

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Tesis

**Gestión logística y satisfacción de los clientes internos en la Municipalidad Distrital
de Vinchos, 2023**

Para optar el título de licenciada en Administración

Presentado por:

Bach. Kely Rusmi Flores Quispe

Bach. Pilar Beatriz Huamancaja Lazaro

Asesora:

Mg. Judith Berrocal Chillcce

Ayacucho - Perú

2024

DEDICATORIA

A Dios por guiarme y permitirme seguir trabajando por mis objetivos.

A mis queridos padres Amancio Flores Rodríguez y Amancia Quispe Ataupillco por su amor, paciencia y apoyo inquebrantable.

A Wendy, Jesenia, Camila y Smith, mis hermanos quienes me inspiran a seguir logrando mis objetivos.

RUSMI

A mis padres Edgar Huamancaja Salinas y Pilar Lázaro Alegría, quienes me impulsan a ser mejor cada día y a mis hermanos Wilder y Gabriela por su motivación y apoyo incondicional.

PILAR BEATRIZ

AGRADECIMIENTO

A Dios todo Poderoso y a la Virgen María por guiarnos y permitirnos el logro de esta meta tan anhelada.

Gracias a nuestras familias por el sacrificio, el amor, el apoyo incondicional que nos han brindado y por creer que podemos seguir alcanzando una meta más, tanto a nivel profesional como personal.

Agradecemos a la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, nuestra alma mater, y a nuestros docentes de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Escuela Profesional de Administración de Empresas por su inquebrantable orientación y apoyo en nuestra preparación académica y profesional.

Queremos agradecer especialmente al Dr. Manuel J. Jaime Flores, al Dr. Jesús A. Badajoz Ramos y al Mg. Edith Paucar Ruiz por su paciencia y tiempo dedicado a revisar nuestra tesis. De igual forma agradecemos al Mg. Judith Berrocal Chillcce por aceptar ser nuestra asesora del proyecto de investigación brindándonos el tiempo, la paciencia, el apoyo.

Agradecemos a la Municipalidad Distrital de Vinchos por otorgarnos el permiso para realizar esta investigación y a los clientes internos por su cooperación y deseo de trabajar juntos.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I.....	16
REVISIÓN DE LA LITERATURA	16
1.1 Antecedentes de la Investigación	16
1.2 Marco histórico	20
1.3 Sistema teórico.....	21
1.3.1 Gestión Logística.....	21
1.3.2 Satisfacción del cliente interno.....	27
1.4 Marco conceptual.....	36
CAPITULO II.....	39
METODOLOGÍA.....	39
2.1 Tipo de investigación	39
2.2 Nivel de investigación	39
2.3 Diseño de investigación.....	40
2.4 Población y muestra.....	41
2.4.1 Población	41
2.4.2 Muestra.....	41
2.5 Fuentes de información.....	42
2.6 Técnica e instrumento	42
2.6.1 Técnicas	42
2.6.2 Instrumentos	43
2.7 Procesamiento de datos	45
CAPITULO III.....	47
RESULTADOS	47
3.1. Datos generales	47
3.2. Análisis e interpretación de datos.....	52
CAPITULO IV.....	65
CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	65
CAPITULO V	80

DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	80
REFERENCIAS.....	89
ANEXOS	95

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Factores de satisfacción del cliente interno.....	33
Tabla 2. Cantidad de colaboradores según régimen laboral - Municipalidad Distrital de Vinchos 2023.	41
Tabla 3. Validez del cuestionario de la Variable de Gestión Logística	43
Tabla 4. Validez del cuestionario de la Variable de Satisfacción del Cliente Interno	44
Tabla 5. Interpretación del nivel de confianza alfa de Cronbach.....	44
Tabla 6. Resultado de análisis de confiabilidad del instrumento que mide las variables	45
Tabla 7. Condición laboral.....	47
Tabla 8. Tiempo promedio de demora del pago de servicio de los Locadores encuestados después de emitida la conformidad.....	49
Tabla 9. Tiempo promedio de demora en atención de bienes.....	50
Tabla 10. Tiempo promedio de demora en atención de bienes.....	51
Tabla 11. Suministro de órdenes de compra y adecuada infraestructura.....	52
Tabla 12. Estado de los artículos en stock y calidad adecuada de bienes y servicios.....	54
Tabla 13. Estrategias de ubicación en el almacén e infraestructura adecuada para la seguridad en el trabajo	56
Tabla 14. Entrega de requerimiento a las áreas usuarias y motivación para el cumplimiento de metas	58
Tabla 15. Atención oportuna de suministros y objetivos para las unidades orgánicas	60
Tabla 16. Planificación, consolidación de requerimientos y adaptación a los nuevos retos laborales	62
Tabla 17. Prueba estadística Kolmogorov – Smirnov, variable gestión logística.....	66
Tabla 18. Datos de prueba estadística Kolmogorov – Smirnov, variable satisfacción del cliente interno.....	67
Tabla 19. Significado del coeficiente de correlación ρ (rho) de Spearman	70
Tabla 20. Rho de Spearman, de las variables Gestión Logística y Satisfacción de los Clientes Internos	71
Tabla 21. Rho de Spearman, dimensiones control de inventarios y condiciones de trabajo de los clientes internos.....	74

Tabla 22. Rho de Spearman, dimensiones suministro oportuno de bienes y el cumplimiento de metas y objetivos de los clientes internos	77
---	----

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de un estudio correlacional	40
Figura 2. Condición laboral	48
Figura 3. Tiempo promedio de demora del pago de servicio de los Locadores encuestados después de emitida la conformidad.....	49
Figura 4. Tiempo promedio de demora en atención de bienes	51
Figura 5. Suministro de órdenes de compra y adecuada infraestructura	53
Figura 6. Estado de los artículos en stock y calidad adecuada de bienes y servicios	55
Figura 7. Estrategias de ubicación en el almacén e infraestructura adecuada para la seguridad en el trabajo	57
Figura 8. Entrega de requerimiento a áreas usuarias y motivación para el cumplimiento de metas	59
Figura 9. Atención oportuna de suministros y objetivos para las unidades orgánicas	61
Figura 10. Planificación, consolidación de requerimientos y adaptación a los nuevos retos laborales	63
Figura 11. Histograma y curva de normalidad- Kolmogorov Smirnov, variable gestión logística.....	66
Figura 12. Histograma y curva de normalidad- Kolmogorov Smirnov, variable satisfacción del cliente interno.....	68
Figura 13. Figura de Dispersión, Gestión Logística y Satisfacción del cliente interno.....	72
Figura 14. Figura de Dispersión, dimensiones control de inventarios y condiciones de trabajo.	75
Figura 15. Figura de Dispersión, dimensiones suministro oportuno de bienes y cumplimiento de metas y objetivos.....	78

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo determinar el grado de relación de la gestión logística y la satisfacción de los clientes internos de la Municipalidad Distrital de Vinchos, así como la relación de las variables en estudio. La investigación es aplicada, de enfoque cuantitativo, diseño descriptivo no experimental – transversal y nivel correlacional, la recolección de datos fue mediante encuesta, con una población de 136 clientes internos de la Municipalidad Distrital de Vinchos quienes completaron un cuestionario de 12 ítems basados en las dimensiones e indicadores de las variables de investigación. Una vez recopilados los datos, se codificaron usando estadísticos excel y SPSS 25, donde se utilizó el método Kolmogorov-Smirnov para generar distribuciones de frecuencia de las variables y realizar pruebas de hipótesis. Los resultados que se obtuvieron son: del total de colaboradores de la municipalidad Distrital de Vinchos, el 82% tienen contratos por locación de servicios, de los cuales, el 43% el tiempo promedio de demora en sus pagos, después de la conformidad es de 11 días a más, y el 57% de los encuestados manifestaron que el tiempo promedio de demora en la atención de los bienes a las áreas usuarias es de 16 días a más, generando así insatisfacción en el cliente interno. Así mismo, de la contrastación de las variables de la hipótesis se determinó que la gestión logística se relaciona significativamente con la satisfacción de los clientes internos en la Municipalidad Distrital de Vinchos, con un grado de relación de 0,957 y un nivel de significancia de 0,000, llegando a la conclusión que el control de inventarios se relaciona significativamente con las condiciones de trabajo de los clientes internos de la Municipalidad Distrital de Vinchos y el suministro oportuno de bienes se relaciona significativamente con cumplimiento de metas y objetivos de los clientes internos.

Palabras claves: Gestión logística, satisfacción, cliente interno

ABSTRACT

The objective of the research is to determine the degree of relationship between Logistics Management and the Satisfaction of internal customers of the District Municipality of Vinchos, as well as the relationship of the variables under study. The research is applied, with a quantitative and qualitative approach, non-experimental descriptive design and correlational level, data collection was through a survey, with a population of 136 employees of the District Municipality of Vinchos who completed a 12-item questionnaire based on the dimensions and indicators of the study variables. Once the data was collected, it was coded using Excel and SPSS 25 statistics, where frequency distributions of the variables and hypothesis testing were created using the Kolmogorov-Smirnov method. Results were obtained that of the total number of workers in the District municipality of Vinchos, 82% have contracts for the location of services, of which 43% have an average delay in payment after compliance is 11 days or more, and 57% of those surveyed stated that the average delay time in providing goods to user areas is 16 days or more, thus generating dissatisfaction among internal customers. Likewise, from the contrast of the variables of the hypothesis, it was determined that logistics management is significantly related to the satisfaction of internal customers in the District Municipality of Vinchos, with a significance level of 0.000 and degree of relationship of 0.957, reaching to the conclusion that inventory control is significantly related to the working conditions of the internal clients of the District Municipality of Vinchos and the timely supply of goods is significantly related to the fulfillment of goals and objectives of the internal clients.

Keys words: Logistics management, satisfaction, Internal customer

INTRODUCCIÓN

El compromiso de mejorar continuamente la gestión logística, para un mejor desempeño y cumplimiento de los objetivos y metas de las entidades públicas y privadas, ha sido asumido por empresas, organismos privados y públicos de diversos países debido a la importancia de la gestión logística y la satisfacción de los clientes internos. A nivel mundial, las principales deficiencias a las que se enfrenta la gestión logística es una inadecuada comunicación en tiempo real entre los planificadores y la información histórica relevante en el proceso de entrega, lo que genera pedidos inesperados durante o después de la entrega final, generando malas experiencias en los clientes internos, quienes muchas veces reciben productos o utilitarios de mala calidad o no corresponde a sus requerimientos, o no poder recibir oportunamente sus requerimientos. Los procesos de adquisición son excesivamente burocráticos generando muchos costos de transporte, mantenimiento, administración y preservación. Teniendo una tecnología obsoleta en todo el proceso de gestión logística (Quadminds, 2022). En nuestro país, las instituciones públicas cuentan, sin embargo, con un departamento dentro de su estructura organizativa dedicado a la gestión logística, cuyas funciones incluyen atender las demandas de productos y servicios, distribuir y registrar los bienes y servicios públicos, y cuidarlos, almacenarlos y distribuirlos; los problemas descritos aún son más agudas debido a la falta de confianza en la contratación pública que surgen conflictos entre proveedores e instituciones públicas, así como ciudadanos, creando un círculo de desconfianza entre todos los participantes. Por lo tanto, la logística debe estar facultada para priorizar a sus mejores empleados, capacitar al personal y promover actividades que contribuyan a la mejora del desempeño en esta área (Ministerio de Economía y Finanzas, 2022). Por otro lado, si tiene empleados insatisfechos, puede ser un indicador de riesgo directamente relacionado con la pérdida de productividad, así como el nivel de integración de su organización con los grupos que realizan el trabajo (Cabana & Torres, 2020). En la

Municipalidad Distrital de Vinchos, los problemas de logística y satisfacción de los clientes internos (colaboradores) son aún más notorios debido a una serie de falencias y debilidades tales como, problemas en el almacén: espacio desaprovechado, colocación inadecuada de los productos en el almacén, productos mezclados, productos dañados junto con productos buenos, registro de productos desordenado, inventario desactualizado, falta de equipos de mantenimiento, falta de automatización en la gestión logística, retrasos en la entrega, mala señalización del entorno, falta de coordinación con los clientes internos, inadecuada gestión del stock de bienes y de los flujos de información que dificultan la localización de existencias y la gestión del adecuado aprovisionamiento, desorden en la preparación de pedidos, gestión de ubicaciones, recepción de los requerimientos por parte de las áreas usuarias. Todo ello viene restringiendo la valoración, ordenamiento y organización de las existencias, así mismo, la adecuada gestión del almacén, determinación de requerimientos y definición de recursos humanos especializados. De allí, que es necesario que la gestión logística sea eficaz y eficiente para la satisfacción del cliente interno. Hay que mencionar, además que estos problemas tienen relación significativa, en la insatisfacción de los colaboradores (llamados también como clientes internos), por ejemplo, el fenómeno de la "resignación silenciosa" en el lugar de trabajo existe desde hace al menos dos décadas, se trata del momento en que una persona decide hacer lo que es justo y necesario con el mínimo esfuerzo para mantener su trabajo. Asimismo, está presente la "renuncia psicológica" que se da cuando un trabajador pierde contacto frecuente e irresponsablemente con sus labores, es decir, se rompe el "contrato psicológico" entre el empleador y el empleado generándose reacciones y comportamientos que adopta un individuo que hace que evite tareas y reduzca el rendimiento general. Si no se anima a los empleados de una organización a participar juntos, especialmente entre el área de logística y las demás unidades orgánicas de una institución, surgirá la insatisfacción en los trabajadores, si los empleados no utilizan la asistencia mutua al tomar decisiones o resolver problemas, se tendrá

resultados como: requerimientos, especificaciones técnicas y términos de referencia incorrectos, y así generar retrasos en la atención oportuna y adecuada. Esto repercute en el conjunto de la población, así como en los distintos trámites que realizan las áreas usuarias. Los malos resultados son de una gestión inadecuada por competencias, lo que también afecta negativamente a los clientes internos descontentos, que no pueden funcionar adecuadamente debido al espacio de trabajo inadecuado y a los espacios reducidos que dificultan el logro de los objetivos del trabajo; además ocupan puestos que no corresponden con sus capacidades profesionales o formación, lo que perjudica su desempeño laboral y provoca que las actividades se completen más tarde de lo planeado, lo que impacta en la incapacidad de la entidad para cumplir con sus objetivos de la Municipalidad Distrital de Vinchos. Finalmente, se estableció la formulación del problema general: ¿En qué medida la gestión logística se relaciona con la satisfacción de los clientes internos en la Municipalidad Distrital de Vinchos, 2023? y como problemas específicos se detallan ¿En qué medida el control de inventarios se relaciona con las condiciones de trabajo de los clientes internos de la Municipalidad Distrital de Vinchos? y ¿En qué medida el suministro oportuno de bienes se relaciona con el cumplimiento de metas y objetivos de los clientes internos de la Municipalidad Distrital de Vinchos?. En definitiva, el **objetivo general** de la investigación es determinar el grado en que se relacionan la gestión logística y la satisfacción del cliente interno de la Municipalidad Distrital de Vinchos, 2023. Para ello se integran una serie de dimensiones propias de estas variables; y, como **objetivos específicos**: identificar la relación del control de inventarios con las condiciones de trabajo de los clientes internos de la Municipalidad Distrital de Vinchos, y conocer la relación del suministro oportuno de bienes con el cumplimiento de metas y objetivos de los clientes internos de la Municipalidad Distrital de Vinchos. De acuerdo a la **delimitación**, la presente investigación se desarrolló en la Municipalidad Distrital de Vinchos, provincia Huamanga y Departamento Ayacucho; cuyos datos e información, corresponden al año fiscal 2023, con un

total de 136 encuestados, siendo beneficiarios los clientes internos de la Municipalidad Distrital de Vinchos. La **justificación** del estudio nos permitió conocer las opiniones de los clientes internos y los niveles de satisfacción con respecto a la gestión logística, así como el grado en que los distintos aspectos de la gestión logística están relacionados con la satisfacción de los clientes internos. La importancia de esta investigación radica en su capacidad para identificar la relación entre la satisfacción del cliente interno y la gestión logística. Esta relación nos permite realizar recomendaciones para mejorar la gestión logística de forma continua y, en definitiva, aumentar la satisfacción del cliente interno. A continuación, la **hipótesis general** planteada es; la gestión logística se relaciona significativamente con la satisfacción de los clientes internos en la Municipalidad Distrital de Vinchos, 2023; y, como hipótesis específicas, los siguientes: el control de inventarios se relaciona significativamente con las condiciones de trabajo de los clientes internos de la Municipalidad Distrital de Vinchos, y el suministro oportuno de bienes se relaciona significativamente con el cumplimiento de metas y objetivos de los clientes internos de la Municipalidad Distrital de Vinchos. La investigación tiene como variable 1 gestión logística; y, como dimensiones de dicha variable, control de inventarios, y suministro oportuno; además, en términos de variable 2 satisfacción del cliente interno; y como dimensiones de la variable cumplimiento de metas y objetivos, y condiciones de trabajo (Ver anexo). La presente investigación se desarrolló a través de un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y diseño descriptivo correlacional, de carácter transversal no experimental, esto se debe a que la metodología de la investigación mide el grado de asociación entre ambas variables para posteriormente examinar su cuantificación. La población encuestada fue de 136 clientes internos de la Municipalidad Distrital de Vinchos. El cuestionario se utilizó como instrumento para recopilar información, que fue validado por expertos y su nivel de confiabilidad medida por el método de alfa de Cronbach. Para medir la información se utilizó la escala Likert, que va desde 1 para una percepción "muy baja" al 5 para una percepción "muy

elevada". Se incluyeron las siguientes categorías en el cuestionario para medir las percepciones de los trabajadores: nunca (1), muy pocas veces (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LA LITERATURA

1.1 Antecedentes de la Investigación

1.1.1 A nivel internacional

Colcha (2021), en su tesis titulada: “Plan de mejoras del sistema de gestión logística para la empresa “Cervecería Artesanal Mestiza”; planteándose como objetivo general: desarrollar un plan de mejoras del sistema de gestión logística para la empresa “Cerveza Artesanal Mestiza” de la ciudad de Riobamba - Ecuador. La metodología empleada en esta investigación fue enfoque cuantitativo y cualitativo, de tipo descriptiva explicativa y diseño no experimental. La población de estudio fue conformada por 526 miembros de la empresa y establecimientos de compra activa. El instrumento utilizado fue guía de entrevista, cuestionario y la ficha de observación. Por lo tanto, la investigación nos ayudó a comprender cómo mejorar el sistema de gestión logística, que aborda cuestiones de organización empresarial, producción, inventarios, almacenamiento, embalaje y distribución. Estos factores varían dependiendo de la cantidad solicitada, así como de factores externos. como el estado de la política y el estatus socioeconómico del cliente.

Flores (2021), en su tesis titulada: “Logística Integral y satisfacción del cliente de los servicios logísticos en Guayaquil”; cuyo propósito fue determinar en qué medida la logística integral guarda relación con la satisfacción del cliente de los servicios logísticos en Guayaquil. Para ello utilizó como metodología la categoría no experimental, de tipo correlacional – cuantitativa. La población de estudio estaba conformada por 10 empresas que prestan servicios logísticos en la ciudad de Guayaquil. El instrumento utilizado fue cuestionario. Concluyeron señalando que el propósito de esta investigación es conocer si la satisfacción del cliente con los servicios logísticos en la ciudad ecuatoriana de Guayaquil se correlaciona con la logística

integral. Además, existe una asociación directa entre los factores de logística integral y la satisfacción del cliente, como lo indica el grado relativamente positivo de correlación entre las variables.

Jami (2019), en su investigación titulada: “Modelo de medición y gestión de la satisfacción del cliente interno y la calidad del servicio financiero en Banecuador sucursal Latacunga - Ecuador”; cuyo objetivo general fue “validar un modelo de medición y gestión de la satisfacción del cliente interno y la calidad de los servicios financieros”. Para ello la metodología empleada es cuantitativo. La población de estudio de la investigación constituyó los 362 clientes que componen la muestra de esta encuesta, clientes de Banecuador, que tiene una sucursal ubicada en Latacunga. La encuesta es la herramienta utilizada para recopilar datos. En resumen, los hallazgos sugieren que faltan tanto la satisfacción del cliente y excelencia en el servicio. Como resultado, la investigación ofrece sugerencias para gestionar la satisfacción del cliente interno para la calidad de los servicios financieros basada en procesos, y la mejora continua se basa en la evaluación de las expectativas y percepciones de los clientes internos sobre los factores de satisfacción y la calidad del servicio.

1.1.2 A nivel nacional

Baca y Torres (2019), realizaron su tesis titulada: “La gestión logística y su incidencia en la satisfacción del cliente interno de la empresa Villa Bellavista S.A.C., ciudad de Tarapoto, año 2017”; con el objetivo de “determinar la incidencia de la gestión logística en la satisfacción de los clientes interno de la empresa”. La metodología que se utilizaron correspondió a descriptivo, correlacional, estadístico y analítico, tipo aplicativo y diseño no experimental. Como población de estudio se consideraron a 100 clientes internos. El instrumento utilizado incumbió a encuestas. Finalmente, señalan que el nivel de satisfacción del cliente interno del periodo de investigación tiene un indicador casi eficiente (45%), lo cual es muy destacable, así

como indicadores de eficiente (41%), regular (12%) y eficiente (45%). Los datos también muestran una influencia positiva y significativa, apoyando la aceptación de la Hipótesis Alternativa (Hi) que la gestión logística mejora la satisfacción del cliente interno dentro de la organización investigada.

Zegarra (2018), realizó su tesis titulada: “Gestión logística y satisfacción del cliente interno en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – 2017”; con el objetivo general de “determinar la relación entre la gestión logística y la satisfacción del cliente interno en el Ministerio de Desarrollo e inclusión Social – 2017”. Bajo metodología de enfoque cuantitativo, de método hipotético deductivo, diseño no experimental, transversal – correlacional. La población de fue 666 servidores administrativos. En conclusión, se muestra que la satisfacción del cliente interno en el “Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social” está directa y fuertemente correlacionada con la gestión de compras o suministros, (siendo una correlación positiva - moderada).

Gálvez y Zavala (2019), desarrollaron la tesis: “El desempeño y la gestión logística en la Municipalidad Distrital de Huaso - Trujillo”, con el objetivo general de “determinar el grado de relación del desempeño y la gestión logística”. La metodología empleada es de tipo descriptivo - correlacional, método inductivo y diseño no experimental. La población constituyó 61 trabajadores de la Municipalidad. El instrumento utilizado para esta investigación es el cuestionario. El análisis concluyó que existe una notable correlación entre las dos variables desempeño y gestión logística entre los trabajadores de la Municipalidad. La relación entre los factores antes mencionados es directamente proporcional, a un alto nivel de desempeño corresponde a un alto nivel de gestión logística, o un bajo nivel de desempeño se relaciona con un bajo nivel de gestión logística.

