



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
GLOBALES**

**Gestión logística y su relación con la satisfacción del cliente de un
operador logístico especializado en la exportación de productos marinos
congelados.**

TESIS

**Para Optar el Título Profesional de Licenciada en Administración de
Negocios Globales**

AUTOR

Suarez Tello, Anali Hermelinda
(**ORCID:** 0000-0002-8579-6348)

ASESORA

Ávila Bolívar de Andrade Piedra, Luisa Adriana
(**ORCID:** 0000-0002-4746-5644)

Lima, Perú

2022

METADATOS COMPLEMENTARIOS

Datos de autor

Suarez Tello, Anali Hermelinda

Tipo de documento de identidad del AUTOR: DNI

Número de documento de identidad del AUTOR: 48328742

Datos de asesor

Ávila Bolívar de Andrade Piedra, Luisa Adriana

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 09868123

Datos del jurado

JURADO 1: Villar Córdoba Icochea, Mario Andrés Martín, 07877999, 0000-0002-0786-6531

JURADO 2: Torres Vega, César Medardo, 09889524, 0000-0002-6120-1602

JURADO 3: Minchola Guardia, Renzo Daniel, 45614158, 0000-0003-2944-8207

JURADO 4: Gastelumendi Hilbck, Milagros de Socorro, 06602176, 0000-0002-8657-5360

Datos de la investigación

Campo del conocimiento OCDE: 5.02.04

Código del programa: 416016

DEDICATORIA

Te la dedico a ti, que me acompañaste cada día y cada noche mientras estaba frente al escritorio, quien se trasnocho junto a mi como si la tesis fuera suya, te la dedico a ti mi hermosa, te amo mucho.

Mi Lunita

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por guiarme hacia lo que hoy soy como persona y profesional, gracias por no abandonarme en el camino y darme fuerzas; gracias a mis padres y hermanos por confiar en mí y a todas esas personas que sin ser mi familia me apoyaron.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado “Gestión Logística y su relación con la satisfacción del cliente de un operador logístico especializado en la exportación de productos marinos congelados” empresa dedicada a brindar servicio logístico integral a exportadores que manejan carga bajo temperatura, como aleta de pota, tentáculo de pota, ovas de pez volados, anchoveta etc. ; el estudio tiene el objetivo de analizar la relación que existe entre las variables “Gestión Logística “ y “Satisfacción del cliente”, evaluando a los clientes exportadores de este operador logístico. Al culminar la investigación se concluyó que si existe relación entre ambas variables.

La tesis está compuesta por 6 capítulos:

En el Capítulo I se describe la realidad problemática de la empresa, así como la formulación del problema, el objetivo general y específicos, la justificación e importancia del estudio, y por último el alcance y limitaciones del trabajo de investigación. En el capítulo II se presentan los antecedentes nacionales e internacionales, se desarrolla el marco teórico que respalda la investigación y las definiciones de términos básicos. En el capítulo III se encuentra la hipótesis general y específicas, que son explicaciones tentativas del fenómeno de investigación, también se desarrolla la identificación de las variables y matriz de consistencia. Mientras que en el capítulo IV se detalla el tipo, método y diseño de investigación, población y muestra, instrumento de recogida de datos, técnica de procesamiento y análisis de datos, además del procesamiento para la ejecución del estudio. En el capítulo V se presenta y analiza los resultados, prueba de hipótesis y la discusión de resultados. Por último las conclusiones y las recomendaciones se desarrollan en el capítulo VI.

INDICE GENERAL

METADATOS COMPLEMENTARIOS.....	II
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
INTRODUCCIÓN.....	V
INDICE GENERAL.....	VI
LISTA DE TABLAS.....	IX
LISTA DE FIGURAS.....	XII
RESUMEN.....	XV
ABSTRACT.....	XVI
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	1
1.1.1. Problema General.....	3
1.1.2. Problemas Específicos.....	3
1.2. OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICO.....	3
1.2.1. Objetivo General.....	3
1.2.2. Objetivos Específicos.....	4
1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL ESTUDIO.....	4
1.4. ALCANCE Y LIMITACIONES.....	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	5
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	5

2.1.2. Antecedentes Internacionales.....	7
2.2. BASES TEÓRICAS.....	8
2.2.1. Gestión Logística.....	8
2.2.1.1. Definición.....	8
2.2.1.2. Proceso de la Cadena Logística.....	10
2.2.1.3. Distribución Física Internacional.....	13
2.2.1.4. Operadores Logísticos 4 PL.....	15
2.2.2. Satisfacción del Cliente.....	19
2.2.2.1. Definición.....	19
2.2.2.2. Elementos del proceso de satisfacción.....	20
2.2.2.3. Niveles de Satisfacción.....	21
2.2.2.4. Beneficios de la satisfacción del cliente.....	23
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	23
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	24
3.1. HIPÓTESIS Y/O SUPUESTOS BÁSICOS.....	24
3.1.1. Hipótesis Principal.....	24
3.1.2. Hipótesis Específicas.....	24
3.2. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES O UNIDADES DE ANÁLISIS.....	24
3.3. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	25
CAPÍTULO IV: MÉTODO.....	26
4.1. TIPO Y MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	26
4.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	26
4.3. POBLACIÓN, MUESTRA O PARTICIPANTES.....	26
4.4. INSTRUMENTOS DE RECOGIDA DE DATOS.....	27

4.5. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	28
4.6. PROCEDIMIENTO PARA LA EJECUCIÓN DEL ESTUDIO.....	28
CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	28
5.1. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	28
5.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	66
5.2.1. Prueba de hipótesis específica 1.....	66
5.2.2. Prueba de hipótesis específica 2.....	69
5.2.3. Prueba de hipótesis específica 3.....	72
5.2.4. Prueba de hipótesis general.....	75
5.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	75
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	75
6.1. CONCLUSIONES.....	75
6.2. RECOMENDACIONES.....	76
REFERENCIAS.....	78
APÉNDICE A: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	81
APÉNDICE B: ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN.....	82

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 El operador logístico cuenta con camiones adecuados para transportar contenedores reefer.....	29
Tabla 2 El operador logístico cuenta con la cantidad de camiones necesarios para todos los embarques.....	30
Tabla 3 El operador logístico cuenta con el almacén adecuado para mantener la mercadería en perfectas condiciones.....	32
Tabla 4 El operador logístico brinda días libres de almacenamiento de contenedor vacío y full sin costos adicionales.....	33
Tabla 5 El operador logístico coordina de manera eficiente cada fase del traslado del contenedor.....	34
Tabla 6 El operador logístico cumple con los plazos solicitados por la línea naviera.....	35
Tabla 7 El servicio eficiente que recibo por parte del operador logístico permite enfocarme en el core business de la empresa.....	36
Tabla 8 Trabajar con este operador logístico me permite acceder a nuevos mercados.....	37
Tabla 9 La capacidad de reacción del operador logístico reduce los riesgos del embarque...38	
Tabla 10 La integración del servicio logístico me permite reducir los costos (logísticos)....39	
Tabla 11 El operador logístico se encarga de la documentación necesaria de manera eficiente.....	40
Tabla 12 El operador logístico emite los documentos oportunamente.....	41
Tabla 13 La frecuencia con la que el operador logístico monitorea el trayecto de la mercadería es el adecuado.....	42
Tabla 14 El operador logístico me mantiene informado de todos los procesos realizados....43	
Tabla 15 El operador logístico prepara adecuadamente el contenedor antes de cargar la mercadería.....	44

Tabla 16	El operador logístico manipula la mercadería adecuadamente.....	45
Tabla 17	La mercadería es transportada a la temperatura requerida.....	46
Tabla 18	La mercadería es cargada en unidades aptas para su traslado.....	47
Tabla 19	La mercadería ingresa a puerto con los precintos en buenas condiciones.....	48
Tabla 20	La mercadería ingresa al puerto el día y hora pactada.....	49
Tabla 21	El servicio del operador logístico supera mis expectativas.....	50
Tabla 22	Los resultados del servicio recibido por el operador logístico son satisfactorios....	51
Tabla 23	El operador logístico cumple con todo lo pactado.....	52
Tabla 24	El operador logístico brinda servicios de calidad.....	53
Tabla 25	La capacidad de reacción del operador logístico frente a los inconvenientes que se presentan es el esperado.....	54
Tabla 26	El desempeño del operador logístico es el esperado.....	55
Tabla 27	Los empleados del operador logístico se involucran con mi embarque.....	56
Tabla 28	Mi experiencia con este operador logístico cumple con mis expectativas.....	57
Tabla 29	Recomendare el servicio ofrecido por el operador logístico.....	58
Tabla 30	El operador logístico está especializado en brindar servicios de exportación de productos congelados.....	59
Tabla 31	Me siento insatisfecho con los precios que ofrece el operador logístico.....	60
Tabla 32	Me siento insatisfecho con los horarios de trabajo del operador logístico.....	61
Tabla 33	Me encuentro satisfecho con el servicio adquirido.....	62
Tabla 34	Me siento satisfecho con el tiempo de espera para iniciar el servicio.....	63
Tabla 35	Me complace la atención personalizada que tiene este operador logístico.....	64
Tabla 36	Seguiré tomando el servicio de este operador logístico.....	65
Tabla 37	Tabla cruzada chi-cuadrado Dimensión: abastecimiento * rendimiento percibido.	66
Tabla 38	Tabla cruzada chi-cuadrado Dimensión: abastecimiento * Expectativas.....	67

Tabla 39	Tabla cruzada chi-cuadrado Dimensión: abastecimiento * Nivel de Satisfacción. .68
Tabla 40	Tabla cruzada chi-cuadrado Dimensión: Producción * Rendimiento percibido.....69
Tabla 41	Tabla cruzada chi-cuadrado Dimensión: Producción * Expectativas.....70
Tabla 42	Tabla cruzada chi-cuadrado Dimensión: Producción * Nivel de Satisfacción.....71
Tabla 43	Tabla cruzada chi-cuadrado Dimensión: Distribución * Rendimiento percibido....72
Tabla 44	Tabla cruzada chi-cuadrado Dimensión: Distribución * Expectativas.....73
Tabla 45	Tabla cruzada chi-cuadrado Dimensión: Distribución * Nivel de Satisfacción.....74

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Las tres grandes logísticas de la empresa.....	10
Figura 2 Función de la logística.....	11
Figura 3 Flujo de mercancías en comercio exterior.....	14
Figura 4 Cadena Logística.....	14
Figura 5 Operadores logísticos.....	16
Figura 6 Diferencia entre 3 PL y 4PL.....	18
Figura 7 Flujo de exportación definitiva.....	19
Figura 8 Matriz de Consistencia.....	25
Figura 9 El operador logístico cuenta con camiones adecuados para trasportar contenedores reefer.....	30
Figura 10 El operador logístico cuenta con la cantidad de camiones necesarios para todos los embarques.....	31
Figura 11 El operador logístico cuenta con el almacén adecuado para mantener la mercadería en perfectas.....	32
Figura 12 El operador logístico brinda días libres de almacenamiento de contenedor vacío y full sin costos adicionales.....	33
Figura 13 El operador logístico coordina de manera eficiente cada fase del traslado del contenedor.....	34
Figura 14 El operador logístico cumple con los plazos solicitados por la línea naviera.....	35
Figura 15 El servicio eficiente que recibo por parte del operador logístico me permite enfocarme en el core business de la empresa.....	36
Figura 16 Trabajar con este operador logístico me permite acceder a nuevos mercados.....	37
Figura 17 La capacidad de reacción del operador logístico reduce los riesgos del embarque	38
Figura 18 La integración del servicio logístico me permite reducir los costos (logísticos).....	39

Figura 19 El operador logístico se encarga de la documentación necesaria de manera eficiente.....	40
Figura 20 El operador logístico emite los documentos oportunamente.....	41
Figura 21 La frecuencia con la que el operador logístico monitorea el trayecto de la mercadería es el adecuado.....	42
Figura 22 El operador logístico me mantiene informado de todos los procesos realizados....	43
Figura 23 El operador logístico prepara adecuadamente el contenedor antes de cargar la mercadería.....	44
Figura 24 El operador logístico manipula la mercadería adecuadamente.....	45
Figura 25 La mercadería es transportada a la temperatura requerida.....	46
Figura 26 La mercadería es cargada en unidades aptas para su traslado.....	47
Figura 27 La mercadería ingresa a puerto con los precintos en buenas condiciones.....	48
Figura 28 La mercadería ingresa al puerto el día y hora pactada.....	49
Figura 29 El servicio del operador logístico supera mis expectativas.....	50
Figura 30 Los resultados del servicio recibido por el operador logístico son satisfactorios....	51
Figura 31 El operador logístico cumple con todo lo pactado.....	52
Figura 32 El operador logístico brinda servicios de calidad.....	53
Figura 33 La capacidad de reacción del operador logístico frente a los inconvenientes que se presentan es el esperado.....	54
Figura 34 El desempeño del operador logístico es el esperado.....	55
Figura 35 Los empleados del operador logístico se involucran con mi embarque.....	56
Figura 36 Mi experiencia con este operador logístico cumple con mis expectativas.....	57
Figura 37 Recomendaré el servicio ofrecido por el operador logístico.....	58
Figura 38 El operador logístico está especializado en brindar servicios de exportación de productos congelados.....	59

Figura 39 Me siento insatisfecho con los precios que ofrece el operador logístico.....	60
Figura 40 Me siento insatisfecho con los horarios de trabajo del operador logístico.....	61
Figura 41 Me encuentro satisfecho con el servicio adquirido.....	62
Figura 42 Me siento satisfecho con el tiempo de espera para iniciar el servicio.....	63
Figura 43 Me complace la atención personalizada que tiene este operador logístico.....	64
Figura 44 Seguiré tomando el servicio de este operador logístico.....	65

RESUMEN

La presente investigación, titulada “Gestión Logística y su relación con la satisfacción del cliente de un operador logístico especializado en la exportación de productos marinos congelados” tiene como objetivo principal “Determinar la relación entre la gestión Logística y la satisfacción del cliente de un operador logístico especializado en la exportación de productos marinos congelados”. La investigación es de tipo aplicada, basado en un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo_ correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo constituida por 53 clientes, de los cuales se tomó una muestra de 48 exportadores, para recolectar datos y analizar la relación de las variables, la encuesta estuvo conformada por 38 preguntas cuya medición fue escala de Likert. Los datos recopilados fueron tabulados con el software estadístico SPSS, posteriormente fueron analizados e interpretados, luego de realizar las pruebas de hipótesis a través de la prueba estadística Chi cuadrado; se llegó a la conclusión de que existe relación entre la gestión logística y la satisfacción de los clientes.

Palabras clave: Gestión Logística, satisfacción del cliente y exportadores.

ABSTRACT

This research, entitled "Logistics Management and its relationship with customer satisfaction of a logistics operator specialized in the export of frozen marine products" has as its main objective "Determine the relationship between Logistics management and customer satisfaction of a logistics operator specialized in the export of frozen marine products". The research is of an applied type, based on a quantitative approach, with a descriptive-correlational level and a non-experimental cross-sectional design. The population consisted of 53 clients, of which a sample of 48 exporters was taken, to collect data and analyze the relationship of the variables, the survey consisted of 38 questions whose measurement was a Likert scale. The collected data was tabulated with the SPSS statistical software, later it was analyzed and interpreted, after performing the hypothesis tests through the Chi square statistical test; It was concluded that there is a relationship between Logistics Management and customer satisfaction.

Keywords: Logistics Management, customer satisfaction and export.

CAPÍTULO I: Planteamiento del Problema

1.1. Descripción de la realidad Problemática

La logística en el mundo se ha posicionado con más fuerza posterior a la pandemia, si antes era importante para el comercio local e internacional, hoy en día es un recurso potencialmente desarrollado, además de ser una estrategia para aumentar la rentabilidad de la empresa y ser más competitivo.

Se han perfeccionado sistemas de gestión logística en base a la optimización de tiempos, procesos y costos con el objetivo de lograr altos niveles de satisfacción en el cliente.

Cabe resaltar que la logística no solo consiste en transportar productos sino también está involucrada en toda la cadena de suministro y distribución , desde el aprovisionamiento de insumos o materia prima hasta la distribución de un bien o servicio, todos los negocios o empresas se mueven gracias a la gestión logística desarrollada en sus diferentes áreas, por ello se considera fundamental en el mundo de los negocios y de igual forma en el proceso de exportación y distribución física internacional.

Gracias al papel que desempeña la gestión logística dentro de la cadena de suministro y comercio exterior, surgieron empresas que brindan el servicio logístico a nivel nacional e internacional, siendo de gran ayuda para el exportador, ya que el operador logístico integra el trabajo de todos los actores del comercio exterior, permitiendo que el cliente se concentre en el core business de la empresa y la posibilidad de expandirse a otros mercados; además tercerizar el servicio logístico permite reducir gastos fijos como, alquiler de oficinas, almacenes, costo de planilla, pagos de servicios , tecnología , compra de unidades de transporte, , mantenimiento, entre otros.

Según Perú Retail (2020) “América Latina todavía presenta diferentes problemas que hacen que la región se encuentre desarticulada en términos logísticos, entre ellos, ineficiencias en las aduanas y costos logísticos elevados” para lo cual tendrá que enfrentar

grandes retos de inversión, aumento y mejoramiento de infraestructura y sistemas eficientes de operación, tomando en cuenta que la gestión logística tiene un rol importante en la cadena de suministro de valor mundial.

Durante años los problemas logísticos impidieron que muchos países de Latinoamérica saquen provecho a sus convenios, provocando que los vínculos que fueron consolidados con tanto esfuerzo se debiliten.

En la actualidad si bien se registra aumento del uso del servicio logístico, los operadores logísticos presentan diferentes tipos de problemas durante las fases de la cadena de suministro y exportación encomendada, considerando que el proceso de cada embarque es único y presenta múltiples inconvenientes; la capacidad de reacción que se requiere es inmediata.

Los problemas dentro de la cadena de suministro inicial desde el desarrollo de acciones o procesos simples, así como los desplazamientos de camiones dentro y fuera del puerto, demoras en la transmisión de documentos aduaneros o el llenado de mercadería. El éxito del embarque depende del correcto desarrollo de estos detalles que, a pesar de no parecer relevantes, son fundamentales para lograr una exportación exitosa y satisfacción del cliente.

La empresa en estudio es un operador logístico 4PL, se encarga de prestar servicios logísticos a empresas exportadoras de productos marinos congelados; uno de los principales problemas es la mala gestión logística ofrecida a los clientes, quienes resultan insatisfechos por la falta de disponibilidad de unidades de transporte adecuados para movilizar su mercadería, lo cual no permite fidelizar a los clientes que manejan grandes volúmenes de exportación.

Otro problema que se percibe es la poca capacidad de reacción frente a las múltiples dificultades que se presentan durante el proceso de embarque, esto está asociado a la falta de comunicación, organización y manejo de la información adecuada, provocando insatisfacción

en los clientes, considerando que todo exportador busca garantizar la seguridad de sus embarques, sin alterar el presupuesto inicial con sobrecostos u otros gastos adicionales.

Los sobrecostos e ineficiencias logísticas se han convertido en obstáculos muy importantes para el crecimiento y desarrollo logístico, es por esa razón que buscamos analizar la relación que existe entre la gestión logística y la satisfacción de los clientes de un operador logístico especializado en la exportación de productos marinos congelados.

1.1.1. Problema General.

¿De qué manera se relaciona la gestión logística y la satisfacción del cliente de un operador logístico especializado en la exportación de productos marinos congelados?

1.1.2. Problemas Específicos.

— ¿De qué manera el abastecimiento se relaciona con la satisfacción del cliente de un operador logístico especializado en la exportación de productos marinos congelados?

— ¿De qué manera la producción se relaciona con la satisfacción del cliente de un operador logístico especializado en la exportación de productos marinos congelados?

— ¿De qué manera la distribución se relaciona con la satisfacción del cliente de un operador logístico especializado en la exportación de productos marinos congelados?

1.2. Objetivo General y Especifico

1.2.1. Objetivo General.

Determinar la relación entre la gestión logística y la satisfacción del cliente de un operador logístico especializado en la exportación de productos marinos congelados.

1.2.2. Objetivos Específicos.

- Determinar la relación entre el abastecimiento y la satisfacción del cliente de un operador logístico especializado en la exportación de productos marinos congelados.
- Determinar la relación entre la producción y la satisfacción del cliente de un operador logístico especializado en la exportación de productos marinos congelados.
- Determinar la relación entre la distribución y la satisfacción del cliente de un operador logístico especializado en la exportación de productos marinos congelados.

1.3. Justificación e Importancia del Estudio

Considerando que Perú es una potencia pesquera a nivel internacional, gracias a que posee gran variedad y abundancia de recursos marinos, los exportadores se encuentran en búsqueda de mejores alternativas para facilitar e incrementar sus exportaciones.

El presente estudio permitirá que los exportadores conozcan más sobre los servicios y beneficios que brinda un operador logístico especializado en la exportación de productos marinos congelados, brindando información que aporte a la empresa en estudio, a otras empresas del mismo rubro y a futuras investigaciones.

Así mismo los resultados de la investigación ayudarán a los operadores logísticos a crear conciencia sobre la importancia de desarrollar y ofrecer una buena gestión logística, para lograr fidelizar y ganar futuros clientes, ya que un buen servicio motiva a otras empresas del mismo rubro a contratar este servicio logístico, permitiendo que el exportador se concentre en el core business de su empresa.

