy alta o fuerte afirmando que, una adecuada y oportuna gestión del almacén contribuirá de manera positiva ya que complacerá al cliente.

5.5. En referencia al cuarto objetivo se determinó que la dimensión transporte se relacione de manera significativa con la satisfacción del cliente, ya que de acuerdo al coeficiente de Spearman se obtuvo un valor de 0.750, es decir que existe una relación muy alta o fuerte afirmando que, la ruta que utilice el producto desde el origen (fabricante) hasta el destino (consumidor) debe ser eficiente ya que es imprescindible para lograr la satisfacción del cliente.

VI. RECOMENDACIONES

6.1. Se recomienda aplicar una óptima gestión logística sostenible que coordine correctamente las funciones de aprovisionamiento, producción, almacenaje y transporte para que de esta manera se logre saciar la necesidad del cliente, brindando el producto en un particular momento, lugar, y cantidad al mínimo costo y nos permita cumplir con sus requerimientos solicitados.

6.2. Se recomienda gestionar un aprovisionamiento oportuno enfocada al método justo a tiempo de manera que las herramientas, materiales e insumos lleguen a planta en cantidades necesarias y poco antes de que se usen en buenas condiciones y al mínimo coste.

6.3. Se recomienda que la producción organice de manera eficiente todos los medios utilizados para la transformación del producto terminado y aptos para su posterior venta, como lo es el medio físico, las actividades de elaboración y el recurso humano ya que es de suma importancia la calidad del resultado final porque es un factor influyente en el grado de satisfacción que manifieste el cliente.

6.4. Se recomienda que el almacenaje obtenga un lugar o espacio físico bien distribuido respaldado de un sistema actualizado con información real de lo dispuesto, pues su objetivo principal es conseguir que los productos almacenados tengan mayor índice de rotación posible para minimizar los costos.

6.5. Se recomienda realizar el transporte con un recorrido de forma directa ya que son las unidades vehiculares - camión cisterna las mismas que realizan el servicio, por ello las rutas, horarios y los tiempos determinados deben ser establecidos de forma estratégica de manera que no se perjudique al servicio además de contribuir con un actual desafío que es la distribución sostenible.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alcaide, J. (2015). Fidelización de clientes. España: ESIC.

Carhuancho, I. (2017). Gestión logística en una empresa de servicio hotelero, Huancayo (Tesis de Maestría). Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8591/Campos_PEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castellano, A. (2015). “*Logística comercial internacional*”. Barranquilla, Colombia: Universidad del Norte.

Corcuera, K. (2016) Gestión Logística y su efecto en la Rentabilidad de la Empresa Interamericana Trujillo S.A. Año 2016. (Tesis para obtener el título profesional) Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/429/corcuera_ak.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Escudero, J. (2013). “*Gestión logística y comercial*”. Madrid, España: Ediciones Paraninfo.

Espinoza, T. (2017) Gestión logística para incrementar la productividad en la empresa San Metatron S.A.C., Puente Piedra, 2017 (Tesis para obtener el título profesional). Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1359/Espinoza_CTB.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gallarday, S. (2017). Gestión administrativa y la gestión logística del hospital de Chancay. (Tesis para obtener Maestría Publica). Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8874/Parodi_ZLF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Droguett, F. (2013) Calidad y satisfacción en el servicio a clientes de la industria automotriz: análisis de principales factores que afectan la evaluación de los clientes. (Tesis de licenciatura). Universidad de Chile, Santiago de Chile, Chile.

