



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

“GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU INFLUENCIA EN LA
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS CENTROS DE
DISTRIBUCIÓN DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR RETAIL,
DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR (LIMA-PERÚ), 2022”

Tesis para optar el título profesional de:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Presentado por:

Hubertson Gutierrez Llaccta (0000-0002-1206-7291)

Bonny Patricia Goche Cuba (0000-0002-7593-8103)

Asesor:

Hugo Jesús Salas Canales (0000-0003-2754-9514)

Lima – Perú

2023

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 12 de setiembre de 2023 «FSUS»

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA
Miembro 1	OSCAR DAVID LA CRUZ ARANGO
Miembro 2	MARIA CLAUDIA ESPIRITU MALLAUPOMA

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

“GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS CENTROS DE DISTRIBUCIÓN DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR RETAIL, DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR (LIMA-PERÚ), 2022”

Presentado por el(la) bachiller.

HUBERTSON GUTIERREZ LLACCTA
BONNY PATRICIA GOCHE CUBA

Para optar al título profesional de
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Asesorado(a) por:


HUGO JESUS SALAS CANALES

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiante de la Carrera de **Administración de Empresas** en la sustentación, concluyen de manera unánime (x) por mayoría simple () calificar a:

Tesista:	HUBERTSON GUTIERREZ LLACCTA		
Nota (en letras):	Dieciséis		
Aprobado ()	Aprobado - Muy buena (x)	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Tesista:	BONNY PATRICIA GOCHE CUBA		
Nota (en letras):	No se presentó		
Aprobado ()	Aprobado - Muy buena ()	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()


Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.



ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA
Presidente(a) del Jurado



HUGO JESUS SALAS CANALES
Asesor(a)



OSCAR DAVID LA CRUZ ARANGO
Miembro 1



MARIA CLAUDIA ESPIRITU MALLAUPOMA
Miembro 2

ANEXO: FORMATO DE DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS / TRABAJO DE INVESTIGACIÓN¹

Lima, 18 de septiembre del 2023

Señor,

Dr. Carlos Zavalaga Reyes

**Director General de Investigación, Desarrollo e Innovación
Universidad Científica del Sur
Presente. –**

De nuestra consideración,

Yo: **Hubertson Gutierrez LLaccta**, egresado de la carrera de **Administración de Empresas** de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con el asesor de tesis **Hugo Jesús Salas Canales**, declaramos que este informe final de tesis/trabajo de investigación titulado: **"Gestión logística y su influencia en la satisfacción de los usuarios en los centros de distribución de las empresas del sector retail, distrito de villa el salvador (Lima-Perú), 2022"** sustentado para obtener el título de **Licenciadas en Administración de Empresas** es original.

Es decir, no contiene plagio parcial ni total, cuando se utilizó información de fuentes externas se reconoció la autoría mediante la adecuada citación y los resultados obtenidos son producto entero de nuestra investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo esto en cumplimiento del Código de ética en la investigación, Reglamento del Comité de Integridad Científica, Reglamento de Propiedad Intelectual, Normas y procedimientos de los trabajos de investigación para la obtención de títulos profesionales y grados académicos ², que afirmamos conocer en su totalidad.

Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, nos allanamos al proceso de investigación que establezca la Universidad y las posibles sanciones que pudieran surgir.

Firmamos en conformidad con lo declarado,



**Firma tesista
DNI: 48147873**



**Firma del asesor de tesis
DNI: 46160527**

¹ En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD

² Los documentos están en: <https://investigacion.cientifica.edu.pe/reglamentos/>

INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

Título del documento evaluado. Gestión logística y su influencia en la satisfacción de los usuarios en los centros de distribución de las empresas del sector retail, distrito de Villa el Salvador (Lima-Perú), 2022