Por otro lado, el estudio busca aportar a las teorías pasadas, donde se afirma la importancia y relación que existe entre la variable gestión logística y satisfacción del cliente, para lo cual

se considera relevante conocer las necesidades y prioridades, así como el comportamiento y la postura de los clientes frente al servicio ofrecido.

1.4. Alcance y Limitaciones

El alcance de la presente investigación es correlacional, donde se expone la relación que existe entre la variable gestión logística y satisfacción del cliente, además de la relación correlacional encontrada, el estudio consistió en la recolección de información a partir de la elaboración de una encuesta realizada a los clientes, así también se logró identificar los principales problemas e hipótesis del estudio, se plasmaron en conclusiones y recomendaciones los puntos estratégicos de mejora, para lograr la satisfacción del cliente del operador logístico especializado en la exportación de productos marinos congelados.

Las limitaciones de la presente investigación se encuentran relacionadas con la coyuntura actual, la pandemia no permitió que el llenado de los cuestionarios sean a través de reuniones presenciales, donde se pueda tener una conversación más amplia y enriquecedora para la investigación, así como explicar el motivo y objetivo del estudio con mayor detalle, para lograr obtener información adecuada, datos confiables y lo más real posible, sin que estos sean reactivos al instrumento; otra limitación fue el tiempo libre que manejan los dueños y jefes de las empresas encuestadas ya que suelen tener la agenda apretada, por esa razón el contacto con los clientes se realizó mediante llamadas, videollamadas y correos lo cual extendió el tiempo de la recopilación de datos.

CAPÍTULO II: Marco Teórico Conceptual

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales.

Merino (2018) en su tesis titulada “Gestión logística y satisfacción del cliente en la empresa Tai Loy S.A. Cajamarquilla, 2018” para obtener el título profesional de

Licenciado en Administración en la universidad Cesar Vallejo, tuvo como objetivo de la investigación “determinar la relación entre Gestión logística y Satisfacción del cliente en la empresa Tai Loy S.A. Cajamarquilla, 2018” .El investigador utilizó el enfoque cuantitativo con diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional, de corte transversal, la muestra estuvo conformado por 25 clientes. Se llegó a la conclusión que existe una correlación lineal y significativa entre las variables gestión logística y satisfacción del cliente.

La investigación de (Piava y Yataco, 2019) titulada “relación entre la calidad del servicio logístico y satisfacción de los clientes de un operador logístico de Lima 2019”, tesis para obtener el grado académico de Licenciado en Administración en la Universidad San Ignacio de Loyola, tuvo como objetivo “ determinar cómo se relaciona la calidad de servicio logístico y la satisfacción de los clientes de Ransa de Lima 2019” .El investigador utilizó el método cuantitativo de tipo correlacional, el diseño que se utilizó fue no experimental y transversal, con una muestra constituida por 119 gerentes de operaciones de los clientes de Ransa de Lima empresas. Se concluyó que la calidad del servicio logístico se relaciona con la satisfacción de los clientes de un operador logístico de Lima 2019.

Valera (2017) En su tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración titulada “Relación de la gestión logística con el nivel de satisfacción de los clientes de la empresa de productos lácteos la marquesita, Cajamarca 2016” en la Universidad Privada del Norte, tuvo como objetivo principal “Determinar la relación de la gestión logística con el nivel de satisfacción en la empresa de productos lácteos La Marquesita, Cajamarca 2016”. Tipo de investigación descriptiva transversal correlacional, realiza la investigación en un periodo determinado y busca determinar la relación que existe entre las variables. Se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta la cual estuvo constituida por 25

preguntas con escala de Likert a una muestra de 152 clientes de la empresa de productos lácteos Marquesita.

Iman (2019) desarrolló una tesis denominada “Relación entre la calidad del servicio logístico y satisfacción del cliente en los agentes de carga para las MYPES exportadoras de confecciones de gamarra que hacen uso de transporte marítimo desde el puerto del Callao 2019” para obtener el título profesional de licenciado en International Business en la Universidad San Ignacio de Loyola. El objetivo de su investigación es “determinar si la calidad de servicio logístico de las agencias de carga se relaciona con la satisfacción del cliente para las Mypes exportadoras de confecciones de Gamarra que hacen uso de transporte marítimo desde puerto de Callao 2019”, para lo cual encuestó a 79 empresas, concluyendo que la calidad de servicio logístico en agencias de carga es de mucha importancia para la satisfacción del cliente de empresas exportadoras. La investigación es cuantitativa, tiene un tipo de investigación correlacional de diseño transversal no experimental.

2.1.2. Antecedentes Internacionales.

Yagchirema (2019) en su tesis titulada “la Gestión logística y la satisfacción del cliente en la empresa Repartí S.A en la ciudad de Ambato” en la Universidad Técnica de Ambato Facultad de Ciencias Administrativas-Ecuador, tiene como objetivo principal “investigar cuáles son los factores determinantes de la logística que tienen relación en la satisfacción del cliente, de la empresa Repartí S.A de la ciudad de Ambato”. Esta investigación es cualitativa y cuantitativa, basada en un diseño no experimental de carácter transversal, permitiendo realizar análisis descriptivo y de correlación con una muestra de 148 clientes. Se concluyó que la gestión logística se relaciona positivamente en la satisfacción del cliente en la empresa Repartí en la ciudad de Abanto.

La maestría de Flores (2021) titulada “Logística integral y satisfacción del cliente de los servicios logísticos en Guayaquil”, en la universidad politécnica Salesiana Ecuador, tiene como objetivo principal “determinar en qué medida la logística integral guarda relación con la satisfacción del cliente de los servicios logísticos en Guayaquil”. La presente investigación es aplicada y cuantitativa de tipo no experimental, transaccional, correlacionales para lo cual se realizó una encuesta a 384 clientes de 10 empresas prestadoras de servicio logístico en Guayaquil. Se concluyó que existe relación estadísticamente significativa entre la logística integral y la satisfacción del cliente.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Gestión Logística.

2.2.1.1. Definición.

La gestión logística es el proceso de técnicas para almacenar, producir y distribuir mercancías, productos o servicios al cliente, existe una logística para cada evento. Si hablamos de un servicio logístico, o producción de un bien, en ambos casos se sigue un proceso donde existe el aprovisionamiento, la producción y la distribución.

El termino logística nació en el lenguaje militar durante las guerras, las operaciones necesitaban gestión y aprovisionamiento de requerimientos como: armamento, municiones, transporte, combustible, alimentos, tiendas para dormir, etc, todo lo mencionado era necesario para que los comandantes se enfoquen en diseñar y llevar a cabo eficazmente sus estrategias. (Vélez, 2014, p.19)

En el sistema empresarial Arbones (2009) define logística como: “Planificación, organización y control del conjunto de las actividades de movimiento y almacenamiento que facilitan el flujo de materiales y productos desde la fuente al consumo, para satisfacer la demanda al menor coste, incluidos los flujos de información y control”. (p.10)

Por su parte Lobato (2013) define la logística como. “el conjunto de técnicas y medios destinados a gestionar el flujo de materiales y de información, coordinando recursos y demanda, para asegurar un nivel determinado de servicio al menor coste posible.” (p.144)

Mientras que desde el punto de vista empresarial “La logística se refiere a la forma de organización que adoptan las empresas en lo referente al aprovisionamiento de materiales, producción, almacén y distribución de productos”. (Gómez, 2013, p.9).

Silva (2020) define logística como:

Los procesos específicos necesarios para que una empresa cumpla con sus objetivos. En realidad, se trata de atender la demanda de un mercado específico, gestionando los medios necesarios, como las mercancías, los empaques, los almacenajes, los medios de transporte, el procedimiento aduanero, hasta que el producto llegue a las manos de la persona a las que está destinado. (p.24)

Para la siguiente investigación se tomará en consideración la definición de Castellanos (2015, p.13) quien define logística como “parte de la cadena de suministros que planifica, implementa y controla el flujo efectivo y eficiente del almacenamiento de artículos, servicios e información relacionada desde un punto de origen hasta un punto de destino” todo esto con el principal objetivo de satisfacer a los clientes.

Por otro lado, menciona que los elementos que conforman la logística son: “La gestión de materiales, el sistema de flujo de materiales y la distribución física. Estos 3 elementos no son más que los 3 grandes procesos logísticos de la cadena de suministros: el abastecimiento, la producción y la distribución”. (Castellanos, 2015, p.14).

Ya que gran parte de las empresas opta por tomar el servicio de outsourcing o tercerización, que es la subcontratación de actividades, definiendo diferentes tipos de relaciones comerciales entre el proveedor y el comprador.

El outsourcing permite obtener productos o servicios fuera de la compañía. En el contexto de las tecnologías de información se entiende frecuentemente como un tipo de sociedad entre proveedor de servicios y el cliente usuario de la tecnología. Es dar a un tercero la administración de tecnologías de información especificando el nivel de servicio requerido por el cliente.

2.2.1.2. *Proceso de la Cadena Logística.*

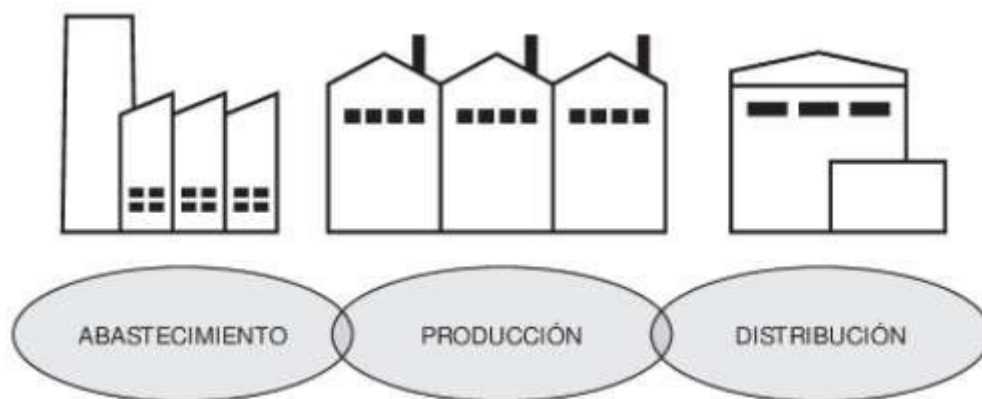


Figura 1 Las tres grandes logísticas de la empresa

Fuente: (Castellanos, 2015)

Gestionando estas logísticas, empieza la movilización y conexión de las 3 unidades, partiendo de la recepción y aceptación del pedido una vez sea verificado por las distintas áreas involucradas, todo esto con el objetivo de cumplir al cliente.

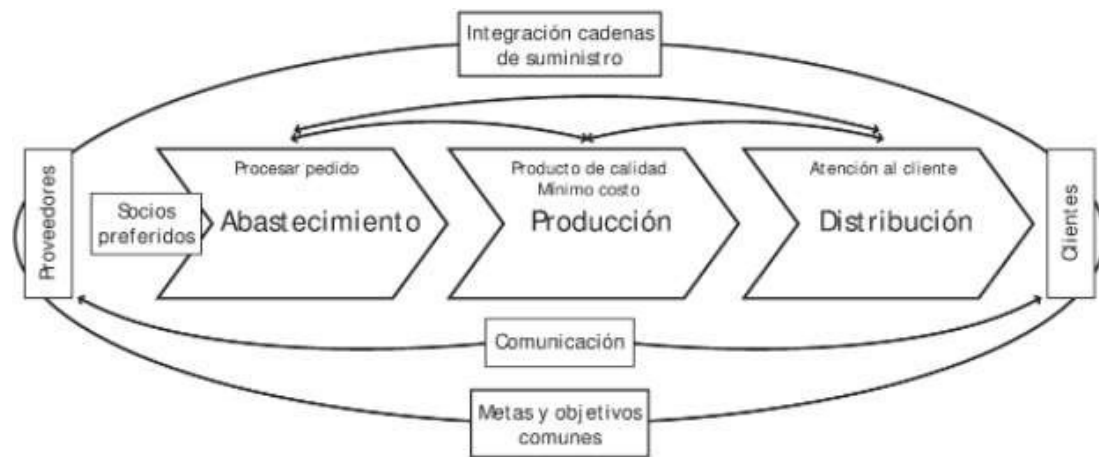


Figura 2 Función de la logística

Fuente: (Castellanos, 2015)

Gestionado estas tres logísticas, se desea lograr convertir la cadena de suministro en un proceso más eficiente, la eficiencia de toda la cadena es más importante que el logro de cada departamento por separado.

A. Abastecimiento.

También llamada logística de compra se encarga de abastecer a la unidad de producción o servicio con todo lo necesario para su elaboración: materia prima, maquinarias, equipo, recursos humanos e infraestructura que se utilizarán para la elaboración de un producto o servicio para el cual se necesitan proveedores nacionales o extranjeros, dependiendo de donde se consiga los suministros más baratos. (Silva, 2020, p.83)

El abastecimiento es el proceso de asegurar las mercancías para la producción, con el objetivo de garantizar la disponibilidad de los productos o servicios, además de cumplir con la cantidad, calidad y fecha solicitada por el cliente, para lograrlo es importante el manejo adecuado de la planeación, coordinación y administración de los flujos físicos y administrativos. (Castellanos, 2015, p.4)

B. Producción.

Es la gestión de los flujos físicos y administrativos del proceso de elaboración del producto, mediante la transformación de materiales o ensamble de piezas y posterior almacenamiento de los productos terminados, para su distribución.”. (Castellanos,2015, p.48)

Por otro lado, es como se planea y se hace un producto o servicio, dependiendo del tipo de producto se determinará la formula o procesos a seguir para su elaboración, para lo cual se puede necesitar uno o varias plantas, en algunos casos es necesario tomar el servicio de outsourcing, para elaborar parte del proceso de producción y completarlo. (Silva, 2020, p.119)

Por otro lado, Heizer y Render (2009, p38) definen que “producción es la creación de bienes y servicios”

Así mismo cuando se habla de producción, uno se imagina automáticamente un bien tangible, pero está puede ser producto o servicio, según Federico Salvador, profesor de CENTRUM Católica, quien indicó que la producción de servicio tiene la necesidad de organizar, planear, especificar y ser definida, al igual que el diseño de un producto. Además, aseguró que el concepto de diseño de servicio, es un sistema que también cuenta con características medibles, procesos específicos y puntos clave de contacto. (2018)

C. Distribución.

Una vez que se tenga el producto terminado y almacenado, se empieza a organizar la distribución y el transporte de los productos. Carreño (2017) afirma que “La distribución física es la parte de la logística que estudia el flujo de los productos terminados, servicios e información desde que salen del proceso productivo hasta que llegan al cliente final”.

(p.9). Es considerado uno de los pasos más complicados ya que supone contacto con el cliente.

Por otro lado , la logística de distribución es la manera como la empresa hace llegar su producto o servicio al cliente, esta se puede realizar utilizando un centro de distribución primario (almacén) en el cual se encuentra toda la gama de productos fabricados, luego se envía a varios centros de distribución secundarios para que la mercancía sea clasificada y posteriormente enviarla a los puntos de venta donde el cliente la podrá adquirir directamente o solicitar el envío a su domicilio, sea nacional o en el extranjero, también se puede hacer llegar el producto al cliente de manera directa, solicitado por un importador ,en este caso se necesita conocer y realizar los trámites de exportación e iniciar la distribución física internacional (Silva, 2020,p. 120)

2.2.1.3. *Distribución Física Internacional.*

Es el conjunto de operaciones que involucra el movimiento del producto, tiempo de tránsito, costos, tiempo y calidad para cumplir lo solicitado por el cliente, trasladado su mercadería desde el país de origen hasta el país de destino. (Silva, 2020, p.551).

Castellanos (2015) define la DFI como:

Es el conjunto de operaciones necesarias para el óptimo traslado de la carga, con la cantidad correcta de mercadería, desde el lugar de producción (país de origen) hasta el local del importador (país destino), en el tiempo necesario y con el menos costo

posible.



(p,27)

Figura 3 Flujo de mercancías en comercio exterior

Fuente: (Alboreda,2009)

Como se observa en la figura 3, en el proceso de la cadena logística están involucrados diferentes actores del comercio internacional, como el exportador, importador, operador logístico de transporte nacional, línea naviera, agente de aduana, puertos y aduana, con los cuales el exportador debe coordinar los detalles de embarque, pero como se observa en la figura 4 todos estos actores se pueden integrar al tomar el servicio de un operador logístico internacional.



Figura 4 Cadena Logística

Fuente: (Cargo Flores,2020)

Como se observa en la figura 4, el proceso de la cadena logística se reduce al servicio del operador logístico internacional, en la actualidad los fabricantes (exportadores e

importadores) prefieren contratar los servicios de un operador logístico, permitiendo coordinar sus operaciones con un solo agente del comercio exterior, de acuerdo al presente estudio el operador logístico especializado en la exportación de productos marinos congelados, se encarga de seguir el proceso según la instrucción de embarque indicada por el exportador y sigue los siguientes pasos:

- Recepción de la instrucción de embarque del exportador.
- Coordinación con la línea naviera sobre la carta de temperatura, booking.
- Coordinación con el almacén sobre el gate out.
- Coordinación con el transporte nacional, el retiro, llenado e ingreso a puerto del contenedor.
- Coordinar con el agente de aduana, sobre los documentos aduaneros como guía de remisión, ticket de balanza, guía de transporte, factura, BL.

“Actualmente la industria de “Outsourcing” es de los especialistas. Los operadores logísticos conocen todo lo relacionado con un proceso, con un tipo de transporte, con un tipo de mercancías, con un tipo de cliente.” (Silva, 2020, p.24)

2.2.1.4. Operadores Logísticos 4 PL.

El trabajo del operador logístico 4 PL es crucial, ya que se convierte en uno de los socios estratégicos para el logro del objetivo esperado, gran parte del éxito o fracaso de la exportación lo determinara el trabajo desarrollado por el 4PL, por ello, es importante la elección de un OL que este alineado a los objetivos de la empresa.

Para Silva (2020, p.833) los operadores 4PL integran el trabajo de toda la cadena de suministro, es el nexo entre el cliente y los múltiples proveedores logísticos, el 4 PL es más eficiente en tiempos y costos que lo que el mismo cliente puede conseguir.

Según Osorio (2015) “Un operador de cuarto nivel es un integrador que reúne sus propios recursos, capacidades y tecnologías, y las de otros prestadores de servicios para diseñar y dirigir cadenas de suministro complejas”.

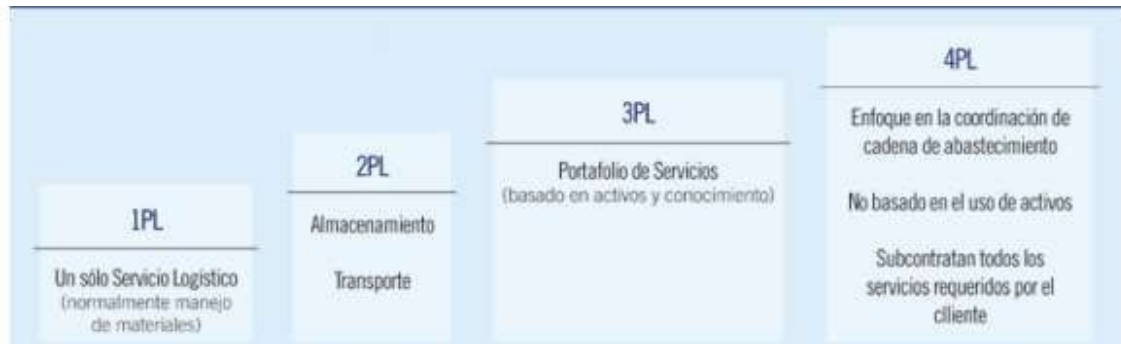


Figura 5 Operadores logísticos

Fuente: (Ososrio,2015)

Los operadores, 1 PL, 2 PL y 3 PL se encargan de ejecutar las actividades internas por medio de las buenas prácticas logísticas según las indicaciones recibidas por el 4 PL, mientras que la dirección de 4 PL se basa en planificación, coordinación, consultoría y supervisión de la cadena de suministro.

Funciones

El operador logístico del cuarto nivel(4 PL) es el único contacto que tiene el exportador quien se encarga de realizar pagos a proveedores y operadores logísticos, negociar los mejores precios y tarifa con la líneas navieras , se encarga de programar el abastecimiento, producción y distribución, además de supervisar las operaciones, hacer seguimiento a los indicadores, y por último el servicio pos venta, permitiendo que la compañía se encargue de su core business y enfoque sus esfuerzos en nuevos proyectos. Otra de las principales funciones que tiene este tipo de operador logístico es facilitar al exportador las documentaciones que se van realizando en el proceso logístico de su

embarque, documentos como facturas, booking, guías de transporte, guía de remisión, fotografías, documentos de embarque, ticket de balanza, datos de la unidad de transporte, operador responsable de la carga, entre otros. **(Osorio, 2015)**

Beneficios de trabajar con un operador logístico 4 PL

Trabajar con los operadores 4PL tiene múltiples beneficios, ya que son especialistas, quienes ofrecen un servicio de calidad, con gran capacidad de reacción frente a los inconvenientes que ponen en riesgo el embarque, permitiendo que la empresa se enfoque en las actividades centrales de la compañía, además de reducir los costos de los procesos logísticos ofreciendo una ventaja competitiva para el exportador. (Silva ,2020, p.835)

Para Osorio (2015) los principales beneficios de un Operador Logístico 4PL son:

- La gran capacidad que tiene para planear la cadena de abastecimiento
- Resolver contratiempos de manera rápida y eficaz creando soluciones únicas de acuerdo a la necesidad del cliente.
- Reducir costos como el precio de los fletes.
- Mejora los flujos de materiales, dinero e información.
- Relación a largo plazo entre el cliente y el operador.