Rojas y Llamoga (2021), desarrollaron la tesis: “Gestión logística y la satisfacción del cliente interno empresa Sociedad Agrícola Arona S.A.C. Cañete”, con el objetivo general de “determinar la relación que existe entre la gestión logística y la satisfacción del cliente interno”. La metodología empleada fue relacional o correlacional, de método inductivo y diseño no experimental. La población de la investigación estaba conformada por 40 trabajadores de la empresa “Sociedad Agrícola Arona S.A.” El instrumento utilizado en esta investigación es el cuestionario. Llegaron a la conclusión de que la satisfacción del cliente interno y la gestión logística tenían una asociación beneficiosa fuerte y estadísticamente significativa.

1.1.3 A nivel local

Carpio (2020), en su tesis titulada: “Gestión del cliente interno y Satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, Ayacucho, 2019”; objetivo general es “determinar como la gestión del cliente interno se relaciona con la satisfacción de los trabajadores”. Se emplea metodología de diseño no experimental, de nivel descriptivo correlacional aplicado. Las 186 personas que fueron los trabajadores del municipio en el año 2019, quienes constituyen la población. El cuestionario es la herramienta que se emplea. La conclusión es que la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista está significativamente correlacionada con la gestión del cliente interno.

Fernández (2019), en su tesis titulada: “Gestión logística y calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta - Ayacucho, 2018”; objetivo general es “determinar en qué medida la gestión logística influye en la calidad de los servicios públicos”. La metodología utilizada es aplicada, de nivel descriptivo – explicativo y diseño no experimental. La población está conformada por los trabajadores de la municipalidad en el periodo 2018, de los cuales la muestra lo conforman 49 trabajadores. El instrumento utilizado es el cuestionario y las fichas bibliográficas. Se ha concluido que existe una notable correlación

entre los factores de la gestión logística y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta - Huamanga -Ayacucho.

1.2 Marco histórico

1.2.1 Gestión de logística

Según Oikonomics (2022), el predecesor de la logística se originó cuando la gente guardaba alimentos en cuevas para uso personal durante los inviernos severos y las estaciones frías. En este punto, un proceso de adquisiciones y una gestión de inventario bien pensados son comparables a esta actividad. Las civilizaciones antiguas se vieron obligadas a establecerse cerca de lugares de fabricación debido a la falta de logística de tránsito, lo que les hizo más rentable sobrevivir. Pero a medida que el transporte avanzó con el tiempo, a las civilizaciones emergentes les resultó más fácil construir sociedades en diferentes regiones. En este punto, un proceso de adquisiciones y una gestión de inventario bien pensados son comparables a esta actividad. Las civilizaciones antiguas se vieron obligadas a establecerse cerca de lugares de fabricación debido a la falta de logística de tránsito, lo que les hizo más rentable sobrevivir. Pero a medida que el transporte avanzó con el tiempo, a las civilizaciones emergentes les resultó más fácil construir sociedades en diferentes regiones. Es un término asociado al uso de las matemáticas y los números en la logística, característico de la cultura griega en torno a los siglos VI y V a.C. Los funcionarios encargados de medir las necesidades nacionales también se conocen como logísticos.

Según Oikonomics (2022), otro contexto logístico a tener en cuenta es la creciente comprensión entre los minoristas de que mejorar sus procesos de distribución y logística puede conducir directamente a un mayor flujo de caja. Con el tiempo, se ha demostrado que todos los métodos de entrega de la cadena de suministro satisfacen los objetivos logísticos para satisfacer

los requisitos del cliente agregando aspectos logísticos como: reducción de costos, marketing, subcontratación, procesos técnicos, control de calidad, etc. (enfoque centrado en el cliente).

1.2.2 Satisfacción del cliente interno

Para Echevarría (2018), la relación de una organización con sus clientes es esencialmente la razón de su existencia. Peter Drucker hace referencia de ello en su libro “The Practice of Management” (1954), menciona que: “es el cliente quien determina lo que es un negocio, lo que produce y si éste va a prosperar”. Algunos de los principios clave de esta importante idea, cuyo objetivo final es ayudarnos a diferenciarnos de la competencia, incluyen priorizar las necesidades del cliente, tomar decisiones comerciales que permiten a las empresas brindar los mejores servicios mientras responden a los cambios en el mercado.

De esta manera, para Echevarría (2018), las organizaciones aplican esta idea no sólo a sus clientes sino también a ellas mismas, creando culturas organizacionales enfocadas en los colaboradores y clientes internos. Un número cada vez mayor de organizaciones, especialmente aquellas consideradas como excelentes lugares de trabajo, Para diseñar proactivamente la cultura de servicio dentro y a través de todas las relaciones de procesos colaborativos, la empresa incorpora la satisfacción del cliente interno en su filosofía.

1.3 Sistema teórico

1.3.1 Gestión logística

Definición de gestión logística

Para Mira (2022), es controlar el flujo de materiales e información en los productos o servicios de la empresa: de proveedores a clientes. Las actividades anteriores deben realizarse de acuerdo al servicio acordado y justo a tiempo con los menores costos logísticos posibles. De la misma manera para Melero (2018), es el proceso de administrar estratégicamente la

adquisición, el movimiento y el almacenamiento de inventario de materiales, piezas y productos terminados (y los flujos de información asociados) a través de una organización y sus canales de marketing para maximizar la rentabilidad actual y futura a través de capacidades rentables de cumplimiento de pedidos. Igualmente, Carter (2021), define como actividades de transporte de mercancías, almacenaje, embalaje y otras diversas relacionadas con la colocación de stocks. La logística asegura que su cliente reciba el producto correcto en el momento correcto, de acuerdo con los requisitos de precio y calidad.

Logística

Para Mecalux (2019), la logística que describe una organización de todos los flujos internos de material e información que tienen lugar dentro de la organización. Por ejemplo: movimiento de mercancías en el almacén, control de inventario, etc. sus principales áreas:

- a. Transporte interno de materiales: Incluye lo que se produce dentro del almacén como entre las distintas áreas y/o dependencias de la organización y sus respectivos almacenes.
- b. Gestión de stock: La institución debe mapear el movimiento físico de los requerimientos en un sistema de información que controla las fluctuaciones del inventario, que permitan ubicar el inventario y gestionar su reposición. Esta tarea se suele realizar con la ayuda de otro software, que se encarga de las tareas de gestión de mercancías altamente especializados con el fin de comprender a fondo el flujo de mercancías, su compra y la facturación con los clientes.
- c. Gestión de almacén: Abarca todas las operaciones que tienen lugar dentro del almacén, tales como: preparación de pedidos, gestión de ubicación de productos, recepción y envío de mercancías.

Por otro lado, Novacargo (2020), considera como las actividades que incluye los procedimientos internos de la cadena de suministro en una empresa. Es decir, desde el momento en que la empresa recibe los artículos hasta que llegan al lugar previsto.

Fases de logística

Según Novacargo (2020), las fases de logística están compuestas por las siguientes etapas:

- a. Recepción. Todas las empresas deberían poder obtener su producto. Hoy esto se hace con la ayuda de sistemas informáticos. Esto les permite controlar la ingesta y predecir cuándo y cómo ocurrirá.
- b. Ubicación. El sitio donde se intenta conocer la ubicación de los insumos en el almacén para optimizar las rutas, la rotación de productos, la disponibilidad del almacén, la ubicación de bienes y demás.
- c. Aumento de valor. Por ejemplo, es la recolección, empaque o cualquier otro tipo de procesamiento posterior de materiales. Además, que una gestión de inventario en tiempo real aumenta el valor del propio del almacén.
- d. Salida. Esto significa responsabilidad, el siguiente procedimiento en la cadena de valor. La empresa garantiza que los bienes entregados satisfacen las necesidades de los clientes y/o de una empresa u organización. Debe poder ver la trazabilidad de las mercancías.

Así mismo, Melero (2018), plantea como fases de logística los siguientes aspectos:

- a. Recepción. Cualquier organización que quiera implementar parte de la cadena de suministro debe poder recibir mercancías. Además de los recursos necesarios: locales, máquinas, personal... También necesitas un sistema informático para gestionar las mercancías que recibirás y predecir cuándo y cómo las recibirás.

- b. Ubicación. La colocación no se limita solo a colocarlos en estantes. Es posible que no sea necesario almacenar los materiales, sino transportarlos directamente a otro punto de la cadena de suministro.
- c. Aumento de valor. Todos los procesos de valor agregado se encuentran aquí. Por ejemplo, si tenemos que realizar montajes, consolidaciones o cualquier otro tipo de acabado cuando recibimos el producto. La gestión de inventario en tiempo real es otra tarea que puede agregar valor a un almacén limpio.
- d. Salida. Parte de la logística también es responsable de entregar la exportación correcta a la siguiente etapa de la cadena de suministro. Por ejemplo, si entregamos mercancías al proveedor de servicios logísticos, debemos encontrar un proveedor que pueda cubrir nuestras necesidades y documentar este movimiento.

Las características y los beneficios de logística

Para Novacargo (2020), las características más resaltantes de logística son las siguientes:

- Disponibilidad de recursos.
- Diseño por costo adicional.
- Crecimiento/disminución del volumen a largo plazo.
- Economías de escala.

Entre sus beneficios encontramos:

- Habilitar una mejor colaboración entre las diferentes áreas.
- Ahorro en los costos.
- Optimización.
- Reducción de daños.
- Reducción en sobre costos.

Dimensiones de logística consideradas en el estudio

Tomando a Andrés (2017), quien manifiesta que, para los logros de una empresa, también muestra que las actividades de logística se dividen en acciones de apoyo y acciones clave. Por tanto, las principales acciones, que se hallan a favor del cliente, transporte, inventarios y suministros de pedidos y flujos de información, son:

- Pronóstico de compras
- Control de Inventarios
- Administración de materia prima
- Suministro Oportuno (aprovisionamiento)

Para Carballo & Guelmes (2016), las dimensiones pueden poseer una variedad de indicadores, dependiendo de la variable. El alcance previsto de la investigación en curso también puede estar determinados por los conocimientos y la experiencia del investigador.

Las dimensiones control de inventarios y suministro oportuno, son dimensiones resaltantes en la investigación, por ello nos estamos limitando a trabajar con estas dimensiones que posteriormente pueden servir de base para otras investigaciones.

Las dimensiones del presente trabajo están en función a la realidad problemática y a la necesidad para nosotros como investigadores; y de acuerdo a lo observado en la Municipalidad Distrital de Vinchos.

- a. Control de inventarios.** Según Andrés (2017), el control de inventarios también es esencial para la gestión logística, ya que suele ser poco práctico o imposible garantizar a los clientes plazos de entrega o una fabricación instantánea. Actúan como amortiguador entre la oferta y la demanda, permitiendo a los proveedores y a la logística mantenerse flexibles en su búsqueda de formas más rentables de distribuir el producto, al tiempo que

mantienen la disponibilidad del producto para los clientes internos. Cuyas acciones comprenden:

- Recepción, almacenamiento y traslado de bienes.
- Coloca artículos en lugares estratégicos del almacén.
- Seguimiento de los bienes inventariados y su adecuada ubicación en el almacén.
- Ingrese la información y el historial del producto
- Consultar el estado de los artículos en stock
- Cumplimiento de órdenes de compra con inventario disponible
- Integración de lectores de códigos de barras
- Reorganizar informes.

Según Tejada et al. (2022), el control de inventario consiste en constatar las existencias mediante el recuento, de los artículos almacenados, estableciendo una lista de todos los artículos existentes como indicación de cantidad, precio unitario y precio total del artículo; supervisar el desplazamiento y el almacenamiento de mercancías en los almacenes para ayudar a las organizaciones a mantener un inventario adecuado y bien abastecido. La creación de un sistema de gestión de inventario les permite satisfacer la demanda de los clientes internos y externos.

- b. Suministro oportuno.** Según Andrés (2017), el suministro oportuno se refiere a aquellos miembros del canal mediante el cual se pueda llegar a los consumidores finales.

Los flujos de información si tienen un impacto en los costes y la logística del servicio que se puede prestar al cliente, por ello es importante planear y controlar las actividades dentro del almacén.

Según Mauleón & Prado (2021), el aprovisionamiento o también llamado suministro oportuno incluye todo lo relacionado con la previsión de la demanda (forecasting) y gestión de la compra; la entrega oportuna de materiales incide directamente en el correcto desempeño de los trabajadores, regiones y personas territoriales, asegurando el normal y continuo desempeño de sus actividades. Materiales adecuados y cantidades suficientes aseguran la continuidad de las operaciones de acuerdo con los planes establecidos. Cuyas acciones comprenden a:

- Planeación de recursos empresariales
- Definición de la cantidad de suministro
- Previsión y planificación de tiempo de entrega
- Planeación de nuevos requerimientos

1.3.2 Satisfacción del cliente interno

Definición de satisfacción

Según Pérez (2021), la satisfacción es el placer que sienten las personas cuando se satisfacen sus deseos o necesidades. Este es un factor subjetivo para todos, ya que no todos estarán satisfechos con resultados similares. Igualmente, para Conceptos (2022), la satisfacción es cuando los deseos se cumplen o las necesidades se satisfacen con calma y tranquilidad. Entonces, cuando las personas logran realizar un deseo o lograr una meta preestablecida, se sentirán satisfechas y alcanzarán así un estado de felicidad.

Definición de cliente

Según Martínez (2021), un cliente es una persona que recibe servicios de una persona que brinda servicios al concepto por una tarifa. También se entiende como la compra de un

bien o servicio por parte de una persona natural o jurídica a cambio de una contraprestación monetaria o algún tipo de intercambio. Así mismo para Quiroa (2019), el cliente es una persona natural o jurídica que adquiere bienes o servicios ofrecidos por una empresa. Igualmente, Rodríguez (2021), considera que el cliente es aquel quien adquiere los productos o servicios. Desde el punto de vista empresarial, es por tanto un consumidor. Cuando realiza compras constantes, esta persona puede ser un consumidor único o recurrente.

Cliente interno

Para Comunicare.es (2023), los clientes internos son miembros de su organización y realizan tareas con la ayuda de otros usuarios. Esto incluye empleados, proveedores de servicios externos, gerentes que contribuyen a las operaciones y la rentabilidad de la empresa. Los clientes internos no compran los productos o servicios de su empresa, pero son los encargados de reflejar su cultura corporativa y forjar un vínculo emocional y experiencial con sus clientes externos. Por esta razón, las relaciones con los clientes Silva (2021) es el que tiene una relación con la empresa para la que trabaja, interactúa con su organización de alguna manera trabajando dentro de su entorno o proporcionando información.

Función del cliente interno

Según Pacheco (2023), los clientes internos necesitan invertir en muchos elementos importantes de una organización, aunque a menudo se pasan por alto, son esenciales para la capacidad de una empresa para sobrevivir y prosperar en condiciones de mercado desafiantes. Como función ejecuta:

- La información es necesaria para que la organización comprenda lo que debe hacer para mantener constante el flujo de consumidores.

- Tener una visión más imparcial de lo que deben recibir las empresas de formación, viendo como una oportunidad tanto personal como empresarial, ya que en general significa algo positivo.
- Está obligado a agregar información relevante al producto sobre su actitud hacia los clientes externos, solo para mejorar el trabajo de la empresa.

De igual manera, Pacheco (2023), menciona que la visión de la empresa debe ser global, es decir, debes entender cómo funcionan todas las áreas constituyentes de la organización para que puedan hacer bien su trabajo. Debe ser responsable de formular medidas para hacer frente a los diversos conflictos que se presenten entre los departamentos para evitar empañar la imagen de la empresa.

Importancia de cliente interno

Silva (2021), resalta la importancia del cliente indicando que es uno de los actores clave en la creación de valor para los consumidores o usuarios finales. Ya sea que su trabajo sea en servicio al cliente, marketing, ventas o tecnología de la información, puede ayudar a mejorar la experiencia del cliente. Finalmente, a través de ella, los clientes externos reciben apoyo humano y empático, campañas personalizadas y productos relevantes que se ajustan a sus necesidades. Representa a la empresa porque es su carga de trabajo lo que construye la marca en el mercado. Por lo tanto, es un factor importante para preservar. Así mismo, Pacheco (2023), considera como aspectos de importancia de cliente interno en que las mejores empresas saben que para que los empleados sean productivos, deben estar satisfechos con el trato que reciben, el entorno y los beneficios a corto y largo plazo que la empresa les puede ofrecer. Los gerentes a menudo olvidan que empleados felices equivalen a clientes felices, solo que con resultados positivos. Tampoco son tímidos para expresar su opinión, que puede servir como información valiosa. Aunque trabajar en una empresa tiene sus ventajas, requieren una motivación

constante. Las organizaciones deben trabajar tan duro para crear oportunidades como lo hacen con los clientes externos.

Tipos de clientes internos:

Para Pacheco (2023), existen 3 (tres) tipos diferentes de clientes internos en una organización y son los siguientes:

Ejecutivos: Son aquellos que tienen una relación más cercana con los clientes externos. Son quienes comunican los servicios o productos que ofrecen y su mercado objetivo.

Operarios: La persona responsable del desarrollo del o los elementos necesarios para brindar un servicio completo.

Comerciales: Tienes relaciones directas con los diversos grupos de empleados que componen tu empresa. Esto le da una imagen más clara de la calidad de sus productos y servicios.

Satisfacción del cliente interno:

Velázquez (2021), indica que medir la satisfacción del cliente interno como miembros de un equipo es una forma de medir la satisfacción del cliente interno. Se analizan las opiniones e impresiones de los servicios internos, así como la productividad, la capacidad de reacción y la comunicación. Para las empresas, el examen de la satisfacción del cliente interno es crucial porque brinda a la gerencia una visión de los puntos de vista de los empleados, que puede usarse para recopilar información y mejorar la satisfacción del cliente interno. Los trabajadores son base del negocio. Estas personas toman un barco para ir del punto "A" al punto "B". Como resultado, es fundamental priorizar su propio bienestar y ser consciente de sus propias preferencias, necesidades y pasatiempos. Encontrar soluciones exitosas se vuelve más fácil cuanto más familiarizado esté con sus clientes internos.

Consejos para satisfacción del cliente interno

1. Plan de comunicación interna. Crear un plan de comunicación interna que defina el perfil de los clientes internos dentro de su organización, incluso si aún no se ha establecido un área específica. Esto le permite establecer objetivos y estrategias en torno al mensaje que desea transmitir. Quizás tu estrategia para los clientes internos no es educarlos porque ya están familiarizados con los productos y servicios que ofreces.
2. Ambiente colaborativo. Concéntrese en crear un ambiente de trabajo óptimo, saludable y seguro que lo ayude a desarrollar la colaboración entre los grupos de trabajo. Hoy en día, tiene muchas herramientas y tecnologías a su disposición para conectar a su gente y guiarla para lograr sus objetivos comerciales. También es muy útil escuchar a tus empleados o clientes internos porque conocen de primera mano los productos o servicios (están involucrados en su creación). Por ello, es importante escuchar sus consejos para realizar las mejoras necesarias.
3. Motivación e incentivos. Necesita mantener a sus empleados motivados; Reconocer su trabajo y hacerlos parte integral de la empresa. Comunica la importancia de cada puesto o función para lograr los objetivos de la organización.
4. Gestión de plan de capacitación y crecimiento. Al capacitar a sus clientes internos, está invirtiendo en habilidades que benefician a su negocio. Es práctico desarrollar un plan de estudios a través del cual puedan crecer profesional y personalmente. También pueden incluir procesos de promoción o compensación dentro de la empresa.
5. Evaluación de la productividad y desempeño. Implemente métricas de productividad y mida el desempeño de los socios para que tenga métricas reales que lo ayuden a comprender dónde hacer cambios y qué implementar. Cuando los empleados se sienten reconocidos, es más probable que desarrollen lealtad hacia la empresa y sus productos o servicios.

Mientras Pacheco (2023), considera como las principales estrategias para satisfacer a los clientes internos las siguientes:

- Cree un espacio donde los clientes internos y los otros se sientan cómodos en su ambiente de trabajo.
- Los logros de los empleados siempre deben ser recompensados y reconocidos.
- Entretenimiento fuera del alcance de la responsabilidad de la empresa.
- Escuche diferentes pensamientos, perspectivas y recomendaciones de clientes internos sobre cómo funciona su organización.
- Sea sensible con su empleado.

Factores de satisfacción del cliente interno

Para Hernández (2018), la satisfacción del cliente interno consiste en satisfacer los deseos, gustos y preferencias de las personas. En la atención al cliente interno y externo, la satisfacción se basa en lo esperado y recibido. El reto de la organización es poder brindar a sus clientes internos la satisfacción, incluyendo lo que necesitan para realizar adecuadamente su trabajo, así como el su bienestar, que se debe asegurar por razones naturales y jurídicas. Sus principales factores incluyen:

Tabla 1.
Factores de satisfacción del cliente interno

Factor de satisfacción
• La Motivación • El Respeto • La autonomía para resolver los problemas • La Remuneración • Prestaciones Sociales • El Crecimiento personal • Cultura del servicio al cliente interno • Tecnología • Instalaciones físicas • Dotación de trabajo • Bienestar • Mejora continua • Responsabilidad • Solución de problemas • Seguridad • Trabajo en equipo • Procesos fluidos • Condiciones higiénicas de trabajo • Comunicación eficaz

Nota. Factores de satisfacción del cliente interno.

Dimensiones de satisfacción del cliente interno considerados para la investigación:

Tomando en cuenta a Steffanell et al. (2023), quien manifiesta que los clientes internos deben tener información sobre el trabajo a realizar desde la perspectiva de la empresa y del cliente. Es fundamental que los clientes internos comprendan que la conducta que exhiben en su actividad profesional como el resultado de una variedad de circunstancias, incluidas condiciones de trabajo seguros, compañeros de trabajo bien remunerados y otras consideraciones. El compromiso del personal cobra relevancia ya que la satisfacción del usuario se correlaciona con la satisfacción del cliente.

Para Carballo & Guelmes (2016), las dimensiones pueden poseer una variedad de indicadores, dependiendo de la variable. El alcance previsto de la investigación en curso también puede estar determinados por los conocimientos y la experiencia del investigador.

Las dimensiones condiciones de trabajo y cumplimiento de metas y objetivos, son dimensiones resaltantes en la investigación, por ello nos estamos limitando a trabajar con estas dimensiones que posteriormente pueden servir de base para otras investigaciones.

