



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS - MBA**

**Gestión integral del servicio logístico para la satisfacción de los clientes del área de
perecederos de la Empresa Ransa
Comercial S.A. 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

AUTOR:

**Br. Cristian Luna Rodríguez
(ORCID: 0000-0002-0771-2399)**

ASESOR:

**Mg. Aldo Cotrina Villar
(ORCID: 0000-0003-0425-9194)**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing, Logística

**TRUJILLO – PERÚ
2019**

RESUMEN

El presente estudio denominado Gestión integral del servicio logístico para la satisfacción de los clientes del área de perecederos de la Empresa Ransa Comercial S.A. 2019, tuvo como propósito determinar la influencia de la gestión integral del servicio logístico en la satisfacción de los clientes del área de Perecederos en la empresa Ransa Comercial S.A, 2019. Se desarrolló una investigación de tipo no experimental cuantitativa, con diseño correlacional-causal transversal. La población se conformó por 11 clientes de la empresa Ransa Comercial S.A., los cuales tienen diversas actividades en la logística total de almacenamiento en frío, tomándose como muestra a toda la población objetivo, a partir de un muestreo no probabilístico por conveniencia. La técnica fue la encuesta y los instrumentos fueron el Cuestionario sobre la gestión integral del servicio logístico y el Cuestionario sobre la satisfacción de los clientes. En los resultados se halló que el 45.5% de los clientes perciben nivel regular sobre la gestión integral logístico, el 36.4% obtienen nivel deficiente y el 18.1% de los clientes perciben nivel bueno; así las dimensiones de la gestión integral del servicio logístico del área de Perecederos de la empresa Ransa Comercial S.A. son en promedio de nivel regular o deficiente (84.8%). También se halló que el 45.5% de los clientes perciben nivel regular sobre la satisfacción, el 36.4% obtienen nivel deficiente, y el 18.1% de los clientes perciben nivel bueno; así las dimensiones de la satisfacción de los clientes del área de Perecederos de la empresa Ransa Comercial S.A. son en promedio de nivel regular o deficiente (86.4%). Finalmente se pudo concluir que los datos de las variables se comportan de manera normal mediante la prueba de Shapiro Wilk ($p > 0.05$), utilizándose para ello la prueba paramétrica correlación de Pearson con valor $R = 0.868$ (existiendo una alta relación directa) con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$) demostrándose que la gestión integral del servicio logístico influye de manera directa y significativa en la satisfacción de los clientes del área de Perecederos de la empresa Ransa Comercial S.A., 2019.

Palabras Clave:

Gestión integral del servicio logístico, satisfacción, efectividad, eficiencia, calidad de gestión, fiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía.

ABSTRACT

The present study called Integral management of the logistics service for the satisfaction of the customers of the perishable area of Empresa Ransa Comercial S.A. 2019, had the purpose of determining the influence of the integral management of the logistics service on the satisfaction of the clients of the Perishables area in the company Ransa Comercial SA, 2019. A quantitative non-experimental investigation was developed, with a correlational-causal transversal design. The population was formed by 11 clients of the company Ransa Comercial S.A., which have various activities in the total cold storage logistics , taking as a sample the entire target population, based on a non-probabilistic sampling for convenience. The technique was the survey and the instruments were the Questionnaire on the integral management of the logistics service and the Questionnaire on customer satisfaction. In the results it was found that 45.5% of the clients receive a regular level over the integral logistics management, 36.4% obtain a poor level and 18.1% of the clients perceive a good level; thus the dimensions of the integral management of the logistics service of the Perecederos area of the company Ransa Comercial S.A. they are on average of regular or deficient level (84.8%). It was also found that 45.5% of clients receive a regular level of satisfaction, 36.4% obtain a poor level, and 18.1% of clients perceive a good level; thus the dimensions of customer satisfaction in the area of Perecederos of the company Ransa Comercial S.A. they are on average of regular or deficient level (86.4%). Finally, it was concluded that the data of the variables behave in a normal way by means of the Shapiro Wilk test ($p > 0.05$), using the parametric correlation test of pearson with value $R = 0.868$ (with a high direct relation) with level of significance of less than 1% ($p < 0.01$), demonstrating that the integral management of the logistics service directly and significantly influences the customer satisfaction of the Perecederos area of the company Ransa Comercial SA, 2019.

Keywords:

Integral management of the logistics service, satisfaction, effectiveness, efficiency, quality of management, reliability, responsiveness, guarantee and empathy.