Servicios que brinda al exportador un 4 PL

Un operador logístico 4 PL brinda el servicio de planificación, coordinación, consultoría y supervisión de la cadena de suministro además de ser el encargado de contratar, integrar, gestionar y supervisar los servicios de un 3PL como transporte, almacén, agenciamiento, personal y tecnología para poder llevar a cabo las tareas físicas.

Diferencias entre un 3 Party Logistics Y 4 Party Logistics

Operador logístico 3PL	Operador logístico 4PL
<ul style="list-style-type: none"> • Dispone de recursos logísticos físicos • Se encarga de ofrecer su flota de vehículos y almacenes • Relación a corto y mediano plazo con mayor flexibilidad • Ofrece servicios logísticos internacionales a empresas pequeñas y medianas • Proveedor de servicios 	<ul style="list-style-type: none"> • No dispone de activos físicos • Tiene la finalidad de conseguir la máxima eficiencia en la gestión de la cadena de suministro • Relación a largo plazo y más dependiente • Gestión de red de proveedores 3PL para la ejecución logística • Facilita la expansión de empresas a mercados extranjeros • Socio estratégico

Figura 6 Diferencia entre 3 PL y 4PL

Fuente: DSV global transport and Logistics (2018)

Los principales operadores logísticos en Perú

Ransa, DHL, Neptúnia, Dinet, New Transport, Hanseática entre otros son los principales operadores dentro del mercado peruano, además de tener presencia en otros países como Ecuador, Bolivia, Colombia, Honduras, etc; Estos operadores son considerados los más confiables en el mercado, cada una tiene un nivel diferente de servicio.

Régimen de exportación definitiva.

Según la página del gobierno Gob.pe (2021) la exportación definitiva “es el régimen aduanero que permite al exportador (persona natural o jurídica), la salida del territorio aduanero de las mercancías nacionales o nacionalizadas para su uso o consumo definitivo

en el exterior, sin el pago de tributo alguno” y donde el exportador asume las tarifas de los servicios de transporte internacional, agenciamiento y traslados internos, etc.



Figura 7 Flujo de exportación definitiva

Fuente: SUNAT(2021)

2.2.2. Satisfacción del Cliente.

2.2.2.1. Definición.

La satisfacción del cliente siempre ha sido una prioridad para las empresas, mantener a los clientes potenciales y fidelizar a los nuevos clientes, garantiza altos volúmenes de venta. Kotler P. y Armstrong G. (2008) lo define como el “Grado en que el desempeño percibido de un producto concuerda con las expectativas del comprador.” (p,48)

Es la medida en que el rendimiento percibido de un producto coincide con las expectativas de un comprador. Si el rendimiento del producto no cumple con las expectativas, el comprador no está satisfecho. Si el rendimiento coincide o supera las expectativas, el comprador está satisfecho o encantado. (Kotler, P., Wong, V., Saunders, J., Armstrong, G,2005:45)

Por otro lado, Blanco (2013) afirma que la satisfacción del cliente es:

El estado de ánimo de una persona luego de contrastar los beneficios recibidos con sus expectativas respecto al producto o servicio adquirido, el cliente frente a esa experiencia puede tener diferentes estados de satisfacción como: la excitación, la satisfacción, la irritación, la insatisfacción y el enfado, es vital para la empresa conseguir que el cliente se encuentre entre la excitación y la satisfacción para lograr fidelizarlo, tomando en cuenta que es 7 veces más caro captar a un nuevo cliente que mantener uno en la cartera de clientes de la empresa. (p. 260).

2.2.2.2. Elementos del proceso de satisfacción.

Según Pacheco (2018) son 4 los elementos del proceso de satisfacción.

- Expectativa: Es lo que espera conseguir el cliente, al momento de darle uso al producto o servicio que está adquiriendo” esperanzas”. Estas expectativas están basadas en las influencias que la misma empresa a través de la publicidad hace que el cliente visualice los beneficios que ofrece el producto o servicio, también son influenciados por las experiencias anteriores y por las personas que se encuentran alrededor del comprador, como los conocidos, familiares, amistades e influencers.
- Experiencia: Es la impresión percibida por el cliente durante el proceso de compra con cualquiera de los elementos de negocio, como la atención recibida por los empleados, la empresa, el producto, como adquiere el producto, como percibe el momento de la compra, una experiencia es fundamental ya que esta expresión queda en la mente del cliente por mucho tiempo y de eso dependerá si vuelve a comprar o no el producto o servicio ofrecido.
- Satisfacción: Es la diferencia entre las expectativas previas y los resultados del intercambio.

- Lealtad: Es la promesa del cliente en cuanto a su comportamiento que garantiza que volverá a adquirir el producto o servicio adquirido, y reduce la probabilidad de cambio de marca o proveedor de servicio, esto se logra gracias a la satisfacción.

Para la presente investigación se consideró la definición acerca de los elementos de la satisfacción del cliente de Thompson, ya que se adecua más a nuestra realidad.

Según Thompson (2006, p.2) los elementos que componen la satisfacción al cliente son:

- A.** El Rendimiento Percibido: Es la percepción que tiene el cliente sobre el rendimiento del producto o servicio adquirido. La percepción dependerá del estado de ánimo del cliente.
- B.** Las Expectativas: Es la esperanza que el cliente tiene para conseguir algo, para ellos es importante establecer el nivel correcto de acuerdo a la expectativa del cliente. Las expectativas se dan a causa de las promesas que la misma empresa proyecta sobre los beneficios que brinda el producto o servicio, experiencia de compras anteriores, opiniones de personas que se encuentran alrededor del cliente como amistades, familiares o líderes de opción, y las promesas transmitidas por los competidores.
- C.** Niveles de satisfacción: Es el resultado posterior a la compra del producto o toma de servicio, resultado en base al grado de cumplimiento de sus expectativas, insatisfacción, satisfacción y complacencia.

2.2.2.3. Niveles de Satisfacción.

Según Thompson (2006, p.3) afirma que los niveles de Satisfacción son:

- **Insatisfecho:** Se da cuando el desempeño percibido del producto o servicio es menor a la expectativa del cliente, un cliente insatisfecho no volverá a adquirir un nuevo producto o servicio con la misma marca, cambiará de proveedor inmediatamente, provocando la deslealtad condicionada por la misma empresa.
- **Satisfecho:** Se da cuando el desempeño de la compraventa coincide con las expectativas del cliente. Como consecuencia será leal a la marca, pero con una lealtad condicionada hasta encontrar una mejor oferta.
- **Complaciente:** Se da cuando el desempeño percibido por el cliente acerca del producto o servicio supera sus expectativas.

Según Blanco (2013, p. 260) considera que son 5 los niveles de satisfacción:

- **La excitación:** Los beneficios que se obtienen al utilizar el producto superan las expectativas del cliente, lo cual es una grata sorpresa y tiene un gran potencial de fidelización. La venta fue exitosa porque el desempeño superó las expectativas, al menos para una de las partes.
- **La satisfacción:** El beneficio que se obtiene al utilizar el producto o servicio adquirido coincide con las expectativas previas del cliente. La compraventa se llevó a cabo de forma perfecta y eficaz como esperaban ambas partes.
- **La irritación:** El beneficio obtenido por el uso del producto es el esperado, pero el comportamiento del vendedor no ha sido satisfactorio para el cliente. El comprador ha tenido que hacer un esfuerzo adicional en el proceso de compra y venta.
- **La insatisfacción:** Los beneficios obtenidos por el uso del producto son inferiores a las expectativas del cliente. El proceso de compraventa se desarrolló adecuadamente, pero los resultados no fueron los esperados.

- El enfado: Tanto el uso del producto como el proceso de compra resultaron ser mucho más bajos de lo esperado, todo salió mal.

2.2.2.4. Beneficios de la satisfacción del cliente.

Todas las empresas conocen los beneficios que pueden obtener cuando mantienen a sus clientes satisfechos, pero pocos saben cómo lograrlo, dentro de las principales definiciones están:

Kotler y Armstrong (2006, p.17) considera que los beneficios de satisfacción del cliente son: La lealtad del cliente, lo cual garantiza futuras ventas, difusión gratuita, comunica su buena experiencia a sus conocidos, familiares y amistades, gana participación en el mercado ya que el cliente deja de lado otras marcas.

2.3. Definición de Términos Básicos

- Gestión Logística: Proceso de planificación, organización y control de la cadena de suministro con el objetivo de ofrecer un producto o servicio al menor precio, calidad óptima, y momento justo.
- Productos marinos congelados: Productos pesqueros como: Pota, ovas de pez volador, anchoveta, pejerrey, entre otros pescados que se almacenan bajo frío y se transportan en contenedores reefer, para mantener la temperatura que la carga requiere para su conservación y mantener la calidad solicitada.
- Satisfacción de Cliente: Es la reacción positiva o negativa del comprador o consumidor ante un servicio o producto adquirido.
- Cliente interno: Son las personas que tienen un vínculo laboral con la empresa a la cual prestan sus servicios como colaboradores, reciben un pago por los servicios prestados.

- Cliente externo: Es el comprador o consumidor de un producto o servicio, el cual paga por la compra realizada.
- Contenedor reefer: Se utiliza para cargar y movilizar carga perecedera sensible a la temperatura.
- La cadena de frio :(Silva, 2020) define la cadena de frio como el manejo de operaciones que necesita mantenimiento y control de temperatura, el manejo de productos congelados es todo un desafio, lo cual acarrea altos costos.

CAPÍTULO III: Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis y/o Supuestos Básicos

3.1.1. Hipótesis Principal.

Existe relación entre la gestión logística y la satisfacción del cliente de un operador logístico especializado en la exportación de productos marinos congelados.

3.1.2. Hipótesis Específicas.

- Existe relación entre el abastecimiento y la satisfacción del cliente de un operador logístico especializado en la exportación de productos marinos congelados.
- Existe relación entre la producción y la satisfacción del cliente de un operador logístico especializado en productos marinos congelados.
- Existe relación entre la distribución y la satisfacción del cliente de un operador logístico especializado en la exportación de productos marinos congelados.

3.2. Identificación de variables o unidades de análisis

- Variable 1: Gestión Logística
- Variable 2: Satisfacción del cliente

3.3. Matriz de Consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>¿De qué manera se relaciona la gestión Logística y la satisfacción del cliente de un operador logístico especializado en la exportación de productos marinos congelados ?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿De qué manera el abastecimiento se relaciona con la satisfacción del cliente de un operador logístico especializado en la exportación de productos marinos congelados ?</p> <p>¿De qué manera la producción se relaciona con la satisfacción del cliente de un operador logístico especializado en la exportación de productos marinos congelados ?</p> <p>¿De qué manera la distribución se relaciona con la satisfacción del cliente de un operador logístico especializado en la exportación de productos marinos congelados ?</p>	<p>Determinar la relación entre la gestión Logística y la satisfacción del cliente de un operador logístico especializado en la exportación de productos marinos congelados .</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Determinar la relación entre el abastecimiento y la satisfacción del cliente de un operador logístico especializado en la exportación de productos marinos congelados.</p> <p>Determinar la relación entre la producción y la satisfacción del cliente de un operador logístico especializado en la exportación de productos marinos congelados .</p> <p>Determinar la relación entre la distribución y la satisfacción del cliente de un operador logístico especializado en la exportación de productos marinos congelados .</p>	<p>Existe relación entre la gestión Logística y la satisfacción del cliente de un operador logístico especializado en la exportación de productos marinos congelados .</p> <p>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</p> <p>Existe relación entre el abastecimiento y la satisfacción del cliente de un operador logístico especializado en la exportación de productos marinos congelados .</p> <p>Existe relación entre la producción y la satisfacción del cliente de un operador logístico especializado en productos marinos congelados .</p> <p>Existe relación entre la distribución y la satisfacción del cliente de un operador logístico especializado en la exportación de productos marinos congelados .</p>	<p>GESTIÓN LOGÍSTICA</p> <p>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</p>	<p>ABASTECIMIENTO</p> <p>PRODUCCIÓN</p> <p>DISTRIBUCIÓN</p> <p>EL RENDIMIENTO PERCIBIDO</p> <p>EXPECTATIVAS</p> <p>NIVEL DE SATISFACCION</p>	<p>UNIDAD DE TRASPORTE ALMACEN</p> <p>COORDINACIÓN INTEGRACIONES DE SERVICIOS DOCUMENTACION MONITOREO</p> <p>CARGA DE MERCADERIA TRASPORTE DE MERCADERIA DESCARGA DE MERCADERIA</p> <p>RESULTADOS PERCEPCIONES DESEMPEÑO</p> <p>EXPERIENCIAS DIFUSION</p> <p>INSATISFACCIÓN SATISFACCIÓN COMPLACENCIA</p>

Activar W

Figura 8 Matriz de Consistencia

Fuente:

Elaboración

propia

CAPÍTULO IV: Método

4.1. Tipo y método de investigación

El presente trabajo tiene una línea de investigación tipo aplicada ya que pretende resolver los problemas definidos e identificados de la empresa en circunstancias y características concretas.

4.2. Diseño de investigación

El enfoque de la investigación es cuantitativo ya que “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. Hernández, R., Fernández., Baptista,M. (2014).

El diseño de investigación es no experimental, ya que no se manipulan ni se someten a prueba las variables de estudio, no se crea ninguna situación, sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos y es de corte transversal ya que se miden las variables en un espacio y tiempo único. (Hernández y Mendoza, 2018, p.174).

Nivel descriptivo correlacional ya que describe las variables y busca conocer la relación que existe entre ellas. Hernández (2014) afirma. “Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p.126)

Método descriptivo ya que busca describir las características del fenómeno, sujeto o población a estudiar, recopilando información sin cambiar el entorno.

Es deductiva ya que la investigación va de lo general a lo particular.

4.3. Población, Muestra o Participantes

La población está conformada por todos los clientes del operador logístico que son exportadores de productos marinos congelados, constituida por 53 empresas.

Usaremos la siguiente formula estadística para hallar la muestra:

$$n = \frac{NZ^2}{pq} \frac{pq}{(N-1)E^2 + Z^2pq}$$

Donde:

n = Muestra a encontrar

Z = 1.96

p = 0.5

q = 0.5

E = 0.05

N = 53

$$n = \frac{(53) (3.8416) (0.5) (0.5)}{(52) (0.0025) + (3.8416) (0.25)} = \frac{50,9012}{1.0904}$$

n=46.68

Se trabajó con una población de 53 clientes exportadores de productos marinos congelados de un operador logístico, con un nivel de confianza del 95% y un 5% de error de estimación, dando como muestra 47 clientes.

4.4. Instrumentos de Recogida de Datos

Como instrumento de recogida de datos se aplicó el cuestionario conformado por 36 afirmaciones formuladas en base a las dimensiones e indicadores de las 2 variables, para “Gestión Logística” constituida por XX ítems, y para Satisfacción del Cliente se consideró XVI ítems. Para ambas variables se empleó la escala de medición tipo Likert. (1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) indiferente, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo.

4.5. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

Una vez culminada todas las encuestas a los clientes, se ingresa los datos al software SPSS, luego se procede a revisar y analizar los datos aplicando criterios estadísticos, para realizar gráficos de tablas y figuras, y por último se utilizó la prueba estadística “ chi-cuadrado”, para analizar y comprobar si existe relación o no entre las variables de la investigación.

4.6. Procedimiento para la Ejecución del Estudio

Para realizar las encuestas se realizarán las siguientes actividades.

- Se solicita datos del encargado de exportación de cada empresa.
- Mediante llamada telefónica o correo electrónico, se comunica el objetivo e importancia de la investigación a la empresa y se solicita su participación en el llenado de la encuesta.
- El cliente confirma su participación en la encuesta.
- Se envía el link o documento del cuestionario junto a una breve explicación del llenado.
- Se lleva a cabo la encuesta.
- Se recolecta, revisa y analiza los datos.

CAPÍTULO V: Resultados y Discusión

5.1. Presentación y análisis de los resultados

Se consideró 36 afirmaciones para la presente investigación, se aplicó la encuesta a una muestra de 47 clientes, los cuales son empresas exportadoras de diferentes productos marinos manejados en contenedores reefer, a continuación, graficaremos y explicaremos la información recopilada, estos resultados nos permitirán confirmar las hipótesis planteadas.

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	47	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	47	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,803	36

Tabla 1

El operador logístico cuenta con camiones adecuados para trasportar contenedores reefer

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De Acuerdo	15	31,9
	Totalmente de Acuerdo	32	68,1
	Total	47	100,0

Fuente: Elaboración propia

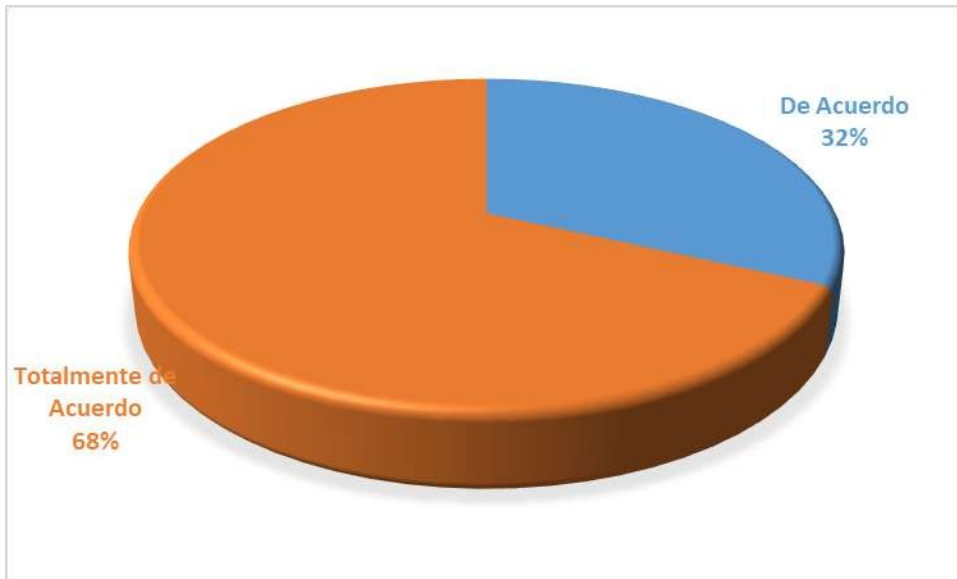


Figura 9 El operador logístico cuenta con camiones adecuados para trasportar contenedores reefer.
Elaboración propia

Interpretación:

Como se puede observar en la tabla 1 y figura 9 se muestra la percepción de los encuestados con respecto a los camiones adecuado para el trasporte de contenedores reefer. Se obtuvo como resultado que el 32% se encuentra de acuerdo con la afirmación y 68% se encuentra totalmente de acuerdo, siendo el 100 % de los encuestados estar de acuerdo con que el operador logístico cuenta con camiones adecuados para el trasportarte de contenedores reefer.

Tabla 2

El operador logístico cuenta con la cantidad de camiones necesarios para todos los embarques

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En Desacuerdo	5	10,6
	Indiferente	5	10,6
	De Acuerdo	19	40,4
	Totalmente de Acuerdo	18	38,3
	Total	47	100,0

Fuente: Elaboración propia

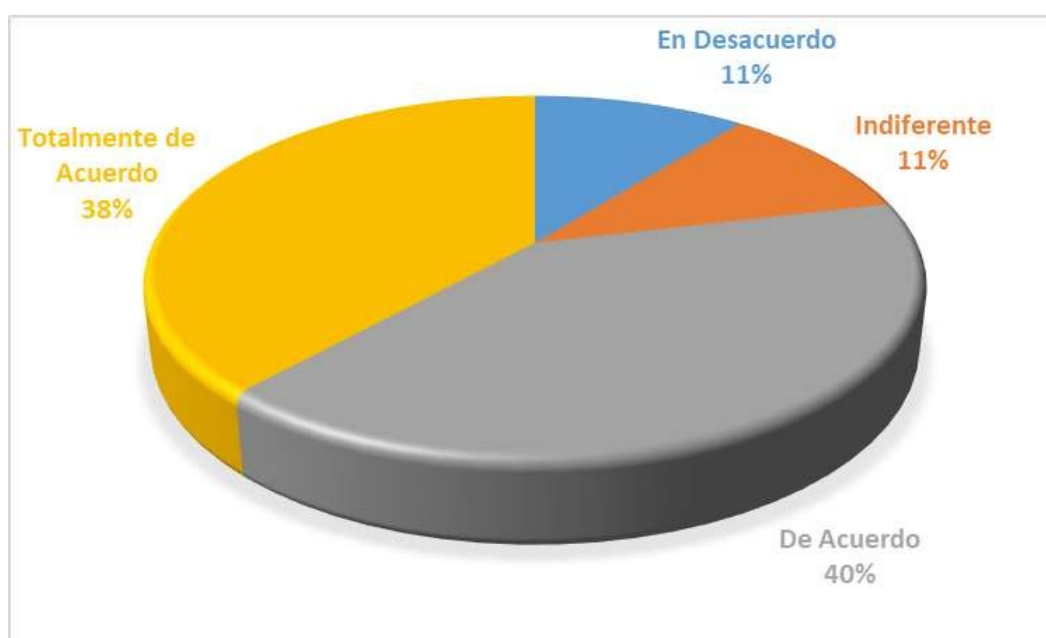


Figura 10 El operador logístico cuenta con la cantidad de camiones necesarios para todos los embarques.
Elaboración propia

Interpretación:

De los 47 encuestados, 78 % están de acuerdo o totalmente de acuerdo con el operador logístico, ya que cuenta con la cantidad de contenedores necesarios para los embarques, sin embargo, el 11% no está de acuerdo y el otro 11 % tuvo una postura indiferente, es decir que ni están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la cantidad de camiones para los embarques.

