



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA SATISFACCIÓN DEL
CLIENTE INTERNO DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE CACHACHI – CAJABAMBA –
CAJAMARCA – 2023”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Neptali Angel Zegarra Rodriguez

Asesor:

Mg. Raúl Santiago Bacigalupo Lago
<https://orcid.org/0000-0003-2645-8629>

Cajamarca - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	elmer Enrique Gutierrez Villacorta	32911641
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	elmer Enrique Gutierrez Villacorta	06694704
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Lupe Yovani Gallardo Pastor	10217004
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CACHACHI - CAJABAMBA - CAJAMARCA - 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	11%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	1%
6	revistas.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.enamm.edu.pe Fuente de Internet	1%

DEDICATORIA

Dedico el resultado de este trabajo a mis hijos, Renato y Guadalupe por ser ustedes la fuerza que me impulsa cada día a seguir adelante y para ti pequeño Marquina que vienes en camino, que en los últimos días cambiaste el rumbo de mi vida; para ustedes hijos míos con todo mi amor. A mis padres y hermanas, por su apoyo incondicional a lo largo de mi vida, por ser las personas que jamás perdieron la fe en mí, a pesar de mis fracasos.

AGRADECIMIENTO

A mi hermana Mary, por ser la persona que me acompaña, apoya e impulsa en el día a día, a ti mi profundo agradecimiento.

Al alcalde, funcionarios y compañeros de trabajo de la Municipalidad Distrital de Cachachi, por su aporte y haberme brindado el apoyo en facilitarme la información requerida para la elaboración y culminación de la presente tesis.

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	11
ABSTRACT	12
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Formulación del problema	24
1.3. Objetivos	25
1.4. Hipótesis	26
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	28
CAPÍTULO III: RESULTADOS	37
CAPÍTULO IV DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	58
REFERENCIAS	65
ANEXOS	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Población</i>	30
Tabla 2 <i>Validaciones del instrumento</i>	33
Tabla 3 <i>Clasificación de los niveles de fiabilidad según el Alfa de Cronbach</i>	34
Tabla 4 <i>Resumen de procesamiento de casos</i>	34
Tabla 5 <i>Estadísticas de fiabilidad de los ítems de la variable gestión logística</i>	34
Tabla 6 <i>Distribución de frecuencias de la variable gestión logística</i>	37
Tabla 7 <i>Distribución de frecuencias de la dimensión Gestión de compras</i>	38
Tabla 8 <i>Distribución de frecuencias de la dimensión Control de inventarios</i>	39
Tabla 9 <i>Distribución de frecuencias de la dimensión Almacenamiento</i>	40
Tabla 10 <i>Distribución de frecuencias de la dimensión Distribución o transporte</i>	41
Tabla 11 <i>Distribución de frecuencias de la variable Satisfacción del cliente interno</i>	42
Tabla 12 <i>Distribución de frecuencias de la dimensión Calidad</i>	43
Tabla 13 <i>Distribución de frecuencias de la dimensión Percepción</i>	44
Tabla 14 <i>Distribución de frecuencias de la dimensión Confianza</i>	45
Tabla 15 <i>Distribución de frecuencias de la dimensión Expectativas</i>	46
Tabla 16 <i>Pruebas de normalidad de las variables</i>	47
Tabla 17 <i>Rango de interpretación de la correlación de Pearson</i>	49
Tabla 18 <i>Correlación entre gestión logística y satisfacción del cliente interno</i>	51
Tabla 19 <i>Correlación entre la gestión de compras y la satisfacción del cliente interno</i>	52
Tabla 20 <i>Correlación entre el control de inventarios y la satisfacción del cliente interno</i>	54
Tabla 21 <i>Correlación entre el almacenamiento y la satisfacción del cliente interno</i>	55
Tabla 22 <i>Correlación entre la distribución o transporte y la satisfacción del cliente interno</i>	57

Tabla 23	<i>Se identifica las necesidades que tienen los clientes internos en la entidad</i>	78
Tabla 24	<i>Se evalúa los requerimientos que realizan los clientes internos</i>	79
Tabla 25	<i>La atención de las órdenes de pedido y/o servicio son realizadas oportunamente..</i>	80
Tabla 26	<i>Se planifica un control físico del inventario de los productos</i>	81
Tabla 27	<i>Se realiza algún seguimiento a los productos solicitados</i>	82
Tabla 28	<i>Los productos ingresan y se almacenan adecuadamente</i>	83
Tabla 29	<i>La recepción de productos se realiza en conformidad a las órdenes.....</i>	84
Tabla 30	<i>El almacén es adecuado para la conservación de los productos adquiridos.....</i>	85
Tabla 31	<i>Se tiene un plan de distribución y transporte de productos</i>	86
Tabla 32	<i>El presupuesto de materiales y servicios solicitados son atendidos oportunamente</i>	87
Tabla 33	<i>La entrega de pedidos se realiza a tiempo</i>	88
Tabla 34	<i>Los productos entregados son de calidad de acuerdo con lo solicitado</i>	89
Tabla 35	<i>Los servicios prestados son de calidad y aportan al beneficio de la entidad</i>	90
Tabla 36	<i>El producto solicitado tiene las condiciones necesarias para desempeñar correctamente su labor.....</i>	91
Tabla 37	<i>Los materiales que le brindan en su trabajo son de valor.....</i>	92
Tabla 38	<i>Logística brinda información detallada de los productos adquiridos</i>	93
Tabla 39	<i>La información de los productos entregados es transparente.....</i>	94
Tabla 40	<i>Los proveedores de bienes y servicios de la entidad son idóneos</i>	95
Tabla 41	<i>Los productos adquiridos son de marcas reconocidas.....</i>	96
Tabla 42	<i>Se coordina con los usuarios las estrategias para cumplir oportunamente los pedidos y órdenes de servicio</i>	97

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Esquema de diseño descriptivo correlacional</i>	29
Figura 2 <i>Gráfica de barras de la distribución de frecuencias de la variable Gestión logística</i>	37
Figura 3 <i>Gráfica de barras de la distribución de frecuencias de la dimensión Gestión de compras</i>	38
Figura 4 <i>Gráfica de barras de la distribución de frecuencias de la dimensión Control de inventarios</i>	39
Figura 5 <i>Gráfica de barras de la distribución de frecuencias de la dimensión Almacenamiento</i>	40
Figura 6 <i>Gráfica de barras de la distribución de frecuencias de la dimensión Distribución o transporte</i>	41
Figura 7 <i>Gráfica de barras de la distribución de frecuencias de la variable Satisfacción del cliente interno</i>	42
Figura 8 <i>Gráfica de barras de la distribución de frecuencias de la dimensión Calidad</i>	43
Figura 9 <i>Gráfica de barras de la distribución de frecuencias de la dimensión Percepción</i> ...	44
Figura 10 <i>Gráfica de barras de la distribución de frecuencias de la dimensión Confianza</i> ...	45
Figura 11 <i>Gráfica de barras de la distribución de frecuencias de la dimensión Expectativas</i>	46
Figura 12 <i>Se identifica las necesidades que tienen los clientes internos en la entidad</i>	78
Figura 13 <i>Se evalúa los requerimientos que realizan los clientes internos</i>	79
Figura 14 <i>La atención de las órdenes de pedido y/o servicio son realizadas oportunamente</i>	80
Figura 15 <i>Se planifica un control físico del inventario de los productos</i>	81
Figura 16 <i>Se realiza algún seguimiento a los productos solicitados</i>	82
Figura 17 <i>Los productos ingresan y se almacenan adecuadamente</i>	83