Las dimensiones del presente trabajo están en función a la realidad problemática y a la necesidad para nosotros como investigadores; y de acuerdo a lo observado en la Municipalidad Distrital de Vinchos.

Las Dimensiones principales se refieren a:

- a. Condiciones de trabajo.** Según Steffanell et al. (2023), el estado del ambiente de trabajo tiene un impacto en las condiciones de trabajo. La noción abarca calidad, seguridad e infraestructura, además de otros elementos que impactan el bienestar y la salud de la fuerza laboral. Incluyen cuestiones ambientales, tecnológicas y de organización del trabajo. Son aspectos físicos, psicológicos, organizacionales o sociales de un trabajo que (a) reducen las demandas laborales, los costos físicos y psicológicos asociados, (b) facilitan el logro de metas laborales, o (c) estimulan el crecimiento, el aprendizaje y las metas personales. Los recursos no solo deben cumplir con los requisitos del trabajo, sino también funcionar. Estos lo componen:
- Las oficinas, comodidades, maquinaria, suministros y otros elementos del espacio de trabajo.
 - Los tipos, cantidades y niveles de agentes físicos, químicos y biológicos que están presentes en el lugar de trabajo.
 - Los elementos pertenecientes a su estructura y disposición, que impactan el alcance de los riesgos que enfrenta el empleado.
 - Además, el tipo de contrato, la jornada, la carga, el modo de prestación del trabajo, etc.

Según Cortés (2024), las condiciones de trabajo es el lugar de trabajo donde se abarca varios aspectos cruciales. La infraestructura física, que incluye la disposición y calidad de las instalaciones, la iluminación adecuada, la temperatura controlada y la ergonomía de los espacios de trabajo, son elementos esenciales. Un entorno físico bien diseñado contribuye significativamente al bienestar y la seguridad de los empleados. Por ejemplo, una iluminación adecuada reduce la fatiga ocular, la ergonomía adecuada previene lesiones musculoesqueléticas y una temperatura confortable crea un ambiente de trabajo más productivo.

b. Cumplimiento de metas y objetivos. Según Steffanell et al. (2023), la satisfacción de los empleados en las organizaciones está indisolublemente ligada al logro de muchas metas y objetivos, tanto individuales como organizacionales. El poder de este concepto es que establece las bases para aumentar nuestro deseo simplemente demostrando una propensión o propósito de lograr una meta. Una meta es algo que nunca se nos dará gratis; tiene la naturaleza de un problema que requiere trabajo para superarlo. El primer paso para comprender que la motivación es una fuente de éxito es comprender que se requiere esfuerzo o el propósito de lograr una meta. Estos lo componen:

- Veremos que muchos de ellos se esfuerzan más por lograr los objetivos cuando actúan bajo presión. También se ha demostrado que el aumento de la productividad es el resultado de la creación de un entorno social positivo, en el que la participación de los empleados es crucial.
- Cuando se nos presentan tareas fáciles, normalmente hacemos menos esfuerzo para completarlas. Ofrecer objetivos fáciles de alcanzar que no requieran demasiado esfuerzo simplemente conducirá a un disfrute fugaz que eventualmente será ignorado en favor de objetivos más difíciles.

- Asumimos que las condiciones laborales en nuestro nuevo empleo coincidirán con las realidades del lugar de trabajo cuando comencemos allí intensificaremos nuestros esfuerzos para lograr los objetivos si las aceptaciones hechas en el contrato tienen sentido en relación con lo que estamos haciendo.

Según Molina (2000), la fijación de las metas y su consecución pueden considerarse factores cruciales para determinar la satisfacción del cliente y su orientación conductual; la importancia y la dedicación al objetivo son beneficiosas para el fervor y la perseverancia. Las metas motivan a los colaboradores a trabajar más, prestar más atención, idear planes y seguir adelante, aunque no lo consigan. Centrar la atención y evitar las distracciones puede facilitarse aceptando un objetivo asignado o creando un objetivo para uno mismo, para así tener colaboradores satisfechos. Además, la intensidad del objetivo y el nivel de dedicación al mismo elevan la cantidad de trabajo necesario para conseguirlo y la perseverancia ante los contratiempos y el fracaso. En consecuencia, los objetivos influyen directamente en las elecciones de comportamiento, el esfuerzo, la persistencia y la realización de los clientes internos.

1.4 Marco conceptual

Se toma a Andrés (2017), como principal fuente de marco conceptual para abordar el tema de la gestión logística como variable “1”, quien manifiesta que, para los logros de una empresa, también muestra que las actividades de logística se dividen en acciones de apoyo y acciones clave. Por tanto, las principales acciones, que se hallan a favor del cliente, transporte, inventarios, suministro oportuno de bienes y servicios, pronóstico de compras, control de Inventarios, administración de materia prima en el mismo sentido, De León (2018) el tema de satisfacción del cliente interno se considera variable “2”, cuyas dimensiones son: condiciones de trabajo, y cumplimiento de metas y objetivos.

Logística. Son acciones y actividades para organizar y ordenar el flujo de materiales e información con el objetivo de garantizar un correcto servicio al menor costo. Por lo tanto, incluye actividades logísticas dentro de la organización tales como transporte interno, manejo de materiales, almacenamiento y embalaje. Mecalux (2019)

Control de inventario. Un sistema que le permite administrar el inventario entrante, permanente o saliente. El objetivo final es optimizar los costos y garantizar una utilización óptima del almacén. Un sistema que permite a una empresa administrar los recursos que posee. De esa manera, no solo puede saber lo que tiene, sino también determinar qué productos necesitan trasladarse más rápido, cuáles faltan, qué tan bien rotan y en qué productos gastar más recursos para obtener el almacenamiento adecuado. Tejada et al. (2022)

Suministro oportuno. Se refiere a dotar o abastecimiento un artículo o cosa a una causa a la que se lo quieres dar. Los materiales o materias primas son elementos básicos que se transforman en productos terminados en el proceso productivo utilizando mano de obra y costos de producción. Productos que representan un costo significativo del producto terminado. Mauleón & Prado (2021)

Satisfacción del cliente interno. Esto implica medir el nivel de satisfacción de sus trabajadores con su trabajo en equipo. El análisis se realiza específicamente sobre cómo las personas ven y sienten acerca de los servicios internos, incluida la capacidad de respuesta, la productividad y la comunicación. Velázquez (2021)

Cumplimiento de metas y objetivos. Se basa en hábitos personales (compromiso, esfuerzo, responsabilidad...) combinados con el desarrollo profesional de su puesto. Cuando ambas áreas van por buen camino, aumentan la satisfacción y la productividad. Va de la mano con un sentido de superación personal y empresas que quieren crecer. Y todo aquello que les motive

a mejorar el entorno laboral, incluidas las condiciones laborales, las habilidades y las nuevas experiencias de vida. Steffanell et al. (2023)

Condiciones de trabajo. Las condiciones de trabajo cubren una amplia gama de temas y cuestiones, así como las condiciones físicas y las demandas mentales que se imponen en el lugar de trabajo. Son condiciones laborales de aspectos físicos, psicológicos, organizacionales o sociales de un trabajo que (a) se reducen demandas laborales y costos físicos y psicológicos asociados, (b) facilitan lograr las metas laborales, o (c) estimulan el crecimiento, el desarrollo y la evolución y desarrollo personal. Por lo tanto, las condiciones de trabajo no solo deben satisfacer las necesidades del trabajo, sino que también desempeñan un papel muy importante en el trabajo de las diferentes áreas usuarias. Steffanell et al. (2023)

CAPITULO II

METODOLOGÍA

2.1 Tipo de investigación

La investigación, es de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo. Según Bernal (2010), la investigación aplicada consiste en analizar el problema ya identificado por el investigador para que posteriormente diagnostique las respuestas específicas del estudio.

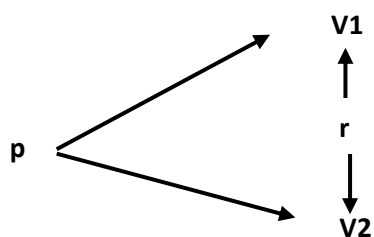
Según Hernández, Fernández & Baptista (2014) el enfoque cuantitativo consiste en el método de recopilar información numérica en relación a las variables a analizar que han sido establecidas en el estudio. De igual forma, para mejorar el diagnóstico e interpretación correspondiente, este método se encarga de examinar la conexión entre la información y los datos cuantitativos. La secuencia es estricta, pero somos libres de reinterpretar ciertas partes. Comienza con un concepto limitado, a partir del cual se desarrollan objetivos y preguntas de investigación, se examina la literatura y se construye un marco o perspectiva teórica. Se crea una estrategia para probar las hipótesis con base en las preguntas y variables identificadas; las variables se miden dentro de un contexto específico; las mediciones se analizan estadísticamente y se llega a una serie de conclusiones en relación con la(s) hipótesis(s).

2.2 Nivel de investigación

El nivel de investigación es correlacional porque se midieron estadísticamente cómo varía la satisfacción del cliente interno cuando hay variación de la gestión logística o inversamente sin manipular esta interacción. Al respecto, Arteaga (2022), menciona que la investigación correlacional es un método de investigación no experimental que utiliza el análisis estadístico para comprender la relación entre dos variables. El nivel en el que cualquier tipo de conjunto de datos cuantitativos está disponible para la investigación relevante.

Figura 1.

Diagrama de un estudio correlacional



Nota: Elaborado por Limonchi (2023)

Dónde:

p = Población de estudio

V1 = Variable gestión logística

V2 = Variable satisfacción del cliente interno

“r” = Correlación entre las variables

2.3 Diseño de investigación

La presente investigación corresponde a un diseño no experimental – transversal correlacional y descriptivo; porque se determina y se detalla las características de las variables, así como la relación entre estas. según Velázquez (2022), se basan en hechos que sucedieron antes y se analizan después. Por razones éticas y morales, este método no utiliza experimentos controlados. No se establecen muestra de estudio. En cambio, los elementos poblacionales o muestrales ya existen y opera en el entorno de la investigación. Los investigadores no interfieren directamente con las muestras.

El tipo de diseño no experimental que se utilizó en esta investigación fue de carácter transversal; según Hernández, Fernández & Baptista (2019), para evitar modificar los resultados de estudios anteriores, el diseño no experimental utiliza categorías y eventos que se llevan a cabo sin la participación del investigador. Como resultado, este diseño permite observar las acciones que se llevan a cabo para realizar el análisis adecuado; en otras palabras,

los datos se recogieron en un momento concreto y las variables se examinaron en ese mismo momento.

Según Huaire (2019), de diseño transversal correlacional porque describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. La recolección de datos se da en un momento concreto se conoce como investigación transversal. Su objetivo es caracterizar variables y examinar cómo ocurren e interactúan en un momento particular en el tiempo. Es similar a tomar una fotografía de un evento.

2.4 Población y muestra

2.4.1 Población

Para Westreicher (2020), una población es un grupo de sujetos que se desea estudiar, puede ser un objeto, un evento, una situación o un grupo de personas. Por tanto, nuestra población informante para el desarrollo de la presente investigación constituirá 136 clientes internos de la Municipalidad Distrital de Vinchos 2023, según la siguiente distribución:

Tabla 2.
Cantidad de colaboradores según régimen laboral - Municipalidad Distrital de Vinchos 2023.

REGIMEN	CANTIDAD
LEY N°30057	01
D.L. 728	01
D.L. 276	07
D.L. 1057	16
LOCACION DE SERVICIOS	111
TOTAL	136

Nota. Colaboradores según régimen laboral en la Municipalidad Distrital de Vinchos 2023, fuente CAP.

2.4.2 Muestra

Para la investigación no se aplicó el cálculo de muestra porque la cantidad de población es finita y reducida (136 colaboradores), donde se aplicó el instrumento de recolección de datos (cuestionario) de manera censal.

2.5 Fuentes de información

Para recopilar datos e información, se utilizó fuentes secundarias tales como: artículos científicos, tesis, libros, revistas publicados por terceros, es decir, que no son fuentes originales ni de acceso directo por las investigadoras; y las fuentes terciarias como: información encontrada en libros de textos, enciclopedias, portales de internet, manuales universitarios, trabajos académicos, etc.

Al respecto, Universidad de Guadalajara (2023), la información primaria, sintetizada y reestructurada es la que clasifica como información secundaria. Están diseñados para hacer que las fuentes primarias y su información sean lo más accesibles posible. Juntos, constituyen la colección de referencia de una biblioteca. Permiten ampliar la información de una fuente principal y verificar los resultados de una consulta. Por otro lado, las fuentes terciarias son materiales de referencia reales o digitales que ofrecen detalles sobre fuentes secundarias. Son un componente de la colección de referencia de una biblioteca. Hacen que sea más fácil mantener el control y obtener acceso a todos los repertorios de referencia (como las bibliografías) o solo a un tipo, como las guías de libros de referencia.

2.6 Técnica e instrumento

2.6.1 Técnicas

La técnica de recolección de datos se refiere a los métodos utilizados: la encuesta y la observación para recolectar y analizar diferentes tipos de datos según Machuca (2022). Para nuestra tesis, la técnica utilizada para recopilar datos e información fue la encuesta, porque es uno de los métodos más utilizados para recopilar información, basada en un cuestionario o serie de preguntas diseñadas para obtener datos o informaciones.

2.6.2 Instrumentos

Siendo el instrumento de recolección de datos una herramienta que utilizó el investigador para obtener información que le permita desarrollar la investigación. Su función principal es obtener o crear datos directos sobre la población o fenómeno que se quiere comprender (Tesis y Masters, 2023).

En ese sentido el instrumento apropiado que se empleó para la recolección de datos fue el cuestionario, cuya estructura de preguntas componen los indicadores de las dimensiones de las variables determinados en la tabla de operacionalización de variables.

Para garantizar la efectividad del instrumento se han sometido a los siguientes filtros:

a) Validación de contenido del cuestionario por expertos

La relevancia del contenido se refiere al grado en que se capturan los aspectos clave del concepto que se estudia. Por lo tanto, el contenido de la herramienta se considera válido si contiene todos los aspectos relevantes para el concepto en estudio Bautista (2022). Para lograr los objetivos de este estudio, se han desarrollado preguntas del cuestionario con base en los indicadores que se encuentran en la tabla de operacionalización de variables; adicionalmente se ha creado una columna de indicadores que, una vez aprobada la propuesta, fue evaluada por tres expertos con base en los indicadores encontrados en la tabla de manipulación de variables.

Tabla 3.
Validez del cuestionario de la variable de gestión logística

Expertos	Validación del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Experto 1	Muy buena	Aplicable
Experto 2	Buena	Aplicable
Experto 3	Muy buena	Aplicable

Nota. Elaboración de los investigadores.

Tabla 4.

Validez del cuestionario de la variable de satisfacción del cliente interno

Expertos	Validación del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Experto 1	Muy buena	Aplicable
Experto 2	Buena	Aplicable
Experto 3	Muy buena	Aplicable

Nota. Elaboración de los investigadores

b) Prueba Piloto

Según Guillén (2019), antes de iniciar un experimento o estudio a gran escala, una prueba piloto es un ensayo experimental que se realiza una vez para poder completar un análisis preliminar.

Para nuestra investigación se realizó la prueba piloto a 10 clientes internos de la Municipalidad Distrital de Vinchos, donde el valor de $\alpha=0.86$, es superior a 0.7, de tal manera que, por regla general, la fiabilidad del cuestionario es aceptable y válido. (anexo N°05)

c) Nivel de confiabilidad del cuestionario

La confiabilidad, por otro lado, se refiere a la medida en que un instrumento de investigación puede usarse repetidamente en el mismo contexto y producir los mismos resultados Bautista (2022). Por lo tanto, la confiabilidad de este instrumento ha sido probada con 10 clientes internos usando el método Alfa de Cronbach.

Tabla 5.

Interpretación del nivel de confianza alfa de Cronbach

Índice	Nivel de fiabilidad	Valor de Alfa de Cronbach
1	Excelente	]0.9,1]
2	Muy bueno	]0.7,0.9]
3	Bueno	]0.5,0.7]
4	Regular	]0.3,0.5]
5	Deficiente	[0,0.3]

Nota: Extraído Tuapanta (2017). Alfa de Cronbach para validar un cuestionario.

Como se puede observar, en la tabla 5 nos permite analizar los resultados de la prueba Alfa de Cronbach.

Tabla 6.

Resultado de análisis de confiabilidad del instrumento que mide las variables

Alfa de Cronbach	Cantidad de elementos
0.86	12

Nota: Elaboración de los Investigadores

Procesamiento de Cálculo de validez del cuestionario con ALPHA DE CRONBACH

$$\alpha = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{s_t^2} \right]$$

Donde:

α = *coeficiente de alpha de Cronbach*

K = cantidad total de ítems

S_i^2 = *varianza de cada ítem*

s_t^2 = *varianza total de los ítems*

Desarrollo:

$$\alpha = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{s_t^2} \right]$$

$$\alpha = \left[\frac{12}{12-1} \right] \left[1 - \frac{15.76}{72.76} \right] = 0.86$$

Por tanto, según la regla de confianza de la tabla 5 ($\alpha = 0,86$) que corresponde a nivel de muy bueno, por encontrarse en los parámetros]0.7,0.9]; lo que nos garantiza la fiabilidad de las preguntas del cuestionario aptos para su aplicación.

2.7 Procesamiento de datos

El procesamiento de datos consiste en recopilar datos de entrada que son evaluados y organizados para obtener información útil, y luego analizada por los usuarios que la necesitan para tomar decisiones o tomar las acciones adecuadas en base a estos datos. Rivas (2021)

En ese sentido, en este estudio se utilizará estadística descriptiva, ya que luego de la recolección de datos, estos fueron organizados y procesados en la última versión de Excel o SPSS, lo que permitió la construcción de tablas de frecuencia de respuestas de los encuestados.

Rivas (2021)

CAPITULO III

RESULTADOS

3.1. Datos generales

De acuerdo a la aplicación de las encuestas a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Vinchos, se obtuvo los datos e información que se presentan en el presente capítulo, los cuales nos ayudaron a lograr los objetivos y dar respuesta a la hipótesis planteados en la investigación.

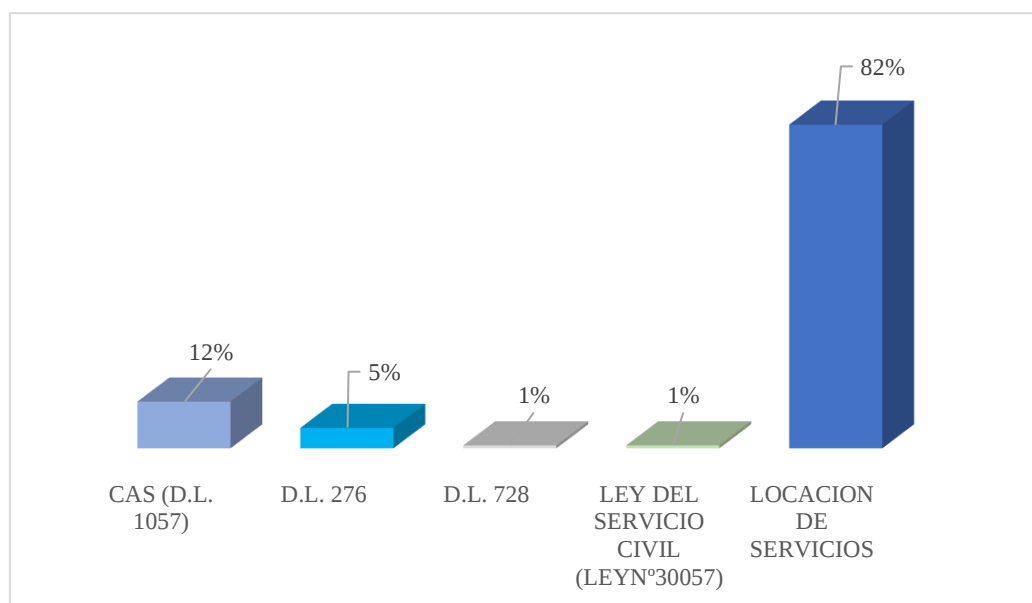
3.1.1. Condición Laboral

Tabla 7.
Condición laboral

Condición laboral	Total	%
CAS (D.L. 1057)	16	12%
D.L. 276	7	5%
D.L. 728	1	1%
LEY DEL SERVICIO CIVIL (LEYN°30057)	1	1%
LOCACION DE SERVICIOS	111	82%
TOTAL	136	100%

Nota: En la tabla 7 se observa el porcentaje de la condición laboral en la que se encuentran los encuestados.

Figura 2.
Condición laboral



Nota: En la figura 2, se observa el porcentaje según condición laboral en la que se encuentran los encuestados.

En la tabla 7 y figura 2 detalla los resultados de la condición laboral de los colaboradores encuestados, donde se observa que el 12% de los colaboradores están contratados bajo el régimen laboral CAS (D.L. 1057), el 5% de los colaboradores tienen contrato en D.L. 276, el 1% de los colaboradores tienen contrato en D.L. 728, el 1% de los colaboradores tienen contrato en la Ley del Servicio Civil (Ley N° 30057); donde el único que se encuentra en ese régimen laboral es el Alcalde de la Municipalidad Distrital de Vinchos y el 82% de los colaboradores tienen contratos en locación de servicios. Según el análisis la mayor concentración de colaboradores son locadores de servicios, Se trata de un contrato civil en el que el prestador del servicio es libre de realizar sus servicios como mejor le parezca; no existe relación laboral; sin embargo, el proveedor sigue obligado a suministrar el bien o servicio que se especifica en el contrato.

3.1.2. Tiempo promedio de demora del pago de servicios de los Locadores

Tabla 8.

