



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión logística y satisfacción en los clientes de la Empresa Proyectos e Inversiones
Danko E.I.R.L. - Nuevo Chimbote, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Aguirre Quezada, Kelly Yanett (ORCID: 0000-0002-7093-690X)

Cánova Meléndez, Anamile Del Rocio (ORCID: 0000-0001-5260-0241)

ASESOR:

Mgr. Gutiérrez Chilca, Randall Manolo (ORCID: 0000-0003-2114-3724)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHIMBOTE - PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios.

Por permitirme desarrollar esta tesis y poder conocer a las personas increíbles que rodean durante esos años formativos y poder desarrollar este trabajo de investigación.

A mi hijo.

Porque a pesar de su edad supo entender que mamá tenía que hacer este trabajo de investigación robándole parte del tiempo de estar con él.

A mis padres y Hermano.

Porque sin su apoyo no hubiera podido hacer realidad esto

Kelly Yanett Aguirre Quezada

A Dios.

Por ayudarme a ser fuerte y seguir adelante con este proyecto.

A mi Madre y hermanas.

Por ser fuente de mi inspiración, y mi motivo de seguir adelante con este proyecto

A mis dos padres

Por su apoyo y que uno desde el cielo me cuida y protege siempre.

Anamile Del Rocío Cánova Meléndez

Agradecimiento

A mi hijo, mis padres y hermano.

Por su paciencia y comprensión es el desarrollo de esta investigación

A nuestros docentes de la universidad.

Quienes con mucho empeño y esmero nos formaron como profesionales y personas de bien.

A nuestras familias.

Por su apoyo incondicional.

Kelly.

A mi madre Rocío, la persona más importante en mi vida, por ser una madre amorosa, luchadora y ejemplar, por haberme inculcado valores desde pequeña y por motivarme a realizar este proyecto de investigación, todo lo hice por ella.

A nuestros docentes universitarios, por enseñarnos constantemente a no rendirnos y por su esmero en formarnos como profesionales destacables.

A mi familia, por su apoyo incondicional y motivacional, por siempre sacarme una sonrisa y por ser parte de mi vida.

Anamile.

Página del Jurado

	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	---------------------------------------	---

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a).

AGUIRRE QUEZADA, KELLY YANETT

cuyo título es:

Gestión logística y satisfacción en los clientes de la Empresa Proyectos e Inversiones Danko E.I.R.L. - Nuevo Chimbote, 2019

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:17..... (Número).....

.....DIECISIETE..... (Letras).

Chimbote 12 de Diciembre del 2019.


.....
MGTR. RANDALL MANOLO GUTIERREZ CHILCA

PRESIDENTE


.....
MGTR. CRISTIAN URBINA SUASNABAR

SECRETARIO


.....
MGTR. JUAN FRANCISCO SALAZAR LLANOS
VOCAL

Página del Jurado

	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	---------------------------------------	---

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a).

CANOVA MELENDEZ, ANAMILE DEL ROCIO

cuyo título es:

Gestión logística y satisfacción en los clientes de la Empresa Proyectos e Inversiones Danko E.I.R.L. - Nuevo Chimbote, 2019

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:17..... (Número).....

.....DIECISIETE..... (Letras).

Chimbote 12 de Diciembre del 2019.


.....
MGTR. RANDALL MANOLO GUTIERREZ CHILCA

PRESIDENTE


.....
MGTR. CRISTIAN URBINA SUASNABAR

SECRETARIO


.....
MGTR. JUAN FRANCISCO SALAZAR LLANOS
VOCAL

Declaratoria de autenticidad

Nosotros, Kelly Yanett Aguirre Quezada con DNI 46458095 y, Anamile del Rocio Cánova Meléndez con DNI 71559249 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaramos bajo juramento que toda documentación que acompaña es veraz y auténtica.

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

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.



.....
Aguirre Quezada Kelly Yanett
DNI N°46458095



.....
Cánova Meléndez Anamile del Rocio
DNI N°71559249

Chimbote, diciembre del 2019

Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página de jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. Introducción.....	1
II. Método.....	16
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	16
2.2. Operacionalización de variables:.....	17
2.3. Población, muestra y muestreo.....	18
2.4. Técnicas de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	19
2.5. Procedimiento.....	20
2.6. Método de análisis de datos.....	20
2.7. Aspectos éticos.....	21
III. Resultados.....	22
IV. Discusión.....	36
V. Conclusiones.....	38
VI. Recomendaciones.....	39
Referencias.....	40
Anexos.....	45

RESUMEN

El presente estudio se tituló gestión logística y satisfacción en los clientes de la Empresa Proyectos e Inversiones Danko E.I.R.L. - Nuevo Chimbote, 2019, tomándose como referencia a Bowersox, Closs & Cooper (2001) quien definió a la primera variable como aquel proceso que define a la red empresarial, para la segunda variable se tomó como referencia a Kotler (2001) quien mencionó que esta depende del estado anímico que tiene una persona al momento de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. El objetivo fue determinar la relación entre las variables, por ello se aplicó un cuestionario sobre una muestra constituida por 374 clientes de la empresa.

Los resultados fueron significativos ya que existió relación positiva moderada entre ambas variables, por lo tanto, se comprobó que la hipótesis tuvo un nivel de significancia de 0.00 y una correlación a través del Rho de Spearman con un 0.560.

De manera específica se encontró, en cuanto a gestión logística, que el 59.90% de los clientes tuvo una percepción de muy mala a regular. Según sus dimensiones, en cuanto a gestión de compras el 68.5% tuvo una percepción de muy mala a regular, gestión de almacenamiento el 71.4% tuvo una percepción de muy mala a regular, la gestión de inventario el 74.6% tuvo una percepción muy mala a regular, la gestión de transporte y distribución el 61.5% tuvo una percepción muy mala a regular; asimismo, en cuanto a satisfacción en los clientes, el 66.3% tuvo una percepción de nivel muy bajo a regular y con respecto a las dimensiones el nivel de satisfacción el 64.2% tuvo un nivel muy bajo y regular; las expectativas el 70.6% tuvo un nivel muy bajo y regular; el rendimiento percibido el 73.5% tuvo un nivel muy bajo y bajo.

Palabras clave: Gestión logística, satisfacción del cliente, gestión.

ABSTRACT

This study was titled logistics management and customer satisfaction of the Company Projects and Investments Danko E.I.R.L. - Nuevo Chimbote, 2019, taking as reference Bowersox, Closs & Cooper (2001) who defined the first variable as that process that defines the business network, for the second variable was taken as a reference to Kotler (2001) who mentioned that It depends on the mood that a person has when comparing the perceived performance of a product or service with their expectations. The objective was to determine the relationship between the variables, so a questionnaire was applied on a sample consisting of 374 customers of the company.

The results were significant since there was a moderate positive relationship between both variables, therefore, it was found that the hypothesis had a significance level of 0.00 and a correlation through the Spearman Rho with a 0.560.

Specifically, it was found, in terms of logistics management, that 59.90% of customers had a perception of very bad to regulate. According to its dimensions, in terms of purchasing management, 68.5% had a perception of very bad to regulate, storage management 71.4% had a perception of very bad to regulate, inventory management 74.6% had a very bad perception of regular, the management of transport and distribution 61.5% had a very bad perception to regulate; also, in terms of customer satisfaction, 66.3% had a perception of a very low level to regulate and with respect to the dimensions the level of satisfaction 64.2% had a very low and regular level; the expectations 70.6% had a very low and regular level; 73.5% perceived performance had a very low and low level.

Keywords: Logistics management, customer satisfaction, management.