Tabla 3

El operador logístico cuenta con el almacén adecuado para mantener la mercadería en perfectas condiciones.

	Frecuencia	Porcentaje
Válido De Acuerdo	23	48,9
Totalmente Acuerdo	de 24	51,1
Total	47	100,0

Fuente: Elaboración propia

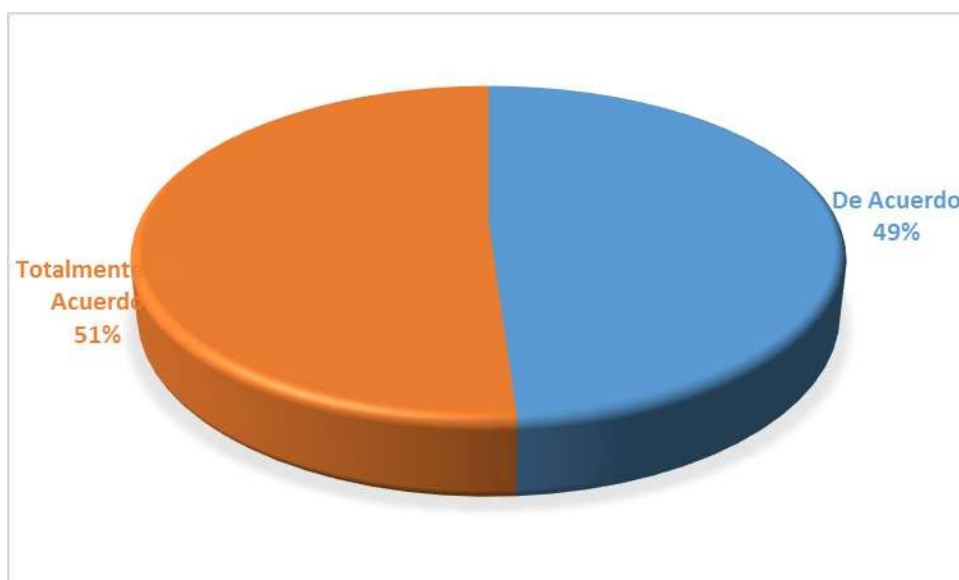


Figura 11 El operador logístico cuenta con el almacén adecuado para mantener la mercadería en perfectas condiciones
Elaboración Propia

Interpretación:

Como se puede observar en esta afirmación la percepción de los encuestados respecto a que el operador logístico cuenta con el almacén adecuado para mantener la mercadería en perfectas condiciones, el 49% de exportadores encuestados está de acuerdo y 51 % totalmente de acuerdo con la afirmación.

Tabla 4

El operador logístico brinda días libres de almacenamiento de contenedor vacío y full sin costos adicionales.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Indiferente	4	8,5
	De Acuerdo	10	21,3
	Totalmente de Acuerdo	33	70,2
	Total	47	100,0

Fuente: Elaboración propia

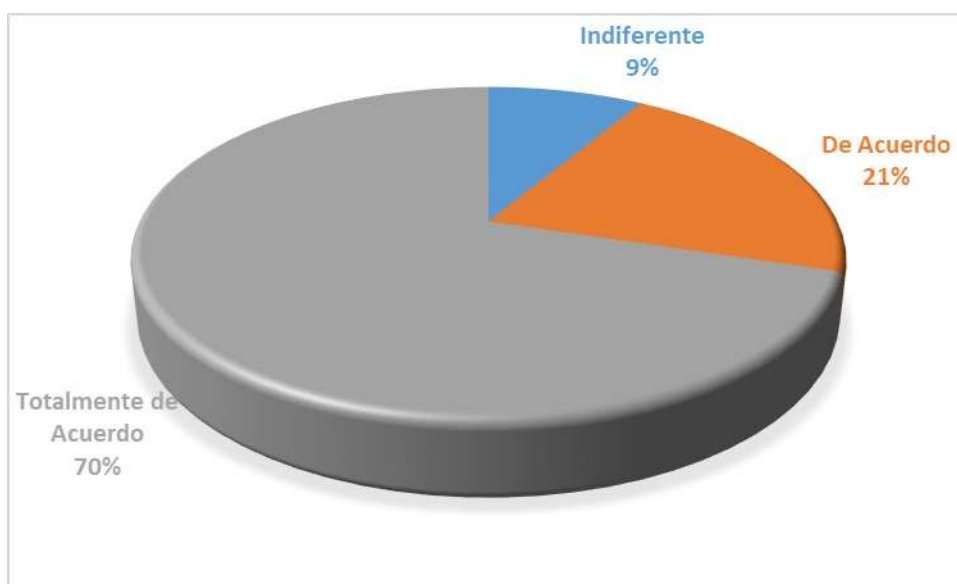


Figura 12 El operador logístico brinda días libres de almacenamiento de contenedor vacío y full sin costos adicionales.

Elaboración propia

Interpretación:

Para la cuarta afirmación, 43 clientes exportadores encuestados estuvieron de acuerdo y totalmente de acuerdo con la afirmación, representado un 91% de la muestra ya que dijeron que el operador logístico coordina de manera eficiente cada fase del traslado del contenedor., por otro lado, hubo 4 exportadores que se mostraron indiferentes a la afirmación, representado un 9% del total de la encuesta.

Tabla 5

El operador logístico coordina de manera eficiente cada fase del traslado del contenedor.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Indiferente	4	8,5
	De Acuerdo	19	40,4
	Totalmente de Acuerdo	24	51,1
	Total	47	100,0

Fuente: Elaboración propia

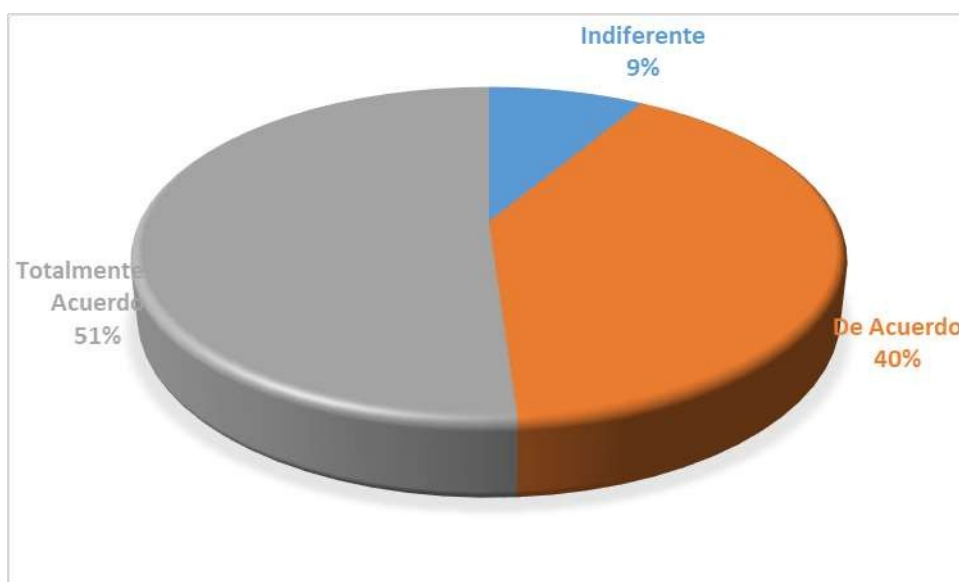


Figura 13 El operador logístico coordina de manera eficiente cada fase del traslado del contenedor.

Elaboración propia

Interpretación:

Para esta afirmación, 43 clientes exportadores encuestados estuvieron de acuerdo y totalmente de acuerdo con la afirmación, representado un 91% de la muestra ya que dijeron que el operador logístico coordina de manera eficiente cada fase del traslado del contenedor., por otro lado, hubo 4 exportadores que se mostraron indiferentes a la afirmación, representado un 9% del total de encuestados.

Tabla 6

El operador logístico cumple con los plazos solicitados por la línea naviera.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Indiferente	8	17,0
	De Acuerdo	21	44,7
	Totalmente de Acuerdo	18	38,3
	Total	47	100,0

Fuente: Elaboración propia

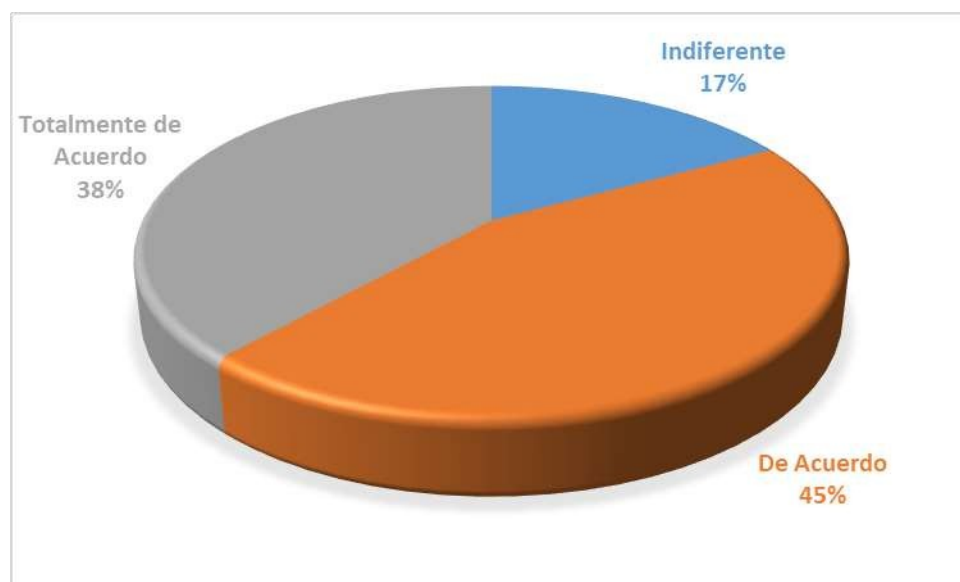


Figura 14 El operador logístico cumple con los plazos solicitados por la línea naviera.

Elaboración propia

Interpretación:

Para esta afirmación, 39 clientes exportadores encuestados estuvieron de acuerdo y totalmente de acuerdo con la afirmación, representado un 93% de la muestra ya que dijeron que el operador logístico cumple con los plazos solicitados por la línea naviera., por otro lado, hubo 4 exportadores que se mostraron indiferentes a la afirmación, representado un 17% del total de la encuesta.

Tabla 7

El servicio eficiente que recibo por parte del operador logístico permite enfocarme en el core business de la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De Acuerdo	15	31,9
	Totalmente de Acuerdo	32	68,1
	Total	47	100,0

Fuente: Elaboración propia

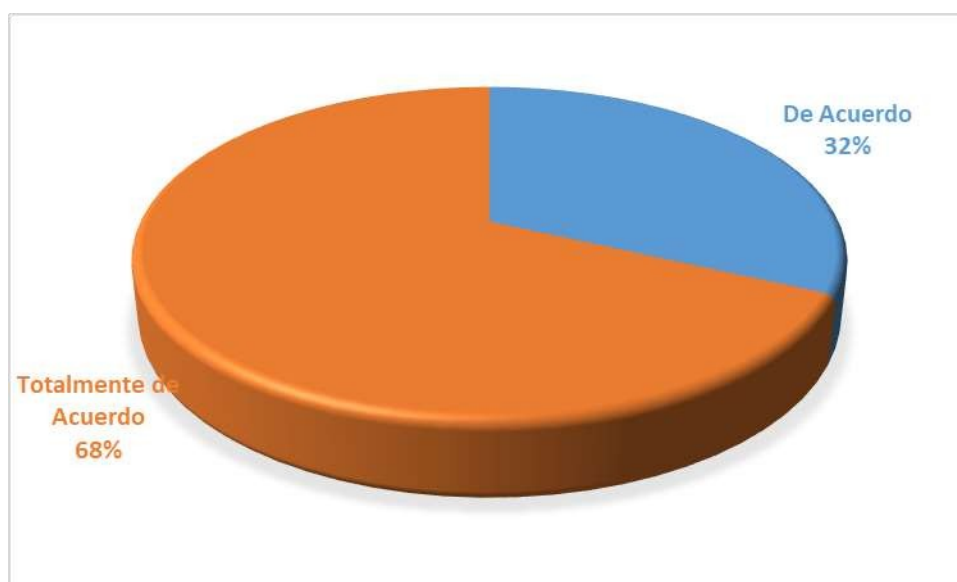


Figura 15 El servicio eficiente que recibo por parte del operador logístico me permite enfocarme en el core business de la empresa.

Elaboración propia

Interpretación:

Como se puede observar en la tabla 7 y figura 15 se muestra la percepción de los encuestados con respecto al servicio eficiente que reciben por parte del operador logístico el cual les permite enfocarse en el core business de la empresa. Donde se obtuvo como resultado que el 32% se encuentra de acuerdo con la afirmación y 68% se encuentra totalmente de acuerdo, siendo el 100 % de los encuestados estar de acuerdo con que el servicio del operador logístico les permite enfocarse en el core business de la empresa.

Tabla 8

Trabajar con este operador logístico me permite acceder a nuevos mercados.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De Acuerdo	26	55,3
	Totalmente de Acuerdo	21	44,7
	Total	47	100,0

Fuente: Elaboración propia

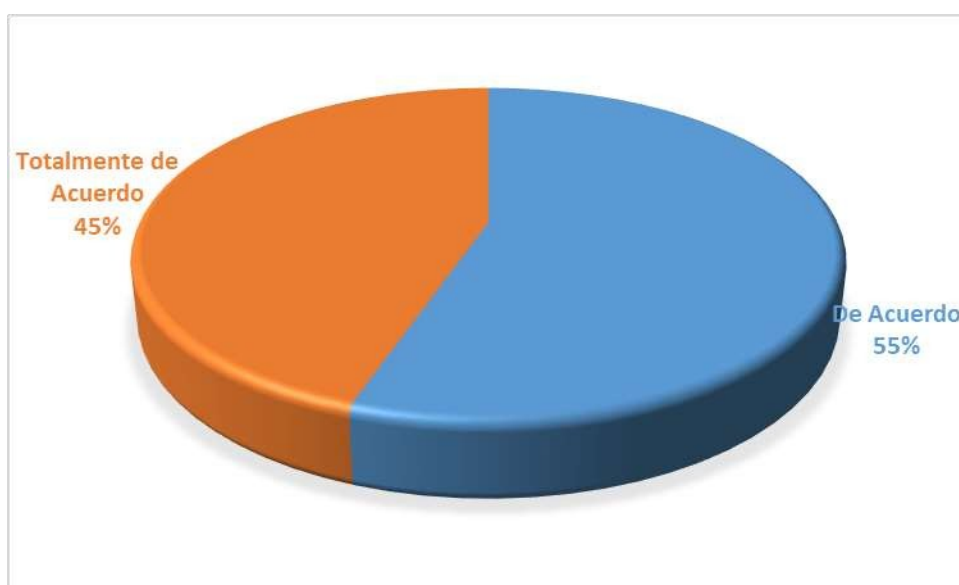


Figura 16 Trabajar con este operador logístico me permite acceder a nuevos mercados

Elaboración propia

Interpretación:

Como se puede observar en la tabla 8 y figura 16 se muestra la percepción de los encuestados con respecto al acceso a nuevos mercados al trabajar con este operador logístico. Donde se obtuvo como resultado que 26 encuestados que representan el 55% se encuentra de acuerdo con la afirmación y 21 encuestados que representan el 45% de la muestra se encuentra totalmente de acuerdo, siendo el 100 % de los encuestados estar de acuerdo con que trabajar con este operador logístico permite acceder a nuevos mercados.

Tabla 9

La capacidad de reacción del operador logístico reduce los riesgos del embarque

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Indiferente	4	8,5
	De Acuerdo	25	53,2
	Totalmente de Acuerdo	18	38,3
	Total	47	100,0

Fuente: Elaboración propia

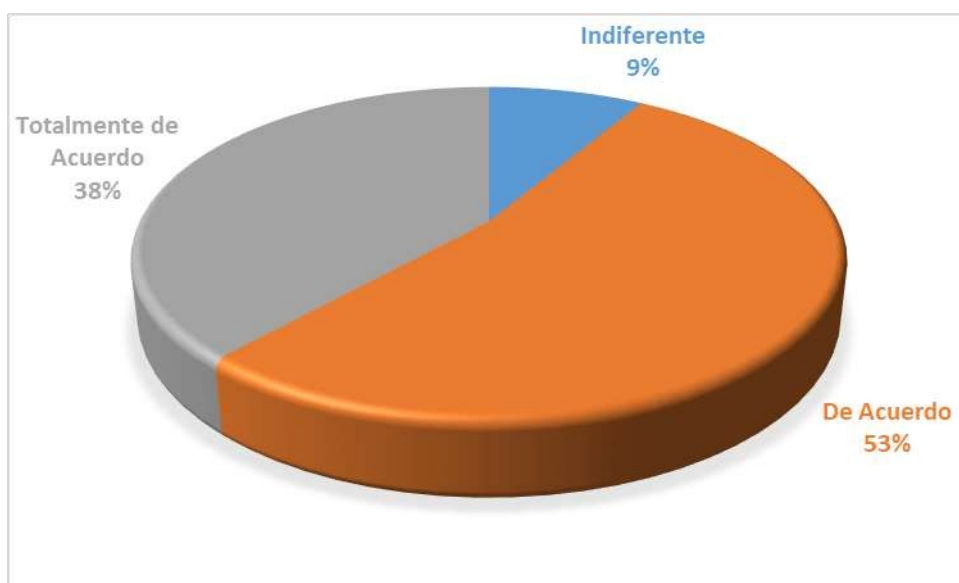


Figura 17 La capacidad de reacción del operador logístico reduce los riesgos del embarque

Elaboración propia

Interpretación:

Para esta afirmación, 43 clientes exportadores encuestados estuvieron de acuerdo y totalmente de acuerdo con la afirmación, representado un 92% de la muestra ya que dijeron que la capacidad de reacción del operador logístico reduce los riesgos del embarque., por otro lado, hubo 4 exportadores que se mostraron indiferentes a la afirmación, representado un 9% del total de la encuesta.

Tabla 10

La integración del servicio logístico me permite reducir los costos (logísticos).

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Indiferente	6	12,8
	De Acuerdo	22	46,8
	Totalmente de Acuerdo	19	40,4
	Total	47	100,0

Fuente: Elaboración propia

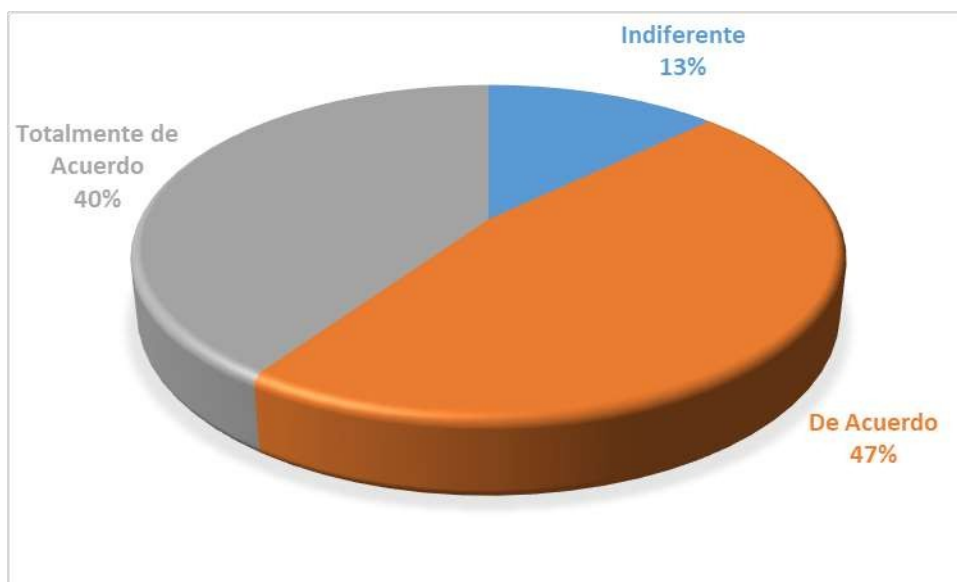


Figura 18 La integración del servicio logístico me permite reducir los costos (logísticos).