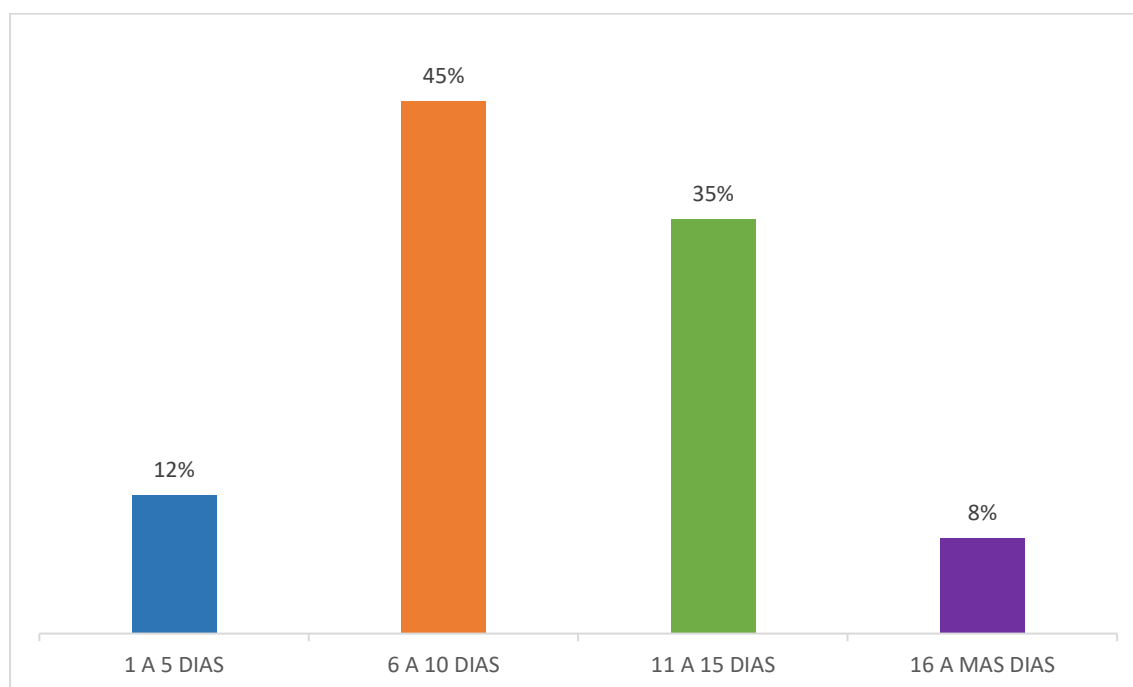
Tiempo promedio de demora del pago de servicio de los Locadores encuestados después de emitida la conformidad

Tiempo promedio de demora del pago de servicios de los Locadores	Total	%
1 a 5 días	13	12%
6 a 10 días	50	45%
11 a 15 días	39	35%
16 a más días	9	8%
Total	111	100%

Nota: La tabla 8 muestra el número total de los locadores encuestados según el tiempo promedio de demora del pago de servicios.

Figura 3.

Tiempo promedio de demora del pago de servicio de los Locadores encuestados después de emitida la conformidad



Nota: La figura 3 refleja el porcentaje según el tiempo promedio de demora del pago de servicios de los locadores encuestados.

En la tabla 8 y figura 3, se observa que el tiempo promedio de demora del pago de servicios de los locadores de la Municipalidad Distrital de Vinchos, en los que se obtuvieron

resultados de, el 8% de los locadores el tiempo promedio de demora en su pago es de 16 a más días, el 35% de los encuestados el tiempo promedio de demora en su pago es de 11 a 15 días, el 45% de los encuestados el tiempo promedio de demora en su pago es de 06 a 10 días y así mismo el 12% de los encuestados el tiempo promedio de demora en su pago es de 01 a 05 días, por lo que, según los resultados, se concluye que el porcentaje más alto de los locadores encuestados el tiempo de demora en su pago después de emitida la conformidad es de 06 a 10 días; lo que indica que la Municipalidad Distrital de Vinchos está demorando en el pago de sus Locadores, generando así insatisfacción.

3.1.3. Tiempo promedio de demora en atención de bienes

Tabla 9.

Tiempo promedio de demora en atención de bienes

Áreas Usuarias	Respuestas
Alcaldía	10 días
Secretaría General	10 días
Gerencia Municipal	15 días
Unidad de Tesorería	15 días
Unidad de Abastecimiento	10 días
Unidad de Recursos Humanos	17 días
Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Racionalización	16 días
Gerencia de Desarrollo Urbano	35 días
Sub-Gerencia de Supervisión y liquidación de obras	25 días
Sub-Gerencia de obras, estudios y proyectos	17 días
Sub-Gerencia de planeamiento, control urbano y licencias	10 días
Sub-Gerencia de Desarrollo Social	20 días
Gerencia de Desarrollo Económico	25 días
Sub-Gerencia de Gestión ambiental y recursos hídricos	25 días

Nota: En la tabla 9 se observa el tiempo promedio de demora en atención de bienes a las áreas Usuarias.

Tabla 10.

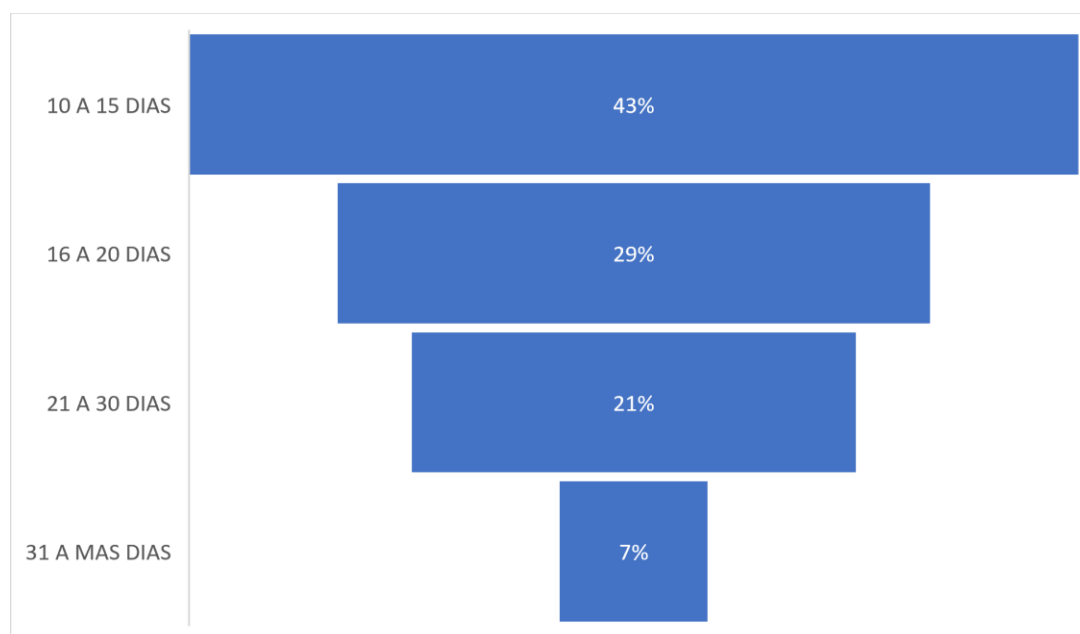
Tiempo promedio de demora en atención de bienes

Tiempo promedio de demora en atención de bienes a las Áreas Usuarias	Total	%
10 A 15 DIAS	06	43%
16 A 20 DIAS	04	29%
21 A 30 DIAS	03	21%
31 A MAS DIAS	01	7%
Total	14	100%

Nota: Nota: La tabla 10 muestra el número total de las áreas usuarias encuestadas según el tiempo promedio de demora a la atención de bienes.

Figura 4.

Tiempo promedio de demora en atención de bienes



Nota: En la figura 4 se observa el porcentaje según el tiempo promedio de demora en atención de bienes a las Áreas Usuarias.

La tabla 10 y figura 4 se observa los resultados sobre el tiempo promedio de demora en atención de bienes a las Áreas Usuarias de la Municipalidad Distrital de Vinchos, en los cuales se obtuvieron resultados del 43% el tiempo promedio de demora en atención de los bienes es de 10 a 15 días, el 29% el tiempo promedio de demora es de 16 a 20 días, el 21% el tiempo promedio de demora es de 21 a 30 días y el 7% el tiempo promedio de demora es de 31 a más

días. Según los resultados, el porcentaje más alto de las Áreas Usuarias encuestadas el tiempo promedio de demora en atención de los bienes es de 43% que es de 10 a 15 días calendarios.

3.2. Análisis e interpretación de datos

A continuación, se presenta el análisis de datos, los cuales se presentaron, a través de las tablas y figuras de acuerdo a cada indicador de las variables en estudio.

3.2.1. Suministro de órdenes de compra y adecuada infraestructura

Tabla 11.

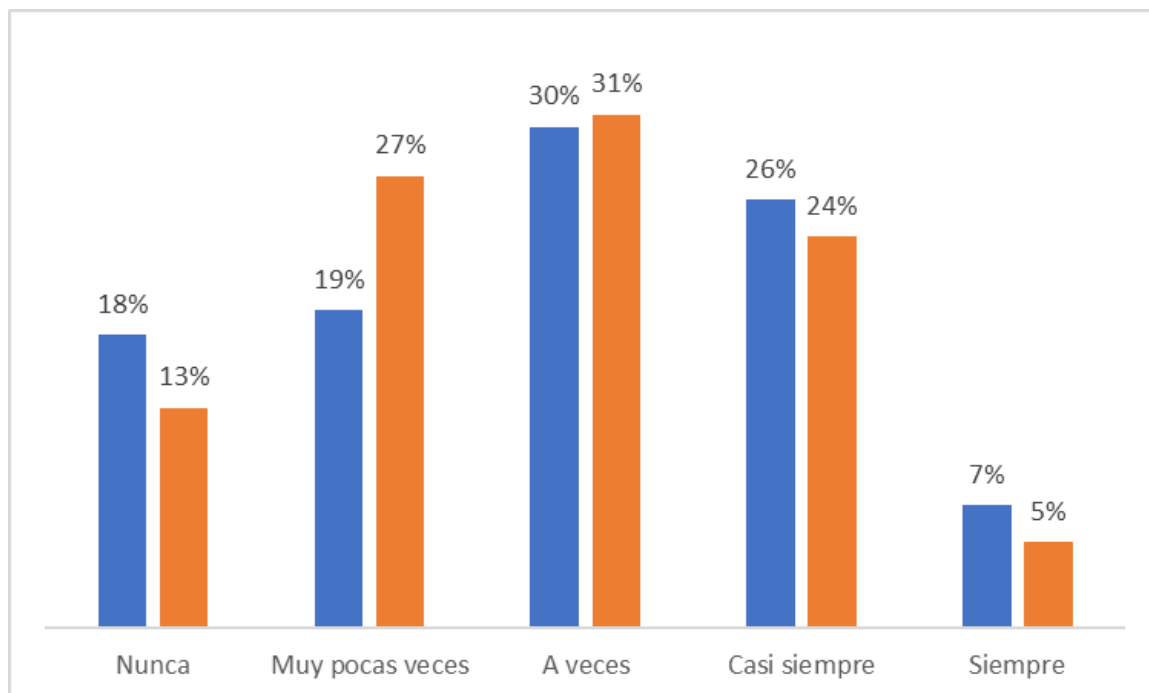
Suministro de órdenes de compra y adecuada infraestructura

¿Los responsables de logística administran constantemente el suministro de las órdenes de compra de acuerdo al inventario disponible?	TOTAL	%	¿La municipalidad cumple en dotar las cantidades adecuadas de infraestructura, equipos y recursos a sus clientes internos?	TOTAL	%
Nunca	24	18%	Nunca	18	13%
Muy pocas veces	26	19%	Muy pocas veces	37	27%
A veces	41	30%	A veces	42	31%
Casi siempre	35	26%	Casi siempre	32	24%
Siempre	10	7%	Siempre	7	5%
TOTAL	136	100%	TOTAL	136	100%

Nota: En la tabla 11 se observa la cantidad y porcentaje de resultados de los indicadores cumplimiento de órdenes de compra y equipamiento adecuado.

Figura 5.

Suministro de órdenes de compra y adecuada infraestructura



Nota: En la figura 5 se observa el porcentaje de resultados de los indicadores cumplimiento de órdenes de compra y equipamiento adecuado.

La tabla 11 y figura 5 presenta los resultados obtenidos de la pregunta ¿Los responsables de logística administran constantemente el suministro de las órdenes de compra de acuerdo al inventario disponible?, en los cuales el 18% de los encuestados (24 colaboradores) mencionan que nunca suministran los órdenes de compras de acuerdo a inventario disponible, el 19% (26 colaboradores) mencionan que muy pocas veces, el 30% (41 colaboradores) indican a veces, el 26% (35 colaboradores) mencionan casi siempre y el 7% (10 colaboradores) mencionan siempre suministran los órdenes de compras de acuerdo a inventario disponible, lo que revela que para 67% (a veces, muy pocas veces y nunca) de los encuestados no se administra adecuadamente el inventario disponible de las órdenes de compra y es muy necesario para los clientes internos.

Mientras que en la pregunta ¿La municipalidad cumple en dotar las cantidades adecuadas de infraestructura, equipos y recursos a sus clientes internos?, del total de

encuestados, el 13% (18 colaboradores) indican que nunca cumplen en dotar las cantidades adecuadas de equipos y recursos a sus clientes internos, el 27% (37 colaboradores) están muy pocas veces conformes, el 31% (42 colaboradores) indican que a veces cumplen con las cantidades de equipos, el 24% (32 colaboradores) indican que casi siempre y el 5% (7 colaboradores) mencionan que siempre se cumplen con dotar con las cantidades adecuadas de equipos y recursos a sus clientes internos de la Municipalidad Distrital de Vinchos, lo que revela que 71% (a veces, muy pocas veces y nunca) las cantidades necesarias de equipos y recursos, la infraestructura no es suficiente para el cumplimiento de sus labores.

3.2.2. Estado de los artículos en stock y calidad adecuada de bienes y servicios

Tabla 12.

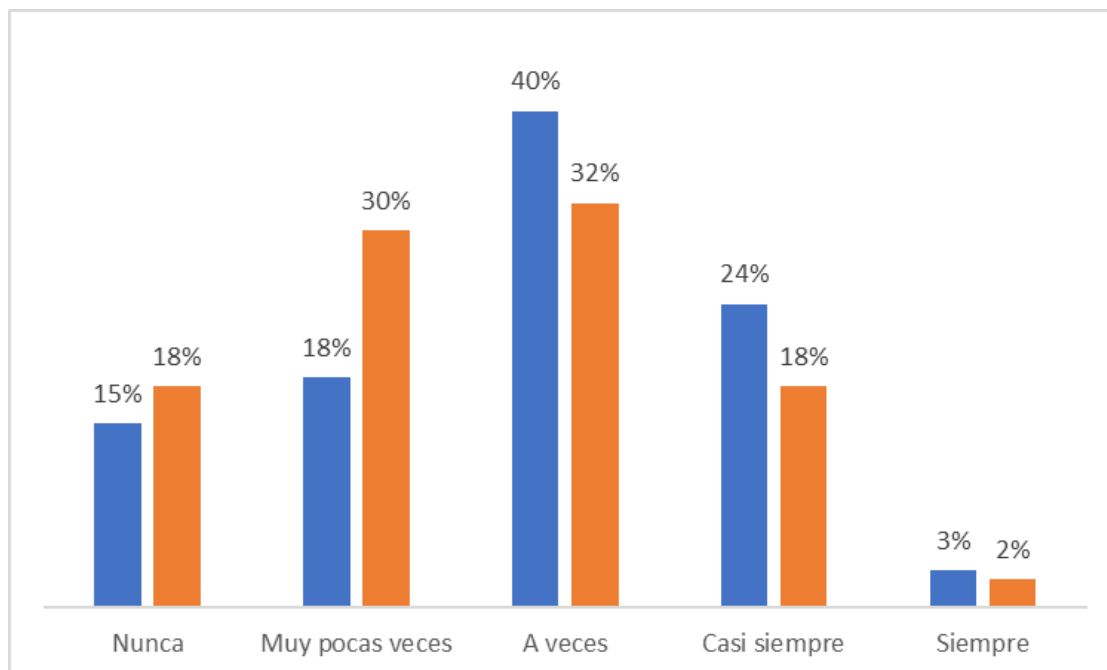
Estado de los artículos en stock y calidad adecuada de bienes y servicios

¿Los responsables de logística controlan constantemente el estado de los artículos en stock?	TOTAL	%	¿La municipalidad provee con la cantidad y calidad adecuada de los requerimientos de bienes y servicios?	TOTAL	%
Nunca	20	15%	Nunca	24	18%
Muy pocas veces	25	18%	Muy pocas veces	41	30%
A veces	54	40%	A veces	44	32%
Casi siempre	33	24%	Casi siempre	24	18%
Siempre	4	3%	Siempre	3	2%
TOTAL	136	100%	TOTAL	136	100%

Nota: En la tabla 12 se observa la cantidad y porcentaje de resultados de los indicadores seguimiento de stock y calidad.

Figura 6.

Estado de los artículos en stock y calidad adecuada de bienes y servicios



Nota: La figura 6 se observa el porcentaje de resultados de los indicadores seguimiento de stock y calidad adecuada

La tabla 12 y figura 6 presentan los resultados de la pregunta ¿Los responsables de logística controlan constantemente el estado de los artículos en stock?, el 15% (20 colaboradores) mencionan que nunca controlan el estado de los artículos en stock, el 18% (25 colaboradores) mencionan que muy pocas veces controlan el estado de los artículos en stock, el 40% (54 colaboradores) mencionan que a veces, el 24% (33 colaboradores) mencionan que casi siempre y el 3% (4 colaboradores) mencionan que siempre controlan el estado de los artículos en stock, lo que revela para 73% (a veces, muy pocas veces y nunca) el control los bienes que se tienen en stock para poder salida cuando un área usuaria lo solicita es ineficiente.

Mientras en la cuestión ¿La municipalidad provee con la cantidad y calidad adecuada de los requerimientos de bienes y servicios?, del total el 18% (24 colaboradores) mencionan que nunca proveen la calidad adecuada de bienes y servicios, el 30% (41 colaboradores) mencionan que muy pocas veces proveen la calidad adecuada de bienes y servicios, el 32% (44

encuestados) mencionan que a veces, el 18% (24 encuestados) mencionan que casi siempre y el 2% (3 encuestados) mencionan que siempre proveen calidad adecuada de bienes y servicios, lo que revela para 80% (a veces, muy pocas veces y nunca) que la cantidad y calidad de los bienes y servicios que se requiere se demora en la entrega a las áreas usuarias.

3.2.3. Estrategias de ubicación en el almacén e infraestructura adecuada para la seguridad en el trabajo

Tabla 13.

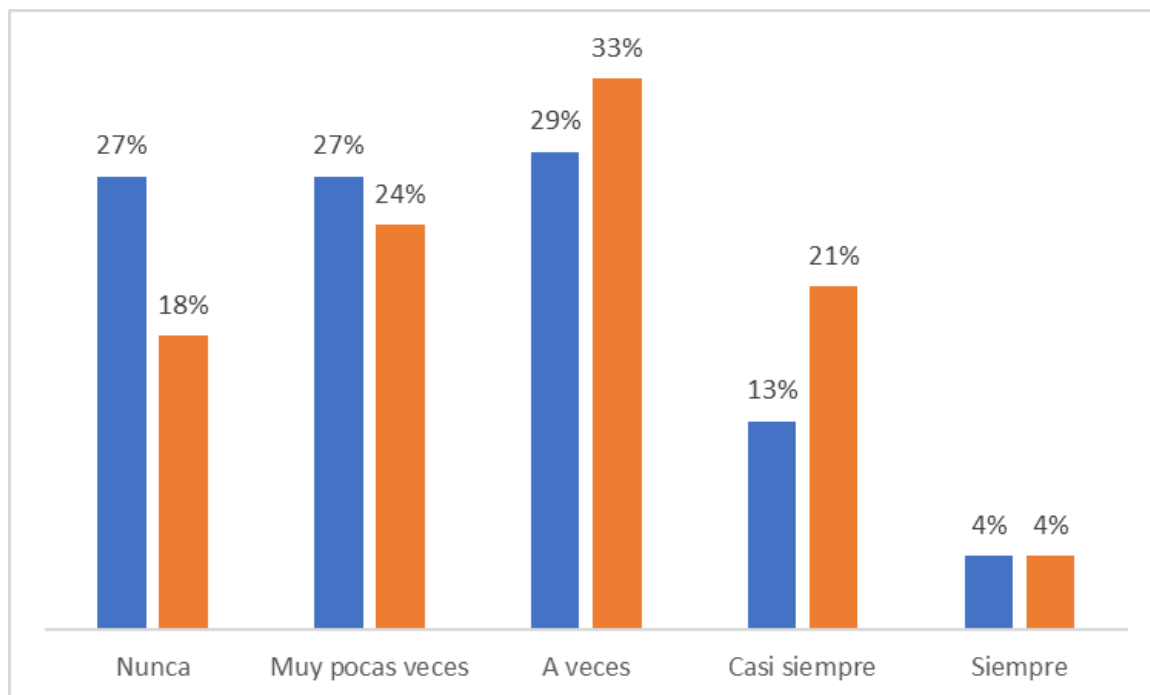
Estrategias de ubicación en el almacén e infraestructura adecuada para la seguridad en el trabajo

¿Los responsables de logística cumplen con implementar estrategias de ubicación en el almacén?			¿La municipalidad cumple con la Infraestructura adecuada para la seguridad en el trabajo para el desarrollo de las actividades?		
	TOTAL	%		TOTAL	%
Nunca	37	27%	Nunca	24	18%
Muy pocas veces	37	27%	Muy pocas veces	33	24%
A veces	39	29%	A veces	45	33%
Casi siempre	17	13%	Casi siempre	28	21%
Siempre	6	4%	Siempre	6	4%
TOTAL	136	100%	Siempre	136	100%

Nota: La tabla 13 se observa la cantidad y porcentaje de resultados de los indicadores de estrategias de ubicación e infraestructura adecuada.

Figura 7.

Estrategias de ubicación en el almacén e infraestructura adecuada para la seguridad en el trabajo



Nota: En la figura 7 se observa el porcentaje de resultados de los indicadores de estrategias de ubicación e infraestructura adecuada.

La tabla 13 y figura 7, presentan los resultados de la pregunta ¿Los responsables de logística cumplen con implementar estrategias de ubicación en el almacén?, en el cual el total un total de 136 encuestados, el 27% (37 encuestados) mencionan que nunca aplican estrategias de ubicación en el almacén, el 27% (37 encuestados) mencionan que muy pocas veces cumplen con las estrategias de ubicación en el almacén, el 29% (39 encuestados) mencionan a veces, el 13% (17 encuestados) mencionan casi siempre y el 4% (6 encuestados) mencionan que siempre la oficina de logística implementan estrategias de ubicación en el almacén para la ubicación fácil de los bienes, para el 83% de los encuestados (a veces, muy pocas veces y nunca) opinan que la forma como se implementa las estrategias de ubicación en el almacén generan retrasos en la entrega.

