



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

FACULTAD DE INGENIERÍA ADMINISTRATIVA E INGENIERÍA
INDUSTRIAL

Calidad del Servicio Logístico y Satisfacción de los Clientes de la Empresa
RANSA Comercial S.A., Callao, Perú, 2021

T E S I S

Para optar el título profesional de: Ingeniero Administrativo

AUTOR

Sachun Moreyra, Sergio Milton ORCID: 0009-0001-6813-5628

Asesor:

Huapaya Flores, Guido Ángel ORCID: 0000-0002-1237-2886

Lima, 20 Septiembre, 2023

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 10-abr.-2024 3:26 p. m. -05
Identificador: 2345874699
Número de palabras: 13652
Entregado: 1

Calidad del Servicio Logístico y Satisfacción de los Clientes
de la Empresa RANSA Comercial S.A., Callao, Perú, 2021
Por Sergio Milton Sachun Moreyra

Índice de similitud	Similitud según fuente
25%	Internet Sources: 23% Publicaciones: N/A Trabajos del estudiante: 18%

2% match (trabajos de los estudiantes desde 04-jul.-2023)
[Submitted to Universidad Cesar Vallejo on 2023-07-04](#)

2% match (Internet desde 05-jun.-2023)
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/3746/1%20TESIS%20MORENO%20VILVA.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

1% match ()
[Gaona Muñoz, Franklin Rosini. "Gestión logística y la satisfacción de los clientes de Corporación Musical S.A., Lima 2021", 'Universidad Cesar Vallejo', 2021](#)

1% match ()
[Zavala Velazco, Rosa Maria Graciela. "Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa asesores y consultores E.I.R.L. Arequipa-2021", 'Baishideng Publishing Group Inc.', 2023](#)

1% match (Internet desde 27-oct.-2022)
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42038/browse?type=subject&value=Satisfacci%C3%B3n+del+Cliente>

1% match (trabajos de los estudiantes desde 30-nov.-2017)
[Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru on 2017-11-30](#)

1% match (trabajos de los estudiantes desde 17-sept.-2019)
[Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola on 2019-09-17](#)

1% match (Internet desde 18-mar.-2023)
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/1f4e30ad-13fd-447c-817c-926fc8fa60a6/content>

1% match (trabajos de los estudiantes desde 24-nov.-2017)
[Submitted to Universidad de Ciencias y Humanidades on 2017-11-24](#)

1% match (Internet desde 06-ene.-2023)
<https://core.ac.uk/download/pdf/237009994.pdf>

1% match (Internet desde 02-dic.-2023)

Resumen

A partir de la problemática encontrada en la empresa, por el grado de insatisfacción de clientes por la baja calidad de los servicios recibidos de la empresa. Con el propósito de buscar una solución a este problema, en esta investigación se planteó el objetivo principal para determinar la relación entre la Calidad del Servicio Logístico y la Satisfacción de los Clientes de la empresa Ransa Comercial S.A. Se plantearon hipótesis, así como también, se trabajó con información recolectada a través de un cuestionario; dicha información se procesó, analizó e interpreto a partir de resultados obtenidos con el Excel y SPSS 26. Procedimiento como parte del ritual estadístico para contrastar nuestras hipótesis. Con una rho de Spearman de 0,853 se determinó que la calidad del servicio logístico se relaciona significativamente con la satisfacción de los clientes de la empresa. También, se determinó que el despacho de las mercancías se relaciona significativamente con la satisfacción de los clientes, con una rho de Spearman de 0.739. Igualmente, se demostró que la distribución de las mercancías se relaciona significativamente con la satisfacción de los clientes, con un coeficiente de correlación rho de Spearman de 0.880. Finalmente, determino, que la entrega de las mercancías se relaciona significativamente en la satisfacción de los clientes de la empresa, con una rho de Spearman de 0.972.

Palabras clave: Servicio logístico, Satisfacción de clientes, Despachos, Distribución, Entrega.

Abstract

Based on the problems found in the company, due to the degree of customer dissatisfaction due to the low quality of the services received from the company. With the purpose of finding a solution to this problem, in this investigation the main objective was raised to determine the relationship between the Quality of the Logistics Service and the Satisfaction of the Clients of the company Ransa Comercial S.A. Hypotheses were raised, as well as working with information collected through a questionnaire; Said information was processed, analyzed and interpreted from results obtained with Excel and SPSS 26. Procedure as part of the statistical ritual to test our hypotheses. With a Spearman's rho of 0.853, it was determined that the quality of the logistics service is significantly related to the satisfaction of the company's customers. Also, it was determined that the dispatch of merchandise is significantly related to customer satisfaction, with a Spearman's rho of 0.739. Likewise, it was shown that the distribution of merchandise is significantly related to customer satisfaction, with a Spearman's rho correlation coefficient of 0.880. Finally, I determine that the delivery of the goods is significantly related to the satisfaction of the company's customers, with a Spearman's rho of 0.972.

Keywords: Logistics service, Customer satisfaction, Shipments, Distribution, Delivery.