Elaboración propia

Interpretación:

Para la décima afirmación, se muestra la percepción de los encuestados con respecto a la reducción de los costos gracias a la integración del servicio logístico. Donde se obtuvo como resultado que 22 encuestados que representan el 46,8% se encuentra de acuerdo con la afirmación y 19 encuestados que representan el 40,4% de la muestra se encuentra totalmente de acuerdo, y 6 de los exportadores tienen una percepción indiferente, es decir no están de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación.

Tabla 11

El operador logístico se encarga de la documentación necesaria de manera eficiente.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De Acuerdo	22	46,8
	Totalmente de Acuerdo	25	53,2
	Total	47	100,0

Fuente: Elaboración propia

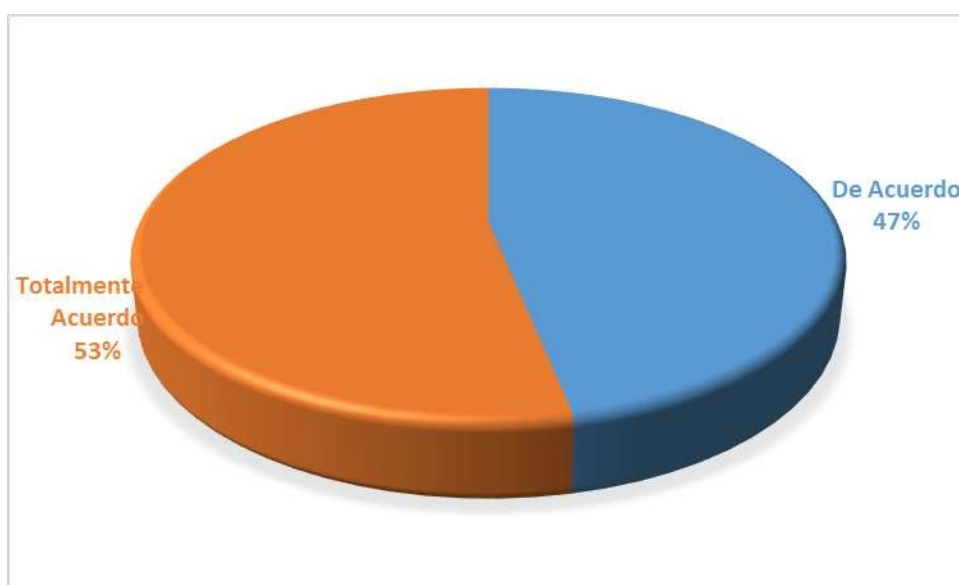


Figura 19 El operador logístico se encarga de la documentación necesaria de manera eficiente.

Elaboración propia

Interpretación:

Como se puede observar en la tabla 11 y figura 19 se muestra la percepción de los encuestados con respecto a los camiones adecuado para el transporte de contenedores reefer. Donde se obtuvo como resultado que el 47% se encuentra de acuerdo con la afirmación y 53% se encuentra totalmente de acuerdo, siendo el 100 % de los encuestados estar de acuerdo con que el operador logístico cuenta con camiones adecuados para el trasportarte de contenedores reefer.

Tabla 12

El operador logístico emite los documentos oportunamente.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Indiferente	3	6,4
	De Acuerdo	17	36,2
	Totalmente de Acuerdo	27	57,4
	Total	47	100,0

Fuente: Elaboración propia

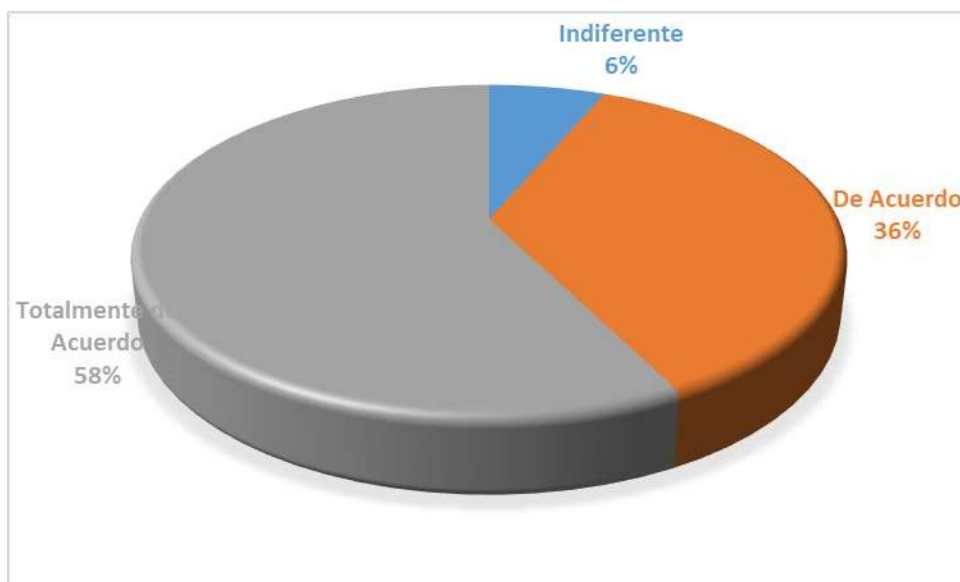


Figura 20 El operador logístico emite los documentos oportunamente.

Elaboración propia

Interpretación:

Para esta afirmación, 44 clientes exportadores encuestados estuvieron de acuerdo y totalmente de acuerdo con la afirmación, representado un 94% de la muestra ya que dijeron que el operador logístico emite los documentos oportunamente, por otro lado, hubo 3 exportadores se mostraron indiferentes, representado un 6% del total de la encuesta.

Tabla 13

La frecuencia con la que el operador logístico monitorea el trayecto de la mercadería es el adecuado.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De Acuerdo	16	34,0
	Totalmente de Acuerdo	31	66,0
	Total	47	100,0

Fuente: Elaboración propia

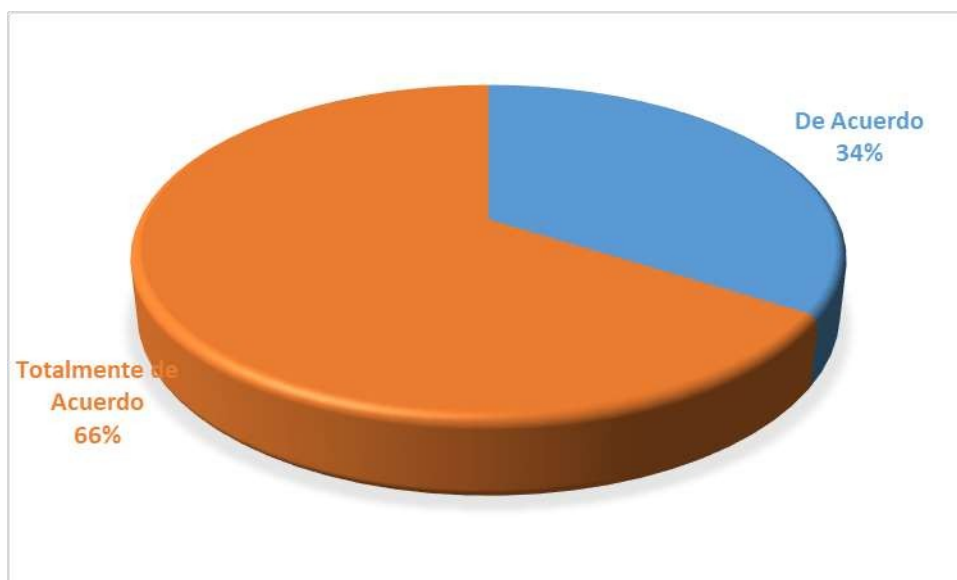


Figura 21 La frecuencia con la que el operador logístico monitorea el trayecto de la mercadería es el adecuado.
Elaboración propia

Interpretación:

Para este caso, de los 47 encuestado arrojó como resultado que la mayoría están de acuerdo y totalmente de acuerdo con que la frecuencia con la que el operador logístico monitorea el trayecto de la mercadería es el adecuado, representando el 100% de la muestra encuestada.

Tabla 14

El operador logístico me mantiene informado de todos los procesos realizados.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Indiferente	1	2,1
	De Acuerdo	15	31,9
	Totalmente de Acuerdo	31	66,0
	Total	47	100,0

Fuente: Elaboración propia

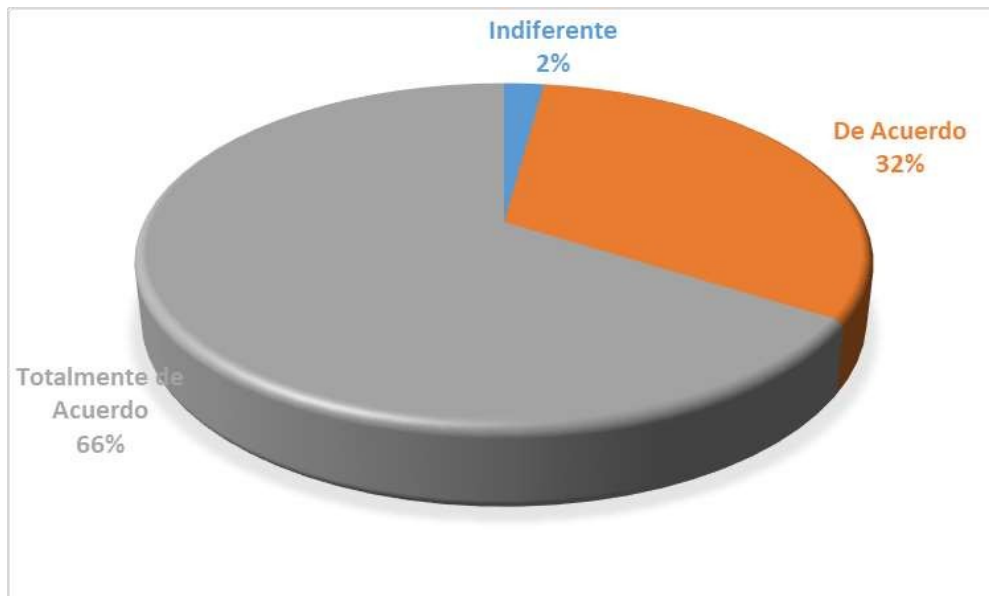


Figura 22 El operador logístico me mantiene informado de todos los procesos realizados.

Elaboración propia

Interpretación:

Como se observa en la afirmación número 14 de los 47 encuestados, el 66% está totalmente de acuerdo, el 32% está de acuerdo respecto a la información que proporciona el operador logístico de todos los procesos realizados, por otro lado 1 encuestado se mantiene indiferente a la afirmación representado un 2%.

Tabla 15

El operador logístico prepara adecuadamente el contenedor antes de cargar la mercadería.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De Acuerdo	11	23,4
	Totalmente de Acuerdo	36	76,6
	Total	47	100,0

Fuente: Elaboración propia

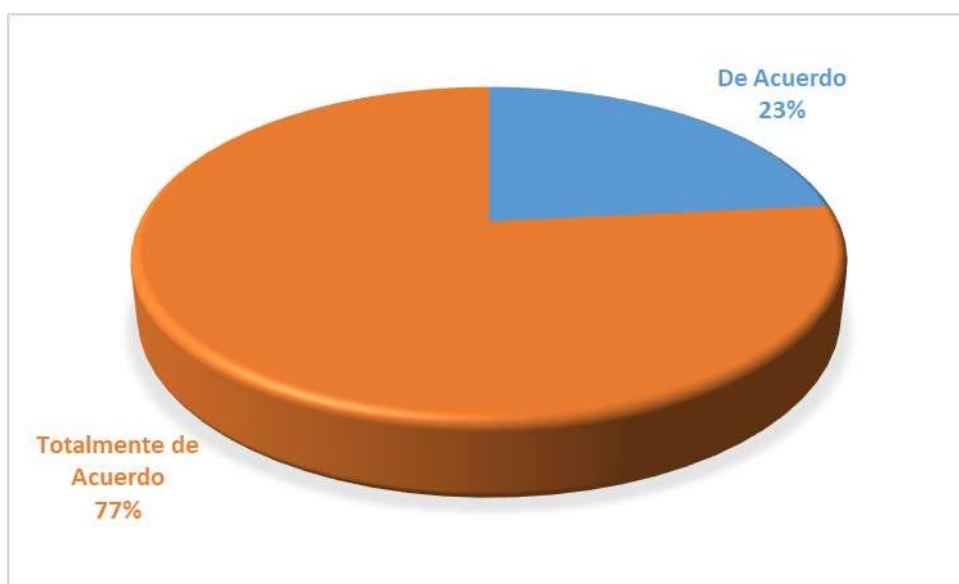


Figura 23 El operador logístico prepara adecuadamente el contenedor antes de cargar la mercadería.

Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 15 y la figura 23, se muestran los resultados obtenidos con referencia a la preparación adecuada de los contenedores antes de cargar la mercadería, donde podemos observar que de los 47 encuestados 11 exportadores están de acuerdo con la afirmación, representado el 23% de la totalidad y 36 encuestados representado el 77 %, están totalmente de acuerdo.

Tabla 16

El operador logístico manipula la mercadería adecuadamente.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De Acuerdo	11	23,4
	Totalmente de Acuerdo	36	76,6
	Total	47	100,0

Fuente: Elaboración propia

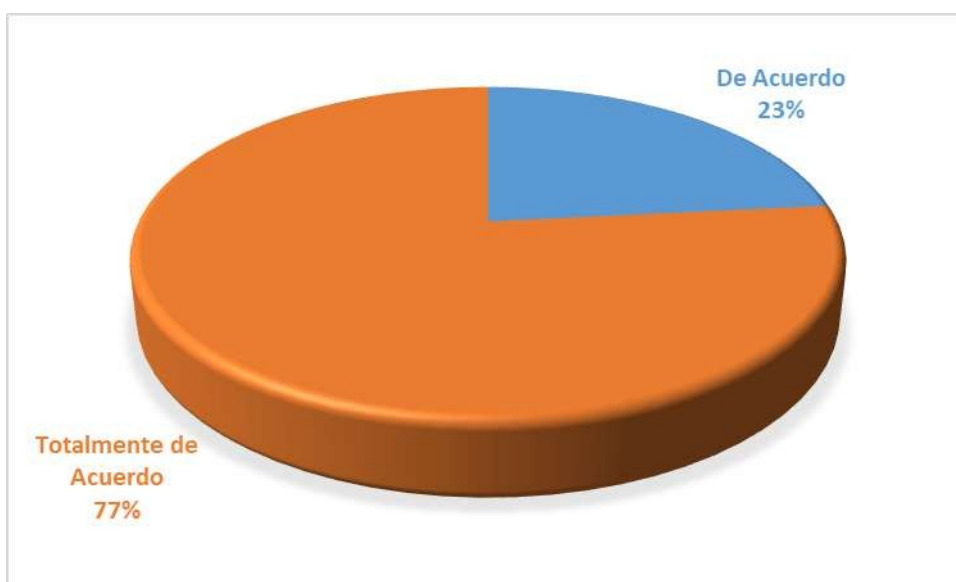


Figura 24 El operador logístico manipula la mercadería adecuadamente.

Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 16 y figura 24, podemos observar los resultados obtenidos, donde del 100% de la muestra encuestada el 77% se encuentra totalmente de acuerdo con respecto a que el operador logístico manipula la mercadería adecuadamente, mientras que el 23% está de acuerdo con la afirmación.

Tabla 17

La mercadería es trasportada a la temperatura requerida.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De Acuerdo	12	25,5
	Totalmente de Acuerdo	35	74,5
	Total	47	100,0

Fuente: Elaboración propia

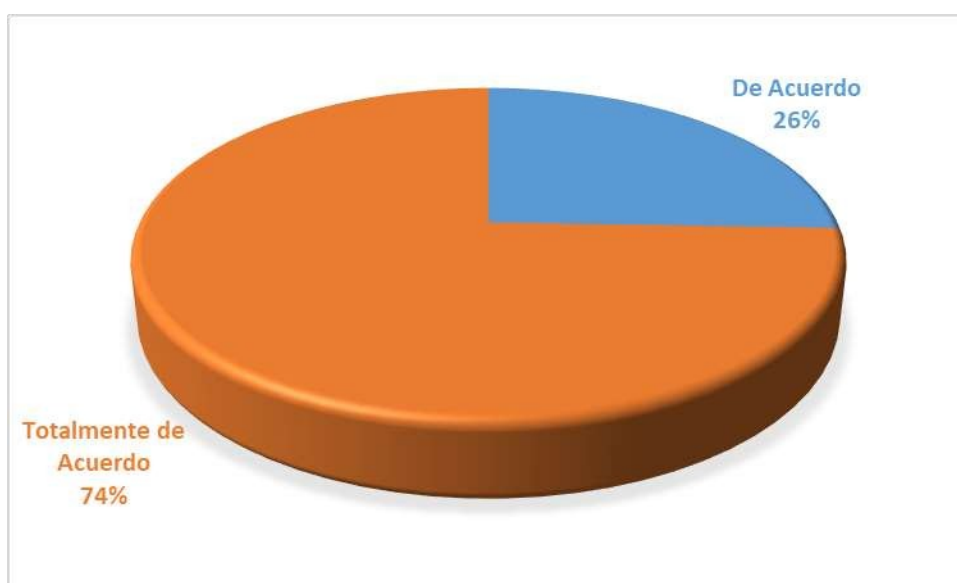


Figura 25 La mercadería es trasportada a la temperatura requerida.

Elaboración propia

Interpretación:

Como se puede observar en la tabla 17 y figura 25, del 100% de la muestra encuestada ,35 encuestados que representan el 74% se encuentra totalmente de acuerdo y 12 encuestados que representan el 17% está de acuerdo con que la mercadería es trasportada a la temperatura requerida.

Tabla 18

La mercadería es cargada en unidades aptas para su traslado.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De Acuerdo	16	34,0
	Totalmente de Acuerdo	31	66,0
	Total	47	100,0

Fuente: Elaboración propia

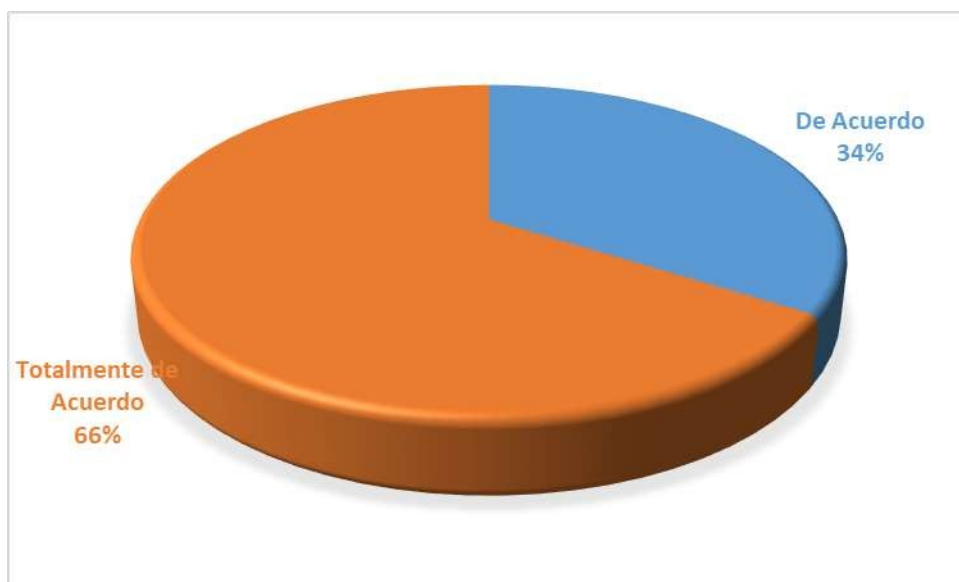


Figura 26 La mercadería es cargada en unidades aptas para su traslado.

Elaboración propia

Interpretación:

Se observa en la figura 26, del 100% de la muestra encuestada el 66% se encuentra totalmente de acuerdo y el 34% está de acuerdo con que la mercadería es cargada en unidades aptas para su traslado.

Tabla 19

La mercadería ingresa a puerto con los precintos en buenas condiciones.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De Acuerdo	12	25,5
	Totalmente de Acuerdo	35	74,5
	Total	47	100,0

Fuente: Elaboración propia

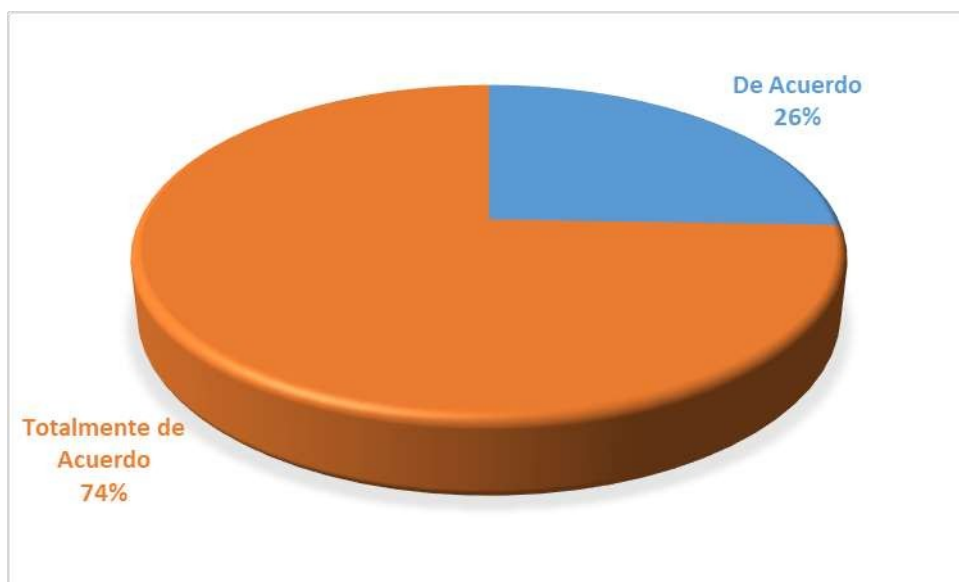


Figura 27 La mercadería ingresa a puerto con los precintos en buenas condiciones.