Así mismo se detallan los resultados de la pregunta ¿La municipalidad cumple con la Infraestructura adecuada para la seguridad en el trabajo para el desarrollo de las actividades?,

en la cual de un total de 136 encuestados, el 18% (24 encuestados) mencionan que nunca cumplen con la estructura adecuada para la seguridad en el trabajo, el 24% (33 encuestados) mencionan que muy pocas veces, el 33% (45 encuestados) mencionan a veces, el 21% (28 encuestados) respondieron que casi siempre y el 4% (6 encuestados) respondieron que siempre cumplen con la infraestructura adecuada para la seguridad en el trabajo para el desarrollo de las actividades, para el 75% de los encuestados (a veces, muy pocas veces y nunca) la seguridad en el trabajo no es suficiente para el desarrollo de las actividades.

3.2.4. Entrega de requerimiento a las áreas usuarias y motivación para el cumplimiento de metas

Tabla 14.

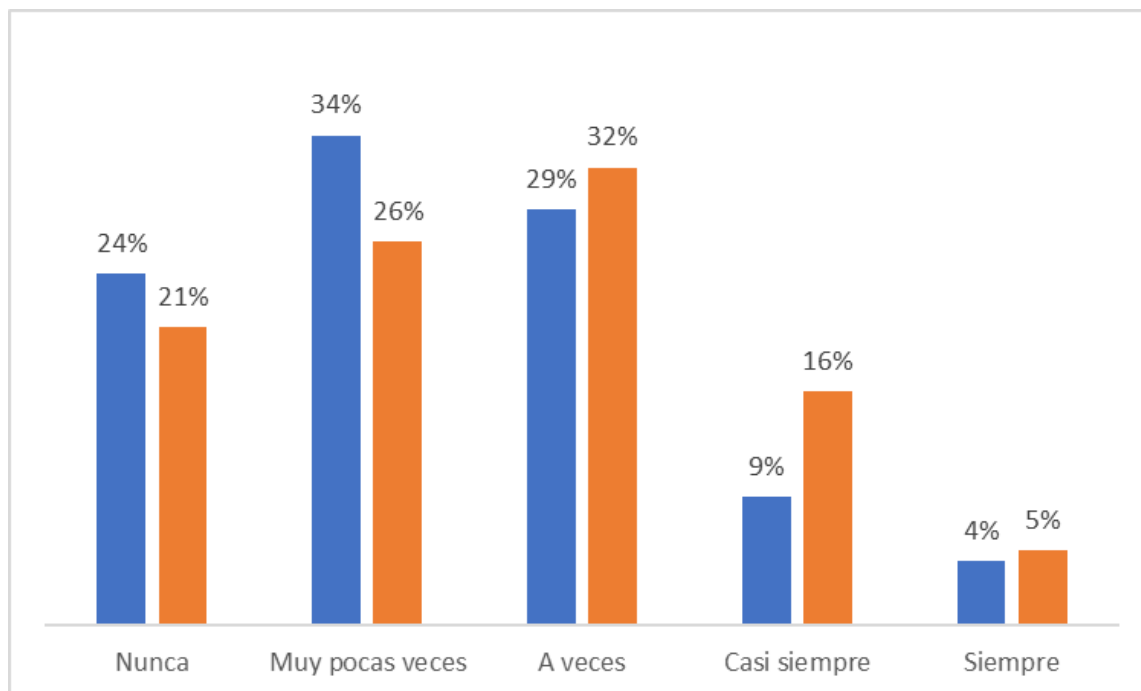
Entrega de requerimiento a las áreas usuarias y motivación para el cumplimiento de metas

¿Los responsables de logística realizan oportunamente la entrega de los requerimientos a las áreas usuarias?			¿La municipalidad motiva constantemente y creativamente el cumplimiento de los objetivos y metas de los planes institucionales?		
	TOTAL	%		TOTAL	%
Nunca	33	24%	Nunca	28	21%
Muy pocas veces	46	34%	Muy pocas veces	36	26%
A veces	39	29%	A veces	43	32%
Casi siempre	12	9%	Casi siempre	22	16%
Siempre	6	4%	Siempre	7	5%
TOTAL	136	100%	TOTAL	136	100%

Nota: En la tabla 14 se observa la cantidad y porcentaje de resultados de los indicadores de entrega de requerimiento a las áreas usuarias y motivación para el cumplimiento de metas.

Figura 8.

Entrega de requerimiento a áreas usuarias y motivación para el cumplimiento de metas



Nota: En la figura 8 se observa el porcentaje de resultados de los indicadores de entrega de requerimiento a las áreas usuarias y motivación para el cumplimiento de metas.

En la tabla 14 y figura 8, se presenta los resultados de la pregunta ¿Los responsables de logística realizan oportunamente la entrega de los requerimientos a las áreas usuarias?, el cual el total de 136 encuestados, el 24% (33 encuestados) mencionaron que nunca el área de logística realizan oportunamente la entrega de los requerimientos a las áreas usuarias, el 34% (46 encuestados) respondieron que muy pocas veces, el 29% (39 encuestados) respondieron que a veces, el 9% (12 encuestados) respondieron que casi siempre y el 4% (6 encuestados) respondieron que siempre el área de logística realizan oportunamente la entrega de los requerimientos a las áreas usuarias, para el 87% de los encuestados (a veces, muy pocas veces y nunca) existen demoras considerables en las entregas de los requerimientos a las diferentes áreas usuarias.

Así mismo se detallan los resultados de la pregunta ¿La municipalidad motiva constantemente y creativamente el cumplimiento de los objetivos y metas de los planes

institucionales?, el cual del total de 136 encuestados, el 21% (28 encuestados) respondieron que nunca la entidad motivan para el cumplimiento de los objetivos y metas de los planes institucionales, el 26% (36 encuestados) respondieron que muy pocas veces, el 32% (43 encuestados) respondieron a veces, el 16% (22 encuestados) respondieron que casi siempre y el 5% (7 encuestados) respondieron que siempre entidad motivan para el cumplimiento de los objetivos y metas de los planes institucionales, para el 79% de los encuestados (a veces, muy pocas veces y nunca) consideran que la Municipalidad es mínima las charlas de motivación e información para el cumplimiento de los objetivos y metas de cada área usuaria.

3.2.5. Atención oportuna de suministros y objetivos para las unidades orgánicas

Tabla 15.

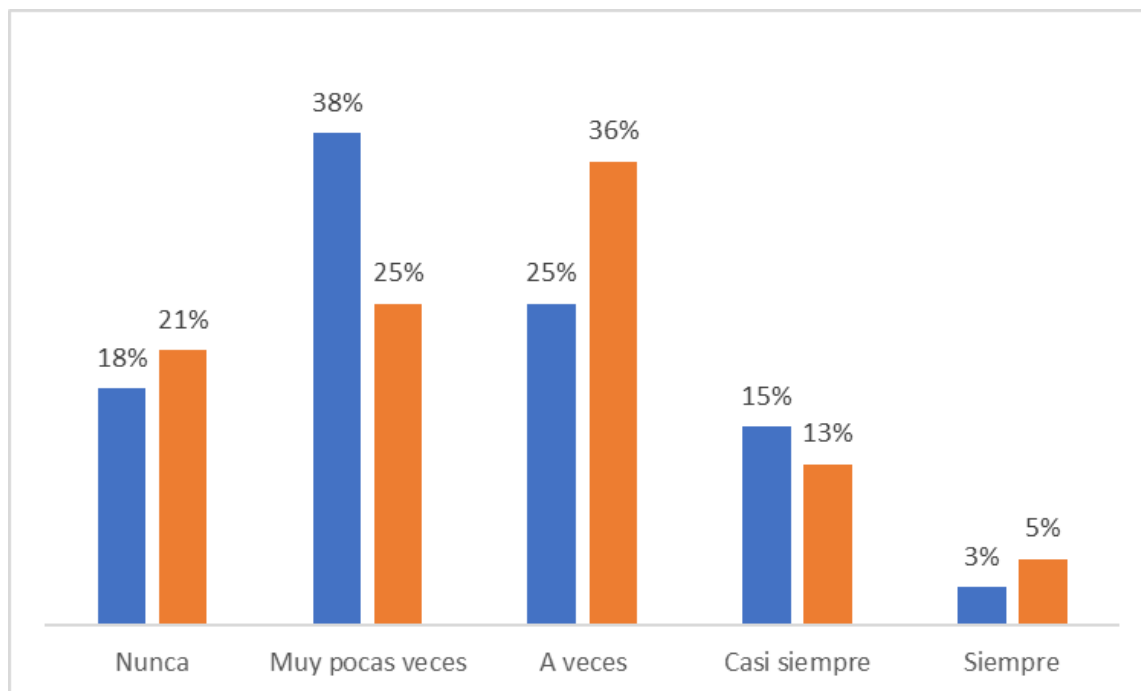
Atención oportuna de suministros y objetivos para las unidades orgánicas

¿Los responsables de logística atienden oportunamente la falta de suministro de bienes o servicios?	TOTAL	%	¿La municipalidad mensualmente, plantea objetivos sencillos y alcanzables a cada unidad orgánica?	TOTAL	%
Nunca	25	18%	Nunca	29	21%
Muy pocas veces	52	38%	Muy pocas veces	34	25%
A veces	34	25%	A veces	49	36%
Casi siempre	21	15%	Casi siempre	17	13%
Siempre	4	3%	Siempre	7	5%
TOTAL	136	100%	TOTAL	136	100%

Nota: En la tabla 15 se observa la cantidad y porcentaje de resultados de los indicadores de atención oportuna de suministros y objetivos para las unidades orgánicas.

Figura 9.

Atención oportuna de suministros y objetivos para las unidades orgánicas



Nota: En la figura 9 se observa el porcentaje de resultados de los indicadores de atención oportuna de suministros y objetivos para las unidades orgánicas.

En la tabla 15 y figura 9, se presentan los resultados de la pregunta ¿Los responsables de logística atienden oportunamente la falta de suministro de bienes o servicios?, en el cual, de un total de 136 encuestados, el 18% (25 encuestados) mencionaron que nunca hay atención oportuna de suministros de bienes y servicios, el 38% (52 encuestados) respondieron que muy pocas veces, el 25% (34 encuestados) respondieron que a veces, el 15% (21 encuestados) respondieron que a veces y el 3% (4 encuestados) respondieron que siempre los responsables de logística atienden oportunamente los suministros de bienes y servicios, para el 81% de los encuestados (a veces, muy pocas veces y nunca) la atención oportunamente de los suministros demora por las documentaciones y trámites correspondientes del stock en el almacén central.

Así mismo que detallan los resultados de la pregunta ¿La municipalidad mensualmente, plantea objetivos sencillos y alcanzables a cada unidad orgánica?, en efecto de un total de 136 encuestados, el 21% (29 encuestados) respondieron que nunca plantean objetivos para las

unidades orgánicas, el 25% (34 encuestados) respondieron que muy pocas veces, el 36% (49 encuestados) respondieron que a veces, el 13% (17 encuestados) respondieron que casi siempre y el 5% (7 encuestados) respondieron que siempre la municipalidad conjuntamente con los responsables plantean objetivos para las unidades orgánicas, para el 82% de los encuestados (a veces, muy pocas veces y nunca) menciona que los objetivos planteados por la Municipalidad no son informados al inicio de cada año o al ingreso de nuevos trabajadores y ello genera el retraso en el cumplimiento.

3.2.6. Planificación, consolidación de requerimientos y adaptación a los nuevos retos laborales

Tabla 16.

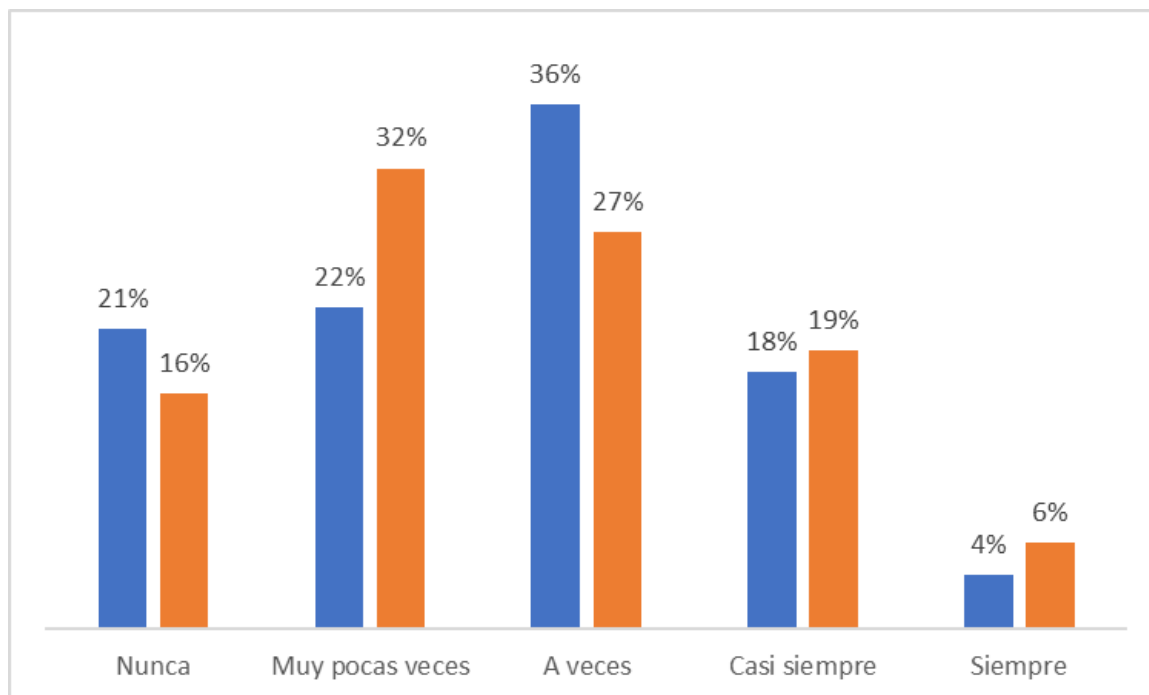
Planificación, consolidación de requerimientos y adaptación a los nuevos retos laborales

¿El área de logística cumple con realizar la planificación y consolidación de requerimientos indispensables para la Municipalidad?			¿Los trabajadores de la municipalidad, se adaptan con facilidad a los nuevos retos laborales?		
	TOTAL	%		TOTAL	%
Nunca	28	21%	Nunca	22	16%
Muy pocas veces	30	22%	Muy pocas veces	43	32%
A veces	49	36%	A veces	37	27%
Casi siempre	24	18%	Casi siempre	26	19%
Siempre	5	4%	Siempre	8	6%
TOTAL	136	100%	TOTAL	136	100%

Nota: En la tabla 16 se observa la cantidad y porcentaje de resultados de los indicadores de planificación, consolidación de requerimientos y adaptación a los nuevos retos laborales.

Figura 10.

Planificación, consolidación de requerimientos y adaptación a los nuevos retos laborales



Nota: En la figura 10 se observa el porcentaje de resultados de los indicadores de planificación, consolidación de requerimientos y adaptación a los nuevos retos laborales.

En la tabla 16 y figura 10 se detallan los resultados respecto a la pregunta ¿El área de logística cumple con realizar la planificación y consolidación de requerimientos indispensables para la Municipalidad?, el 21% (28 encuestados) mencionan que nunca la oficina de logística cumple con realizar la planificación y consolidación de requerimientos, el 22% (30 encuestados) respondieron que muy pocas veces, el 36% (49 encuestados) respondieron que a veces, el 18% (24 encuestados) respondieron que casi siempre y el 4% (5 encuestados) respondieron que siempre la oficina de logística cumple con realizar la planificación y consolidación de requerimientos, para el 79% (a veces, muy pocas veces y nunca) mencionan la demora en la planificación y la consolidación de requerimientos por parte de Logística.

Mientras tanto en la pregunta ¿Los trabajadores de la municipalidad, se adaptan con facilidad a los nuevos retos laborales?, del total el 16% (22 encuestados) respondieron que nunca los trabajadores se adaptan con facilidad a nuevos retos laborales, el 32% (43

encuestados) respondieron que muy pocas veces, el 27% (37 encuestados) respondieron que a veces, el 19% (26 encuestados) mencionaron que casi siempre y el 6% (8 encuestados) mencionaron que siempre los trabajadores se adaptan con facilidad a nuevos retos laborales, para el 75% (a veces, muy pocas veces y nunca) se demoran en asumir los nuevos retos laborales programados por la Municipalidad Distrital de Vinchos

CAPITULO IV

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

La contrastación de hipótesis de la presente investigación, se realizó mediante la aplicación de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, por tratarse de más de 50 encuestas.

4.1. Prueba de Normalidad

Bajo el marco conceptual de Droppelmann (2018), que sostiene que la prueba Kolmogorov-Smirnov se utiliza para verificar si el conjunto de datos tiene una distribución normal. ya que fue la prueba de normalidad adecuada dado el tamaño de la muestra de 136 informantes.

4.1.1. Variable 1: gestión logística.

- **Planteamiento de hipótesis**

H₀: Los datos de la variable gestión logística tienen una distribución normal.

H_a: Los datos de la variable gestión logística no tienen una distribución normal.

- **Nivel de significancia**

Confianza: 95%

Significancia (" α " alfa): 5%

- **Prueba estadística a emplear**

Kolmogorov – Smirnov

Prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov

Tabla 17.

Prueba estadística Kolmogorov – Smirnov, variable gestión logística

Estadístico	gl	p
0.097	136	0.003

Nota: En la tabla 17 se observan los resultados de la prueba estadística Kolmogorov – Smirnov calculados mediante el software SPSSv25.

- **Criterio de decisión**

Si $p < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula “Ho” y se acepta la hipótesis alterna “Ha”.

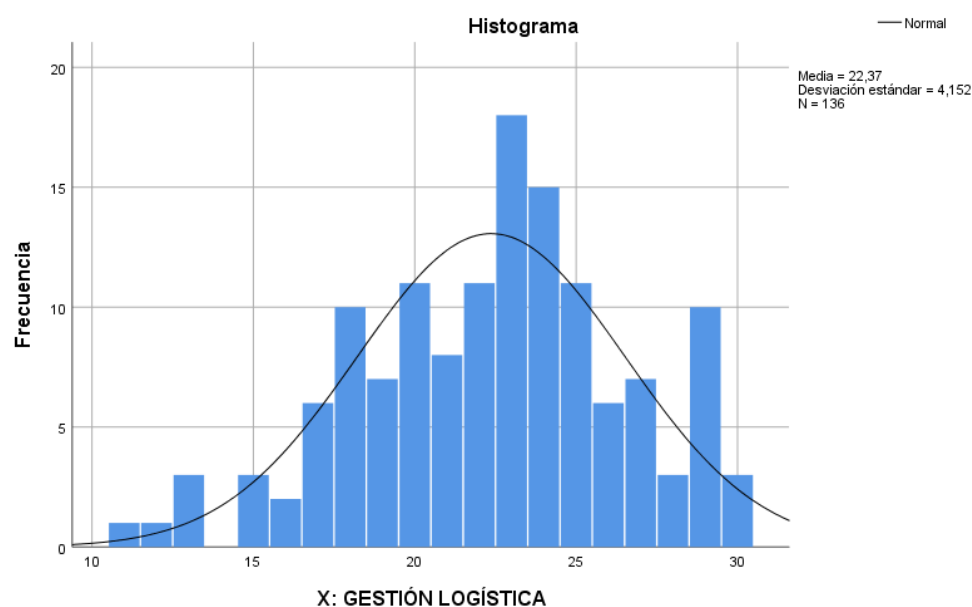
Si $p \geq 0.05$ se acepta la hipótesis nula “Ho” y se rechaza la hipótesis alterna “Ha”.

- **Decisión y conclusión**

El valor de “p” = 0.003 < 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula “Ho” y se acepta la hipótesis alterna “Ha”, lo que nos indica que la gestión logística no presenta una distribución normal, en consecuencia, la contrastación de la hipótesis se realizó mediante la prueba no paramétrica Spearman.

Figura 11.

Histograma y curva de normalidad- Kolmogorov Smirnov, variable gestión logística



Nota: En la figura 11, observa la prueba Kolmogorov – Smirnov, realizada a la variable gestión logística, calculado mediante el software SPSS V25.

4.1.2. Variable 2: satisfacción de los clientes internos.

- **Planteamiento de hipótesis**

Ho: Los datos de la variable satisfacción del cliente interno, tiene una distribución normal.

Ha: Los datos de la variable satisfacción del cliente interno, no tiene una distribución normal.

- **Nivel de significancia**

Confianza: 95%

Significancia (“ α ” alfa): 5%

- **Prueba estadística a emplear**

Kolmogorov – Smirnov,

Prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov

Tabla 18.

Datos de prueba estadística Kolmogorov – Smirnov, variable satisfacción del cliente interno

Estadístico	gl	p
0.088	136	0.012

Nota: En la tabla 18 observan los resultados de la prueba estadística Kolmogorov – Smirnov calculados mediante el software SPSSv25.

- **Criterio de decisión**

Si $p < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula “Ho” y se acepta la hipótesis alterna “Ha”.

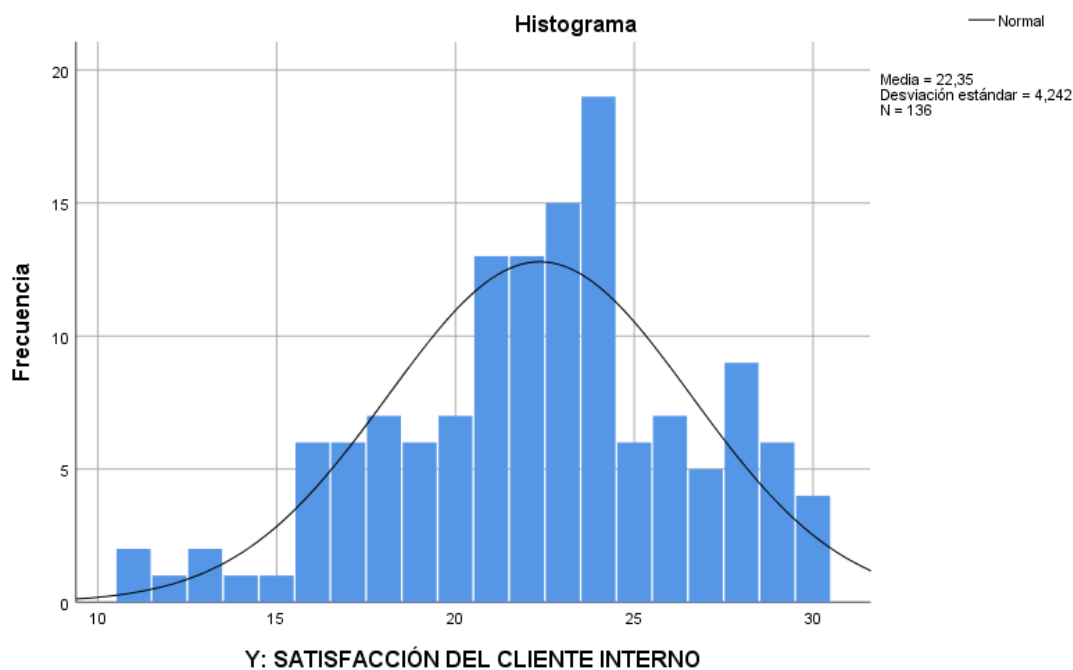
Si $p \geq 0.05$ se acepta la hipótesis nula “Ho” y se rechaza la hipótesis alterna “Ha”.