- Gómez, F. (2014). La programación de abastecimiento y su incidencia en la gestión de logística en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna. (Tesis de maestría). Recuperado de: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4007>
- Gosso, F. (2008). *“Hiper satisfacción del cliente”*. México, D.F.: Panorama.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2016). *“Marketing”* (14a edición). PEARSON EDUCACIÓN, México. Recuperado de https://profdariomarketing.files.wordpress.com/2014/03/marketing_kotler-armstrong.pdf
- Lara, C. (2017). Gestión Logística para la satisfacción de los clientes de una empresa industrial, Lima. (Tesis para obtener el título profesional) Recuperado de: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1238>
- Reyes, K. (2017). Relación entre Gestión Logística y Calidad de Servicio de la Unidad de Logística del Hospital la Caleta Chimbote. (Tesis para obtener el título profesional). Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10214/reyes_mk.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rubio, P. (2000). *“Introducción a la Gestión Empresarial Fundamentos Teóricos y aplicaciones Prácticas”*. Eumed. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=lSEkQwAACAAJ&dq=La+gesti%C3%B3n,+se+relaciona+estrechamente+con+la+naturaleza+cambiante+del+entorno+de+las+empresas,+sobre+todo,+los+cambios+tecnol%C3%B3gicos.+La+gesti%C3%B3n,+si+empresarial>
- Velarde, D. (2015). Propuesta de gestión logística para la optimización del desempeño en una empresa textil en la región Arequipa (Tesis para obtener el título profesional). Recuperada de: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/5274>
- Torres, E. (2006) *“Factores de satisfacción e insatisfacción en la banca por internet en Chile”*. (Tesis de licenciatura). Universidad De Chile. Recuperado de http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2006/guzman_c2/sources/guzman_c2.pdf

- Vavra, T. (2006) “*Cómo medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001:2000*”. FC Editorial. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=HGy1eJxZVJkC&dq=vavra&source=gbs_navlinks_s
- Zapata, A. (2017) Mejora de un sistema de gestión logística para la reducción de los costos en la empresa EYSM INGENIERIA SAC (Tesis para obtener el título profesional). Recuperada de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1992/Zapata_TAH.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zeithaml, V. (2002) “*Marketing de servicios*”. Madrid, España: McGraw-Hill

VIII. ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones / Indicadores	Metodología
<u>Problema general</u> ¿Cómo se relaciona la gestión logística con la satisfacción del cliente en la empresa ANCRO S.R.L., 2018?	<u>Objetivo general</u> Determinar la relación de la gestión logística con la satisfacción del cliente en Ancro S.R.L. – 2018.	<u>Hipótesis general</u> La gestión logística se relaciona con la satisfacción del cliente en la empresa Ancro S.R.L. – 2018.			<u>Diseño de investigación</u> No experimental- Transversal
<u>Problemas específicos</u> ¿Cómo se relaciona el aprovisionamiento con la satisfacción del cliente en la empresa ANCRO S.R.L., 2018?	<u>Objetivos específicos</u> Determinar la relación del aprovisionamiento con la satisfacción del cliente en Ancro S.R.L. – 2018.	<u>Hipótesis específicas</u> El aprovisionamiento se relaciona con la satisfacción del cliente en Ancro S.R.L. – 2018.	Gestión Logística	Aprovisionamiento Producción Almacén Transporte	<u>Tipo de investigación</u> Aplicada <u>Nivel de investigación</u> Descriptivo- Correlacional
¿Cómo se relaciona la producción con la satisfacción del cliente en la empresa ANCRO S.R.L., 2018?	Determinar la relación de la producción con la satisfacción del cliente en Ancro S.R.L. – 2018.	La producción se relaciona con la satisfacción del cliente en Ancro S.R.L. – 2018.			<u>Población</u> 60 trabajadores
¿Cómo se relaciona el almacenamiento con la satisfacción del cliente en la empresa ANCRO S.R.L., 2018?	Determinar la relación del almacenamiento con la satisfacción del cliente en Ancro S.R.L. – 2018.	El almacenamiento se relaciona con la satisfacción del cliente en Ancro S.R.L. – 2018.			<u>Muestra</u> 52 trabajadores
¿Cómo se relaciona el transporte con la satisfacción del cliente en la empresa ANCRO S.R.L., 2018?	Determinar la relación del transporte con la satisfacción del cliente en Ancro S.R.L. – 2018.	El transporte se relaciona con la satisfacción del cliente en Ancro S.R.L. – 2018.	Satisfacción del cliente	Calidad de servicio Calidad de producto Precio	<u>Técnica de procedimiento de la información</u> Programa SPSS 24

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 2: Instrumento de Medición - Cuestionario

CUESTIONARIO

Estimado(a) Sr(a):

El presente instrumento forma parte de la investigación *La relación entre la gestión logística y la satisfacción del cliente en Ancro S.R.L., Santa Anita, 2018*. Por lo que le solicitamos su participación, desarrollando cada pregunta de manera objetiva y veraz.