Figura 18 <i>La recepción de productos se realiza en conformidad a las órdenes</i>	84
Figura 19 <i>El almacén es adecuado para la conservación de los productos adquiridos</i>	85
Figura 20 <i>Se tiene un plan de distribución y transporte de productos</i>	86
Figura 21 <i>El presupuesto de materiales y servicios solicitados son atendidos oportunamente</i>	87
Figura 22 <i>La entrega de pedidos se realiza a tiempo</i>	88
Figura 23 <i>Los productos entregados son de calidad de acuerdo con lo solicitado</i>	89
Figura 24 <i>Los servicios prestados son de calidad y aportan al beneficio de la entidad</i>	90
Figura 25 <i>El producto solicitado tiene las condiciones necesarias para desempeñar</i> <i>correctamente su labor</i>	91
Figura 26 <i>Los materiales que le brindan en su trabajo son de valor</i>	92
Figura 27 <i>Logística brinda información detallada de los productos adquiridos</i>	93
Figura 28 <i>La información de los productos entregados es transparente</i>	94
Figura 29 <i>Los proveedores de bienes y servicios de la entidad son idóneos</i>	95
Figura 30 <i>Los productos adquiridos son de marcas reconocidas</i>	96
Figura 31 <i>Se coordina con los usuarios las estrategias para cumplir oportunamente los pedidos</i> <i>y órdenes de servicio</i>	97

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre la gestión logística y la satisfacción del cliente interno de la Municipalidad Distrital de Cachachi – Cajabamba – Cajamarca – 2023. La metodología empleada es de tipo básica, de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo – correlacional y de diseño no experimental transversal. La población lo conformaron 60 trabajadores y la muestra por 52. Para la recolección de datos se empleó la encuesta y como instrumento el cuestionario, en cual fue validado por el juicio de expertos. Se obtuvo una excelente confiabilidad con un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,968. A través del diseño de una base de datos en el paquete estadístico SPSS versión 26 con los datos recolectados, y permitió obtener los resultados. En la investigación, se concluye que la gestión logística se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del cliente interno, según lo evidenciado en el coeficiente de correlación R de Pearson de 0,908 y un p valor de 0,000.

PALABRAS CLAVES: Gestión logística, satisfacción del cliente interno y percepción.

ABSTRACT

The main objective of this research is to determine the relationship between logistics management and internal customer satisfaction in the District Municipality of Cachachi - Cajabamba - Cajamarca - 2023. The methodology used is basic, quantitative, descriptive-correlational and non-experimental cross-sectional design. The population consisted of 60 workers and the sample consisted of 52. A survey was used for data collection and a questionnaire was used as an instrument, which was validated by the judgment of experts. An excellent reliability was obtained with a Cronbach's Alpha coefficient of 0.968. Through the design of a database in the SPSS version 26 statistical package with the data collected, the results were obtained. In the research, it is concluded that logistics management is directly and significantly related to internal customer satisfaction, as evidenced by Pearson's R correlation coefficient of 0.908 and a p-value of 0.000.

KEYWORDS: Logistics management, internal customer satisfaction and perception.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En el ámbito internacional, la gestión logística ha sido uno de los mayores retos de Colombia en los últimos tiempos, pues existía un gran desconocimiento sobre la importancia de la logística en la gestión de las entidades, lo que ocasionaba descontentos en los clientes internos y externos de las organizaciones públicas y privadas. Por lo tanto, la gestión logística se ha convertido actualmente en un proceso indispensable para la correcta distribución de recursos y lograr la satisfacción del cliente interno y por ende el desarrollo económico y social de nuestro país. A pesar de esto, es muy poco lo que se considera optimizar la gestión logística en Colombia, presentando deficiencias constantemente en sus actividades (Rodríguez et al., 2020).

La gestión logística en Venezuela forma una parte fundamental en todas los departamentos de las organizaciones públicas, pero que presenta dificultades constantemente, viéndose reflejado en la insatisfacción de los usuarios y en la coordinación entre áreas de trabajo de las entidades, por lo que solo en estos últimos años las entidades han comenzado a tratar de implementar a gran escala las actividades logística, para así resolver problemas relacionados a transporte, distribución y almacenamiento de productos por parte de las organizaciones, que siempre han sido un caso difícil de atender (García, 2019).

En el Perú, la gestión en las entidades públicas es deficiente, ya que existe un 60% de incumplimiento en los procesos de control en las áreas de trabajo con respecto a la gestión logística principalmente; por lo que, para una adecuada gestión del área de logística sobre los procesos de contrataciones de bienes y servicios es necesario plantear los requisitos y

características de las especificaciones técnicas de manera clara y precisas; como también, el proceso adecuado de acuerdo a la ley de contrataciones, en cuanto a requerimiento, elaboración, aprobación, selección y revisión de expedientes técnicos sobre la propuesta técnica y financiera propuesta por los postores (Ruiz et al., 2020).

Por otro lado, Poggi (2018) menciona que, en el Perú en las instituciones públicas, el gestor público encargado de la gestión logística, comúnmente es designado por voluntad de una autoridad, en ocasiones un representante electo por el pueblo. Esto ocurre tanto en el nivel nacional, regional o local, existen funcionarios que trabajan para el estado gozando de la entera confianza sobre su persona para cumplir sus funciones. Y es esta confianza la que no debe verse vulnerada desde los proveedores hacia los ciudadanos, quienes son los usuarios de los bienes y servicios que contrata el estado. Sin embargo, los hechos demuestran lo contrario y día a día vemos como no se honra esta designación vigente en la normatividad y se realizan una serie de actos que colisionan con la transparencia y honradez de los actos públicos causando molestias en los usuarios.

Asimismo, en nuestro país según, Garzón & Oviedo (2020) se ha desarrollado herramientas de bases para el mejoramiento de la gestión y operación logística en las entidades públicas, pues se ha verificado que en el país en los últimos 8 años se han invertido 460 millones en infraestructura y equipamiento; sin embargo, a pesar de ello la logística no cuenta con los materiales e insumos adecuados.