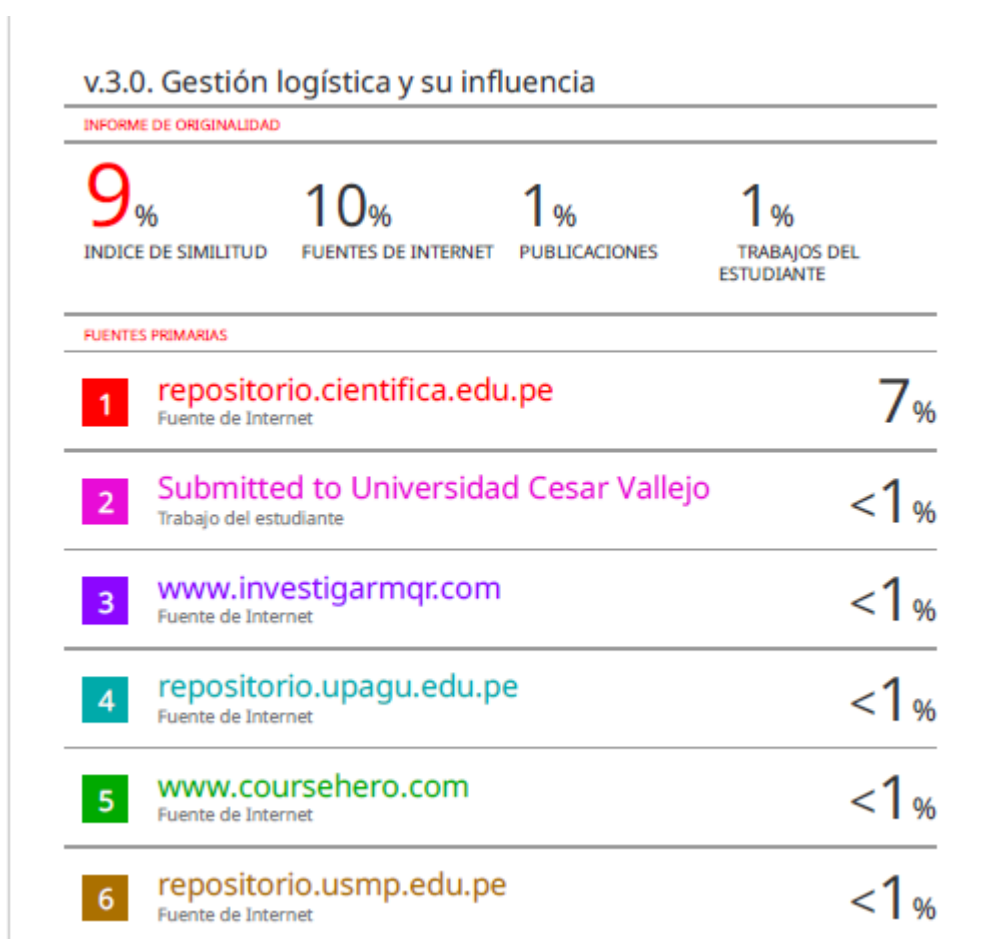
Autores. Hubertson Gutierrez Llaccta; Bonny Patricia Goche Cuba.

Mecanismo de revisión de originalidad. Evaluación con Turnitin (ID 2231374981).

Resultado de la evaluación. 9%

Revisado por. Magaly Kelly Guerrero Huaracallo.

Comentarios sobre la revisión. Filtros usados: excluir fuentes de menos de 12 palabras.



Dedicatoria

Quiero agradecer ante todo a mis padres Juana Llaccta y Benigno Gutierrez por haberme formado como la persona integra que soy en la actualidad e inculcarme todos sus valores, apoyándome incondicionalmente durante estos años para poder cumplir mis objetivos.

A mi hermana Jenny por su apoyo constante y por motivarme a seguir esforzándome día a día.

Por último, a mi asesor Hugo Salas quien tuvo la responsabilidad de inculcarme sus conocimientos y experiencias, lo cual ayudó a poder culminar la presente investigación.

Hubertson Gutierrez Llaccta

Agradecimientos

A mi Asesor, el Mg. Hugo Jesús Salas Canales, por su valioso apoyo durante todo el desarrollo de la presente tesis.

A mis docentes, por compartir todos sus conocimientos y acompañarme en mi formación profesional.

A mi alma mater la Universidad Científica del Sur, por brindarme la posibilidad de crecer profesionalmente. A mis compañeros y amigos, por su apoyo constante en cada reto que enfrenté en lo académico y personal.

A mis familiares, quienes, con sus consejos, palabras de ánimo, enseñanzas, paciencia y sobre todo tolerancia, me han brindado ese respaldo incondicional para culminar esta etapa.