La información es de carácter confidencial y reservado, ya que los resultados serán manejados solo para la investigación.

Se agradece anticipadamente su valiosa colaboración.

Instrucciones

Marque con un aspa (X) la respuesta que crea usted sea la correcta según los valores mostrados en la tabla.

Datos específicos

- | | |
|---|-----------------------|
| 1 | Definitivamente no |
| 2 | Probablemente no |
| 3 | Indeciso (Afirmación) |
| 4 | Probablemente sí |
| 5 | Definitivamente sí |

Variable 1: Gestión Logística

1 2 3 4 5

- | | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 1 | ¿Considera Ud. que el área de compras le entrega los requerimientos después del tiempo que usted lo solicita? | | | | | |
| 2 | ¿El diagrama de flujo que detalla cómo se realiza el proceso de compras es confuso? | | | | | |
| 3 | ¿Considera Ud. que existe un desabastecimiento de materiales para ejecutar sus actividades? | | | | | |
| 4 | ¿Considera Ud. que no se cumple con realizar el cronograma de servicios? | | | | | |
| 5 | ¿Considera Ud. que el área de operaciones identifica los errores más comunes, pero no retroalimenta los procesos para mejorarlos? | | | | | |
| 6 | ¿Considera Ud. que no existe un control sobre el máximo y mínimo de existencias en el almacén? | | | | | |
| 7 | ¿Considera Ud. que se utiliza de manera incorrecta la capacidad del almacén? | | | | | |
| 8 | ¿Considera Ud. que el almacén genera sobrecostos para la empresa? | | | | | |
| 9 | ¿Considera Ud. que se registran de manera continua incidentes en la realización de los servicios? | | | | | |
| 10 | ¿Considera Ud. que no se ejecutan rutas óptimas para el cumplimiento de los servicios? | | | | | |

Variable 2 : Satisfacción del Cliente

1 2 3 4 5

- 11 ¿Considera Ud. que el servicio que se brinda no es confiable?
 - 12 ¿Considera Ud. que no se cumple con las condiciones de servicio de manera segura?
 - 13 ¿Considera Ud. que las quejas de clientes se realizan principalmente por el retraso al realizar un servicio?
 - 14 ¿Considera Ud. que la empresa no compensa rápidamente los inconvenientes en el servicio?
 - 15 ¿Considera Ud. que el cliente no siente seguridad después de recibir información sobre el proceso y características del servicio?
 - 16 ¿Considera Ud. que el comportamiento de los operarios transmite desconfianza en los clientes?
 - 17 ¿Considera usted los servicios ofrecidos no cumplen con un nivel de calidad superior al de la competencia?
 - 18 ¿Considera Ud. que la empresa no se preocupa por los detalles al cubrir las necesidades del cliente?
 - 19 ¿Considera Ud. que la empresa no cumple con solucionar los requerimientos de sus clientes?
 - 20 ¿Considera Ud. que el cliente percibe un valor del servicio inferior al precio que se ofrece?
-

Anexo 3: Validez del instrumento de recolección de datos.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: La gestión logística y la satisfacción del cliente en Anoro S.R.L., Santa Anita - 2018
 Apellidos y nombres del investigador: Huertas Aponte Fiorella
 Apellidos y nombres del experto: Dr. Israel Barrueta Barreto