Y este problema también se viene presentando en la Municipalidad Distrital de Cachachi, provincia de Cajabamba; pues en cuanto a la gestión logística presenta deficiencias en relación a que los pedidos de bienes, servicios y consultorías de obras no llegan en los plazos

establecidos, además que presenta serias dificultades en la gestión de órdenes de servicio y órdenes de compra. Esto genera descontentos e insatisfacción en todas las áreas usuarias de la entidad, puesto que sus pedidos solicitados no se cumplen oportunamente para el desarrollo normal de sus actividades. Es por eso que, ante este problema, en la presente investigación se busca describir y medir la relación que tiene la gestión logística con la satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Distrital de Cachachi.

En ese sentido, a través de la revisión bibliográfica se identificó antecedentes de la presente investigación, los cuales se plasman a continuación:

En el ámbito internacional, Flores (2021) en su tesis de Magister, tuvo como objetivo determinar en qué medida la gestión logística integral se relaciona con la satisfacción del cliente de los servicios logísticos en Guayaquil; la investigación siguió la metodología no experimental – transaccional, de nivel correlacional, de tipo aplicada y de enfoque cuantitativo; la muestra fue de 384 personas y la técnica de recojo de datos fue la encuesta. En la que llegó a concluir que, existe relación estadísticamente significativa entre la gestión logística y la satisfacción del cliente, de acuerdo a la prueba Chi – cuadrado con una significancia menor al 0.05. En cuanto a las dimensiones de servicio, almacenamiento, transporte y distribución y producción se relacionan significativamente con la satisfacción del cliente según la correlación de Spearman de 0.174, 0.224, 0,262 y 0,345 respectivamente con un p valor de 0,000. Además, se identificó que a los clientes internos genera mayor satisfacción, la habilidad de resolver los problemas y consultas por parte del área de logística.

Figuroa (2018) en su tesis de Magister, su objetivo planteado fue proponer un modelo de gestión de procesos logísticos que incida favorablemente en la satisfacción del cliente de la

compañía Alimentos El Sabor Cía. Ltda., la metodología empleada fue de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, analítico, de campo con una población de 44 trabajadores de la compañía. Llegando a concluir que la insatisfacción del cliente se origina en la atención de los despachos con un desacuerdo del 87,14%, las deficientes entregas a tiempo con el 87,5%, las entregas completas de mercadería con un nivel neutral ni de acuerdo ni desacuerdo con un 54,59% y en total desacuerdo con un 38,32% que se considera un porcentaje elevado, productos en mal estado es decir debido al transporte y manipuleo de la mercadería o mal estiba puede maltratarse el producto esto representa un 72,18% en desacuerdo, solución oportuna de los reclamos con un 84,25% en desacuerdo y deficiente servicio Postventa el 94.75% de los clientes consideran que el servicio es deficiente.

Yagchirema (2015) en su tesis de titulación, se planteó como objetivo investigar cuáles son los factores determinantes de la logística que tienen relación en la satisfacción del cliente, de la empresa Repartí S.A. de la ciudad de Ambato; la investigación fue no experimental - transversal, de enfoque cuantitativo, de tipo básica y de alcance descriptivo y de nivel correlacional, con una muestra de 148 clientes, la técnica de recolección de datos fue la encuesta. Existe un grado de asociatividad muy alto entre las variables ya que el coeficiente de rho Spearman indican una correlación fuerte y positiva lo que nos da a entender que tiene una correlación estadísticamente significativa ($r=0,900$; $p<0,05$) entre todas las variables planteadas. Asimismo, la gestión de compras y el control de existencias tiene una relación significativa con la satisfacción del cliente con r de 0,949 y 0,935 con una significancia de 0.000. Concluyó que la principal función de la logística que no se está controlando es el procesamiento de pedidos ya que del 100% de los encuestados solo el 36,5% mencionan que

el cumplimiento de pedidos completos es muy bueno, lo que significa que la empresa debe proporcionar un mejor servicio para que el cliente se encuentre totalmente satisfecho.

Con respecto a los antecedentes en el ámbito nacional, Vidal (2021) en su tesis de Magister, su objetivo fue conocer la relación entre la gestión logística y la satisfacción del cliente interno en la Unidad de Abastecimiento de una entidad del estado, 2021; la investigación fue de tipo básica, diseño no experimental – transversal, de nivel correlacional y de enfoque cuantitativo, con una población de 140 personas, la técnica de recolección de información fue la encuesta. Con lo que concluyó que la relación entre las variables gestión logística y la satisfacción del cliente interno es positiva y moderada, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,645 y una significancia de 0,000. Con lo que afirma que a más buena gestión logística más satisfechos estarán los clientes internos de las entidades del estado.

Además, Dávila (2017) en su tesis de Magister, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión logística y la satisfacción del cliente interno en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión social 2017; la investigación fue de tipo básica, de nivel descriptivo – correlacional, de diseño no experimental – transversal y de enfoque cuantitativo, su muestra fueron 244 trabajadores, la técnica empleada para recoger información fue la encuesta. Concluyendo que la gestión logística presenta deficiencias en la entidad lo que se refleja en una insatisfacción media en los clientes internos; asimismo determinó que la relación es directa entre la gestión logística y la satisfacción del usuario interno, de acuerdo a la prueba de correlación de Spearman con un valor de 0,876 y una significancia de 0,000.

Cárdenas (2021) en su tesis de Magister, su objetivo fue determinar de qué manera la gestión logística se relaciona con la calidad de servicio en la unidad logística de la

Municipalidad Provincial de Andahuaylas 2021; la metodología de investigación fue no experimental, de nivel descriptivo – correlacional y de enfoque cuantitativo, su muestra fueron 70 usuarios, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta. Donde concluyó que existe una relación fuerte entre la gestión logística y la calidad de servicio, según la correlación de Pearson de 0,834 y una significancia de 0,000, demostrando significancia en la relación de las variables. Asimismo, la gestión de compras y la calidad de servicio se relaciona significativamente con un $r = 0,702$ y un p valor de 0,000. Por lo tanto, que la gestión logística es de gran importancia para satisfacer las necesidades de las áreas usuarias internas y usuarios externos.

Por su parte, Melendez (2022) en su tesis de Licenciatura, estableció el objetivo de identificar la influencia de la gestión logística en la satisfacción del cliente interno en la Autoridad Portuaria Nacional - Callao, Perú – 2022; la investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel correlacional y de diseño no experimental, la muestra fueron 67 colaboradores, y la técnica de recojo de datos fue la encuesta. Llegó a concluir con un valor de correlación Rho de Spearman de -0,558 y una significancia menor al 0,05 que la relación es significativa entre las variables y a la vez inversa pero moderada. Además, identificó que la gestión logística es visualizada como un nivel bajo por un 74,6%, en un nivel medio por el 15% y el 10,4% consideró un nivel alto para la gestión logística. Y con respecto a la satisfacción del cliente interno es baja por el 9% de los colaboradores, pero tiene nivel medio para el 16.4% de ellos y el 74.6% lo considera alto a la satisfacción del cliente interno.