Elaboración propia

Interpretación:

Como podemos observar en la tabla 19 y figura 27, de los 47 encuestados arrojo como resultado que la mayoría está de acuerdo y totalmente de acuerdo con que la mercadería ingresa a puerto con los precintos en buenas condiciones, representando el 100% de la muestra encuestada.

Tabla 20

La mercadería ingresa al puerto el día y hora pactada.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Indiferente	5	10,6
	De Acuerdo	19	40,4
	Totalmente de Acuerdo	23	48,9
	Total	47	100,0

Fuente: Elaboración propia

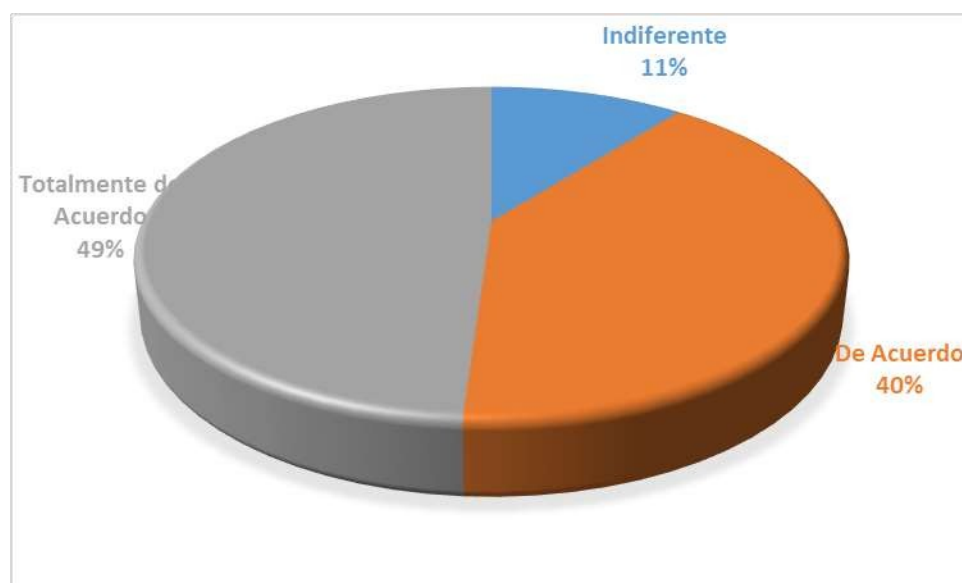


Figura 28 La mercadería ingresa al puerto el día y hora pactada.

Elaboración propia

Interpretación:

En este caso, de los 47 el 40% de acuerdo y 49 % totalmente de acuerdo, con que la mercadería ingresa al puerto el día y hora pactada pero el 11% tuvo una postura indiferente. se concluye que el 89% de los exportadores afirman que la mercadería ingresa a puerto el día y hora pactada.

Tabla 21

El servicio del operador logístico supera mis expectativas.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En Desacuerdo	3	6,4
	Indiferente	9	19,1
	De Acuerdo	23	48,9
	Totalmente de Acuerdo	12	25,5
	Total	47	100,0

Fuente: Elaboración propia
 Datos obtenidos de la propia investigación

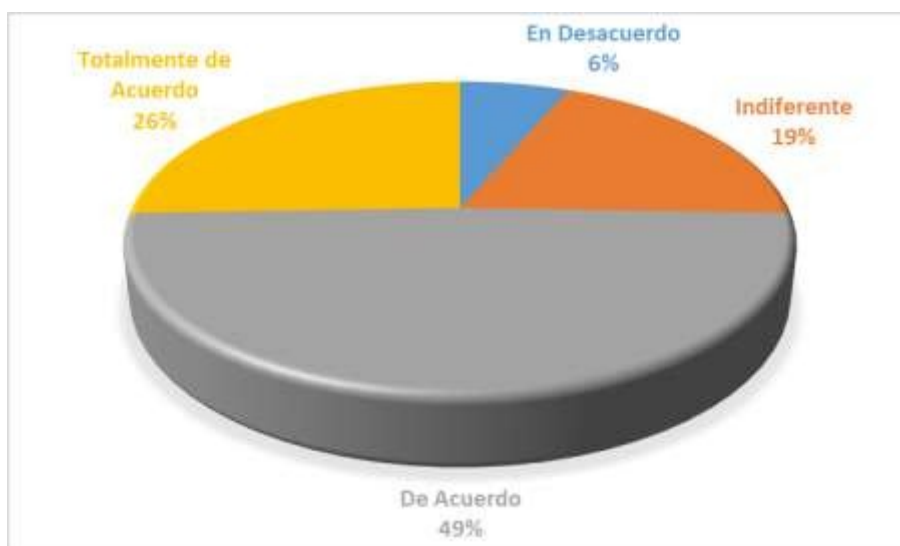


Figura 29 El servicio del operador logístico supera mis expectativas.

Elaboración propia

Interpretación:

Como podemos observar en la tabla 21, el 75% de los exportadores encuestados están de acuerdo o totalmente de acuerdo con la afirmación, indicando que el servicio del operador logístico si supera sus expectativas, por otro lado, el 6% está en desacuerdo con la afirmación y el 19% no está de acuerdo ni en desacuerdo ya que marcaron indiferente. Podemos concluir que el servicio del operador logístico supera las expectativas de la mayoría de sus clientes encuestados.

Tabla 22

Los resultados del servicio recibido por el operador logístico son satisfactorios.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Indiferente	5	10,6
	De Acuerdo	18	38,3
	Totalmente de Acuerdo	24	51,1
	Total	47	100,0

Fuente: Elaboración propia
 Datos obtenidos de la propia investigación

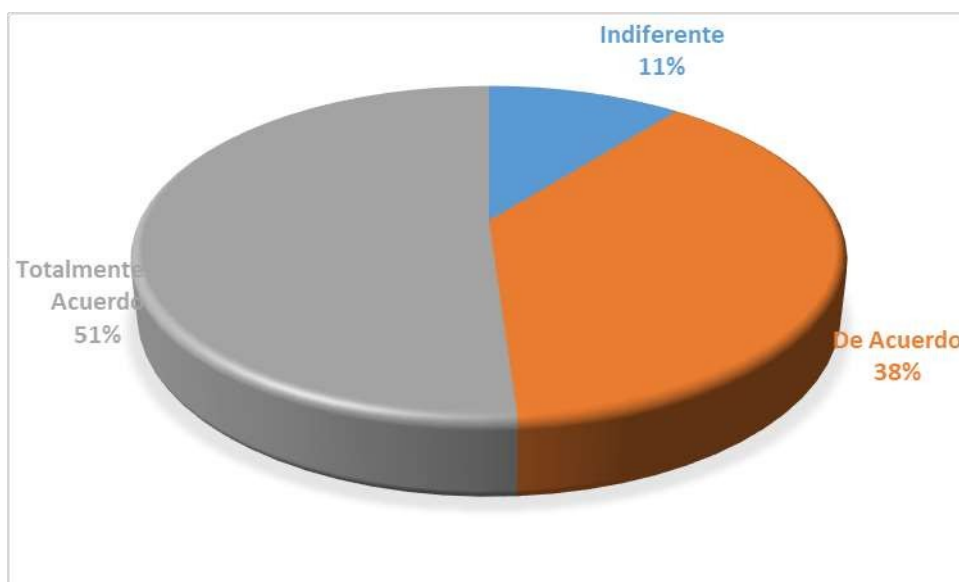


Figura 30 Los resultados del servicio recibido por el operador logístico son satisfactorios.

Elaboración propia

Interpretación:

Se puede observar que del 100% de encuestados, 18 exportadores se encuentran de acuerdo representado un 38% y el 51% está totalmente de acuerdo con los resultados del servicio recibido por el operador logístico, y el 11% de encuestados.

Tabla 23

El operador logístico cumple con todo lo pactado.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Indiferente	6	12,8
	De Acuerdo	17	36,2
	Totalmente de Acuerdo	24	51,1
	Total	47	100,0

Fuente: Elaboración propia

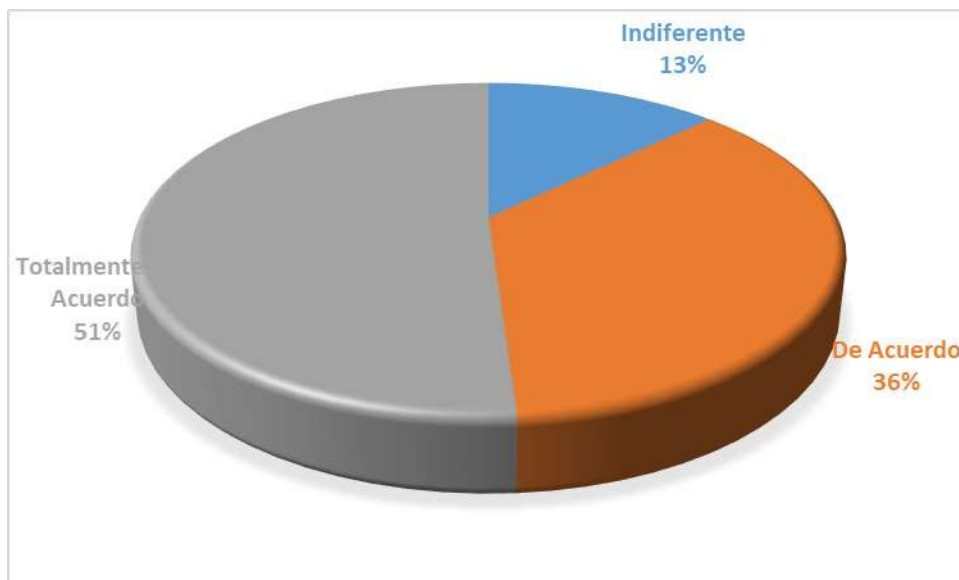


Figura 31 El operador logístico cumple con todo lo pactado.

Elaboración propia

Interpretación:

Como podemos observar el 36% de los encuestados está de acuerdo con la afirmación y el 51% totalmente de acuerdo con que el operador logístico cumple con todo lo pactado, mientras que el 13% tuvo una postura indiferente, podemos concluir que más de 85% están conformes con el cumplimiento del operador logístico.

Tabla 24

El operador logístico brinda servicios de calidad.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Indiferente	3	6,4
	De Acuerdo	22	46,8
	Totalmente de Acuerdo	22	46,8
	Total	47	100,0

Fuente: Elaboración propia

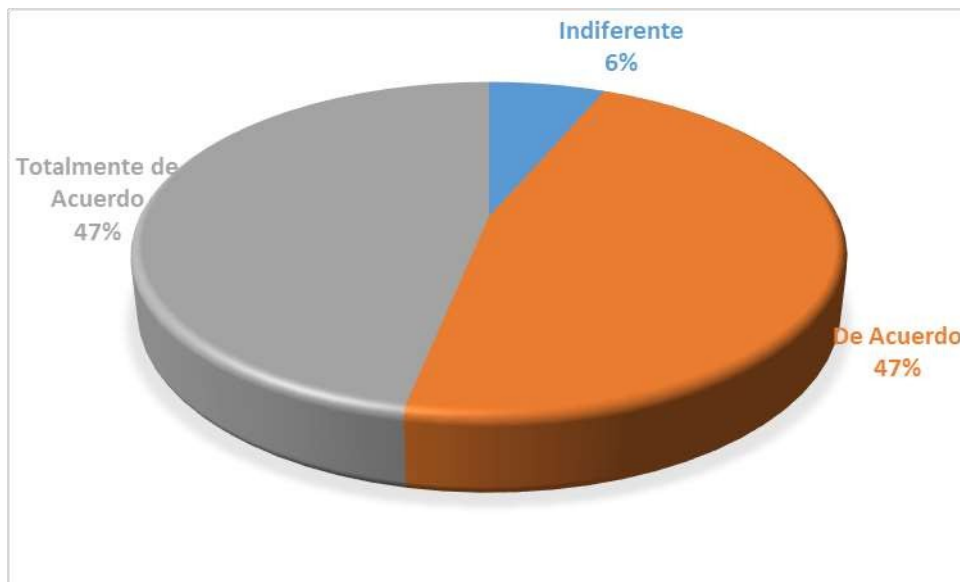


Figura 32 El operador logístico brinda servicios de calidad.

Elaboración propia

Interpretación:

Para esta afirmación, podemos observar que el 94% de los encuestados está de acuerdo o totalmente de acuerdo que el operador logístico brinda servicio de calidad, mientras que el 6% marco indiferente respecto a la afirmación

Tabla 25

La capacidad de reacción del operador logístico frente a los inconvenientes que se presentan es el esperado.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Indiferente	3	6,4
	De Acuerdo	27	57,4
	Totalmente de Acuerdo	17	36,2
	Total	47	100,0

Fuente: Elaboración propia

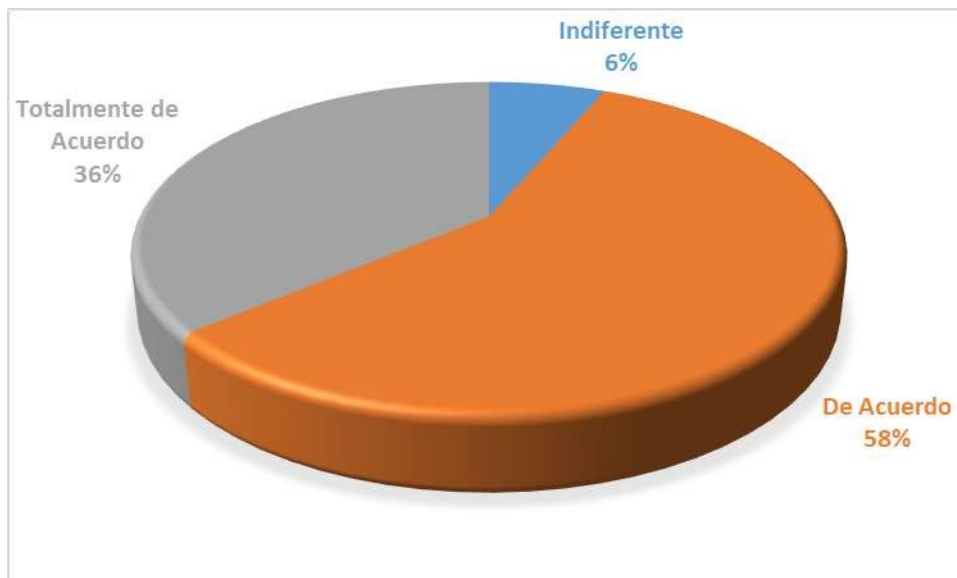


Figura 33 La capacidad de reacción del operador logístico frente a los inconvenientes que se presentan es el esperado.

Elaboración propia

Interpretación:

Como se puede observar en la figura 33, el 58% está de acuerdo, el 36% totalmente de acuerdo con la afirmación sobre que la capacidad de reacción del operador logístico frente a los inconvenientes que se presentan en el esperado. Podemos concluir que más del 90 % se encuentra conforme con la capacidad de reacción del operador logístico.

Tabla 26

El desempeño del operador logístico es el esperado.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Indiferente	7	14,9
	De Acuerdo	23	48,9
	Totalmente de Acuerdo	17	36,2
	Total	47	100,0

Fuente: Elaboración propia

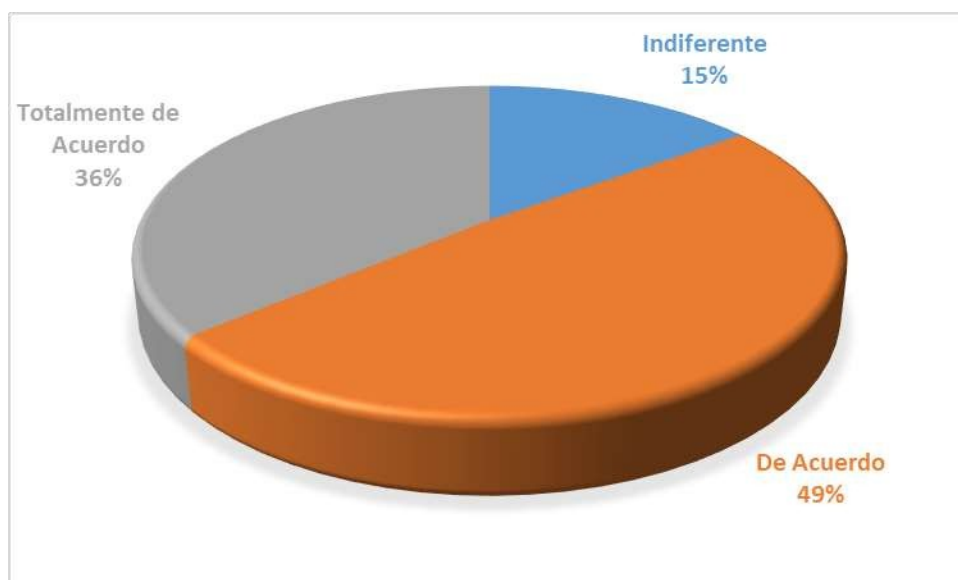


Figura 34 El desempeño del operador logístico es el esperado.

Elaboración propia

Interpretación:

En este caso el 85% de los exportadores encuestados está de acuerdo o totalmente de acuerdo con que el desempeño del operador logístico es el esperado y el 15% indiferente eso quiere decir que no está de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 27

Los empleados del operador logístico se involucran con mi embarque.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Indiferente	8	17,0
	De Acuerdo	23	48,9
	Totalmente de Acuerdo	16	34,0
	Total	47	100,0

Fuente: Elaboración propia

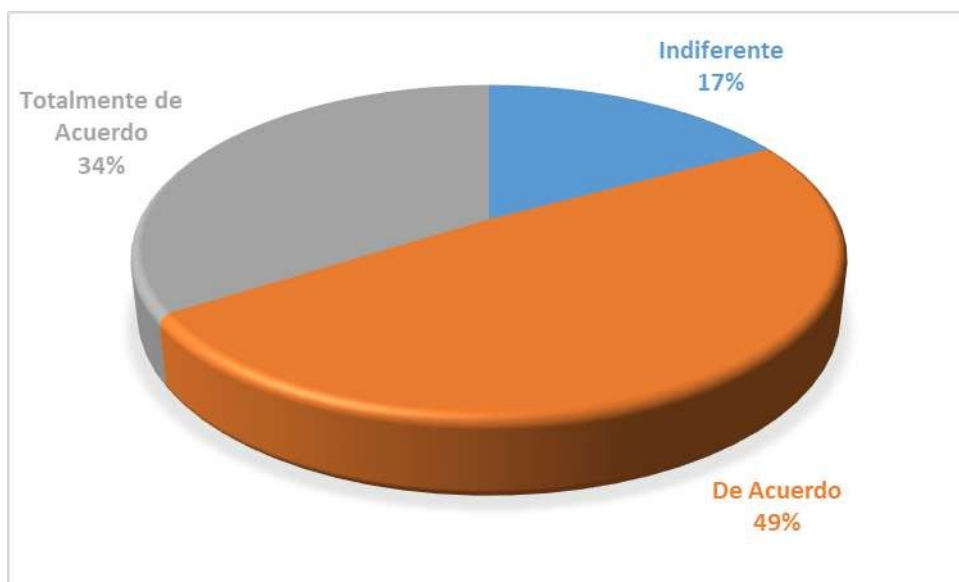


Figura 35 Los empleados del operador logístico se involucran con mi embarque.

Elaboración propia

Interpretación:

Como podemos observar en la tabla y figura 35, el 83% de los exportadores encuestados están de acuerdo o totalmente de acuerdo con la afirmación, indicando que el empleado del operador logístico se involucra con mi embarque, por otro lado, el 17% no está de acuerdo ni en desacuerdo, ya que marcaron indiferente.