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR	ITEM PREGUNTA	ESCALA		OPINIÓN DEL EXPERTO	
					SI CUMPLE	NO CUMPLE		
Gestión logística	Aprovisionamiento	Compra	1. ¿Considera Ud. que el área de compras le entrega los requerimientos después del tiempo que usted lo solicita? 2. ¿El diagrama de flujo que detalla cómo se realiza el proceso de compras es correcto?	✓				
		Inventario	3. ¿Considera Ud. que existe un desabastecimiento de materiales para ejecutar sus actividades? 4. ¿Considera Ud. que no se cumple con realizar el cronograma de servicios?	✓				
	Producción	Producto terminado	5. ¿Considera Ud. que el área de operaciones identifica los errores más comunes pero no retroalimenta los procesos para mejorarlos? 6. ¿Considera Ud. que no existe un control sobre el máximo y mínimo de existencias en el almacén?	✓				
		Coste	7. ¿Considera Ud. que se utiliza de manera incorrecta la capacidad del almacén? 8. ¿Considera Ud. que el almacén genera sobrecostos para la empresa?	✓				
	Transporte	Reconito	9. ¿Considera Ud. que se registran de manera continua incidentes en la realización de los servicios? 10. ¿Considera Ud. que no se ejecutan rutas óptimas para el cumplimiento de los servicios?	✓				
		Confiable	1. ¿Considera Ud. que el servicio que se brinda no es confiable? 2. ¿Considera Ud. que no se cumple con las condiciones de servicio de manera separada? 3. ¿Considera Ud. que las quejas de clientes se realizan principalmente por el retraso al realizar un servicio? 4. ¿Considera Ud. que la empresa no compensa rápidamente los inconvenientes en el servicio?	✓				
	Calidad de servicio	Responsabilidad	5. ¿Considera Ud. que el cliente no siente seguridad después de recibir información sobre el proceso y características del servicio? 6. ¿Considera Ud. que el comportamiento de los operarios transmite desconfianza en los clientes?	✓				
		Seguridad	7. ¿Considera usted los servicios ofrecidos no cumplen con un nivel de calidad superior al de la competencia? 8. ¿Considera Ud. que la empresa no se preocupa por los detalles al cubrir las necesidades del cliente? 9. ¿Considera Ud. que la empresa no cumple con solucionar los requerimientos de sus clientes?	✓				
	Satisfacción del cliente	Calidad de producto	Nivel	10. ¿Considera Ud. que el cliente percibe un valor del servicio inferior al precio que se cobra?	✓			
			Consistencia		✓			
Precio	Beneficio			✓				
		Valor		✓				
Firma del experto	Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables. Fecha 3/7/18							

Título de la investigación: La gestión logística y la satisfacción del cliente en Ancho S.R.L., Santa Anita - 2018
 Apellidos y nombres del investigador: Huertas Aparicio Fibrela
 Apellidos y nombres del experto: Mg. Rafael López Landiuro

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO	
			ITEM/PREGUNTA			SI CUMPLE	NO CUMPLE
Gestión logística	Aprovisionamiento	Compras	1. ¿Considera Ud. que el área de compras le entrega los requerimientos después del tiempo que usted lo solicitó? 2. ¿El diagrama de flujo que elabora cómo se realiza el proceso de compra es confuso?				
		Inventario	3. ¿Considera Ud. que existe un desabastecimiento de materiales para ejecutar sus actividades? 4. ¿Considera Ud. que no se cumple con realizar el cronograma de servicios?				
	Producción	Producto terminado	5. ¿Considera Ud. que el área de operaciones identifica los errores más comunes pero no retroalimenta los procesos para mejorarlos? 6. ¿Considera Ud. que no existe un control sobre el máximo y mínimo de existencias en el almacén?				
		Costo	7. ¿Considera Ud. que se utiliza de manera incorrecta la capacidad de almacén? 8. ¿Considera Ud. que el almacén genera sobrecostos para la empresa?				
	Transporte	Recomido	9. ¿Considera Ud. que se registran de manera continua incidentes en la realización de los servicios? 10. ¿Considera Ud. que no se ejecutan rutas óptimas para el cumplimiento de los servicios?				
		Confiable	1. ¿Considera Ud. que el servicio que se brinda no es confiable? 2. ¿Considera Ud. que no se cumple con las condiciones de servicio de manera segura?				
	Calidad de servicio	Responsabilidad	3. ¿Considera Ud. que las quejas de clientes se resuelven principalmente por el retraso al realizar un servicio? 4. ¿Considera Ud. que la empresa no compensa rápidamente los inconvenientes en el servicio?				
		Seguridad	5. ¿Considera Ud. que el cliente no siente seguridad después de recibir información sobre el proceso y características del servicio? 6. ¿Considera Ud. que el comportamiento de los operarios transmite desconfianza en los clientes?				
		Nivel	7. ¿Considera usted los servicios ofrecidos no cumplen con un nivel de calidad superior al de la competencia? 8. ¿Considera Ud. que la empresa no se preocupa por los detalles al cubrir las necesidades del cliente? 9. ¿Considera Ud. que la empresa no cumple con solucionar los requerimientos de sus clientes? 10. ¿Considera Ud. que el cliente percibe un valor del servicio inferior al precio que se ofrece?				
	Satisfacción del cliente	Calidad de producto	Consistencia				
Beneficio							
Valor							
Firma del experto							