Índice general

Dedicatoria	2
Agradecimientos	3
Índice general	4
Índice de tablas	6
Índice de figuras	7
Índice de anexos	8
Resumen	9
Abstract	10
Introducción	11
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1 Descripción de la realidad problemática	14
1.2 Formulación del problema	22
1.2.1 Problema general	22
1.2.2 Problemas específicos	22
1.3 Justificación de la investigación	23
1.3.1 Justificación teórica	23
1.3.2 Justificación práctica	23
1.3.3 Justificación metodológica	24
1.4 Limitaciones de la investigación	24
1.5 Viabilidad de la investigación	24
2 CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	25
2.1 Antecedentes de la investigación	25
2.1.1 Antecedentes internacionales	25
2.1.2 Antecedentes nacionales	27
2.2 Bases teóricas	29
2.2.1 Variable I: Gestión logística	29
2.2.2 Variable II: Satisfacción del usuario	38
2.3 Objetivos de la investigación	44
2.3.1 Objetivo general	44
2.3.2 Objetivos específicos	44
2.4 Formulación de Hipótesis	45
2.4.1 Hipótesis general	45

2.4.2	Hipótesis específicas	45
3	CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO	47
3.1	Diseño de la investigación	47
3.2	Tipo	47
3.3	Enfoque	47
3.4	Población	48
3.5	Muestra	48
3.6	Operacionalización de variables	49
3.7	Técnicas para la recolección de datos	50
3.7.1	Descripción de los instrumentos	50
3.7.2	Validez y confiabilidad de los instrumentos	50
3.8	Técnica para el procesamiento y análisis de datos	51
3.9	Aspectos éticos	51
4	CAPITULO IV: RESULTADOS	51
4.1	Resultados descriptivos	51
4.1.1	Perfil de los participantes	51
4.2	Resultados inferenciales	55
4.2.1	Prueba de normalidad	55
4.2.2	Contraste de hipótesis	56
5	CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	68
5.1	Discusión	68
5.2	Conclusiones	73
5.3	Recomendaciones	76
6	CAPÍTULO VI: FUENTES DE INFORMACIÓN	82
6.1	BIBLIOGRAFÍA	82
7	ANEXOS	87
	Anexo 1: Matriz de consistencia	87
	Anexo 2: Matriz de operacionalización	89
	Anexo 3: Encuesta/instrumento de evaluación	90
	Anexo 4: Validez de instrumentos por Jueces Expertos	94

Índice de tablas

Número		Página
1	Resumen de validez por juicio de expertos	53
2	Alfa de Cronbach por variable	54
3	Prueba de normalidad	59
4	Regresión curvilínea para la hipótesis general	61
5	Regresión curvilínea para la hipótesis específica 1	63
6	Regresión curvilínea para la hipótesis específica 2	65
7	Regresión curvilínea para la hipótesis específica 3	67
8	Regresión curvilínea para la hipótesis específica 4	68

Índice de figuras

Número		Página
1	Operacionalización de variables	52
2	Edad de los encuestados	55
3	Género de los encuestados	56
4	Grado de estudios de los encuestados	57
5	Años de experiencia de los encuestados	58
6	Patrón cuadrático para la hipótesis general	62
7	Patrón cuadrático para la hipótesis específica 2	66
8	Patrón cuadrático para la hipótesis específica 3	68
9	Patrón cuadrático para la hipótesis específica 4	70

Índice de anexos

Número	Página
1 Matriz de consistencia	90
2 Matriz de operacionalización	92
3 Encuesta/instrumento de evaluación	93
4 Validez de instrumentos por Jueces Expertos	97

Resumen

El propósito de esta investigación fue especificar la influencia de la gestión logística en la satisfacción de los usuarios en el sector retail, distrito de Villa El Salvador, 2022. El diseño de nuestro estudio fue observacional, transversal, correlacional, con un enfoque cuantitativo y alcance explicativo. Se incluyó a la totalidad de colaboradores (30 participantes) a los cuales se aplicó una encuesta que fue validada mediante alfa de Cronbach (0,836 para “gestión logística” y 0,842 para “satisfacción de usuario”). Por la naturaleza no paramétrica de las variables, se determinó su asociación mediante la regresión curvilínea. Con esta prueba se demostró que había asociación entre las variables (coeficiente de 0,655); por ello, se confirmó que hay una influencia moderada, directa y significativa entre la gestión logística y la satisfacción del usuario.

Palabras clave: Gestión logística, logística interna, logística de salida, logística inversa, satisfacción del usuario.

Abstract

The purpose of this research was to specify the influence of logistics management on user satisfaction in the retail sector, Villa El Salvador district, 2022. The design of our study was observational, cross-sectional, correlational, with a quantitative approach and explanatory scope. The entire staff (30 participants) was included, and a survey was administered, which was validated using Cronbach's alpha (0.836 for "logistics management" and 0.842 for "user satisfaction"). Due to the non-parametric nature of the variables, their association was determined using curvilinear regression. This test demonstrated that there was an association between the variables (coefficient of 0.655); therefore, it was confirmed that there is a moderate, direct, and significant influence between logistics management and user satisfaction.

Keywords: Logistics management, internal logistics, outbound logistics, reverse logistics, user satisfaction.