En cuanto a los antecedentes del ámbito local, Carranza (2016) en su tesis de Magister, su objetivo fue determinar, como la gestión logística se relaciona con la satisfacción de los clientes internos de una empresa de la ciudad de Cajamarca con sede en un proyecto minero; la investigación fue no experimental – transversal, de tipo aplicada, de nivel correlacional, y

de enfoque cuantitativo, la técnica aplicada fue la encuesta para recoger la información, con una muestra de 105 colaboradores. Concluyó que existe relación significativa entre la gestión logística y la satisfacción de los clientes internos con un valor promedio de R de Pearson = 0,718 y un p valor menor al 0.05 y también las dimensiones gestión de compras, control de existencias, distribución y almacenamiento, tienen una correlación R de Pearson de 0,715, 0,737, 0,795 y 0,679 respectivamente con la satisfacción del cliente interno con un p valor menor al 0.05. Además, se ha identificado que existe inconvenientes para llevar a cabo una gestión logística integrada, partiendo de la estrategia de gestión, la comunicación dentro del área logística y con los clientes internos, y las políticas y procedimientos; así como, la carencia de indicadores de gestión en los principales procesos de la gestión logística (almacén, inventarios, compras y transporte). Con respecto al nivel de satisfacción del cliente interno se obtuvo un porcentaje promedio no tan alentador, pues solo el 47,7% están satisfechos.

Valera (2017) en su tesis de Licenciatura, se planteó el objetivo de determinar la relación de la gestión logística con el nivel de satisfacción en la empresa de productos lácteos La Marquesita, Cajamarca 2016; la investigación fue de tipo básica, de nivel correlacional – explicativo, de diseño no experimental, con una muestra de 152 clientes, a quienes aplicó como técnica la encuesta. Donde concluyo que según la correlación R de Pearson, la variable gestión logística y la variable satisfacción se relaciona significativamente con un $r = 0,306$ y un p valor de 0,000. Es decir que mientras mejor sea la gestión logística en las empresas, la satisfacción de los clientes internos y externos será más alto su nivel de satisfacción.

Por ello, la investigación se justifica, desde el punto de vista teórico, porque se fundamenta en el uso de teorías científicas de la gestión logística y de la satisfacción del cliente interno en las organizaciones, pues es donde plasma la importancia de la gestión logística en

las entidades públicas para beneficio y satisfacción de necesidades de las áreas usuarias; asimismo contribuye teóricamente a las teorías ya existentes respecto a las variables en estudio, realizando un aporte teórico - científico con los resultados obtenidos respecto a las variables planteadas. Por otro lado, desde el punto de vista práctico, la investigación se justifica, en el aspecto que permite conocer y describir la situación en que se encuentra la gestión logística en la Municipalidad Distrital de Cachachi en la provincia de Cajabamba año 2023; y a la vez conocer su satisfacción de los usuarios internos; así como determinar la relación entre la gestión logística y la satisfacción del usuario interno en la entidad mencionada. Esto permitirá recomendar a la entidad para que realice mejoras y cambios en sus procesos de gestión logística. Por último, desde el punto de vista metodológico, se justifica en el uso de métodos de la investigación científica, como en la metodología basado en el método deductivo e hipotético - deductivo, en la investigación cuantitativa, de nivel descriptivo - correlacional y de diseño no experimental; lo que permitirá llegar a resultados confiables mediante la encuesta de descripción y de relación para obtener conclusiones válidas.

A continuación, se presenta las teorías y marco conceptual de la variable gestión logística y satisfacción del cliente interno:

Gestión logística

La gestión logística, en esencia consiste en planificar y poner en marcha las actividades necesarias para llevar a cabo cualquier proyecto. Para ello se tienen en cuenta las variables que lo definen, estableciendo las relaciones que existen entre ellas. Así, la logística no es un concepto realmente, se trata de un proceso mental que antecede a cualquier situación final en la que pretendamos tener éxito. En otras palabras, la gestión logística se refiere a la forma de

organización que adoptan las empresas en lo referente al aprovisionamiento de materiales, producción, almacén y distribución de productos en una entidad (Gómez, 2014).

Chiavenato (2006) en su teoría de la gestión concibe la organización como una estructura, lo cual refleja la característica de toda la asociación humana cuando se busca un objetivo común en bien de la sociedad, la gestión al igual de la administración tiene un proceso de planificar actividades, organizar, dirigir y controlar a través de políticas, además sostiene los elementos de la administración constituyen la base de una buena organización, puesto que una entidad no puede desarrollarse en función de las personas, sino de su organización.

Por otro lado, la gestión logística son los procesos que permiten el flujo de materiales desde el punto de adquisición de estos, hasta el punto de consumo o atención al usuario; teniendo en cuenta la información que permite monitorear su movimiento hasta que llega al consumidor, manteniendo un adecuado servicio de calidad, a un costo razonable (Hurtado, 2018).

Según, Gómez (2014) menciona que la gestión logística en las entidades desarrolla procedimientos necesarios para el abastecimiento a las áreas usuarias, de las cuales se menciona a continuación como dimensiones de la gestión logística:

La primera dimensión, Gestión de compras: en este proceso se realiza el proceso de compras de bienes o contrataciones de servicios de proveedores, considerando e identificando las necesidades de las áreas usuarias y a través de cotizaciones; esto conlleva a cumplir con parte de la gestión de la logística con la atención a los pedidos de los clientes internos a su necesidad de realizar sus funciones y actividades encargadas por la dirección de tales entidades (Gómez, 2014).

La segunda dimensión, Control de inventarios: El control del inventario es el procedimiento que consiste en verificar físicamente, codificar y registrar los bienes muebles con que cuenta cada entidad a una determinada fecha, con el fin de verificar la existencia de los bienes, contrastar su resultado con el registro contable, investigar las diferencias que pudieran existir y proceder a las regularizaciones que correspondan. Por tanto, este proceso abarca la verificación física de los bienes, la codificación de los bienes y el registro de los bienes como parte de su patrimonio de la entidad (Gómez, 2014).

La tercera dimensión, Almacenamiento: El almacén de una entidad del estado es un área física seleccionada bajo criterios y técnicas adecuadas; destinadas a la recepción y conservación de los bienes que van a emplearse para la producción de servicios o de bienes económicos. Las actividades que en él se realizan esencialmente son las que corresponden a los procesos técnicos de Abastecimiento denominados Almacenamiento y Distribución (Flores, 2020).

Finalmente, la cuarta dimensión, Distribución o transporte: Los sistemas de gestión del transporte juegan un papel central en las cadenas de suministro, ya que afectan a cada parte del proceso, desde la planificación y las adquisiciones hasta la logística y la gestión del ciclo de vida. La visibilidad amplia y profunda que ofrece un sistema poderoso conduce a una planificación de la distribución y ejecución más eficientes del transporte (tiempo), lo que resulta en una mayor satisfacción del cliente (Gómez, 2014).

Satisfacción del cliente interno

Según, Velázquez (2022) menciona que la satisfacción del cliente interno consiste en medir qué tan contento se encuentran los trabajadores dentro del equipo de trabajo en una

entidad, así como la coordinación e interacción que tienen las personas entre áreas de trabajo. Particularmente, se analizan las percepciones e impresiones del servicio interno, como la comunicación, productividad y capacidad de respuesta de los departamentos dependientes.