Tabla 28

Mi experiencia con este operador logístico cumple con mis expectativas.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Indiferente	8	17,0
	De Acuerdo	18	38,3
	Totalmente de Acuerdo	21	44,7
	Total	47	100,0

Fuente: Elaboración propia

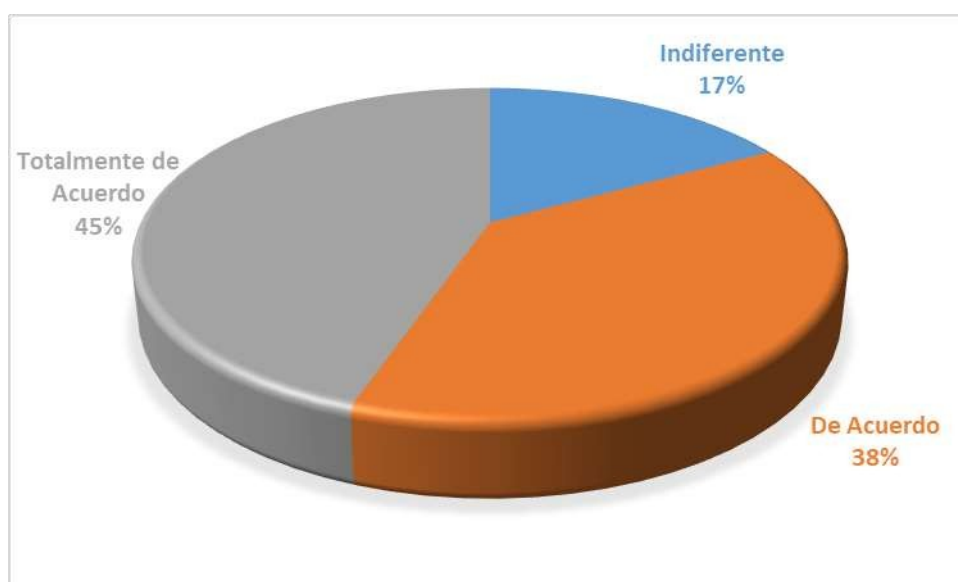


Figura 36 Mi experiencia con este operador logístico cumple con mis expectativas.

Elaboración propia

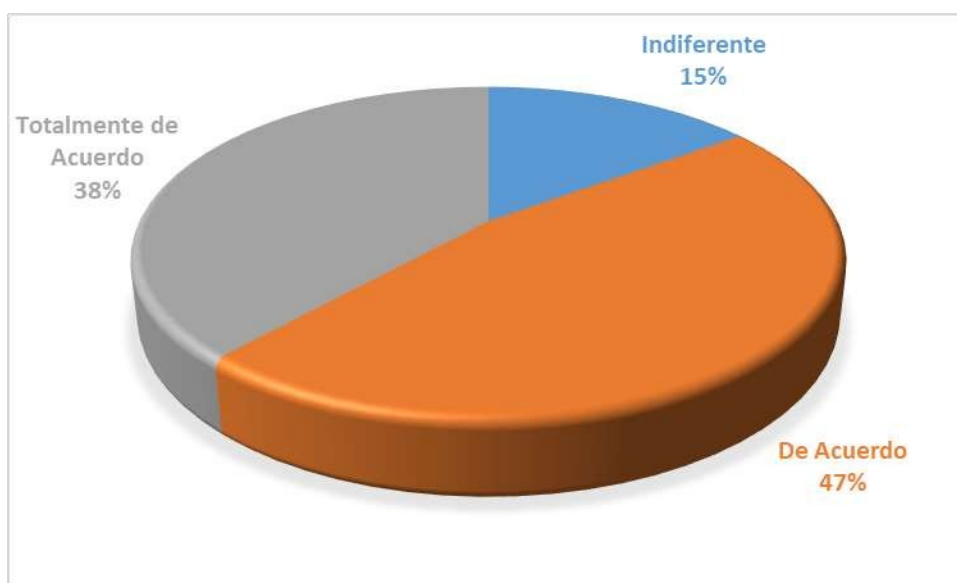
Interpretación:

Como se observa en la tabla y figura 36, el 83% de los exportadores encuestados están de acuerdo o totalmente de acuerdo con la afirmación, indicando que su experiencia con este operador logístico cumple con sus expectativas, por otro lado, el 17% no está de acuerdo ni en desacuerdo, ya que marcaron indiferente.

Tabla 29*Recomendare el servicio ofrecido por el operador logístico*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Indiferente	7	14,9
	De Acuerdo	22	46,8
	Totalmente de Acuerdo	18	38,3
	Total	47	100,0

Fuente: Elaboración propia

*Figura 37* Recomendare el servicio ofrecido por el operador logístico.

Elaboración propia

Interpretación:

El 47% de los encuestados está totalmente de acuerdo, el 38% está de acuerdo con la afirmación sobre recomendar el servicio logístico ofrecido por este operador logístico y solo el 15 % tuvo una postura indiferente respecto a la presente afirmación. Se concluye que la mayoría de los exportadores si recomendaran el servicio ofrecido por este operador logístico.

Tabla 30

El operador logístico está especializado en brindar servicios de exportación de productos congelados

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De Acuerdo	20	42,6
	Totalmente de Acuerdo	27	57,4
	Total	47	100,0

Fuente: Elaboración propia

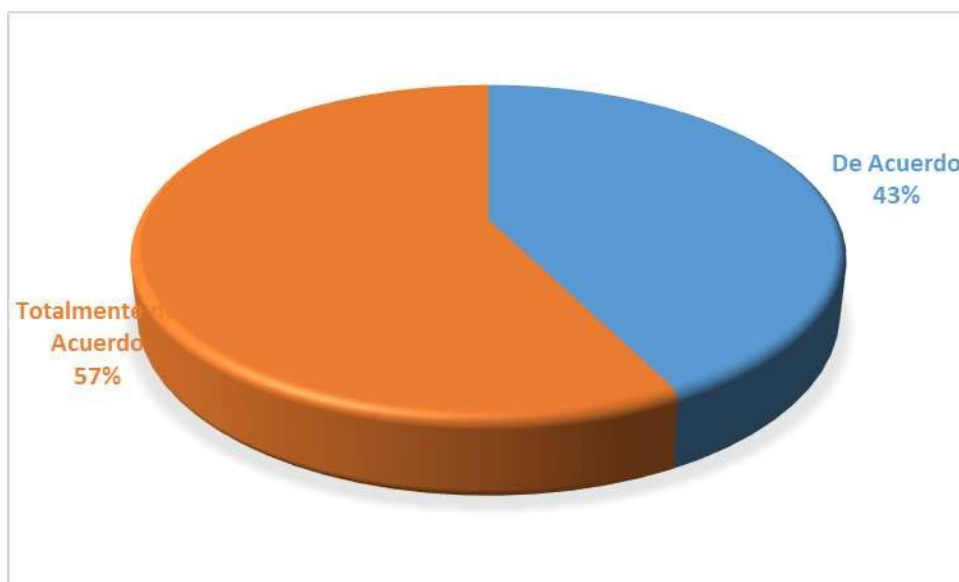


Figura 38 El operador logístico está especializado en brindar servicios de exportación de productos congelados. Elaboración propia

Interpretación:

De los 47 encuestados, el 57 % de los exportadores está totalmente de acuerdo o de acuerdo en que el operador logístico está especializado en brindar servicios de exportación de productos congelados, y el 43% está de acuerdo con la presente afirmación. Se concluye que el 100% de encuestados considera que el operador logístico si está especializado en el servicio de exportaciones de productos congelados.

Tabla 31

Me siento insatisfecho con los precios que ofrece el operador logístico.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en Desacuerdo	32	68,1
	En Desacuerdo	15	31,9
	Total	47	100,0

Fuente: Elaboración propia

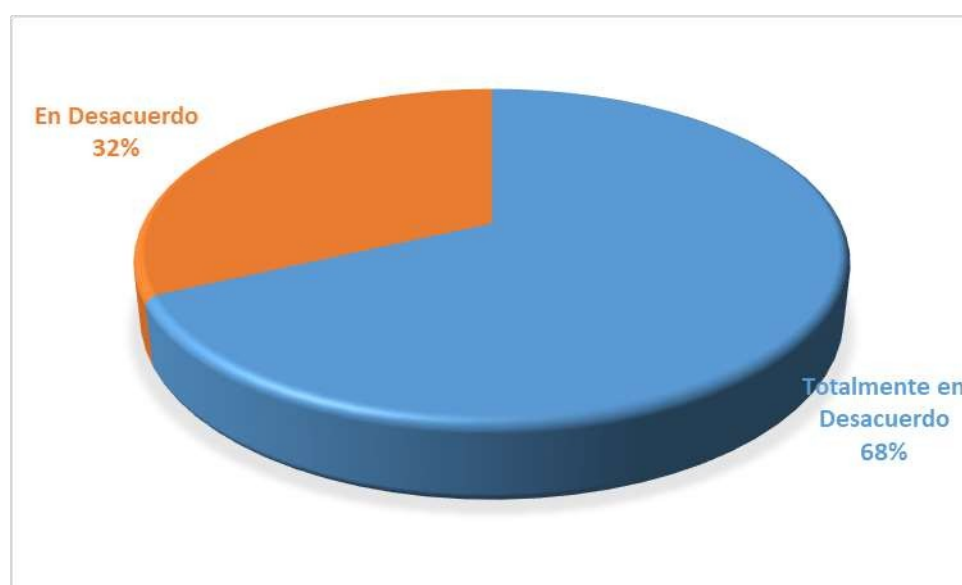


Figura 39 Me siento insatisfecho con los precios que ofrece el operador logístico.

Elaboración propia

Interpretación:

De los resultados obtenidos a la percepción de los exportadores respecto a estar insatisfechos con los precios que ofrece el operador logístico, el 68% de los exportadores encuestados está totalmente en desacuerdo y el 32% está en desacuerdo con la afirmación. Concluimos que el 100% de los exportadores no están insatisfechos con los precios que ofrece el operador logístico.

Tabla 32

Me siento insatisfecho con los horarios de trabajo del operador logístico.

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Totalmente en Desacuerdo	40	85,1
En Desacuerdo	7	14,9
Total	47	100,0

Fuente: Elaboración propia

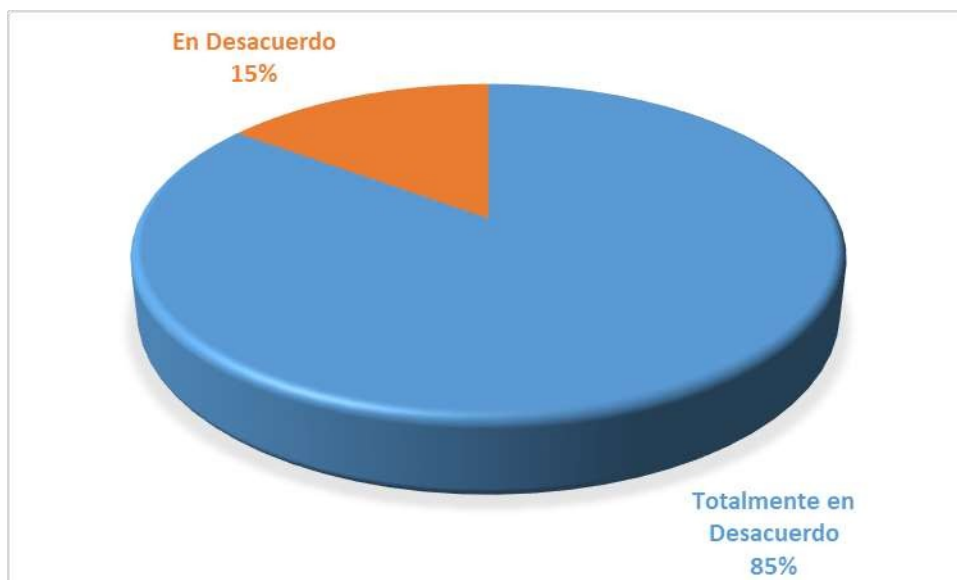


Figura 40 Me siento insatisfecho con los horarios de trabajo del operador logístico.

Elaboración propia

Interpretación:

De los resultados obtenidos a la percepción de los exportadores respecto a estar insatisfechos con los horarios de trabajo que ofrece el operador logístico, el 68% de los exportadores encuestados está totalmente en desacuerdo y el 32% está en desacuerdo con la afirmación. Se concluye que el 100% de los exportadores no están insatisfechos con los horarios de trabajo que ofrece el operador logístico.

Tabla 33

Me encuentro satisfecho con el servicio adquirido.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Indiferente	8	17,0
	De Acuerdo	19	40,4
	Totalmente de Acuerdo	20	42,6
	Total	47	100,0

Fuente: Elaboración propia
 Datos obtenidos de la propia investigación

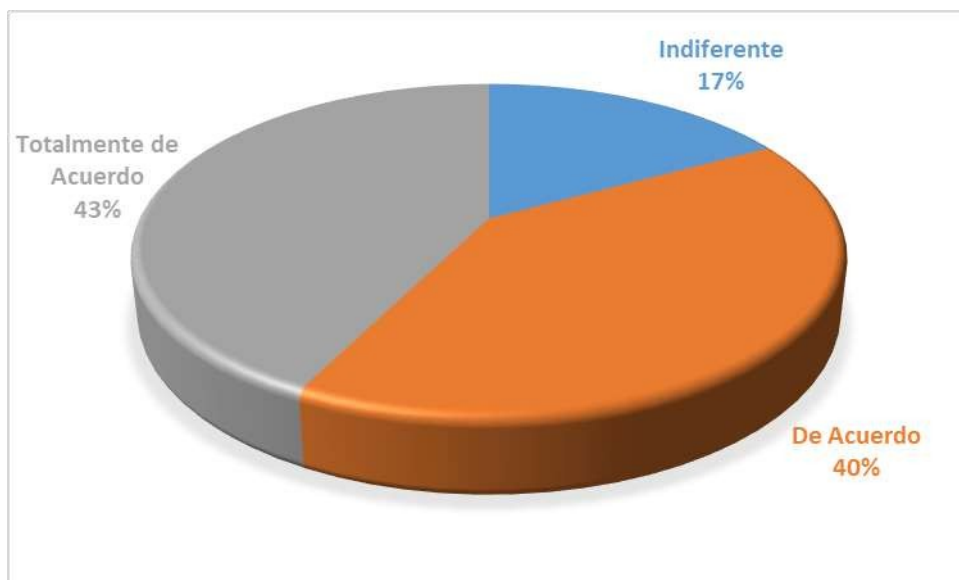


Figura 41 Me encuentro satisfecho con el servicio adquirido.

Elaboración propia

Interpretación:

Para esta afirmación, se muestra los resultados obtenidos a la percepción de los exportadores sobre la satisfacción con el servicio recibido, donde se obtuvo como resultados que, el 43% de los encuestados se encuentran totalmente de acuerdo con la afirmación, un 40% está de acuerdo, y el 17 % marco estar indiferente. Se concluye que más del 80 % de exportadores se encuentra satisfecho con el servicio adquirido del operador logístico.

Tabla 34

Me siento satisfecho con el tiempo de espera para iniciar el servicio.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De Acuerdo	19	40,4
	Totalmente de Acuerdo	28	59,6
	Total	47	100,0

Fuente: Elaboración propia
 Datos obtenidos de la propia investigación

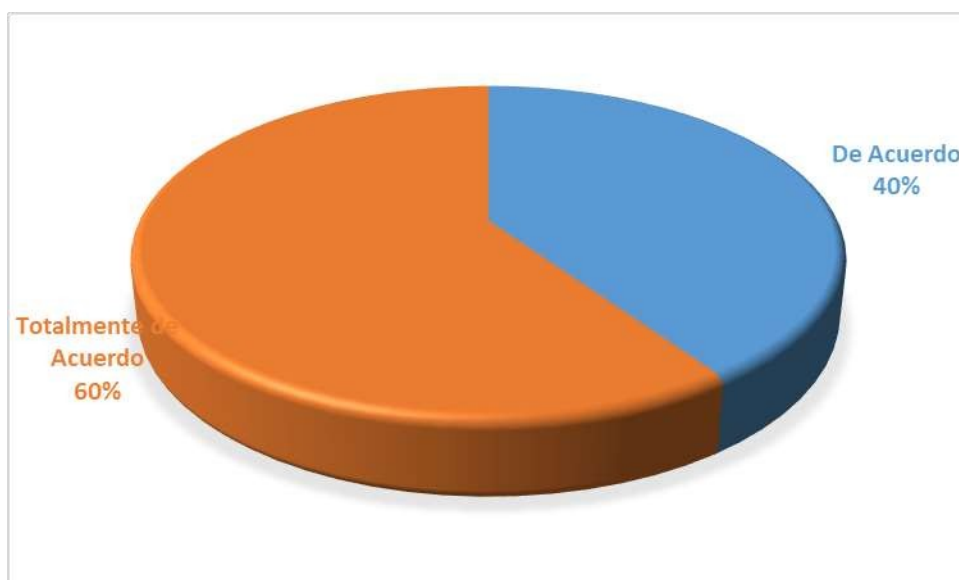


Figura 42 Me siento satisfecho con el tiempo de espera para iniciar el servicio.

Elaboración propia

Interpretación:

Para esta afirmación, se muestra los resultados obtenidos a la percepción de los exportadores sobre la afirmación satisfacción con el tiempo de espera para iniciar el servicio, donde se obtuvo como resultados que, el 60% de los encuestados se encuentran totalmente de acuerdo con la afirmación y un 40% está de acuerdo, Se concluye que 100 % de la muestra considera que está satisfecho con el tiempo de espera para iniciar un servicio.

Tabla 35

Me complace la atención personalizada que tiene este operador logístico .

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De Acuerdo	33	70,2
	Totalmente de Acuerdo	14	29,8
	Total	47	100,0

Fuente: Elaboración propia
 Datos obtenidos de la propia investigación

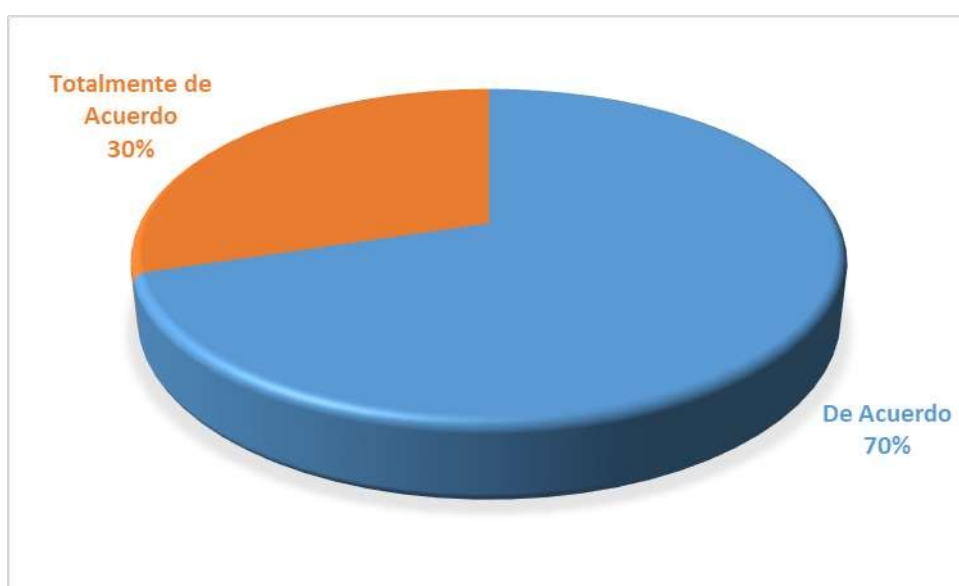


Figura 43 Me complace la atención personalizada que tiene este operador logístico.

Elaboración propia

Interpretación:

Para la penúltima afirmación, se muestra los resultados obtenidos a la percepción de los exportadores, indicando que la atención personalizada que tiene este operador logístico los complace, donde se obtuvo como resultados que, el 30% de los encuestados se encuentran totalmente de acuerdo con la afirmación y un 70% está de acuerdo, siendo que el 100 % de la muestra considera que esta complacido con la atención personalizada del operador logístico.

Tabla 36

Seguiré tomando el servicio de este operador logístico.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De Acuerdo	25	53,2
	Totalmente de Acuerdo	22	46,8
	Total	47	100,0

Fuente: Elaboración propia
 Datos obtenidos de la propia investigación

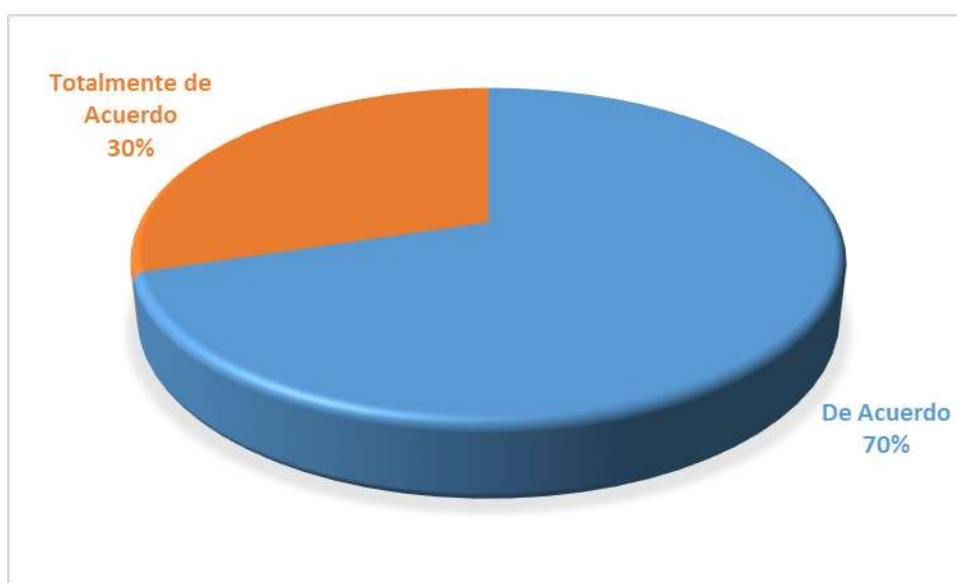


Figura 44 Seguiré tomando el servicio de este operador logístico.