- **Decisión y conclusión**

El valor de “p” es $0.012 < 0.05$, entonces se rechaza la hipótesis nula “Ho” y se acepta la hipótesis alterna “Ha”, lo que nos indica que la gestión logística no presenta una distribución normal, en consecuencia, la contrastación de la hipótesis se realizó mediante la prueba no paramétrica Spearman.

Figura 12.

Histograma y curva de normalidad- Kolmogorov Smirnov, variable satisfacción del cliente interno



Nota: En la figura 12, se observa la prueba Kolmogorov – Smirnov, realizada a la variable satisfacción del cliente interno, calculado mediante el software SPSS V25.

5.2. Contrastación de hipótesis

La contrastación de hipótesis de la presente investigación, se realizó en base a cálculo de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, resultando que ambas variables, no tengan

distribuciones normales, por lo que se utilizó para la contratación de hipótesis, la prueba no paramétrica del coeficiente de correlación ρ (rho) de Spearman.

Flores (2017), utiliza una métrica no paramétrica llamada coeficiente de correlación de Spearman, ρ (rho), para evaluar el grado de asociación entre dos variables cuantitativas que no tienen una distribución normal.

Fórmula de cálculo de la correlación ρ (rho) de Spearman:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde:

D : Diferencial entre estadísticos de orden $x - y$.

N : Número de pares de datos

El resultado calculado, puede variar entre el intervalo -1 y +1, es decir grado de correlación positiva o negativa, y “0” correspondería a la inexistencia de correlación.

De acuerdo a Hernández (2006, p.453), quien propone los grados de correlación:

Tabla 19.Significado del coeficiente de correlación ρ (rho) de Spearman

Magnitud de la correlación	Significado
+1.00	Correlación positiva perfecta
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.50	Correlación positiva media
+0.25	Correlación positiva débil
+0.10	Correlación positiva muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
-0.10	Correlación negativa muy débil
-0.25	Correlación negativa débil
-0.50	Correlación negativa media
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-1.00	Correlación negativa perfecta

Nota: En la tabla 19 se muestra los niveles de coeficiente de correlación ρ (rho) de Spearman y su interpretación. Fuente: Hernández (2006, p. 453)

Según Martínez et al. (2009), el Rho de Spearman es un coeficiente que mide la asociación lineal que utiliza los rangos, números de orden, de cada grupo de sujetos y compara dichos rangos. Existen dos métodos para calcular el coeficiente de correlación de los rangos.

5.2.1. Gestión logística (V1) y satisfacción del cliente interno (V2).

i) Planteamiento de hipótesis general

H_0 : La gestión logística no se relaciona significativamente con la satisfacción de los clientes internos de la Municipalidad Distrital de Vinchos.

H_A : La gestión logística se relaciona significativamente con la satisfacción de los clientes internos de la Municipalidad Distrital de Vinchos.

ii) Hipótesis estadística

$H_0: \rho \leq 0,05$ (se acepta Hipótesis estadística nula)

$H_A: \rho > 0,05$ (se acepta la Hipótesis estadística alterna)

iii) Determinación de la zona de rechazo de la hipótesis nula H_0

Nivel de confianza: 95%

Valor de significancia: $\alpha=0,05$

Pares de datos: $n=136$

Valor crítico: $\rho_{\text{crít}}(0.05)_{n=90}=0,05$

Si el valor calculado ρ calculada es mayor que el valor crítico, $\rho_{\text{crítico}}$ entonces se rechaza la H_0 .

Tabla 20.

Rho de Spearman, de las variables gestión logística y satisfacción de los clientes internos

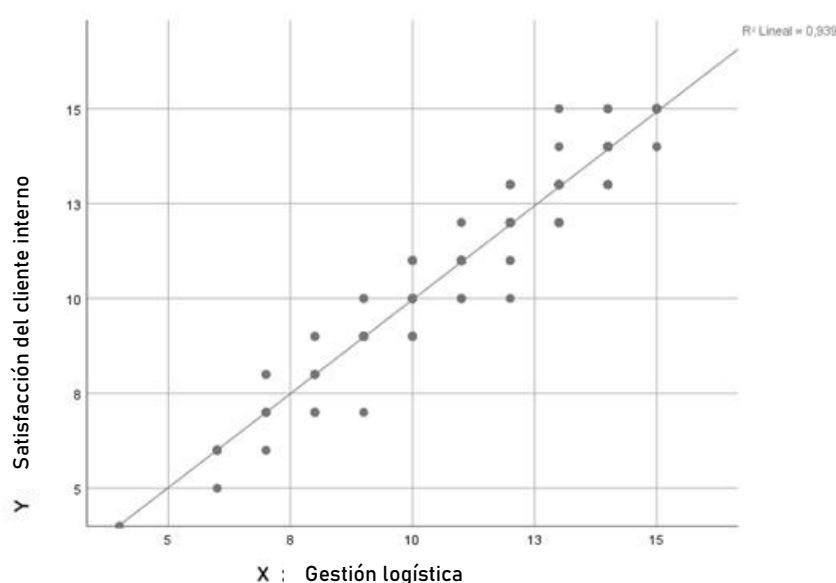
		V1: Gestión Logística	V2: Satisfacción de los clientes internos
Rho de Spearman	V1: Gestión Logística	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	136
	V2: Satisfacción de los Clientes Internos	Coeficiente de correlación	0,957
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	136

Nota: En la tabla 20, se observa los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman procesado con el software SPSS V25.

En la tabla N° 20, los resultados de correlación ρ (rho) de Spearman, entre las variables Gestión Logística y Satisfacción de los clientes internos, muestran que se tiene un ρ (rho) de Spearman igual a 0,957, lo que nos afirma a concluir que existe correlación positiva muy alta, con significancia de 0,000.

Figura 13.

Figura de Dispersión, Gestión Logística y Satisfacción del cliente interno



Nota: En la figura 13, se observa el gráfico de dispersión de la prueba estadística Rho de Spearman, calculado mediante SPSS V25.

En la figura 13, se muestra el gráfico de dispersión, en la que se observa una correlación directa, con % de predicción ($r^2=0.916$), lo que indica que la Gestión Logística si se relaciona directamente con la Satisfacción del Cliente Interno de la Municipalidad Distrital de Vinchos. Se muestra la existencia de correlación positiva entre dos variables, es decir la Gestión Logística tiene relación positiva con la Satisfacción del cliente interno de la Municipalidad Distrital de Vinchos.

iv) Criterio de decisión

- Si los valores de $\rho_{cal} > \rho_{crít}$, entonces rechazamos la hipótesis nula “ H_0 ” y aceptamos la hipótesis alternativa “ H_A ”.
- Si los valores de $\rho_{cal} < \rho_{crít}$, entonces aceptamos la hipótesis nula “ H_0 ” y rechazamos hipótesis alternativa “ H_A ”.

v) Toma de decisión

De acuerdo a los resultados obtenidos, donde ($\rho_{cal}=0,957$) es mayor a ($\rho_{crít}=0,05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_A ; es decir, la Gestión Logística se relaciona significativamente con la Satisfacción del Cliente Interno de la Municipalidad Distrital de Vinchos.

5.2.2. Control de inventarios ($V1_1$) y condiciones de trabajo ($V2_1$).

i) Planteamiento de hipótesis específica

H_0 : El control de inventarios no se relaciona significativamente con las condiciones de trabajo de los clientes internos de la Municipalidad Distrital de Vinchos.

H_A : El control de inventarios se relaciona significativamente con las condiciones de trabajo de los clientes internos de la Municipalidad Distrital de Vinchos.

ii) Hipótesis Estadística

H_0 : $\rho \leq 0,05$ (se acepta Hipótesis estadística nula)

H_A : $\rho > 0,05$ (se acepta la Hipótesis estadística alterna)

iii) Determinación de la zona de rechazo de la hipótesis nula H_0

Nivel de confianza: 95%

Valor de significancia: $\alpha=0,05$

Pares de datos: $n=136$

Valor crítico: $\rho \text{ crít } (0.05) n=90=0,05$

Si el valor calculado ρ calculada es mayor que el valor crítico, ρ crítico entonces se rechaza la H_0 .

Tabla 21.

Rho de Spearman, dimensiones control de inventarios y condiciones de trabajo de los clientes internos

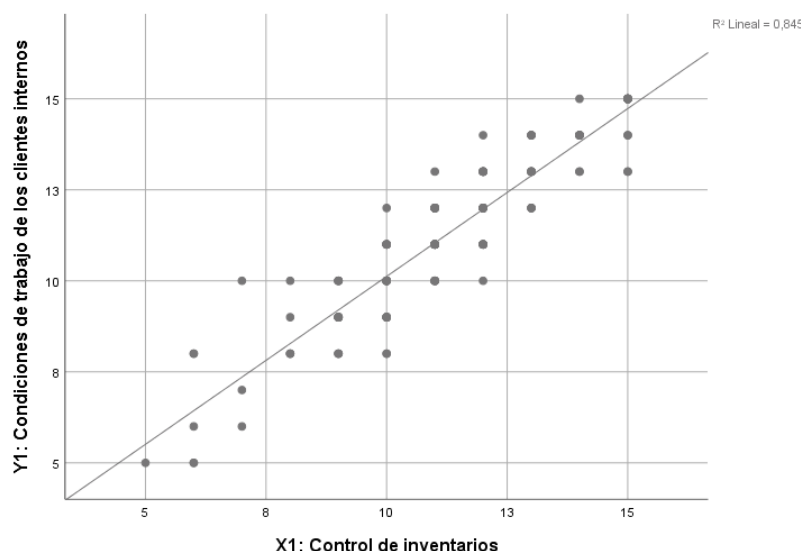
		V1 ₁ : Control de inventarios	V2 ₁ : Condiciones de trabajo de los clientes internos
Rho de Spearman	V1 ₁ : Control de inventarios	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0,917
		N	136
	V2 ₁ : Condiciones de trabajo de los clientes internos	Coeficiente de correlación	0,917
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	136

Nota: En la tabla 21 se observa los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman procesado con el software SPSS V25.

En la Tabla N° 21, los resultados de correlación ρ (rho) de Spearman, entre las dimensiones control de inventarios y las condiciones de trabajo de los clientes internos, muestran que se tiene un ρ (rho) de Spearman igual a 0,917, lo que nos afirma a concluir que existe correlación positiva muy alta, con significancia de 0,000.

Figura 14.

Figura de Dispersión, dimensiones control de inventarios y condiciones de trabajo.



Nota: En la figura 14, se observa el gráfico de dispersión de la prueba estadística Rho de Spearman, calculado mediante SPSS V25.

En la figura 15, se muestra el gráfico de dispersión, en la que se observa una correlación directa, con % de predicción ($r^2=0.845$), lo que indica que el control de inventario si se relaciona directamente con las condiciones de trabajo de los clientes internos de la Municipalidad Distrital de Vinchos. Se muestra la existencia de correlación positiva entre dos variables, es decir el control de inventario tiene relación positiva con las condiciones de trabajo de los clientes internos de la Municipalidad Distrital de Vinchos.

iv) Criterio de decisión

- Si los valores de $p_{cal} > p_{crít}$, entonces rechazamos la hipótesis nula “ H_0 ” y aceptamos la hipótesis alternativa “ H_A ”.
- Si los valores de $p_{cal} < p_{crít}$, entonces aceptamos la hipótesis nula “ H_0 ” y rechazamos hipótesis alternativa “ H_A ”.

v) Toma de decisión

De acuerdo a los resultados obtenidos, donde ($\rho_{cal}=0,917$) es mayor a ($\rho_{crít}=0,05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_A ; es decir, el control de inventario se relaciona significativamente con las condiciones de trabajo de los clientes internos de la Municipalidad Distrital de Vinchos.

4.2.2. Suministro oportuno (V1₂) y cumplimiento de metas y objetivos (V2₂).

i) Planteamiento de hipótesis específica

H_0 : El suministro oportuno no se relaciona significativamente con el cumplimiento de metas y objetivos de los clientes internos de la Municipalidad Distrital de Vinchos.

H_A : El suministro oportuno se relaciona significativamente con el cumplimiento de metas y objetivos de los clientes internos de la Municipalidad Distrital de Vinchos.

ii) Hipótesis estadística

H_0 : $\rho \leq 0,05$ (se acepta la Hipótesis estadística nula)

H_A : $\rho > 0,05$ (se acepta la Hipótesis estadística alterna)

iii) Determinación de la zona de rechazo de la hipótesis nula H_0

Nivel de confianza: 95%

Valor de significancia: $\alpha=0,05$

Pares de datos: $n=136$

Valor crítico: $\rho_{crít}(0.05)_{n=90}=0,05$

Si el valor calculado ρ calculada es mayor que el valor crítico, $\rho_{crítico}$ entonces se rechaza la H_0 .

Tabla 22.

Rho de Spearman, dimensiones suministro oportuno de bienes y el cumplimiento de metas y objetivos de los clientes internos

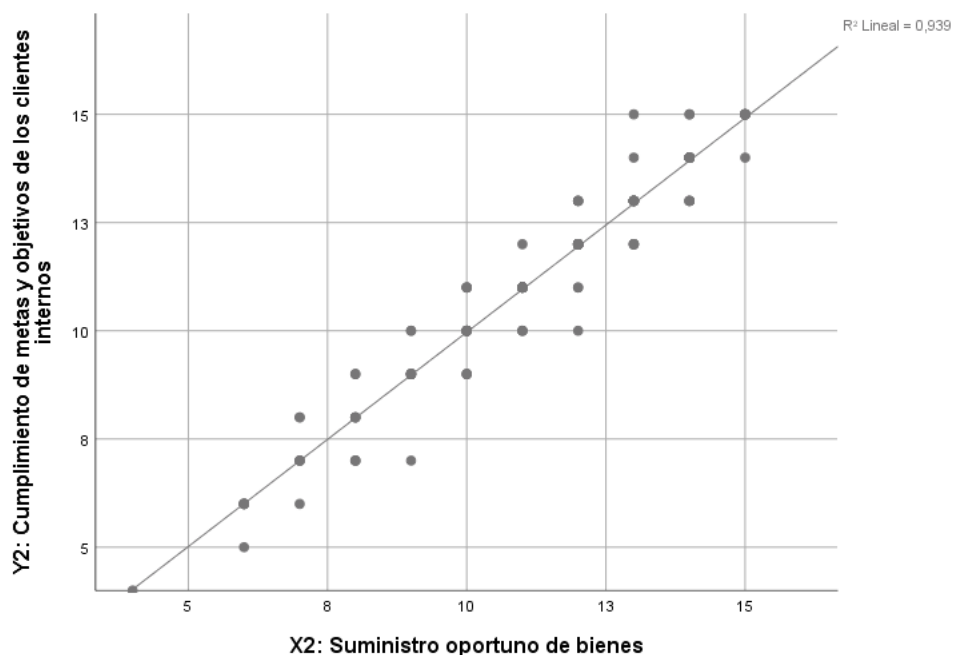
		V1 ₂ : Suministro oportuno de bienes		V2 ₂ : Cumplimiento de metas y objetivos de los clientes internos
Rho de Spearman	V1 ₂ : Suministro oportuno de bienes	Coeficiente de correlación	1.000	0,968
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	136	136
	V2 ₂ : Cumplimiento de metas y objetivos de los clientes internos	Coeficiente de correlación	0,968	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	136	136

Nota: En la tabla 22, se observa los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman procesado con el software SPSS V25.

En la Tabla N°22, los resultados de correlación ρ (rho) de Spearman, entre las dimensiones, entre las dimensiones suministro oportuno de bienes y el cumplimiento de metas y objetivos de los clientes internos, muestran que se tiene un ρ (rho) de Spearman igual a 0,968, lo que nos permite concluir que existe correlación positiva muy alta, con significancia de 0,000.

Figura 15.

Figura de Dispersión, dimensiones suministro oportuno de bienes y cumplimiento de metas y objetivos.



Nota: En la figura 15, se observa el gráfico de dispersión de la prueba estadística Rho de Spearman, calculado mediante SPSS V25.

En la figura 15, se muestra el gráfico de dispersión, en la que se observa una correlación directa, con % de predicción ($r^2=0.939$), lo que indica que el suministro oportuno de bienes si se relaciona directamente con el cumplimiento de metas y objetivos de los clientes internos de la Municipalidad Distrital de Vinchos. Se muestra la existencia de correlación positiva entre dos variables, es decir el suministro oportuno de bienes tiene relación positiva con el cumplimiento de metas y objetivos de los clientes internos de la Municipalidad Distrital de Vinchos.

iv) Criterio de decisión

- Si los valores de $p_{cal} > p_{crít}$, entonces rechazamos la hipótesis nula “ H_0 ” y aceptamos la hipótesis alternativa “ H_A ”.

- Si los valores de $p_{cal} < p_{crít}$, entonces aceptamos la hipótesis nula “ H_0 ” y rechazamos hipótesis alternativa “ H_A ”.

v) Toma de decisión

De acuerdo a los resultados obtenidos, donde ($p_{cal}=0,968$) es mayor a ($p_{crít}=0,05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_A ; es decir, el suministro oportuno de bienes se relaciona significativamente con el cumplimiento de metas y objetivos de los clientes internos de la Municipalidad Distrital de Vinchos.

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Para presentar la discusión, se propusieron aspectos teóricos e interpretaciones de las dimensiones de las variables de estudio para su análisis en este trabajo de investigación. Esto nos permitió comprender mejor y ayudar a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Vinchos a identificar, comprender y desarrollar sus conocimientos, habilidades y actitudes para que estén satisfechos con el trabajo realizado en la Entidad.

Los hallazgos de la investigación se recopilaron mediante encuestas, a partir de las cuales los encuestados completaron el cuestionario para crear una base de datos que luego fue procesada, informada y examinada estadísticamente. Con la ayuda de los métodos empleados, pudimos realizar un análisis de confiabilidad y validar la precisión de los hallazgos, lo que nos permitió aplicar la metodología a futuras investigaciones y estudios que involucren las variables en estudio.

De los resultados del estudio se desprende claramente que la gestión logística se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente interno; quedando así demostrada la hipótesis planteada en esta investigación.

5.1. Gestión logística (V1) y satisfacción del cliente interno (V2).

La **Hipótesis General** nos conduce a la siguiente conclusión, que la gestión logística se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de cliente interno de la Municipalidad Distrital de Vinchos, demostrada en la contratación de hipótesis (método estadístico de coeficiente de correlación rho de Spearman) con un nivel de significancia de 0.000 y grado de relación 0.957; es decir que existe una correlación positiva muy alta. En la Municipalidad Distrital de Vinchos la variable de gestión logística tiende a moverse en la misma dirección

relativa que la variable de satisfacción del cliente interno, pero no necesariamente a un ritmo constante, es decir, ambas variables deben de moverse juntas para la mejora dentro de la Entidad.

Estos resultados concuerdan con Baca y Torres (2019), en su tesis titulada “La gestión logística y su incidencia en la satisfacción del cliente interno de la empresa Villa Bellavista S.A.C., ciudad de Tarapoto, año 2017”, donde se señala que el nivel de satisfacción del cliente interno tiene un indicador casi eficiente (45%), lo cual es muy destacable. Los datos también muestran una influencia positiva y significativa, apoyando la aceptación de la Hipótesis Alternativa (Hi) de que la gestión logística mejora la satisfacción del cliente interno dentro de la organización investigada.

De igual manera concuerdan con Rojas y Llamoga (2021), en su tesis titulada “Gestión logística y la satisfacción del cliente interno empresa Sociedad Agrícola Arona S.A.C. Cañete”, donde se llegó a la conclusión de que la satisfacción del cliente interno y la gestión logística tenían una asociación beneficiosa fuerte y estadísticamente significativa positiva, con el coeficiente Rho de Sperman de 0.723 y una significancia de $0,000 < 0.055$.

Resultados que concuerdan con lo mencionado por Carpio (2020), en su tesis titulada “Gestión del cliente interno y satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, Ayacucho, 2019”, donde la satisfacción de los empleados de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista está significativamente correlacionada con la gestión del cliente interno, con un p-valor de prueba $X^2=0.038$, que se contrastó mediante la prueba de Chi Cuadrado.

5.2. Control de inventarios y condiciones de trabajo.

La **primera Hipótesis Específica**, nos conduce a la conclusión, donde ($\rho_{cal}=0,917$) es mayor a ($\rho_{crít}=0,05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_A ; es decir, el control de inventario se relaciona significativamente con las condiciones de trabajo de los clientes internos de la Municipalidad Distrital de Vinchos, demostrada en la contratación de hipótesis (método estadístico de coeficiente de correlación de Rho de Spearman) con un nivel de significancia 0.000 y grado de relación de 0.917, es decir que existe una correlación positiva muy alta. En la Municipalidad Distrital de Vinchos la dimensión de control de inventario tiende a moverse en la misma dirección relativa que la dimensión condiciones de trabajo de los clientes internos, pero no necesariamente a un ritmo constante, es decir, ambas dimensiones deben de moverse juntas para la mejora dentro de la Entidad.

Así mismo, en cuestión a la dimensión control de inventario el (33%) considera que los responsables de logística administran constantemente el suministro de las órdenes de compra de acuerdo al inventario disponibles, el (27%) considera que los responsables de logística controlan constantemente el estado de los artículos en stock, el (17%) considera que los responsables de logística cumplen con implementar estrategias de ubicación en el almacén y en cuestión a la dimensión condiciones de trabajo el (29%) considera que la Municipalidad cumple en dotar las cantidades adecuadas de infraestructura, equipos y recursos, el (20%) considera que la municipalidad provee con la cantidad y calidad adecuada de los requerimientos de bienes y servicios y el (25%) considera que la municipalidad cumple con la infraestructura adecuada para la seguridad en el trabajo para el desarrollo de las actividades.

Los resultados concuerdan con lo mencionado por Zegarra (2018), afirma que en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social 2017, la gestión de inventarios se correlaciona directa y significativamente con la satisfacción del cliente interno ($p = 0,000 < 0,05$, Rho de Spearman

= 0,847, con una asociación algo positiva). Sugiere que la expresión adecuada, el uso de recursos expresivos y el compromiso cooperativo se ven facilitados por una gestión eficaz del inventario, fomentando la satisfacción del cliente interno en el municipio de Desarrollo e Inclusión Social.