Según Hernández, Fernández y Espadas (2014).
 Ordinal
 Tiene un orden de menor a mayor jerarquía. (p. 215).
 Razón
 Tiene intervalos iguales entre las categorías, es cero es real y absoluto, no es arbitrario (p. 2016).
 1. Definitivamente sí
 2. Probablemente sí
 3. Indeciso (Afirmación)
 4. Probablemente no
 5. Definitivamente no

29/11/18

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: La gestión logística y la satisfacción del cliente en Anco S.R.L., Santa Anita - 2018
 Apellidos y nombres del investigador: Juan Carlos Fierola
 Apellidos y nombres del experto: Mg. Rafael López Landrau

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OPINIÓN DEL EXPERTO OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
Gestión logística	Aprovisionamiento	Compras	1. ¿Considera Ud. que el área de compras le entrega los requerimientos después del tiempo que usted lo solicita? 2. ¿El diagrama de flujo que detalla como se realiza el proceso de compras es correcto?		/			
		Inventario	3. ¿Considera Ud. que existe un desabastecimiento de materiales para ejecutar sus actividades? 4. ¿Considera Ud. que no se cumple con realizar el cronograma de servicios?		/			
	Producción	Producto terminado	5. ¿Considera Ud. que el área de operaciones científica los envía más comunes pero no retiene los procesos para mejorarlos? 6. ¿Considera Ud. que no existe un control sobre el número y número de actividades en el almacén?		/			
		Almacén	7. ¿Considera Ud. que se utiliza de manera incorrecta la capacidad del almacén? 8. ¿Considera Ud. que el almacén genera sobrecostos para la empresa?	Según Hernández, Fernández y Espósito (2014). Criminal Tiene un orden de menor a mayor jerarquía, (p. 215). Razón Tiene diferentes niveles entre las categorías, es como es-que y abusado, no es arbitrario (p. 2016)	/			
	Transporte	Recorrido	9. ¿Considera Ud. que se registran de manera continua incidentes en la realización de los servicios? 10. ¿Considera Ud. que no se ejecutan rutas óptimas para el cumplimiento de los servicios?		/			
		Confiable	1. ¿Considera Ud. que el servicio que se brinda no es confiable? 2. ¿Considera Ud. que no se cumple con las condiciones de servicio de manera segura?		/			
	Calidad de servicio	Responsabilidad	3. ¿Considera Ud. que las quejas de clientes se realizan principalmente por el retraso al realizar un servicio? 4. ¿Considera Ud. que la empresa no compensa rápidamente los inconvenientes en el servicio?		/			
		Seguridad	5. ¿Considera Ud. que el cliente no siente seguridad después de recibir información sobre el proceso y características del servicio? 6. ¿Considera Ud. que el comportamiento de los operarios transmite desconfianza en los clientes?		/			
	Satisfacción del Cliente	Calidad de producto	Nivel	7. ¿Considera usted los servicios ofrecidos no cumplen con un nivel de calidad superior a de la competencia?		/		
			Consistencia	8. ¿Considera Ud. que la empresa no se preocupa por los detalles al cubrir las necesidades del cliente? 9. ¿Considera Ud. que la empresa no cumple con solucionar los requerimientos de sus clientes?		/		
Precio		Valor	10. ¿Considera Ud. que el cliente percibe un valor del servicio inferior al precio que se ofrece? Fecha: ___/___/___		/			