Según, Hammond (2022) afirma que:

La satisfacción del cliente es la medición de la respuesta que los usuarios tienen con respecto a un servicio o algún pedido de unos bienes, materiales o servicios específico solicitado. Las calificaciones son muy importantes para saber o conocer la gestión que se viene realizando y a la vez para corregir y brindar una mejor y adecuada atención considerando sus necesidades de los usuarios (pág. 1).

Por su parte, Kotler & Keller (2016) afirma que la satisfacción del cliente interno se centra en tres dimensiones, las cuales son: la calidad, la percepción, la confianza y la expectativa.

En general, la satisfacción es el conjunto de sentimientos de placer o decepción que se genera en una persona como consecuencia de comparar el desempeño (o resultado) percibido de un producto o servicio contra las expectativas. Si el desempeño o la experiencia no cumplen con las expectativas, el cliente quedará insatisfecho; si son iguales a las expectativas, se sentirá satisfecho; si exceden las expectativas, el cliente se sentirá muy satisfecho o deleitado. (Kotler & Keller, 2016).

La primera dimensión es la calidad: La calidad es la aprobación de todas las características y particularidades que tiene el producto y/o servicio, y que tienen la influencia para satisfacer la necesidad o deseo. Además, la calidad funcional guarda relación con la

accesibilidad de parte del personal, las actitudes, el comportamiento y la opinión. (Kotler & Keller, 2016, pág. 134).

La segunda dimensión es la percepción: El valor percibido es la apreciación que tiene el cliente entre los beneficios que le puede dar el producto y el valor que supone el producto frente a otras alternativas. Es decir, es una diferencia entre lo recibido con lo entregado, la decodificación. Cabe resaltar que la percepción puede ser positiva o negativa.(Kotler & Keller, 2016, pág. 167).

La tercera dimensión es la confianza: La confianza es la voluntad de una parte de confiar en otra y depende de una serie de factores interpersonales e interorganizacionales. Para fomentar la confianza, debemos brindar información completa y honesta, satisfacer las necesidades de los clientes y trabajar con soluciones innovadoras para ayudarlos a comprender (Kotler & Keller, 2016).

Por último, la cuarta dimensión es la expectativa: Las expectativas se generan con base en la experiencia de la organización con recomendaciones de productos y/o servicios, compras, información y promesas. Las expectativas se considera un factor fundamental porque están vinculadas a la satisfacción del cliente permitiendo definir una estrategia de calidad (Kotler & Keller, 2016).

1.2. Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación entre el la gestión logística y la satisfacción del cliente interno de la Municipalidad Distrital de Cachachi - Cajabamba - Cajamarca - 2023?

Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre el la gestión de compras y la satisfacción del cliente interno de la Municipalidad Distrital de Cachachi - Cajabamba - Cajamarca - 2023?

¿Cuál es la relación entre el control de inventarios y la satisfacción del cliente interno de la Municipalidad Distrital de Cachachi - Cajabamba - Cajamarca - 2023?

¿Cuál es la relación entre el almacenamiento y la satisfacción del cliente interno de la Municipalidad Distrital de Cachachi - Cajabamba - Cajamarca - 2023?

¿Cuál es la relación entre la distribución o transporte y la satisfacción del cliente interno de la Municipalidad Distrital de Cachachi - Cajabamba - Cajamarca - 2023?

1.3. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la gestión logística y la satisfacción del cliente interno de la Municipalidad Distrital de Cachachi - Cajabamba - Cajamarca - 2023.

Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre la gestión de compras y la satisfacción del cliente interno de la Municipalidad Distrital de Cachachi - Cajabamba - Cajamarca - 2023.

Determinar la relación que existe entre el control de inventarios y la satisfacción del cliente interno de la Municipalidad Distrital de Cachachi - Cajabamba - Cajamarca - 2023.

Determinar la relación que existe entre el almacenamiento y la satisfacción del cliente interno de la Municipalidad Distrital de Cachachi - Cajabamba - Cajamarca - 2023.

Determinar la relación que existe entre la distribución o transporte y la satisfacción del cliente interno de la Municipalidad Distrital de Cachachi - Cajabamba - Cajamarca - 2023.

1.4. Hipótesis

Hipótesis general

La gestión logística se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del cliente interno de la Municipalidad Distrital de Cachachi - Cajabamba - Cajamarca - 2023.

Hipótesis específicas

La gestión de compras se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del cliente interno de la Municipalidad Distrital de Cachachi - Cajabamba - Cajamarca - 2023.

El control de inventarios se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del cliente interno de la Municipalidad Distrital de Cachachi - Cajabamba - Cajamarca - 2023.

El almacenamiento se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del cliente interno de la Municipalidad Distrital de Cachachi - Cajabamba - Cajamarca - 2023.

La distribución o transporte se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del cliente interno de la Municipalidad Distrital de Cachachi - Cajabamba - Cajamarca - 2023.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

La investigación será de tipo básica, pues “esta investigación pura, básica o sustantiva, recibe el nombre de pura porque en efecto no está interesada por un objetivo crematístico, su motivación es la simple curiosidad, el inmenso gozo de descubrir nuevos conocimientos” (Ñaupas, Valdivia, Palacios, & Romero, 2018, pág. 134).

El enfoque de la investigación será cuantitativo, pues este enfoque “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 4).

Por lo tanto, en la presente investigación se recolecta la información de la Municipalidad Distrital de Cachachi – Cajabamba, mediante la encuesta para contrastar las hipótesis mediante técnicas estadísticas para aceptar o rechazar las hipótesis formuladas.

Es decir que, con la presente investigación se genera nuevos conocimientos con respecto a la relación e importancia que tiene la gestión logística en la satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Distrital de Cachachi – Cajabamba; correspondiente al año 2023.

La investigación será de alcance descriptivo – correlacional, (Arias, 2012) afirma que la investigación descriptiva caracteriza un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el propósito de identificar su estructura o comportamiento; y la investigación correlacional menciona que tiene como fin determinar el grado de relación existente entre dos o más variables.

Por ello, con este alcance de investigación se describe la gestión logística y la satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Distrital de Cachachi – Cajabamba; y

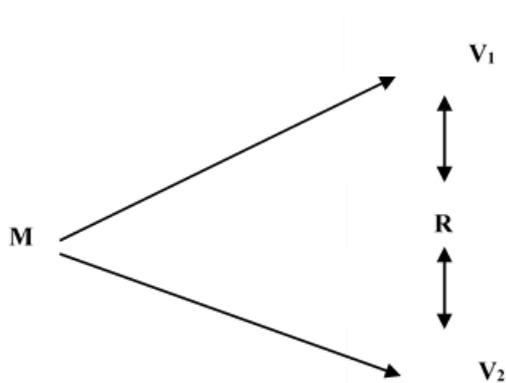
asimismo se determina el grado de relación que tienen las variables gestión logística y satisfacción del cliente interno.