De igual manera, estos resultados concuerdan con Flores (2021), donde concluyeron que existe una relación entre la dimensión de control de inventario y la satisfacción del cliente, su grado de correlación es moderada y positiva con nivel de significancia ($0,000 < 0,05$) y coeficiente de correlación 0.345. Por lo tanto, se considera necesario que se revise los parámetros y cumplimiento de plazos de entrega de la producción, de esta manera se optimizará la capacidad de los recursos.

5.3. Suministro oportuno y cumplimiento de metas y objetivos.

La **segunda Hipótesis Específica** nos conduce a la conclusión, donde ($p_{cal}=0,968$) es mayor a ($p_{crít}=0,05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_A ; es decir, el suministro oportuno de bienes se relaciona significativamente con el cumplimiento de metas y objetivos de los clientes internos de la Municipalidad Distrital de Vinchos, demostrada en la contratación de hipótesis (método estadístico de coeficiente de correlación de Rho de Spearman) con un nivel de significancia 0.000 y grado de relación de 0.968, es decir que existe una correlación positiva muy alta. En la Municipalidad Distrital de Vinchos la dimensión de suministro oportuno tiende a moverse en la misma dirección relativa que la dimensión cumplimiento de metas y objetivos de los clientes internos, pero no necesariamente a un ritmo constante, es decir, ambas dimensiones deben moverse juntas para la mejora dentro de la Entidad. Así mismo, en cuestión a la dimensión de suministro oportuno de bienes el (13%) considera que los responsables de logística realizan oportunamente la entrega de los requerimientos a las áreas usuarias, el (18%) considera que los responsables de logística

atienden oportunamente la falta de suministro de bienes y servicios, (22%) considera que el área de logística cumplen con realizar la planificación y consolidación de requerimientos indispensables para la municipalidad y en cuestión a la dimensión cumplimiento de metas y objetivos el (21%) considera que la municipalidad motiva constantemente y creativamente el cumplimiento de los objetivos y metas de los planes institucionales, el (18%) considera que la municipalidad mensualmente plantea objetivos sencillos y alcanzables para cada Unidad Orgánica y el (25%) considera que los trabajadores se adaptan con facilidad a los nuevos retos laborales.

Los resultados concuerdan con lo mencionado por Zegarra (2018), quien menciona que, según datos del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social de 2017, la gestión de la distribución o almacenamiento está directa y fuertemente correlacionada con la satisfacción del cliente interno ($p = 0,000 < 0,05$, Rho de Spearman = 0,806, lo que indica una asociación moderadamente favorable).

Además, según Rojas y Llamoga (2021), menciona que el estudio revela una correlación positiva moderada pero estadísticamente significativa entre la gestión del transporte y la satisfacción del cliente interno en Sociedad Agrícola Arona S.A. Cañete 2021. Esto se debe a que mejorar los procesos operativos a través de la capacitación de los empleados reduce los costos operativos generales, lo que significa que una mayor gestión del transporte se traduce en una mayor satisfacción del cliente interno.

En los resultados de Fernández (2019), menciona que la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Huanta está altamente impactada por la gestión de la distribución de bienes y servicios, como lo demuestra la correlación moderada de 0,518; donde se enfatiza la necesidad de asignar las compras para las áreas lo más rápido posible. usuarios cuyas solicitudes fueran adecuadas a los fines del municipio.

CONCLUSIONES

El objetivo general del presente trabajo de investigación fue determinar en qué medida la gestión logística se relaciona con la satisfacción de los clientes internos de la Municipalidad Distrital de Vinchos, los cuales se lograron cumplir mediante el cálculo y determinación de las hipótesis y objetivos específicos, para lo cual se utilizó, la encuesta como instrumento de recojo de datos, los cuales fueron respondidos por 136 colaboradores, llegando a las siguientes conclusiones:

Primera: De los resultados obtenidos se concluye que el tiempo promedio de demora del pago de servicios de los locadores de la Municipalidad Distrital de Vinchos, el 43% perciben su pago de los 11 a más días después de emitido la conformidad; lo que indica que en la Municipalidad Distrital de Vinchos, existe insatisfacción de los locadores por el tiempo de demora en su pago; y el tiempo promedio de demora en atención de bienes a las Áreas Usuarias de la Municipalidad Distrital de Vinchos, el 57% menciona que el tiempo promedio de demora en la atención de los bienes después de haber presentado su requerimiento es de 16 a más días, lo que genera insatisfacción a las Áreas Usuarias, porque perjudican el cumplimiento de sus metas y objetivos por falta de recursos dentro de la Entidad.

Segunda: La gestión logística se relaciona significativamente con la satisfacción de los clientes internos de la Municipalidad Distrital de Vinchos tal como lo demuestra la correlación de Rho de Spearman calculada, con un ($\rho_{cal}=0,957$) mayor a ($\rho_{crít}=0,05$), por lo que se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis alterna (H_A), teniendo un 95% de confianza; lo que indica que existe una correlación positiva alta, ya que considerando que la gestión logística, se relacionan positivamente con la satisfacción del cliente interno, estos resultados permitieron cumplir con el objetivo general planteado en la presente investigación.

Tercera: El control de inventarios se relaciona significativamente con las condiciones de trabajo de los clientes internos de la Municipalidad Distrital de Vinchos tal como lo demuestra la correlación de Rho de Spearman calculada, con un ($\rho_{cal}=0,917$) mayor a ($\rho_{crít}=0,05$), lo que indica que existe una correlación positiva alta, ya que se considera que el cumplimiento de órdenes de compra, el seguimiento de stock y los inventarios disponibles, se relacionan positivamente con el equipamiento adecuado, calidad adecuada y la seguridad en el área de trabajo, estos resultados permitieron cumplir con el objetivo específico 01 planteado en la presente investigación, identificar la relación del control de inventarios con las condiciones de trabajo de los clientes internos de la Municipalidad Distrital de Vinchos.

Cuarta: El suministro oportuno de bienes se relaciona significativamente con el cumplimiento de metas y objetivos de los clientes internos de la Municipalidad Distrital de Vinchos tal como lo demuestra la correlación de Rho de Spearman calculada, con un ($\rho_{cal}=0,968$) mayor a ($\rho_{crít}=0,05$), lo que indica que existe una correlación positiva alta, ya que considerando que la planeación, entrega de cantidad y calidad de suministros, se relacionan positivamente con los planes de aprendizaje, evaluación de desempeño e información adecuada, estos resultados permitieron cumplir con el objetivo específico 02 planteado en la presente investigación, que fue conocer la relación del suministro oportuno de bienes con el cumplimiento de metas y objetivos de los clientes internos dentro de la Municipalidad Distrital de Vinchos.

RECOMENDACIONES

Ofrecemos algunas recomendaciones sobre cómo implementar las recomendaciones desde el punto de vista del investigador en un esfuerzo por ayudar en resolver el problema bajo esta investigación.

Primera: A todos los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Vinchos se sugiere que adopten una mentalidad más positiva, acepten responsablemente su papel en la organización y actúen con eficiencia, dado que este estudio ha demostrado una relación entre la gestión logística y el grado de satisfacción de los colaboradores.

Segunda: Con base en los hallazgos, se recomienda aplicar el método de grupo focal a todos los colaboradores de la entidad para obtener datos pertinentes a través de entrevistas sobre indicadores de satisfacción del cliente interno y gestión logística. Esto permitirá identificar de manera práctica los elementos pertinentes que deben ser cambiados, potenciados e implementados como ventaja competitiva en la gestión pública.

Tercera: A los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Vinchos, para dotarse de una ventaja competitiva en gestión pública, deben realizar seminarios, programas, talleres y capacitaciones, para brindar retroalimentación sobre los procedimientos administrativos de la Gestión logística. El objetivo es presentar los requisitos necesarios para que la adquisición o contratación sea efectiva y logre la satisfacción del cliente interno. El fundamento estratégico de este programa de desarrollo administrativo deben ser los principios de valor de la gestión logística, los cuales están conectados con el logro de metas y objetivos institucionales.

Cuarta: A los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Vinchos, es necesario realizar un diagnóstico organizacional del trabajo. Si estos no son satisfactorios o no cumplen con las expectativas, es necesario realizar una reingeniería, la reingeniería ofrecerá un cambio

importante en la gestión de inventarios, para así lograr mejoras sustanciales en medidas como los costos, calidad, servicio y rapidez, optimizar los flujos de los trabajos y la productividad de la organización; así evitar los retrasos en la atención de bienes y servicios a los clientes internos.

REFERENCIAS

(s.f.).

Álvarez-Gayou Jurgenson, J. L., Camacho y López, S. M., Maldonado Muñiz, G., & Trejo García, C. Á. (2014). *UNIVERSIDAD AUTONOMA DE HIDALGO - REVISTAS Y BOLETINES CIENTIFICOS*. (M. e. Charrez, Ed.) <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tlahuelilpan/n3/e2.html>

Andres Diaz, c. (noviembre de 2017). *Gestion de la cadena de Abastecimiento*. (C. Fundación Universitaria del Área Andina - Bogotá D.C., Ed.) <https://core.ac.uk/download/pdf/326426087.pdf>

Arteaga, G. (24 de setiembre de 2022). *Investigación correlacional | Guía, diseño y ejemplos*. <https://www.testsiteforme.com/que-es-la-investigacion-correlacional/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20investigaci%C3%B3n%20correlacional,externas%20sobre%20las%20variables%20estudiadas>.

Baca, R., & Torres, D. (2019). *Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de San Martín [Tesis de licenciatura]*. <https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3623/ADMINISTRACION%20-%20Ronald%20Junior%20Baca%20Grandez%20%26%20Diego%20Torres%20Rengifo.pdf?sequence=1&isAl>

Barboza Nauca, E. (2018). *Repositorio Institucional - UCV*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29104/Barboza_NE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bautista, M., Franco, K., & Rodríguez, H. (2022). Objetividad, validez y confiabilidad: atributos científicos de los instrumentos de medición. *Educación y Salud Boletín Científico Instituto de Ciencias de la Salud*, 11(21). file:///C:/Users/kevin/Downloads/10048-Manuscrito-59783-1-10-20221117.pdf

Bernal Moreno, D. M. (2014). <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6330/trabajo%20de%20grado%200101487.pdf?sequence=1>

Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación* (tercera ed.). PEARSON EDUCACIÓN, Colombia, 2010.

Cabana Pineda, W. W., & Torres Medina, Y. (2020). https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2697/T037_43338217_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cabana, W., & Torres, Y. (2020). *Gestión Logística y el Proceso de Contratación en el Área de Abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Sucre, Ayacucho-2018 [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana los Andes]*. Repositorio. https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2697/T037_43338217_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carballo Barcos, M., & Guelmes Valdés, E. L. (abril de 2016). Algunas consideraciones acerca de las variables en las investigaciones que se desarrollan en educación. *Revista Universidad y Sociedad*, 8(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000100021

- Carpio Candia, Z. (2020). *Repositorio Institucional UDAFF*.
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3058188?locale=en>
- Carter, R. (15 de setiembre de 2021). *¿Qué significa logística? Definición de logística*.
<https://ecommerce-platforms.com/es/glossary/logistics>
- Chávez, F. (2022). *Gestión administrativa y satisfacción laboral del personal en una institución pública de la Región Ayacucho [Tesis de maestría, Universidad César vallejo]*. Repositorio.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82652/Ch%C3%A1vez_SFT-SD.pdf?sequence=1
- Colcha, K. (2021). *Dirección de bibliotecas y recursos para el aprendizaje y la investigación*.
<http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/16070>
- Colombo, D. (2 de noviembre de 2022). *¿Qué dice el último índice de satisfacción laboral en Latinoamérica?* <https://www.forbes.com.mx/que-dice-el-ultimo-indice-de-satisfaccion-laboral-en-latinoamerica/>
- Comunicare.es. (26 de enero de 2023). *¿QUÉ SON LOS CLIENTES INTERNOS DE UNA ORGANIZACIÓN? (2022)*.
https://www.google.com/search?q=cliente+interno%2C+2022&ei=pe7eY_GdDvvz5OUPkra_qAE&ved=0ahUKEwixhMPnhv38AhX7ObkGHRLbDxUQ4dUDCA8&uact=5&oq=cliente+intern+o%2C+2022&gs_lcp=Cgxnd3Mtd2l6LXNlcuAQAzIFCAAQogQyBQgAEKIEMgcIABAEKIEMgUIABCIbDoGCAAQBxAcOggIABAFEAcQHj
- Conceptos . (2 de febrero de 2022). *Satisfacción*. <https://concepto.de/satisfaccion/>
- Condor Suarez, V. M., & Velasquez Alania, J. A. (2018). *Repositorio Institucional UNDAC*.
<http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/572>
- Cortes, D. (2024). *blog de la Universidad de CESUMA - México*. <https://www.cesuma.mx/blog/que-son-las-condiciones-de-trabajo.html>
- Da Silva, D. (29 de marzo de 2021). *¿Qué es un cliente interno y cómo mejorar su satisfacción?*
<https://www.zendesk.com.mx/blog/cliente-interno-que-es/>
- Da Silva, D. (29 de diciembre de 2021). *Satisfacción del cliente interno: 7 tips para mejorar*.
<https://www.zendesk.com.mx/blog/como-mejorar-la-satisfaccion-del-cliente-interno/>
- De la Hoz Bossio, J., & Martinez Ventura, J. (2017). *Repositorio Institucional de la Universidad de la Costa C.U.C.* <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/382/55250248-%2073166217.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Echevarria , M. (24 de octubre de 2018). *Cultura centrada en el cliente... interno*.
<https://www.greatplacetowork.com.pe/publicaciones/articulos/articulos-peru/cultura-centrada-en-el-cliente-interno>
- Fernandez, S. I. (2019). *Repositorio institucional de la Universidad Peruana de Ciencias e Informatica*.
https://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/58/T-FERNANDEZ_SAIME-ADM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Flores, L. (2021). *Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica Salesiana*.
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/20194/1/UPS-GT003194.pdf>

- Gálvez, K., & Zavala, D. (2019). *Repositorio Institucional de la Universidad Católica Trujillo [Tesis de maestría]*. <http://repositorio.uct.edu.pe/handle/123456789/728>
- Guillén Aparicio, P. E. (2019). <https://www.usmp.edu.pe/iced/carpeta-2019-1/pdfs/materiales/mediu/2/seminario-investigacion.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. (M. W-HILL, Ed.) <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Methodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hernández, Y. (2018). *CLIENTE INTERNO COMO FACTOR CLAVE EN LA GESTIÓN Y EL ÉXITO*. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/20528/Ang%C3%A9licaReyesNavarrete2018.pdf?sequence=2&isAllowed=y#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20de%20un%20Cliente,desarrollar%20y%20retener%20ese%20talento>.
- Higo.io. (2021). *Logística interna: ¿Qué es y para qué sirve?* https://www.google.com/search?q=Caracteristicas+de+log%C3%ADstica+interna,+2022&ei=pOLeY73IGJfL1sQP27aGsAg&start=10&sa=N&ved=2ahUKEwi9qqSu-_z8AhWXpZUCHVubAYYQ8tMDegQIBhAE&biw=782&bih=728&dpr=1.25
- Huaire Inacio, E. J. (2019). *Método de Investigación*. <https://www.aacademica.org/edson.jorge.huaire.inacio/35>
- Huanca Quispe, Y. F. (21 de enero de 2022). *Registro Nacional de Trabajos de Investigación*. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/17681>
- Jami, J. (2019). *Repositorio Institucional de la Universidad Tecnológica Indoamérica [Tesis de maestría]*. <http://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/1123>
- Jireh del Cid Catalán, Y. L. (enero de 2018). *Repositorio de la Universidad de Rafael Landívar - Tradición Jesuita en Guatemala*. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/01/04/DelCid-Yasser.pdf>
- Limonchi Abad, E. V. (julio de 2023). https://www.researchgate.net/figure/Figura-1-Eschema-del-diseno-correlacional_fig1_372116091
- Macedo Mori, P. (2022). *Repositorio Institucional Digital UNAP*. https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/7976/Patricia_Tesis_Maestria_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Machuca, F. (5 de junio de 2022). *8 técnicas de recolección de datos: descubre un mundo más allá de la encuesta*. <https://www.crehana.com/blog/transformacion-digital/tecnicas-recoleccion-de-datos/>
- Mancilla, Y. (2017). *LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES INTERNOS EN LA GESTIÓN DE LA CADENA LOGÍSTICA DE LA POLLERIA "TRADICIÓN" EN LA CIUDAD DE TACNA-2016 [Tesis pregrado, Universidad Privada de Tacna]*. Repositorio. <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/302/Mancilla-Cornejo-Yesica-Paola.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martínez ortega, R. M., Tuya Pendás, L., Martínez Ortega, M., Pérez Abreu, A., & Cánovas, A. M. (2009). *EL COEFICIENTE DE CORRELACION DE LOS RANGOS DE SPEARMAN*.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017#:~:text=SPEARMAN%20\(Rho%20de%20Spearman\).,Spearman%20y%20otro%2C%20por%20Kendall.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017#:~:text=SPEARMAN%20(Rho%20de%20Spearman).,Spearman%20y%20otro%2C%20por%20Kendall.)

- Martínez, C. (21 de noviembre de 2022). *10 Claves para mejorar la experiencia del cliente interno*. https://www.google.com/search?q=formas+de+satisfacer+al+cliente+interno%2C+2022&ei=1R7fY-CMNZKb5OUPk5y-uAM&ved=0ahUKEwigy4vitP38AhWSDbkGHROODzcQ4dUDCA8&uact=5&oq=formas+de+satisfacer+al+cliente+interno%2C+2022&gs_lcp=Cgxn3Mtd2l6LXNlcnAQAzIKCAAQRxDWBBCwAz
- Matínez, A. (11 de agosto de 2021). *Definición de Cliente*. <https://conceptodefinicion.de/cliente/>
- Mauleón Torres, M., & Prado Larburu, M. (2021). *Logística para el siglo XXI*. <https://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788490523124.pdf>
- Mecalux. (9 de setiembre de 2019). *¿Qué es la logística interna? Tendencias en la optimización de procesos intralogísticos*. <https://www.mecalux.es/blog/logistica-interna-que-es#:~:text=La%20log%C3%ADstica%20interna%20es%2C%20por,etc.>
- Mecalux. (16 de febrero de 2022). <https://www.mecalux.com.mx/blog/gestion-logistica#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20log%C3%ADstica%20es%20el,y%20expedici%C3%B3n%20de%20los%20pedidos.>
- Melero, J. (1 de agosto de 2018). *QUÉ ES LOGÍSTICA*. <https://www.transgesa.com/blog/que-es-logistica/>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2022). *Sistema Nacional de Abastecimiento (SNA)*. <https://www.gob.pe/8362-ministerio-de-economia-y-finanzas-sistema-nacional-de-abastecimiento-sna>
- Mira, J. (2022). *¿Qué es la logística de una empresa?* <https://blog.toyota-forklifts.es/que-es-logistica-definicion-conceptos#:~:text=Con%20un%20enfoque%20completo%20e,los%20proveedores%20hasta%20el%20cliente.>
- Molina, H. (2000). *Estudios Gerenciales*. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232000000200002
- Nápoles Nápoles, L. Y., Moreno Pino, M. R., & Tamayo Garcia, P. F. (mayo de 2019). *Revista de Investigación Latinoamericana en Competitividad Organizacional*. <https://www.eumed.net/rev/rilco/02/clientes.html>
- Non Verba, R. (Agosto de 2012). <https://biblio.ecotec.edu.ec/revista/edicion2/LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20MIXTA%20ESTRATEGIA%20ANDRAG%C3%93GICA%20FUNDAMENTAL>
- Novacargo. (18 de marzo de 2020). *¿Qué es la logística interna y externa?* <https://www.novacargo.com/cadena-de-valor-logistica-interna-logistica-externa/>
- Oikonomics. (17 de marzo de 2022). *Evolución de la logística: pasado, presente y futuro*. https://oikonomics.uoc.edu/divulgacio/oikonomics/_recursos/documents/17/OIKONOMICS17_02_viu_ES.pdf

- Pacheco, J. (2023). *Cliente interno (Qué es, Función, e Importancia)*.
https://www.google.com/search?q=cliente+interno%2C+2022&ei=pe7eY_GdDvz5OUPkra_qAE&ved=0ahUKEwixhMPnhv38AhX7ObkGHRLbDxUQ4dUDCA8&uact=5&oq=cliente+intern o%2C+2022&gs_lcp=Cgxnd3Mtd2l6LXNlcnAQAzIFCAAQogQyBQgAEKIEMgclABAEKIEMgUIA BCiBDoGCAAQBxAeOggIABAFEAcQHj
- Pérez, M. (15 de octubre de 2021). *Definición de Satisfacción*.
<https://conceptodefinicion.de/satisfaccion/>
- Prociencia. (22 de marzo de 2022). *Proyectos De Investigación*.
<https://prociencia.gob.pe/2022/03/proyectos-de-investigacion-basica-2022-01/#:~:text=Los%20proyectos%20de%20investigaci%C3%B3n%20b%C3%A1sica,los%20fen%C3%B3menos%20y%20hechos%20observables>
- Quadminds. (4 de enero de 2022). *5 Problemas logísticos comunes y cómo resolverlos*.
<https://www.quadminds.com/blog/problemas-logisticos/>
- Quiroa, M. (1 de noviembre de 2019). *Cliente*. <https://economipedia.com/definiciones/cliente.html>
- Rivas, A. (6 de noviembre de 2021). *Procesamiento De Datos*.
<https://muytecnologicos.com/diccionario-tecnologico/procesamiento-de-datos>
- Rodríguez, J. (29 de noviembre de 2021). *¿Qué es un cliente? Definición e importancia en las empresas*. <https://blog.hubspot.es/sales/que-es-un-cliente>
- Rojas Cuadros, S., & Llamoga Raico, J. r. (2021).
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69821/Rojas_CS-Llamoga_RJR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rus, E. (9 de diciembre de 2020). *Investigación explicativa*.
<https://economipedia.com/definiciones/investigacion-explicativa.html>
- Sevilla, A. (s.f.). *Logística*.
- Steffanell De León, I. H., Noda Hernandez, M., Arteta Peña, Y., & Ávila Álvarez, J. C. (2023). *SCIELO*. (B. D.C., Editor) http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1028-99332023000100002
- Tejada Arana, A. A., Prado Coronado, M. V., Cárdenas Saavedra, A., Janampa Gómez, G. G., Janampa Acuña, N., & Grijalva Salazar, R. V. (2022). *GESTION DE STOCK Y MEJORA CONTINUA*. (E. G. Guayaquil-Ecuador, Ed.)
https://www.fesc.edu.co/portal/archivos/e_libros/logistica/gestion_logistica.pdf
- Tesis y Masters. (2023). *¿Qué son los instrumentos de recolección de datos?*
<https://tesisymasters.mx/instrumentos-de-recoleccion-de-datos/>
- Universidad de Guadalajara. (2023). *Clasificación general de las fuentes de información*.
<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/portal/clasificacion-general-de-las-fuentes-de-informacion>
- Universidad Internacional Iberoamerica. (12 de abril de 2018). *Retos de empresas latinoamericanas en gestión logística*. <https://blogs.unib.org/empresas/2018/04/12/retos-empresas-latinoamericanas-gestion-logistica/>

