



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA TRANSA S.A, ATE 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

STEPHANIE ZÚÑIGA CORREA

ASESOR:

DR. JAVIER FÉLIX NAVARRO TAPIA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA – PERÚ

2018

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

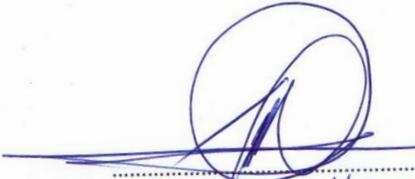
El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por Stephanie Zuñiga Correa cuyo título es: La gestión logística y la calidad de servicios en los colaboradores de la empresa Transa S.A, Ate 2018

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 (número) Quince (letras).

Lima, Ate 04 de diciembre del 2018


 Mg. ALONSO LÓPEZ A.
 PRESIDENTE


 Mg. Jorge Vargas Hereno
 SECRETARIO


 DR. JAVIER NAVARRETE TALIA
 VOCAL

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

DEDICATORIA

A Dios, mi padre y mi hermano

Por acompañarme a lo largo de estos años, guiándome, dándome fuerzas en momentos de debilidad y por brindarme lecciones de vida aunque, no estén presentes mi triunfo siempre será en honor a ustedes.

A mí adorada madre

Por su apoyo incondicional, preocupación y fortaleza en las horas de desaliento, gracias a ella hoy puede alcanzar una de mis metas. En honor a ti, por tu esfuerzo y por lo que has hecho por mí.

A mis hermanos

Por haber fomentado en mí el deseo de superación y camino hacia la victoria, fueron momentos en las que no estuve con ustedes agradezco por demostrar su comprensión, cariño y confianza.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Cesar Vallejo, por ser una segunda casa de estudios.

A mis asesores temáticos y metodológicos, por su tiempo y dedicación brindada.

A mi familia, por proporcionarme una excelente educación y por los valores enseñados.

A la empresa, por brindarme información valiosa.

A mis amigos, con quienes compartí buenos y malos momentos.

A todos ellos, directamente responsables de la realización de esta tesis.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Stephanie Zúñiga Correa, estudiante de la facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 71124755, de tesis titulada “Gestión logística y la calidad de servicios en los colaboradores de la Empresa Transa S.A Ate – 2018”

Declaro bajo juramento:

1. La tesis, en su totalidad es de mi autoría
2. He respetado mencionando las normas internacionales APA, citando o parafraseando correctamente todas las fuentes empleadas en el trabajo de investigación.
3. Los resultados de la investigación son veraces, por lo tanto la tesis se constituye en el aporte a la realidad investigada.
4. La tesis no ha sido presentada anteriormente para obtener algún grado académico o de título profesional.

De encontrar algún fraude (datos falseados), plagio (información sin citar), asumo las consecuencias y sanciones que se deriven de mi acción, sometiéndome a la normatividad vigente representada por la Universidad César Vallejo.

Lima, 04 Diciembre del 2018



Stephanie Zúñiga Correa

Autora

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado

Presento ante ustedes la Tesis Titulada “La gestión logística y la calidad de servicios en los colaboradores de la Empresa Transa S.A Ate – 2018” con la finalidad de determinar la relación entre La Gestión Logística y La Calidad de servicio, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Título de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

La presente información se ha estructurado en siete capítulos siguiendo el esquema de investigación por la Universidad.

Para el primer capítulo se presenta la introducción, donde contiene la realidad problemática, trabajos previos, marco teórico, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y los objetivos de la investigación. En el segundo capítulo se expone el método, diseño de investigación, variables operacionalización, población, muestra, técnica e instrumentos de recolección de datos, validez, confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. Asimismo los capítulos III, IV, V, VI Y VII el cual contiene respectivamente los resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones y referencias.

Esperando cumplir con los requisitos y amerite la aprobación.

La Autora

ÍNDICE

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
I. INTRODUCCIÓN	16
1.1 Realidad problemática.....	16
1.2 Trabajos previos	18
1.3 Teorías relacionadas al tema	22
1.3.1 Gestión logística.....	22
1.3.2 Calidad de servicio	25
1.4 Formulación del problema	33
1.5 Justificación del estudio	33
1.6 Hipótesis.....	34
1.7 Objetivos	35
II. MÉTODO	37
2.1 Diseño de investigación	37
2.2 Variables y Operacionalización	38
2.3 Población.....	41
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	41
2.5 Métodos de análisis de datos	46
2.6 Aspectos éticos.....	46
III. RESULTADOS.....	48
3.1 Análisis descriptivo de los resultados estadísticos	49
3.3 Prueba de hipótesis general	65
IV. DISCUSIÓN	72
V. CONCLUSIONES	67
VI. RECOMENDACIONES	77

VII. REFERENCIAS	79
ANEXO 01: Matriz de consistencia.....	86
ANEXO 02: Cuadro de operacionalización de la variable Gestión logística.....	89
ANEXO 03: Cuadro de operacionalización de la variable Calidad de servicio	90
ANEXO 04: Cuestionario de gestión logística.....	91
ANEXO 05: Cuestionario de calidad de servicio.....	93
ANEXO 06: Validación del instrumento	95
ANEXO 07: Matriz de datos.....	107

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema simplificado de una cadena de abastecimiento	24
Figura 2. Categorización de los atributos de calidad encontrados en los modelos de evaluación revisados	30
Figura 3. Dimensiones y atributos de Servqual	32