La investigación es de diseño no experimental – transversal, ya que Hernández, et al. (2014) sustenta que la investigación no experimental no manipula las variables en estudio y de corte transversal se enfoca en la recolección de datos en un tiempo único.

El diseño descriptivo correlacional se presenta de la siguiente forma:

Figura 1

Esquema de diseño descriptivo correlacional



Nota. Elaboración propia

Dónde:

M = Muestra

V1 = Gestión Logística

V2 = Satisfacción del cliente interno

R = Relación

Población y muestra

La población “Puede ser definida como el total de las unidades de estudio, que contienen las características requeridas, para ser consideradas como tales” (Ñaupas, Valdivia, Palacios, & Romero, 2018, pág. 334). Po tal motivo, la población está conformada por 60 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cachachi – Cajabamba, correspondiente al año 2023.

Tabla 1

Población

Áreas de las Municipalidad Distrital de Cachachi – Cajabamba	N° de trabajadores
Gerencia municipal	3
Secretaria general	3
Sub gerencia de administración y finanzas	3
Unidad de recursos humanos	3
Unidad de contabilidad	1
Unidad de control patrimonial	1
Unidad de sistemas informáticos	3
Unidad de administración tributaria	3
Unidad de tesorería	3
Unidad de logística y servicios generales	3
Unidad de imagen institucional	1
Oficina de planificación y presupuesto	1
Oficina de programación multianual de inversiones	1
Oficina de asesoría jurídica	3
Gerencia de infraestructura	3
Unidad de estudios y proyectos	3
Unidad de ejecución de proyecto	3

Áreas de las Municipalidad Distrital de Cachachi – Cajabamba	N° de trabajadores
Unidad de catastro y planeamiento urbano	1
Unidad formuladora	1
Unidad de supervisión y liquidación de obras	1
Unidad de gestión de riesgos	1
Gerencia de desarrollo social y servicios públicos	3
Unidad de registro civil	1
Unidad de energía eléctrica	3
Unidad de seguridad y trasportes	1
Unidad de educación, ciencia, cultura y deporte	1
Unidad de salud y asistencia social	3
Unidad de empadronamiento	1
Unidad de programa de vaso de leche	1
Unidad de DEMUNA y CIAM	1
Unidad de OMAPED y poblaciones vulnerables	1
Gerencia de desarrollo económico	3
Unidad de promoción de desarrollo económico	1
Unidad de formulación de proyectos productivos	1
Unidad de desarrollo agrario y ganadero	1
Área técnica municipal y saneamiento	1
Unidad de limpieza pública, parques y jardines	1
Unidad de recursos naturales y ambiente	1
Unidad de agua y alcantarillado	1
Total	60

Nota. Unidad de recursos humanos de la Municipalidad Distrital de Cachachi.

Por otro lado, la muestra es una parte de la población, que se selecciona a través del muestreo, que viene hacer un procedimiento que permite la selección de las unidades de estudio que van a conformar la muestra, con la finalidad de recoger los datos requeridos por la investigación que se desea realizar. Y este muestreo puede ser probabilístico simple [que utiliza fórmula para el cálculo de muestra] y no probabilístico [a conveniencia del investigador] (Ñaupas, Valdivia, Palacios, & Romero, 2018).

Por lo tanto, en la presente investigación para el cálculo de la muestra se hizo uso del muestreo probabilístico simple, aplicando la siguiente fórmula:

$$n = (N * z^2 * p * q) / e^2 * (N - 1) + z^2 * p * q.$$

Donde:

N	Tamaño de la población	60
N - 1		59
z	Nivel de confianza 95%	1.96
z ²	Nivel de confianza 95%	3.8416
q	Proporción que cumple	0.5
p = (1 - q)	Proporción que no cumple	0.5
e	Margen de error 5%	0.05
e ²	Margen de error 5% al cuadrado	0.0025
n	Tamaño de la muestra	52

Por tanto, la muestra para la presente investigación será de 52 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cachachi – Cajabamba - 2023.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada es la encuesta, y según Bernal (2010) menciona que, esta técnica emplea preguntas para detectar la opinión de las personas sobre un tema determinado. Es decir que, esta técnica permite en la investigación recolectar la opinión de los trabajadores en relación a la gestión logística y la satisfacción del cliente interno de la Municipalidad Distrital de Cachachi – Cajabamba – Cajamarca – 2023.

El instrumento es el cuestionario, que consiste en un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación (Bernal, 2010). El mismo que fue elaborado por el investigador, en base a las variables de gestión logística y satisfacción del cliente interno, sus dimensiones e indicadores,

conformado por 11 ítems para la variable gestión logística y 9 ítems para la variable satisfacción del cliente interno, en base a la escala de Likert; y además este instrumento fue validado por juicio de expertos. La confiabilidad se midió con Alfa de Cronbach, tal como se exhibe en la tabla 5 el resultado fue de 0,968. De acuerdo con la tabla 3 “Clasificación de los niveles de fiabilidad según el Alfa de Cronbach”, la confiabilidad del instrumento de recolección de datos es excelente.

Validación del instrumento

Tabla 2

Validaciones del instrumento

Indicadores de evaluación	Criterios	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Total
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.	4	5	5	14
2. Objetividad	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.	4	5	5	14
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	5	5	4	14
4. Organización.	Existe una organización lógica.	4	5	5	14
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	4	5	5	14
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.	4	5	4	13
7. Coherencia	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.	4	4	5	13
8. Consistencia	Basado en aspectos teóricos y científicos.	5	4	5	14
9. Conveniencia	Adecuado para resolver el problema.	5	5	4	14
10. Metodología	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.	4	5	5	14
TOTAL – PARCIAL		47	48	48	

Nota. Datos de la matriz de validación de instrumentos

Confiabilidad

Tabla 3

Clasificación de los niveles de fiabilidad según el 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. Tuapanta, Duque, & Mena (2017)

Tabla 4

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	52	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	52	100,0

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

Tabla 5

Estadísticas de fiabilidad de los ítems de la variable gestión logística

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,968	20

Nota. Datos obtenidos del SPSS versión 26.

Procedimiento de recolección de datos

En la presente investigación, tomando como base la problemática identificada, se planteó a las variables de gestión logística y satisfacción del cliente interno; posteriormente se realizó una revisión bibliográfica respecto a las variables, lo que permitió determinar las dimensiones e indicadores de cada una de las variables; esto permitió elaborar el instrumento de investigación (cuestionario) y mediante el juicio de 3 expertos docentes de la Universidad Privada del Norte. Los ítems del instrumento validado se transcribieron en la plataforma virtual de Microsoft Forms, con la finalidad de encuestar a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cachachi de manera virtual mediante correo y redes sociales como WhatsApp, siendo estos medios por los cuales se compartió el enlace de la encuesta virtual de Microsoft Forms; lo que favoreció la recolección de datos y la elaboración de base de datos.

