



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“Gestión logística y su influencia en la calidad de servicio en la empresa S.L. del
Perú SAC Bellavista, 2019”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR:

Br. Jorge Antonio Jupiter Luna Yaranga (ORCID: 0000-0001-7984-473X)

ASESOR:

Dr. Israel Barrutía Barreto (ORCID: 0000-0002-5728-0651)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CALLAO – PERÚ

2019

Dedicatoria

A mi familia, por su ánimo constante de seguir hacia adelante, a mis amistades por darme los ánimos durante este proyecto, y darme la fortaleza necesaria, amor y paciencia.

El autor

Agradecimiento

Agradezco a la universidad por darme la oportunidad y facilidades de prepararme y desarrollarme como profesional. A mi profesor por su guía, y paciencia durante estos últimos ciclos, lo cual permitió lograr mi objetivo académico.

A la empresa donde se aplicó las encuestas y la cual me otorgo las facilidades para poder estudiar mientras trabajaba.

PÁGINA DEL JURADO

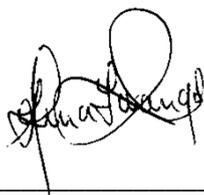
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Jorge Antonio Júpiter Luna Yaranga, identificado con D.N.I N° 70108052, estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, sede Callao; manifiesto el producto académico que lleva como título “Gestión Logística y su influencia en la calidad de servicio en la empresa S. L. del Perú SAC Bellavista, 2019” para alcanzar el título profesional de licenciado en administración.

Por ende, se informa lo siguiente:

1. He referenciado todas las fuentes utilizadas en la presente tesis, además hemos procedido adecuadamente en la transcripción de las citas textuales y parafraseo, en el marco de los preceptos de redacción preestablecidas.
2. No he empleado ninguna fuente diferente a aquellas que se evidencian en el presente trabajo intelectual.
3. El trabajo de investigación mencionado me ha servido de precedente de manera completa ni parcial para obtener otro grado académico o título profesional.
4. Tenemos conocimiento de que nuestra investigación puede ser inspeccionada de manera electrónica para rastrear plagios.
5. De hallar el empleo de información ajeno sin la adecuada identificación de su origen o autor, nos sujetamos a las penas que decretan el proceder disciplinario.

Callao, 14 de diciembre de 2019



. Jorge Antonio Júpiter Luna Yaranga

D.N.I N° 70108052

ÍNDICE

	Página
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autoría	v
Índice	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO.	18
III. RESULTADOS	27
IV. DISCUSIÓN	43
V. CONCLUSIONES	45
VI. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	47
ANEXOS	51

RESUMEN

En la presente investigación el objetivo fue determinar la influencia de la gestión logística en la calidad de servicio en la empresa S. L. del Perú S.A.C. Bellavista, 2019.

El tipo de investigación fue aplicada del nivel descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental. La población estuvo representada por 234, la muestra estuvo dada por 146 colaboradores y el muestreo fue probabilística aleatorio simple. La técnica empleada para recolectar información fue una encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron de tipo cuestionario que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinando su confiabilidad mediante Alfa de Cronbach los resultados son de alta confiabilidad.

Asimismo, en la parte descriptiva se arribó el 45,9% del personal manifiestan que la gestión logística en la empresa S. L. del Perú S.A.C. Bellavista, 2019., es regular y el 50% del personal indican que la calidad de servicio es regular. Concluyó que, según la prueba de Pearson, cuyo valor es ($r = 0.841$) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de $p = 0,000$ resulta menor al de $p = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0) asumiendo que existe relación significativa entre la gestión logística en la calidad de servicio en la empresa S. L. del Perú S.A.C. Bellavista, 2019.

Palabra claves: Gestión logística, calidad de servicio, compras, distribución y almacenamiento.

ABSTRACT

In this investigation the objective was to determine the influence of logistics management on the quality of service in the company S. L. del Perú S.A.C. Bellavista, 2019.

The type of research was applied from the correlational descriptive level of quantitative approach; non-experimental design. The population was represented by 234, the sample was given by 146 collaborators and the sampling was simple random probabilistic. The technique used to collect information was a survey and the questionnaire-type data collection tools were duly validated through expert judgments and determining their reliability through Cronbach's Alpha results are highly reliable.

In addition, the descriptive part arrived 45.9% of the staff who say that the logistics management in the company S. L. del Perú S.A.C. Bellavista, 2019., is regular and 50% of the staff indicate that the quality of service is regular. It concluded that, according to the Pearson test, the value of which is ($r = 0.841$) indicating a high positive correlation, in addition the value of $p < 0.000$ is less than the value of $p < 0.05$ and consequently the ratio is significant to 95% and the null hypothesis (H_0) is rejected assuming that it exists assuming that it exists and a significant relationship between logistics management in quality of service in the company S. L. del Perú S.A.C. Bellavista, 2019.

Keyword: Logistics management, quality of service, purchases, distribution and storage.