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de Operacionalización de gestión logística	38
Tabla 2. Matriz de Operacionalización de calidad de servicio	39
Tabla 3. Escala de medición	41
Tabla 4. Validación de instrumento gestión logística	42
Tabla 5. Validación de instrumento calidad de servicio	43
Tabla 6. Nombre de expertos	43
Tabla 7: Alfa de Cronbach Gestión Logística y calidad de servicio	44
Tabla 8. Alfa de Cronbach gestión logística	44
Tabla 9. Alfa de Cronbach calidad de servicio	44
Tabla 10. Interpretación del Alfa de Cronbach	45
Tabla 11: Medidas descriptivas de las variables	48
Tabla 12: Frecuencia de la variable Gestión Logística	49
Tabla 13: Frecuencia de la variable Calidad de Servicio	50
Tabla 14: Frecuencia de Costos de Transporte	51
Tabla 15: Frecuencia de Gestión del transporte	52
Tabla 16: Frecuencia de Modos del Transporte	53
Tabla 17: Frecuencia de Tecnología e información para el Transporte	54
Tabla 18: Tabla cruzada gestión logística y calidad de servicio	55
Tabla 19: Tabla cruzada costos de transporte y calidad de servicio	56
Tabla 20: Tabla cruzada gestión del transporte y calidad de servicio	58
Tabla 21: Tabla cruzada modos de transporte y calidad de servicio	60

Tabla 22: Tabla cruzada tecnología e información para el transporte y calidad de servicio	62
Tabla 23: Prueba de Normalidad	64
Tabla 24: Prueba de hipótesis general: Gestión logística y Calidad de servicio	65
Tabla 25: Coeficiente de Correlación por Rangos de Spearman	65
Tabla 26: Correlación entre Costos de Transporte y la Calidad de Servicio	66
Tabla 27: Correlación Gestión del Transporte y la Calidad de Servicios	67
Tabla 28: Correlación lo Modos de Transporte y la Calidad de Servicio	68
Tabla 29: Correlación Tecnología e información para el Transporte	69

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Porcentaje gestión logística	49
Gráfico 2. Porcentaje calidad de servicio	50
Gráfico 3. Porcentaje costos de transporte	51
Gráfico 4. Porcentaje gestión de transporte	52
Gráfico 5. Porcentaje modos de transporte	53
Gráfico 6. Porcentaje tecnología e información para la comunicación	54
Gráfico 7. Porcentaje cruzado de Gestión logística y calidad de servicio	55
Gráfico 8. Porcentaje cruzado de costos de transporte y calidad de servicio	57
Gráfico 9. Porcentaje cruzado de gestión de transporte y calidad de servicio	59
Gráfico 10. Porcentaje cruzado de modos de transporte y calidad de servicio	61
Gráfico 11. Porcentaje cruzado de tecnología e información para la comunicación y calidad de servicio	63

RESUMEN

La presente tesis titulada por la gestión logística y la calidad de servicios en los colaboradores de la empresa Transa s.a - Ate 2018; tuvo como objetivo general describir la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio, el modelo para la primera variable el autor Mora (2015), sostiene cuatro indicadores de medición: costos de transporte, gestión del transporte, modos de transporte y tecnología e información para el transporte de igual manera, en cuanto a la segunda variable calidad de servicio según el autor Torres y Vásquez (2015), considera que existen 5 indicadores: elementos tangibles. La fiabilidad, la empatía, capacidad de respuesta y la seguridad.

La metodología de la investigación fue descriptiva, correlacional, diseño no experimental, de corte transversal. La muestra fue comprendida por 60 colaboradores del departamento de administración, finanzas, marketing, talento humano y logístico de la empresa Transa S.A, la técnica empleada fue de la encuesta de instrumento el cuestionario con escala de tipo Likert de 20 ítems por cada variable, validado por el juicio de expertos temáticos y metodológico de la Universidad César Vallejo, asimismo se utilizó el programa estadístico SPSS 23, por el cual se obtuvo un nivel de significancia de 0.00 mediante la prueba de correlación Rho Spearman, de manera que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna concluyendo que, existe una relación positiva alta 0.937 entre la gestión logística y la calidad de servicios en los colaboradores de la empresa Transa S.A – Ate 2018.

Palabras claves: Gestión logística, calidad de servicio y colaboradores.

ABSTRACT

This thesis entitled "Logistics management and quality of services in the employees of the company Transa S.A - Ate 2018; Its general objective was to describe the relationship between logistics management and quality of service, the model for the first variable author Mora (2015), supports four measurement indicators: transport costs, transport management, transport modes and technology. Information for transportation in the same way, regarding the second variable quality of service according to the author Torres y Vásquez (2015), considers that there are 5 indicators: tangible elements. Reliability, empathy, responsiveness and safety.

The research methodology was descriptive, correlational, non-experimental, cross-sectional design. The sample was comprised of 60 employees of the administration, finance, marketing, human talent and logistics department of the company Transa S.A, the technique used was of the instrument survey, the questionnaire with a Likert scale of 20 items for each variable, validated by the judgment of thematic and methodological experts of the César Vallejo University, the statistical program SPSS 23 was also used, by which a level of significance of 0.00 was obtained by means of the Rho Spearman correlation test, so that the null hypothesis was rejected and the alternative hypothesis was accepted, concluding that there is a high positive relation 0.937 between the logistics management and the quality of services in the employees of the company Transa S.A - Ate 2018.

Keywords: Logistics management, quality of service and collaborators