Procedimiento de análisis de datos

Con la aplicación de la encuesta de manera virtual, se procedió a descargar la base de datos que generó Microsoft Forms en archivo Excel, para posteriormente proceder a codificar las respuestas de acuerdo a la escala de Likert (1 = Nunca, 2 = Casi Nunca, 3 = Algunas veces, 4 = Casi Siempre, 5 = Siempre). Esta base de datos, se trasladó al paquete estadístico SPSS versión 26; en cual se analizaron los datos mediante la estadística descriptiva e inferencial. Asimismo, se analizó la distribución de los datos (normalidad) mediante la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, lo que permitió elegir la prueba para determinar la relación de las variables, de acuerdo a las hipótesis y objetivos planteados. Este análisis permitió obtener los resultados en tablas y figuras descriptivas e inferenciales.

Aspectos éticos

La presente investigación, se realizó considerando aspectos éticos, tales como: Originalidad y veracidad de la información, es decir que la información tomada de otros autores está debidamente citada y referenciada de acuerdo a la Norma APA séptima edición, además los datos recolectados son fiables y no han sido manipulados ni alterados, por que muestran la realidad de la entidad estudiada. Confidencialidad, en cuanto a los datos recolectados han sido de uso exclusivamente académico y no para otros intereses, además no se expone la integridad de los trabajadores puesto que la encuesta ha sido anónima. Así mismo, la investigación ha sido realizada respetando el Reglamento de estudios y el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada del Norte y según lo estipulado en la Ley Universitaria vigente Ley N ° 30220.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Los resultados obtenidos en la presente investigación son los siguientes:

Tabla 6

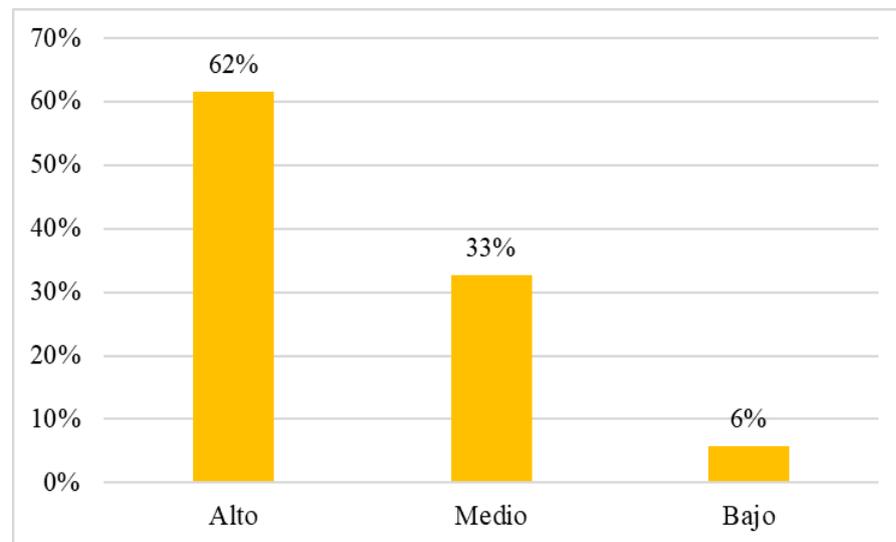
Distribución de frecuencias de la variable gestión logística

Calificación	Rango de calificación	Frecuencia	%
Alto	55 – 39	32	62%
Medio	38 – 26	17	33%
Bajo	25 – 11	3	6%
Total		52	100%

Nota. Resultados de las encuestas en la Municipalidad Distrital de Cachachi.

Figura 2

Gráfica de barras de la distribución de frecuencias de la variable Gestión logística



Nota. Resultados de las encuestas en la Municipalidad Distrital de Cachachi.

En tabla 6 y figura 2 se muestra que el 62% de los trabajadores encuestados consideran que el nivel de gestión logística es alto, por otro lado, el 33% considera que esta en un nivel medio y el 6% mencionó que la gestión logística presenta un nivel bajo.

Tabla 7

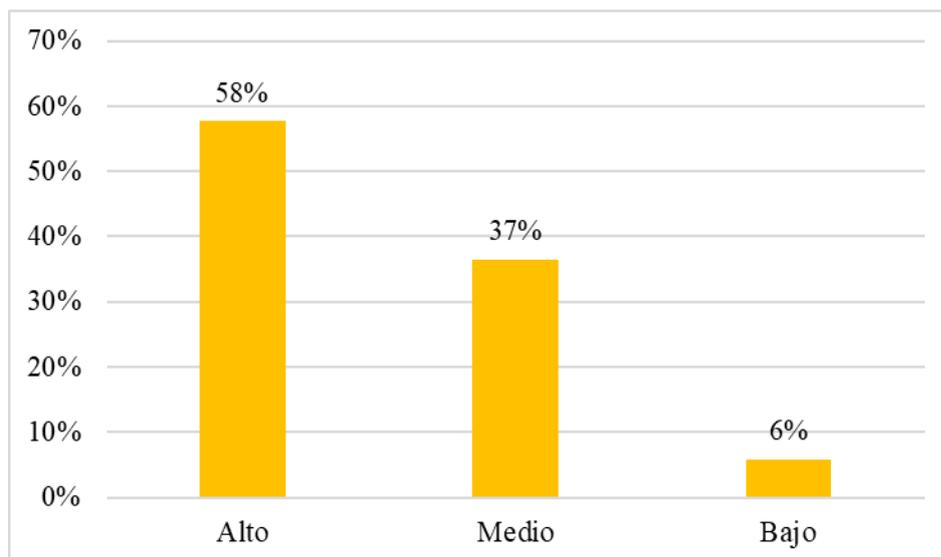
Distribución de frecuencias de la dimensión Gestión de compras

Calificación	Rango de calificación	Frecuencia	%
Alto	15 - 12	30	58%
Medio	11 - 8	19	37%
Bajo	7 - 3	3	6%
Total		52	100%

Nota. Resultados de las encuestas en la Municipalidad Distrital de Cachachi.

Figura 3

Gráfica de barras de la distribución de frecuencias de la dimensión Gestión de compras



Nota. Resultados de las encuestas en la Municipalidad Distrital de Cachachi.

En tabla 7 y figura 3 se muestra que el 58% de los trabajadores encuestados consideran que el nivel de gestión de compras es alto, por otro lado, el 37% considera que esta en un nivel medio y el 6% mencionó que la gestión de compras presenta un nivel bajo.