- Velázquez , A. (2021). *Inicio Workforce Beneficios para empleados*.
<https://www.questionpro.com/blog/es/satisfaccion-del-cliente-interno/#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20del%20cliente%20interno%20consiste%20en%20medir%20qu%C3%A9%20tan,productividad%20y%20capacidad%20de%20respuesta.>
- Velázquez, A. (2022). *Importancia de la satisfacción del cliente interno*. /www.questionpro.com:
<https://www.questionpro.com/blog/es/satisfaccion-del-cliente-interno/#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20del%20cliente%20interno%20consiste%20en%20medir%20qu%C3%A9%20tan,productividad%20y%20capacidad%20de%20respuesta.>
- Velázquez, A. (2022). *Investigación no experimental: Qué es, características, ventajas y ejemplos*.
<https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-no-experimental/>
- Westreicher, G. (21 de junio de 2020). *Población*. economipedia.com:
<https://economipedia.com/definiciones/poblacion.html>
- Zegarra, V. (2018). *Repositorio Institucional de Educación Enrique Gúzman y Valle [Tesis de maestría]*.
<http://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/2633>

ANEXOS

ANEXO N° 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Gestión logística y satisfacción de los clientes internos en la Municipalidad Distrital de Vinchos, 2023

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1 Gestión Logística	Tipo de Investigación Aplicada de enfoque cuantitativo	Población 136 trabajadores
¿En qué medida la gestión logística se relaciona con la satisfacción de los clientes internos en la Municipalidad Distrital de Vinchos, 2023?	Determinar en qué medida la gestión logística se relaciona con la satisfacción de los clientes internos de la Municipalidad Distrital de Vinchos, 2023.	La gestión logística se relaciona significativamente con la satisfacción de los clientes internos en la Municipalidad Distrital de Vinchos, 2023.	Dimensiones • Control de inventarios • Suministro oportuno	Nivel de Investigación Correlacional	Muestra No aplica
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2 Satisfacción de los clientes internos	Diseño de Investigación No Experimental transversal	Procesamiento de datos Estadística descriptiva
a. ¿En qué medida el control de inventarios se relaciona con las condiciones de trabajo de los clientes internos de la Municipalidad Distrital de Vinchos?	a. Identificar la relación del control de inventarios con las condiciones de trabajo de los clientes internos de la Municipalidad Distrital de Vinchos.	a. El control de inventarios se relaciona significativamente con las condiciones de trabajo de los clientes internos de la Municipalidad Distrital de Vinchos.	Dimensiones • Condiciones de trabajo • cumplimiento de metas y objetivos	Método de Investigación Inductivo	Técnica encuesta Instrumento cuestionario
b. ¿En qué medida el suministro oportuno de bienes se relaciona con el cumplimiento de metas y objetivos de los clientes internos de la Municipalidad Distrital de Vinchos?	b. Conocer la relación del suministro oportuno de bienes con el cumplimiento de metas y objetivos de los clientes internos de la Municipalidad Distrital de Vinchos.	b. El suministro oportuno de bienes se relaciona significativamente con el cumplimiento de metas y objetivos de los clientes internos de la Municipalidad Distrital de Vinchos.			

ANEXO N° 02
OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES E INDICADORES

Variables		Dimensiones	Conceptos	Indicadores	Ítems	Escala	Instrumento
Gestión Logística	proceso de administrar estratégicamente la adquisición, el movimiento y el almacenamiento de inventario de materiales, piezas y productos terminados (y los flujos de información asociados) a través de una organización y sus canales de marketing para maximizar la rentabilidad actual y futura a través de capacidades rentables de cumplimiento de pedidos. Melero (2018)	Control de inventarios	El control de inventarios también es esencial para la dirección logística porque normalmente no es posible, o no es práctico, suministrar producción instantánea o asegurar tiempos de entrega a los clientes. Sirven como amortiguadores entre la oferta y la demanda, de manera que se pueda mantener la disponibilidad del producto necesitado para el cliente, a la vez que haya flexibilidad de producción y logística en la búsqueda de métodos eficientes de fabricación y distribución del producto. Andrés (2017).	• Cumplimiento de órdenes de compra • Seguimiento de stock • Inventario disponible	1,2,3	✓ Siempre ✓ Casi siempre ✓ A veces ✓ Muy pocas veces ✓ Nunca	Cuestionario
		Suministro oportuno	El suministro oportuno se refiere a aquellos miembros del canal mediante el cual se pueda llegar a los a los consumidores finales. Los flujos de información si tienen un impacto en los costes y la logística del servicio que se puede prestar al cliente, por ello es importante planear y controlar las actividades dentro del almacén. Andrés (2017).	• Planeación de entrega • Cantidad y calidad • Planeación de nuevos requerimientos	4,5,6		
Satisfacción del cliente interno	la satisfacción del cliente interno como miembros de un equipo es una forma de medir la satisfacción del cliente interno. Se analizan las opiniones e impresiones de los servicios internos, así como la productividad, la capacidad de reacción y la comunicación. Velázquez (2021)	Cumplimiento de metas y objetivos	Se basa en hábitos personales (compromiso, esfuerzo, responsabilidad...) combinados con el desarrollo profesional de su puesto. Cuando ambas áreas van por buen camino, aumentan la satisfacción y la productividad. Va de la mano con un sentido de superación personal y empresas que quieren crecer. Y todo aquello que les motive a mejorar el entorno laboral, incluidas las condiciones laborales, las habilidades y las nuevas experiencias de vida. Steffanell et al. (2023).	• Plan de aprendizaje • Evaluación de desempeño • Información adecuada	7,8,9	✓ Siempre ✓ Casi siempre ✓ A veces ✓ Muy pocas veces ✓ Nunca	Cuestionario
		Condiciones de trabajo	La satisfacción de los empleados en las organizaciones está indisolublemente ligada al logro de muchas metas y objetivos, tanto individuales como organizacionales. El poder de este concepto es que establece las bases para aumentar nuestro deseo simplemente demostrando una propensión o propósito de lograr una meta. Una meta es algo que nunca se nos dará gratis; tiene la naturaleza de un problema que requiere trabajo para superarlo. Steffanell et al. (2023).	• Equipamiento adecuado • Calidad adecuada • Seguridad en área de trabajo	10, 11, 12		

ANEXO N° 03
MODELO DE CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD NACIONAL
DE SAN CRISTÓBAL DE
HUAMANGA



ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

Anexo 3: Cuestionario

CUESTIONARIO

Estimados trabajadores, el presente cuestionario tiene como finalidad recabar datos sobre la gestión logística y la satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Distrital de Vinchos, Ayacucho, por lo que les solicitamos a todos contestar las preguntas contenidas en este documento con veracidad marcado X en la opción de respuesta de su parecer. Las respuestas deben basarse en lo que está sucediendo y no en lo que debería ser. A continuación, se muestran las opciones de respuesta.

Escala de Respuestas				
1	2	3	4	5
Nunca	Muy pocas veces	A veces	Casi siempre	Siempre

I. Datos Generales

1. Género:

2. Condición laboral:

3. Tiempo promedio que demora en pago de servicio de los Locadores después de emitida la conformidad:

.....

4. Tiempo promedio de demora en atención de bienes (Gerentes, Sub Gerentes y/o jefes de cada área usuaria):

a. Alcaldía:

b. Secretaría General:

c. Gerencia Municipal:

- d. Unidad de Tesorería:
- e. Unidad de Abastecimiento:
- f. Unidad de Recursos Humanos:
- g. Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Racionalización:
- h. Gerencia de Desarrollo Urbano:
- i. Sub-Gerencia de Supervisión y liquidación de obras:
- j. Sub-Gerencia de obras, estudios y proyectos:
- k. Sub-Gerencia de planeamiento, control urbano y licencias:
- l. Sub-Gerencia de Desarrollo Social:
- m. Gerencia de Desarrollo Económico:
- n. Sub-Gerencia de Gestión ambiental y recursos hídricos:

II. Preguntas estructurales

GESTIÓN LOGISTICA						
Dimensiones						
Control de inventarios						
01	¿Los responsables de logística administran constantemente el suministro de las órdenes de compra de acuerdo al inventario disponible?	1	2	3	4	5
02	¿Los responsables de logística controlan constantemente el estado de los artículos en stock?	1	2	3	4	5
03	¿Los responsables de logística cumplen con implementar estrategias de ubicación en el almacén?	1	2	3	4	5
Suministro oportuno						
04	¿Los responsables de logística realizan oportunamente la entrega de los requerimientos a las áreas usuarias?	1	2	3	4	5

05	¿Los responsables de logística atienden oportunamente la falta de suministro de bienes o servicios?	1	2	3	4	5
06	¿El área de logística cumple con realizar la planificación y consolidación de requerimientos indispensables para la Municipalidad?	1	2	3	4	5
SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES INTERNOS						
Dimensiones						
Cumplimiento de metas y objetivos						
07	¿La municipalidad motiva constantemente y creativamente el cumplimiento de los objetivos y metas de los planes institucionales?	1	2	3	4	5
08	¿La municipalidad mensualmente, plantea objetivos sencillos y alcanzables a cada unidad orgánica?	1	2	3	4	5
09	¿Los trabajadores de la municipalidad, se adaptan con facilidad a los nuevos retos laborales?	1	2	3	4	5
Condiciones de trabajo						
10	¿La municipalidad cumple en dotar las cantidades adecuadas de infraestructura, equipos y recursos a sus clientes internos?	1	2	3	4	5
11	¿La municipalidad provee con la cantidad y calidad adecuada de los requerimientos de bienes y servicios?	1	2	3	4	5
12	¿La municipalidad cumple con la infraestructura adecuada para la seguridad en el trabajo para el desarrollo de las actividades?	1	2	3	4	5

Gracias por su cooperación

ANEXO N° 04
VALIDEZ DEL CUESTIONARIO CON EL MÉTODO ESTADISTICO
CONSTRUCTIVO

Validación de experto N° 1

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: Judith Berrocal Chillece
- 1.2 Institución donde labora: UNSCH
- 1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
- 1.4 Autor(a) (es) (as) del instrumento: Flores Quispe, Kely Rusmi y Huamancaja Lázaro, Pilar Beatriz
- 1.5 Título de la investigación: Gestión logística y satisfacción de los clientes internos en la Municipalidad Distrital de Vinchos, 2023

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.																	81			
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conducta observables.															71					
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la investigación.																		86		
ENTIDAD	Existe un constructo lógico en los ítems.															71					
SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y claridad.																		86		
INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados.																		86		
CONSISTENCIA	Utiliza suficientes referentes bibliográficos.																		86		
COHERENCIA	Entre hipótesis, dimensiones e indicadores.																			91	
METODOLOGÍA	Cumple con los lineamientos metodológicos.																			91	
PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para la ciencia.																		81		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

LUGAR Y FECHA: Ayacucho, 07 de marzo 2023

FIRMA:

DNI 40015584

TEL. 968554688



Validación de experto N° 2

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: Roger CABANA SUAREZ
 1.2 Institución donde labora. Colegio Regional de Licenciados en Administración.
 1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación. **Cuestionario**
 1.4 Autor(a) (es) (as) del instrumento. **Flores Quispe, Kely Rusmi y Huamancaja Lázaro, Pilar Beatriz**
 1.5 Título de la investigación. **Gestión logística y satisfacción de los clientes internos en la Municipalidad Distrital de Vinchos, 2023**

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.														66						
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conducta observables.														66						
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la investigación.															71					
ENTIDAD	Existe un constructo lógico en los ítems.															71					
SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y claridad.														66						
INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados.															71					
CONSISTENCIA	Utiliza suficientes referentes bibliográficos.														66						
COHERENCIA	Entre hipótesis, dimensiones e indicadores.														66						
METODOLOGÍA	Cumple con los lineamientos metodológicos.														66						
PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para la ciencia.														66						

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

LUGAR Y FECHA: 7 marzo del 2023

FIRMA:




LIC. ADM. Roger CABANA SUAREZ
REGUC: 32303-CLAD

DNI: 75686232

TEL. 966005467

Validación de experto N° 3

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: Quispe Medina, Wilber
 1.2 Institución donde labora: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote
 1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación. **Cuestionario**
 1.4 Autor(a) (es) (as) del instrumento. **Flores Quispe, Kely Rusmi y Huamancaja Lázaro, Pilar Beatriz**
 1.5 Título de la investigación. **Gestión logística y satisfacción de los clientes internos en la Municipalidad Distrital de Vinchos, 2023**

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.																		86		
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conducta observables.																		86		
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la investigación.																		86		
ENTIDAD	Existe un constructo lógico en los ítems.																		86		
SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y claridad.																		86		
INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados.																		86		
CONSISTENCIA	Utiliza suficientes referentes bibliográficos.																		86		
COHERENCIA	Entre hipótesis, dimensiones e indicadores.																		86		
METODOLOGÍA	Cumple con los lineamientos metodológicos.																		86		
PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para la ciencia.																		86		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento es válido para ser aplicado

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 86

LUGAR Y FECHA: Ayacucho, 7 de marzo del 2023

FIRMA:


 Mg. Wilber Quispe Medina
 LIC. EN ADMINISTRACIÓN
 CLAD N° 5179

DNI: 25760824

TEL. 981605064

ANEXO N° 05**CONTRASTACION DE LA VALIDEZ DEL CUESTIONARIO CON EL MÉTODO
ESTADÍSTICO DE ALPHA DE CRONBACH**

Encuestados	Total, de preguntas												Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	2	4	4	1	3	3	4	2	3	2	1	3	32
2	5	1	2	3	3	1	2	5	4	3	4	5	38
3	4	2	2	2	3	3	2	3	3	4	2	3	33
4	2	4	4	4	2	2	4	2	3	2	4	2	35
5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	57
6	5	3	3	3	4	4	3	5	5	5	3	4	47
7	2	4	1	2	3	3	1	2	3	2	2	3	28
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	37
9	3	4	3	4	3	3	4	2	1	3	4	4	38
10	2	1	1	1	3	3	3	2	3	2	1	5	27
Promedio	3.2	3.1	2.7	2.8	3.2	3	3.1	3.1	3.3	3	2.9	3.8	72.76
Varianzas	1.36	1.69	1.21	1.56	0.56	1	1.29	1.69	1.21	1	1.69	0.96	15.22

Procesamiento de Cálculo de validez del cuestionario con ALPHA DE CRONBACH

$$\alpha = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

 $\alpha =$ coeficiente de alpha de Cronbach

K= cantidad total de ítems

$$S_j^2 = \text{varianza de cada item}$$
$$s_t^2 = \text{varianza total de los items}$$

Desarrollo:

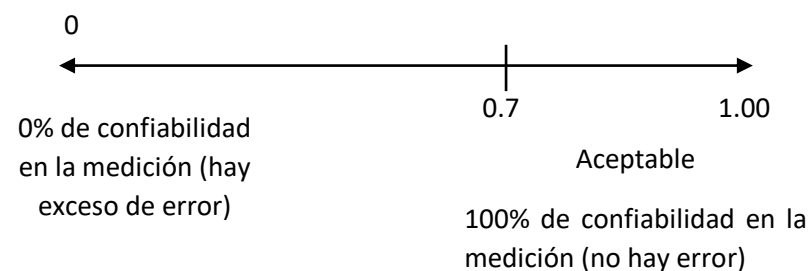
$$\alpha = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

$$\alpha = \left[\frac{12}{12 - 1} \right] \left[1 - \frac{15.76}{72.76} \right]$$

$\alpha = 0.86$

DEMOSTRACION DEL COEFICIENTE DE CORRELACION EN LA RECTA DE LA VALIDEZ



Cuando el valor de α se aproxima a 1, mayor es la fiabilidad. Por regla general cuando el valor de α es superior a 0.7, la fiabilidad del cuestionario es aceptable. En este caso $\alpha = 0.86$, por lo tanto, el cuestionario es fiable y válido.

**UNSCH**FACULTAD DE
CIENCIAS ECONOMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

DECANATO

TRANSCRIPCION DE ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Ayacucho, el día 27 de junio de 2024, a las 18 horas, en la Sala de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, se reunieron los miembros de la Comisión del Jurado Evaluador, conformado por los profesores: Lic. Manuel Jesús Jaime Flores, Lic. Jesús Augusto Badajoz Ramos, Lic. Edith Paucar Ruiz y Lic. Judit Berrocal Chilcce (Asesor- Jurado); bajo la presidencia del Dr. Pelayo Hilario Valenzuela Decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables en el acto académico de la sustentación de tesis y actuando como secretario docente el Lic. Elvis Raúl Huaihua Flores;

El secretario Docente da lectura de la Resolución Decanal N° 251-2024-UNSCH-FCEAC-D de fecha 24 de junio de 2024, el cual declara expedito a las bachilleres: KELY RUSMI FLORES QUISPE y PILAR BEATRIZ HUAMANCAJA LAZARO, para la sustentación de la tesis: **Gestión logística y satisfacción de los clientes internos en la municipalidad distrital de Vinchos, 2023**, para optar el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Acto seguido el presidente de los jurados invita a las sustentantes a dar inicio a la exposición de la mencionada tesis en un tiempo aproximado de treinta (30) minutos. Concluida la sustentación el presidente solicita a los miembros del jurado evaluador formular las preguntas y repreguntas necesarias para lo cual disponen de treinta (30) minutos, las mismas que fueron absueltas satisfactoriamente.

Concluida la sustentación, el presidente de los jurados invita a las sustentantes y público asistente abandonar la sala de grados con la finalidad de deliberar y emitir la calificación correspondiente, con el siguiente resultado:

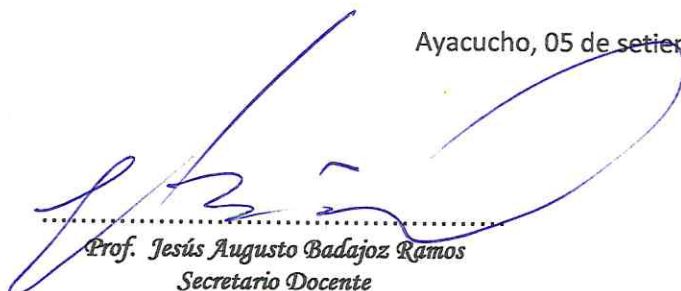
Jurado 1	14
Jurado 2	12
Jurado 3	13

Resultandos aprobados por unanimidad con el calificativo de TRECE (13)

Siendo las 20 horas del mismo día, se dio por concluido el acto académico y en fe de lo actuado firman al pie del presente los profesores: Dr. Pelayo Hilario Valenzuela (Presidente), Lic. Manuel Jesús Jaime Flores, Lic. Jesús Augusto Badajoz Ramos, Lic. Edith Paucar Ruiz y Lic. Judit Berrocal Chilcce (Asesor- Jurado).

Libro N° 03, con folio N° 377

Ayacucho, 05 de setiembre de 2024


Prof. Jesús Augusto Badajoz Ramos
Secretario Docente



UNSCH

FACULTAD DE
CIENCIAS ECONOMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

DECANATO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD CON DEPÓSITO

No 035/24-EPAE/FCEAC/UNSCH

1. Apellidos y nombres de investigadores: **Bach. Kely Rusmi Flores Quispe**
Bach. Pilar Beatriz Huamancaja Lazaro
2. Escuela Profesional/Unidad de investigación: Administración de Empresas
3. Facultad: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables
4. Tipo de trabajo académico evaluado: Borrador de Tesis
5. Título del trabajo académico: **Gestión logística y satisfacción de los clientes**
internos en la Municipalidad Distrital de Vinchos,
2023
6. Software de similitud: TURNITIN
7. Fecha de recepción: 15 de agosto 2024
8. Fecha de evaluación: 21 de agosto 2024
9. Evaluación de originalidad.

Porcentaje de similitud	Resultado
*15%	** APROBADO

*Consignar el porcentaje de similitud

Consignar **APROBADO si se encuentra dentro del rango de porcentaje establecido, Subsanar las observaciones o **DESAPROBADO** si excede el porcentaje permisible de similitud.

Ayacucho, 22 de agosto de 2024


Eusterio ORÉ GUTIÉRREZ
Docente-instructor

Gestión logística y satisfacción de los clientes internos en la Municipalidad Distrital de Vinchos, 2023

por Kely Rusmi Flores Quispe -Pilar Beatriz Huamancaja Lázaro

Fecha de entrega: 21-ago-2024 02:56p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2435704664

Nombre del archivo: TESIS-

Gestión_logística_y_satisfacción_de_los_clientes_internos_en_la_Municipalidad_Distrital_de_Vinchos_2023.pdf
(1.47M)

Total de palabras: 22606

Total de caracteres: 130584

Gestión logística y satisfacción de los clientes internos en la Municipalidad Distrital de Vinchos, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%	15%	5%	10%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga	4%
	Trabajo del estudiante	
2	hdl.handle.net	2%
	Fuente de Internet	
3	repositorio.upn.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
4	repositorio.unsch.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
5	docplayer.es	1%
	Fuente de Internet	
6	repositorio.ucv.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	<1%
	Trabajo del estudiante	
8	repositorio.autonoma.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	

9	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	www.cesuma.mx Fuente de Internet	<1 %
11	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.ulp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	Submitted to Universidad Nacional Mayor de San Marcos Trabajo del estudiante	<1 %
14	Submitted to Universidad Nacional del Chimborazo Trabajo del estudiante	<1 %
15	1library.co Fuente de Internet	<1 %
16	www.maximaformacion.es Fuente de Internet	<1 %
17	www.mecalux.es Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	<1 %
19	www.forbes.com.mx Fuente de Internet	<1 %

20	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
21	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	repositorio.udaff.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	Submitted to Universidad TecMilenio Trabajo del estudiante	<1 %
24	repositorio.unas.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 30 words

Excluir bibliografía

Activo