Anexo 4: SPSS 24

Vista de datos en SPSS 24

	Preg. 1	Preg. 2	Preg. 3	Preg. 4	Preg. 5	Preg. 6	Preg. 7	Preg. 8	Preg. 9	Preg. 10	Preg. 11	Preg. 12	Preg. 13	Preg. 14	Preg. 15	Preg. 16	Preg. 17	Preg. 18	Preg. 19	Preg. 20
1	2	1	5	2	2	1	1	2	5	2	2	2	5	4	4	4	1	2	1	1
2	4	2	4	4	4	1	2	1	5	4	2	2	5	2	4	5	1	2	1	1
3	2	2	2	2	2	3	4	2	5	4	2	2	5	2	4	4	2	1	2	1
4	3	1	2	5	2	1	3	2	5	3	2	2	5	2	4	5	1	2	4	1
5	1	5	2	4	4	1	4	2	2	4	4	3	1	4	4	3	4	4	4	4
6	4	5	5	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
7	4	5	2	5	4	5	4	5	2	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4
8	2	5	4	4	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4
9	5	5	4	2	2	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4
10	2	2	4	2	3	2	2	3	4	4	2	4	5	3	4	4	4	4	4	4
11	2	3	4	2	2	3	2	3	5	4	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4
12	2	2	4	3	4	2	2	2	5	2	4	4	5	2	3	4	2	2	2	2
13	4	1	5	3	1	1	3	3	5	1	5	4	5	4	5	2	1	1	3	2
14	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4
15	4	2	2	4	1	1	1	1	4	2	3	3	5	1	4	4	4	4	4	4
16	3	2	2	4	2	2	4	3	3	2	4	3	5	2	3	5	2	3	4	4
17	1	1	5	4	1	2	3	4	5	1	4	4	5	1	5	2	4	5	3	4
18	3	3	4	3	4	2	2	3	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4
19	2	1	5	2	2	1	1	2	5	2	2	2	5	4	4	4	1	2	1	1
20	4	2	4	4	4	1	2	1	5	4	2	2	5	2	4	5	1	2	1	1



 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : FO6-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

Yo, Israel Barrutia Barreto
 docente de la Facultad DE CIENCIAS EMPRESARIALES y
 Escuela Profesional DE ADMINISTRACIÓN de la Universidad César Vallejo
 (precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

" LA RELACION ENTRE LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA SATISFACCIÓN
 DEL CLIENTE EN ANORO S.R.L., SANTA ANITA - 2018.
"

del (de la) estudiante Fiorella del Carmen Huertas Aponte
, constato que la investigación tiene un índice de
 similitud de 21% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/La suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

Lugar y fecha CALLAO, 09 DE JULIO DE 2018

Firma
 Nombres y apellidos del (de la) docente
 DNI: 10614088

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo Fiorela del Carmen Huertas Aponte, identificado con DNI N° 48320737, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "La relación entre la gestión logística y la satisfacción del cliente en Ancro S.R.L., Santa Anita, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:



 FIRMA

DNI: 48320737

FECHA: 27 de Noviembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Anexo 4: Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
Es seguro | https://evturnitin.com/app/carta/es/?u=1075066654&lang=es&u=-&student_user=1&no=979936682

Fiorela Huertas Huertas_AFC

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"LA RELACION ENTRE LA GESTION LOGISTICA Y LA SATISFACCION DEL CLIENTE EN ANCO S.R.L.- SANTA ANITA - 2018"

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:
HUERTAS AURON PE, FIORELA DEL CARMEN

ASESOR:

Resumen de coincidencias

24 %

1 Entregado a Universida... 6 %
Trabajo del estudiante

2 repositorio.ucv.edu.pe 3 %
Fuente de Internet

3 bdigital.uao.edu.co 1 %
Fuente de Internet

4 Entregado a Universida... 1 %
Trabajo del estudiante


Dr. Israel Barotita Barreto



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
La Facultad de Ciencias Empresariales

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Fiorela del Carmen Huertas Aponte

INFORME TÍTULADO:

La relación entre la Gestión Logística y la Satisfacción del Cliente en Ancro S.R.L., Santa Anita –
2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 09/07/2018

NOTA O MENCIÓN: 15 QUINCE



Mg. Samanta Hilda Calle Ruiz