Elaboración propia

Interpretación:

Para la última afirmación, se muestra los resultados obtenidos a la percepción de los exportadores sobre la afirmación de seguir tomando el servicio de este operador logístico, donde se obtuvo como resultados que, el 30% de los encuestados se encuentran totalmente de acuerdo con la afirmación y un 70% está de acuerdo, siendo el 100 % de la muestra considera que seguirá tomando el servicio.

5.2. Análisis de resultados

Con la finalidad de contrastar la hipótesis general y las hipótesis específicas 1,2 y 3 se recopiló información mediante una encuesta dirigida a los clientes exportadores de productos marinos congelados de un operador logístico, cuestionario conformado por 36 afirmaciones, 20 preguntas son de la variable 1 “Gestión logística” y 16 de la variable 2 “satisfacción del cliente”.

Posterior a la recopilación de resultados, se realizó la prueba estadística chi- cuadrado de Person para proceder con el cruce de afirmaciones de la variable 1 “gestión logística” y la variable 2 “satisfacción del cliente”, en las cuales se realizaron 46 contrastes o tablas de contingencia.

Además, para validar la hipótesis general y las hipótesis específicas 1,2 y 3 se analizará primero la relación de las dimensiones de la variable 1 (abastecimiento, producción y distribución) sobre cada uno de las dimensiones de la variable 2 (rendimiento percibido, expectativas y satisfacción).

5.2.1. Prueba de hipótesis específica 1.

Para determinar la aceptación o rechazo de la hipótesis 1, se realizará el cruce de información y la prueba estadística chi- cuadrado, Abastecimiento con las 3 dimensiones de la variable 2 “Satisfacción del cliente” (Rendimiento Percibido, Expectativas y Nivel de satisfacción).

Tabla 37

*Tabla cruzada chi-cuadrado Dimensión: abastecimiento * rendimiento percibido.*

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	47,000 ^a	1	,000
Razón de verosimilitud	63,422	1	,000
Asociación lineal por lineal	46,000	1	,000
N de casos válidos	47		

Función pivotal:

$$\chi_o^2 = \sum_{j=1}^s \sum_{i=1}^r \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 47.000$$

$\chi_o^2 = 47.000$ pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula

$$P(\chi^2 > 47.000) = 0.000$$

Decisión: como 47.000 pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula, aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula.

Conclusión: concluimos diciendo que el abastecimiento se relaciona con rendimiento percibido.

Tabla 38

Pruebas de chi-cuadrado

Expectativas

*Tabla cruzada chi-cuadrado Dimensión: abastecimiento **

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	47,000 ^a	1	,000
Razón de verosimilitud	63,422	1	,000
Asociación lineal por lineal	46,000	1	,000
N de casos válidos	47		

Función pivotal:

$$\chi_o^2 = \sum_{j=1}^s \sum_{i=1}^r \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 47.000$$

$\chi_o^2 = 47.000$ pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula

$$P(\chi^2 > 47.000) = 0.000$$

Decisión: como 47.000 pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula, aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula.

Conclusión: concluimos diciendo que el abastecimiento se relaciona en las expectativas.

Tabla 39

Tabla cruzada chi-cuadrado Dimensión: abastecimiento * Nivel de Satisfacción.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	47,000 ^a	1	,000
Razón de verosimilitud	63,422	1	,000
Asociación lineal por lineal	46,000	1	,000
N de casos válidos	47		

Función pivotal:

$$\chi_o^2 = \sum_{j=1}^s \sum_{i=1}^r \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 47.000$$

$\chi_o^2 = 47.000$ pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula

$$P(\chi^2 > 47.000) = 0.000$$

Decisión: como 47.000 pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula, aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula.

Conclusión: concluimos diciendo que el abastecimiento se relaciona con el nivel de satisfacción.

Entonces, tomando en cuenta los resultados Chi-Cuadrado de la dimensión abastecimiento sobre las 3 dimensiones de la variable 2 “satisfacción del cliente” (rendimiento percibido, expectativas y nivel de satisfacción), podemos concluir que el abastecimiento se relaciona con la satisfacción del cliente. Así mismo, aceptamos la hipótesis específica 1.

5.2.2. Prueba de hipótesis específica 2.

Para determinar la aceptación o rechazo de la hipótesis 1, se realizará el cruce de información y la prueba estadística chi- cuadrado, Producción con las 3 dimensiones de la variable 2 “satisfacción del cliente” (Rendimiento Percibido, Expectativas y Nivel de satisfacción).

Tabla 40

Pruebas de chi-cuadrado
Rendimiento percibido.

Tabla cruzada chi-cuadrado
*Dimensión: Producción **

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16,461 ^a	1	,000
Razón de verosimilitud	22,041	1	,000
Asociación lineal por lineal	16,111	1	,000
N de casos válidos	47		

Función pivotal:

$$\chi_o^2 = \sum_{j=1}^r \sum_{i=1}^c \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 16.461$$

$\chi_o^2 = 16.461$ pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula

$$P(\chi^2 > 16.461) = 0.000$$

Decisión: como 16.461 pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula, aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula.

Conclusión: concluimos diciendo que la producción se relaciona con el rendimiento percibido.

Tabla 41

*Tabla cruzada chi-cuadrado Dimensión: Producción * Expectativas.*

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16,461 ^a	1	,000
Razón de verosimilitud	22,041	1	,000
Asociación lineal por lineal	16,111	1	,000
N de casos válidos	47		

Función pivotal:

$$\chi_o^2 = \sum_{j=1}^s \sum_{i=1}^r \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 16.461$$

$\chi_o^2 = 16.461$ pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula

$$P(\chi^2 > 16.461) = 0.000$$

Decisión: como 16.461 pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula, aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula.

Conclusión: concluimos diciendo que la producción se relaciona con las expectativas.

Tabla 42

Tabla cruzada chi-cuadrado Dimensión: Producción * Nivel de Satisfacción.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df
Chi-cuadrado de Pearson	16,461 ^a	1
Razón de verosimilitud	22,041	1
Asociación lineal por lineal	16,111	1
N de casos válidos	47	

Función pivotal:

$$\chi_o^2 = \sum_{j=1}^s \sum_{i=1}^r \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 16.461$$

$\chi_o^2 = 16.461$ pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula

$$P(\chi^2 > 16.461) = 0.000$$

Decisión: como 16.461 pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula, aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula.

Conclusión: concluimos diciendo que La producción se relaciona con el nivel de satisfacción.

Entonces, tomando en cuenta los resultados Chi-Cuadrado de la dimensión Producción sobre las 3 dimensiones de la variable 2 “Satisfacción del cliente” (rendimiento percibido, expectativas y nivel de satisfacción), podemos concluir que la producción se relaciona con la Satisfacción del cliente. Así mismo, aceptamos la hipótesis específica 2.

5.2.3. Prueba de hipótesis específica 3.

Para determinar la aceptación o rechazo de la hipótesis 1, se realizará el cruce de información y la prueba estadística chi- cuadrado, distribución con las 3 dimensiones de la variable 2 “satisfacción del cliente” (Rendimiento Percibido, Expectativas y Nivel de satisfacción).

Tabla 43

*Tabla cruzada chi-cuadrado Dimensión: Distribución * Rendimiento percibido.*

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	47,000 ^a	1	,000
Razón de verosimilitud	63,422	1	,000
Asociación lineal por lineal	46,000	1	,000
N de casos válidos	47		

Función pivotal:

$$\chi_o^2 = \sum_{j=1}^s \sum_{i=1}^r \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 47.000$$

$\chi_o^2 = 47.000$ pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula

$$P(\chi^2 > 47.000) = 0.000$$

Decisión: como 47.000 pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula, aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula.

Conclusión: concluimos diciendo que la distribución se relaciona con el rendimiento percibido.

Tabla 44

*Tabla cruzada chi-cuadrado Dimensión: Distribución * Expectativas.*

Pruebas de chi-cuadrado

Chi-cuadrado de Pearson
Razón de verosimilitud
Asociación lineal por lineal
N de casos válidos

Función pivotal:

$$\chi_o^2 = \sum_{j=1}^s \sum_{i=1}^r \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 47.000$$

$\chi_o^2 = 47.000$ pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula

$$P(\chi^2 > 47.000) = 0.000$$

Decisión: como 47.000 pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula, aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula.

Conclusión: concluimos diciendo que la distribución se relaciona con las expectativas.

Tabla 45

Pruebas de chi-cuadrado

*cuadrado Dimensión: Distribución * Nivel de Satisfacción.*

*Tabla
cruzada chi-*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	47,000 ^a	1	,000
Razón de verosimilitud	63,422	1	,000
Asociación lineal por lineal	46,000	1	,000
N de casos válidos	47		

Función pivotal:

$$\chi_o^2 = \sum_{j=1}^r \sum_{i=1}^c \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 47.000$$

$\chi_o^2 = 47.000$ pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula

$$P(\chi^2 > 47.000) = 0.000$$

Decisión: como 47.000 pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula, aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula.

Conclusión: concluimos diciendo que La distribución se relaciona con el nivel de satisfacción.

Entonces, tomando en cuenta los resultados Chi-Cuadrado de la dimensión Distribución sobre las 3 dimensiones de la variable 2” satisfacción del cliente” (rendimiento percibido, expectativas y nivel de satisfacción), podemos concluir que la Distribución se relaciona con la Satisfacción del cliente. Así mismo, aceptamos la hipótesis específica 3.

5.2.4. Prueba de hipótesis general.

Para determinar la aceptación o rechazo de la hipótesis general, se realizó el cruce de la información y la prueba estadística Chi-Cuadrado. De las tres demisiones de la variable 1 “gestión logística” (Abastecimiento, producción y distribución) con las 3 dimensiones de la variable 2 “satisfacción del cliente” (Rendimiento percibido, Expectativa y Nivel de satisfacción).

Finalmente, tomando en cuenta que se aceptaron las hipótesis específicas 1,2 y 3, podemos concluir que La Gestión Logística se relaciona con la Satisfacción del cliente. Así mismo aceptamos la hipótesis general.

5.3. Discusión De Resultados

La presente investigación ayuda a corroborar teorías pasadas como la de Merino (2018), quien en su tesis titulada “Gestión logística y Satisfacción del cliente en la empresa Tai Loy S.A Cajamarquilla, 2018” concluye que “en los resultados obtenidos se evidencio que existe una correlación lineal y significativa entre las variables gestión Logística y satisfacción del cliente; así como se evidencio que existe una correlación lineal y significativa en la cuarta hipótesis”. (p.63).

De mismo modo en la investigación de Valera (2017), titulada “Relación de la gestión logística con el nivel de satisfacción de los clientes de la empresa de productos lácteos la marquesita, Cajamarca 2016” concluye que “La relación que existe entre la gestión logística y la satisfacción del cliente es directa”, (p.78)

CAPÍTULO VI: Conclusiones y Recomendaciones

6.1. Conclusiones

De acuerdo a la investigación realizada se acepta la hipótesis específica 1, donde se observa que el “abastecimiento” se relaciona con la “satisfacción de cliente”, por otro lado se observa que en una de las afirmación realizadas al estudio, un pequeño grupo de exportadores están en desacuerdo con la afirmación sobre “la cantidad necesaria de unidades de transporte para el traslado de todos los embarques”, siendo de suma preocupación, ya que al no contar con el número suficiente de camiones , el cliente opta rápidamente por contratar el servicio de otro operador logístico.

Luego de llevar a cabo el análisis e interpretación de las variables, se acepta la hipótesis específica 2, donde se concluye que la “producción” se relaciona con la “satisfacción del cliente”, esto quiere decir que las coordinaciones eficientes para el traslado de contenedores, el cumplimiento de los plazos de la línea naviera, reducción del riesgo y costos durante el embarque están sumamente relacionados con la satisfacción del cliente.

De acuerdo a la investigación realizada se acepta la hipótesis específica 3 donde se observa que la “distribución” se relaciona con la “satisfacción de cliente”, esto quiere decir que mantener informado a los clientes, preparar adecuadamente el contenedor, ingresar a puerto el día y hora programada, manipular adecuadamente la mercadería y trasportarla en la temperatura requerida están sumamente relacionados con la satisfacción el cliente.

Por último, se acepta la hipótesis General, donde se evidencia que la “Gestión Logística” se relaciona significativamente con la “satisfacción de cliente”, se concluye que la mayoría de los exportadores de productos marinos congelados se encuentra de acuerdo o totalmente de acuerdo con las afirmaciones del estudio de la relación entre la gestión logística y la satisfacción del cliente, esto quiere decir que el operador logístico está realizando un buen trabajo y tiene a la mayoría de sus clientes satisfechos con el servicio ofrecido.

6.2. Recomendaciones

Se recomienda negociar nuevos convenios con empresas que dispongan de mayor cantidad de unidades de transporte aptos para el traslado de contenedores reefer, esto permitirá cumplir con la demanda solicitada por el cliente y reducirá el riesgo de que estos opten por contratar el servicio de otro operador que cumpla sus expectativas.

Considerando que la mayoría de los exportadores están satisfechos con el servicio ofrecido por el operador logístico, se recomienda seguir capacitando a sus colaboradores, estar siempre a la vanguardia de la tecnología y los programas que facilitan el manejo de las operaciones.

Sin dejar de lado el pequeño grupo de exportadores que tuvo una postura indiferente o en desacuerdo en algunas de las afirmaciones, se recomienda que el operador logístico asigne un responsable que supervise los embarques de dichos exportadores, con el objetivo de mejorar su experiencia, permitiendo que la postura de estos se refleje de manera positiva en futuros cuestionarios.

Por último, se recomienda mantener el servicio ofrecido por el operador logístico a los exportadores de productos marinos congelados, ya que la mayoría de los encuestados se encuentra de acuerdo o totalmente de acuerdo con las afirmaciones. Otra iniciativa para mantener y mejorar el servicio es felicitar de manera pública a los colaboradores e informales el buen trabajo que vienen desempeñando, para lograr la constancia y motivación en el servicio ofrecido.

REFERENCIAS

- Arbones Malisani, E. A. (2009). *Logística empresarial*. Barcelona, España: Marcombo.
- Blanco, C. (2013). *Comunicación y atención al cliente*. Madrid, España: Macmillan Iberia, S.A.
- Cargo Flores. (2020). Logística y distribución internacional. Recuperado de: <https://www.cargoflores.com/service/logistica-y-distribucion-internacional/>
- Carreño, A. (2017). *Cadena de suministro y logística Pontificia*. Perú, Fondo Editorial, 2018
- Castellanos, A. (2015). *Logística comercial internacional*. Barranquilla, Colombia: Ecoe Ediciones.
- DSV global transport and Logistics (2018). Tipos de operador Logístico. Recuperado de: <https://www.dsv.com/es-es/ayuda/faq/que-es-1pl-2pl-3pl-4pl-5pl>
- Flores. (2021). *Logística integral y satisfacción del cliente de los servicios logísticos en Guayaquil*. Perú: universidad politécnica Salesiana Ecuador
- Gómez Aparicio, J. M. (2013). *Gestión logística y comercial*. Aravaca, Madrid, España: McGraw-Hill España.
- Gob.pe (2021). Exportación definitiva. Recuperado de: <https://www.gob.pe/1190-exportacion-definitiva>
- Heizer J. y Render B. (2009) Principios de administración de operaciones séptima edición. México. Pearson Educación

- Hernández et al (2014), *Metodología de la investigación sexta edición*, México, McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V
- Hernández y Mendoza. (2018) *Metodología de la investigación Sexta edición*. México.
- Iman, A. (2019). *Relación entre la calidad del servicio logístico y satisfacción del cliente en los agentes de carga para las MYPES exportadoras de confecciones de gamarra que hacen uso de transporte marítimo desde el puerto del Callao 2019*. Perú: Universidad San Ignacio de Loyola
- Kotler P y Armstrong G. (2008). *Fundamentos de marketing Octava edición*. México.: Pearson.
- Kotler, P., Wong, V., Saunders, J., Armstrong, G. (2005). *Principles of Marketing Fourth European Edition*. England : Pearsoned.
- Lobato, F. (2013). *Gestión logística y comercial*. Madrid, Spain: Macmillan Iberia, S.A.
- Merino. (2018). *Gestión logística y Satisfacción del cliente en la empresa Tai Loy S.A. Cajamarquilla, 2018*. Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Osorio, H. (2015) *Operadores logísticos de cuarto nivel, un tema para profundizar en Colombia Edición. 82*. Colombia.
- Pacheco, P .(2018,Marzo).Satisfacción del cliente: Elementos y Reto. [Video file] Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=hUM1eha741Q>
- Peru Retail. (2020, enero). *Logística: la industria en Latinoamérica se encuentra en vías de desarrollo*.
- Piava y Yataco. (2019) *relación entre la calidad del servicio logístico y satisfacción de los clientes de un operador logístico de Lima 2019*". Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Salvador F. (2018, abril 24). CENTRUM PUCP. [Video file] Recuperado de <https://youtu.be/KtcbaEbgoFw>

- Silva, E. (2020). *Elementos de Logística Internacional*. México, PACJ.
- Silva Juárez, E. (2020). *Elementos de Logística Internacional*. México, PACJ.
- SUNAT (2021). *Flujo de Exportación definitiva*. Perú
- Thompson, I. (2006). *Satisfacción del cliente*.
- Valera, E. (2017). *Relación de la gestión logística con el nivel de satisfacción de los clientes de la empresa de productos lácteos la marquesita, Cajamarca 2016*. Perú: Universidad Privada del Norte.
- Vélez Maya, T. (2014). *Logística empresarial*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Yagchirema, (2019). *Gestión logística y la satisfacción del cliente en la empresa Repartí S.A en la ciudad de Ambato* . Perú: Universidad Técnica de Ambato.

APÉNDICE B: CUESTIONARIO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS GLOBALES

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulada: "Gestión Logística y su relación con la satisfacción del cliente de un Operador Logístico especializado en la exportación de productos marinos congelados".

Instrucciones:

A continuación, le presentamos 36 preguntas, solicitamos su participación el cuestionario y marcar con un aspa (x) la alternativa que refleje mejor su opinión de manera objetiva y veraz, se garantiza su confidencialidad para evitar cualquier suspicacia.

Totalmente en Desacuerdo: **1**; En desacuerdo: **2**; Indiferente: **3**; De Acuerdo: **4**; Totalmente de Acuerdo: **5**

Item	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Indiferente	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
	1	2	3	4	5
1. El operador logístico cuenta con camiones adecuados para transportar contenedores reefer.					
2. El operador logístico cuenta con la cantidad de camiones necesarios para todos los embarques.					
3. El operador logístico cuenta con el almacén adecuado para mantener la mercadería en perfectas condiciones.					
4. El operador logístico brinda días libres de almacenamiento de contenedor vacío y full sin costos adicionales.					
5. El operador logístico coordina de manera eficiente cada fase del traslado del contenedor.					
6. El operador logístico cumple con los plazos solicitados por la línea naviera.					
7. El servicio eficiente que recibo por parte del operador logístico me permite enfocarme en el core business de la empresa.					
8. Trabajar con este operador logístico me permite acceder a nuevos mercados.					
9. La capacidad de reacción del operador logístico reduce los riesgos del embarque					
10. La integración del servicio logístico me permite reducir los costos (logísticos).					
11. El operador logístico se encarga de la documentación necesaria de manera eficiente.					
12. El operador logístico emite los documentos oportunamente.					

13. La frecuencia con la que el operador logístico monitorea el trayecto de la mercadería es el adecuado.					
14. El operador logístico me mantiene informado de todos los procesos realizados.					
15. El operador logístico prepara adecuadamente el contenedor antes de cargar la mercadería.					
16. El operador logístico manipula la mercadería adecuadamente.					
17. La mercadería es transportada a la temperatura requerida.					
18. La mercadería es cargada en unidades aptas para su traslado.					
19. La mercadería ingresa a puerto con los precintos en buenas condiciones.					
20. La mercadería ingresa al puerto el día y hora pactada.					
21. El servicio del operador logístico supera mis expectativas.					
22. Los resultados del servicio recibido por el operador logístico son satisfactorios.					
23. El operador logístico cumple con todo lo pactado.					
24. El operador logístico brinda servicios de calidad.					
25. La capacidad de reacción del operador logístico frente a los inconvenientes que se presentan es el esperado.					
26. El desempeño del operador logístico es el esperado.					
27. Los empleados del operador logístico se involucran con mi embarque.					
28. Mi experiencia con este operador logístico cumple con mis expectativas.					
29. Recomendaré el servicio ofrecido por el operador logístico.					
30. El operador logístico está especializado en brindar servicios de exportación de productos congelados					
31. Me siento insatisfecho con los precios que ofrece el operador logístico.					
32. Me siento insatisfecho con los horarios de trabajo del operador logístico.					
33. Me encuentro satisfecho con el servicio adquirido.					
34. Me siento satisfecho con el tiempo de espera para iniciar el servicio.					
35. Me complace la atención personalizada que tiene este operador logístico .					
36. Seguiré tomando el servicio de este operador logístico.					