

# **UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y  
GESTIÓN DE EMPRESAS**



**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

**LOS PROCESOS LOGÍSTICOS Y LA SATISFACCIÓN  
DE LOS CLIENTES EN EL ÁREA DE MADERAS DE LA  
TIENDA MAESTRO PERÚ S.A.C. COMAS 2016**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORES:**

**SANCHEZ MATTOS, JOAO JAVIER  
VELIZ MERLO, MARGOT**

**ASESOR:**

**MG. OLGER ROJAS MACHA**

**LINEA DE INVESTIGACION: PLANEAMIENTO ESTRATEGICO Y  
DESARROLLO INSTITUCIONAL**

**LIMA, 2018**

## **Resumen**

La presente investigación se realizó con el objetivo de determinar si los procesos logísticos y la satisfacción de los clientes en el área de maderas de la tienda maestro PERÚ S.A.C., comas 2016, ya que la razón de ser de una empresa son sus consumidores.

Para ello, el trabajo se efectuó de manera descriptiva a fin de poder determinar y ver de qué manera podemos hacer ver que si los procesos logísticos y la satisfacción de los clientes en el área de maderas de la tienda maestro PERÚ S.A.C., comas 2016.

Así, se concluyó que en nuestro estudio se demostró que los procesos logísticos y la satisfacción de los clientes en el área de maderas de la tienda maestro PERÚ S.A.C., comas 2016.

Palabras clave: Procesos, Logística, satisfacción, Consumidores, administración

### **Abstracts**

The present investigation was carried out with the objective of determining if logistic processes and customer satisfaction in the wood area of the store PERU S.A.C., comas 2016, since the reason for being of a company are its consumers.

For this, the work was carried out in a descriptive way in order to determine and see how we can see that if logistic processes and customer satisfaction in the wood area of the store PERU S.A.C., comas 2016.

Thus, it was concluded that in our study it was demonstrated that the logistic processes and the satisfaction of the customers in the wood area of the store PERU S.A.C., comas 2016.

**Keywords:** Processes, Logistics, satisfaction, Consumers, administration