Tabla 8

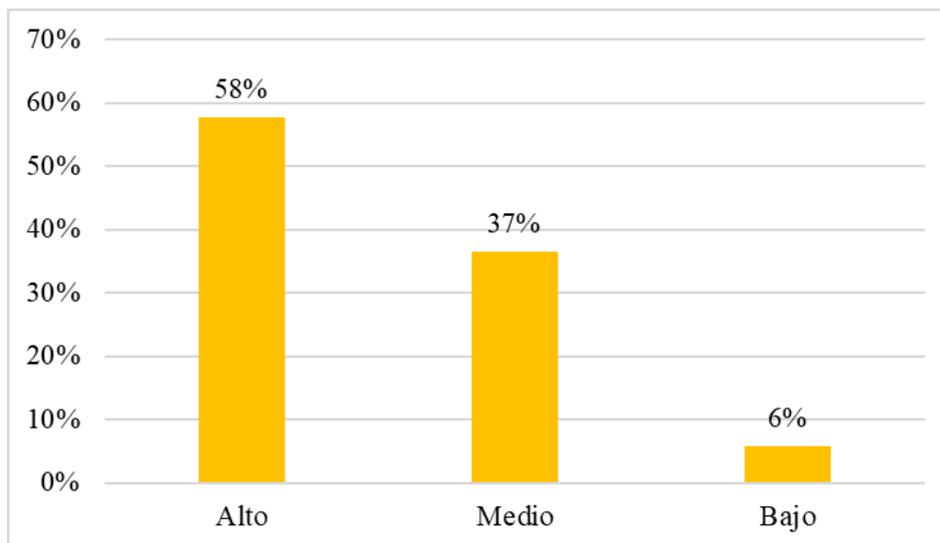
Distribución de frecuencias de la dimensión Control de inventarios

Calificación	Rango de calificación	Frecuencia	%
Alto	10 - 8	30	58%
Medio	7 - 5	19	37%
Bajo	4 - 2	3	6%
Total		52	100%

Nota. Resultados de las encuestas en la Municipalidad Distrital de Cachachi.

Figura 4

Gráfica de barras de la distribución de frecuencias de la dimensión Control de inventarios



Nota. Resultados de las encuestas en la Municipalidad Distrital de Cachachi.

En tabla 8 y figura 4 se muestra que el 58% de los trabajadores encuestados consideran que el nivel de control de inventarios es alto, por otro lado, el 37% considera que esta en un nivel medio y el 6% mencionó que el control de inventarios presenta un nivel bajo.

Tabla 9

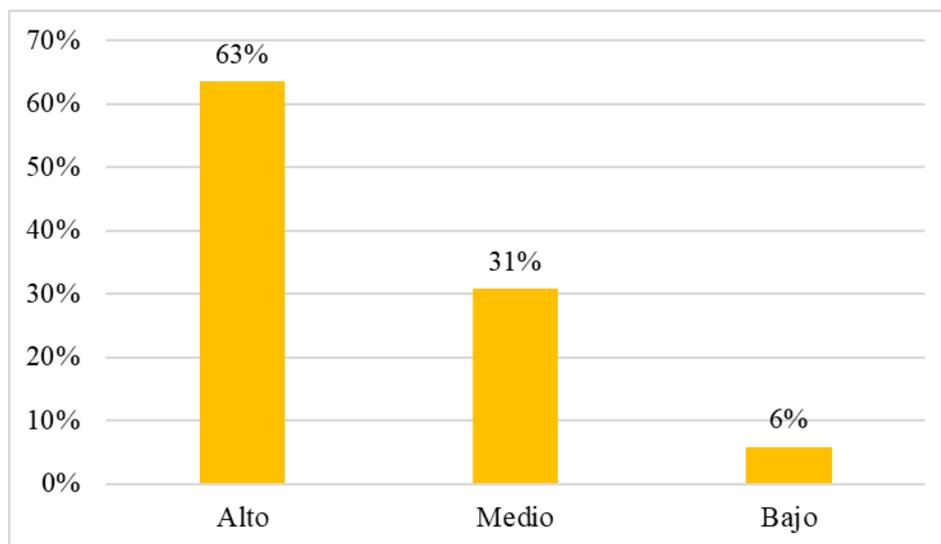
Distribución de frecuencias de la dimensión Almacenamiento

Calificación	Rango de calificación	Frecuencia	%
Alto	15 - 12	33	63%
Medio	11 - 8	16	31%
Bajo	7 - 3	3	6%
Total		52	100%

Nota. Resultados de las encuestas en la Municipalidad Distrital de Cachachi.

Figura 5

Gráfica de barras de la distribución de frecuencias de la dimensión Almacenamiento



Nota. Resultados de las encuestas en la Municipalidad Distrital de Cachachi.

En tabla 9 y figura 5 se muestra que el 63% de los trabajadores encuestados consideran que el nivel de almacenamiento es alto, por otro lado, el 31% considera que esta en un nivel medio y el 6% mencionó que el almacenamiento presenta un nivel bajo.

Tabla 10

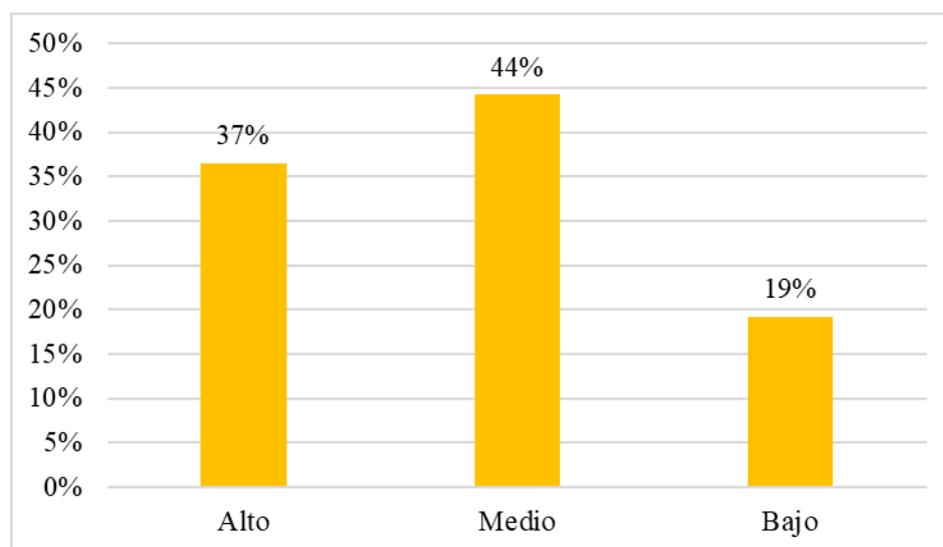
Distribución de frecuencias de la dimensión Distribución o transporte

Calificación	Rango de calificación	Frecuencia	%
Alto	15 - 12	19	37%
Medio	11 - 8	23	44%
Bajo	7 - 3	10	19%
Total		52	100%

Nota. Resultados de las encuestas en la Municipalidad Distrital de Cachachi.

Figura 6

Gráfica de barras de la distribución de frecuencias de la dimensión Distribución o transporte



Nota. Resultados de las encuestas en la Municipalidad Distrital de Cachachi.

En tabla 10 y figura 6 se muestra que el 44% de los trabajadores encuestados consideran que el nivel de distribución o transporte está es medio, por otro lado, el 37% considera que esta en un nivel alto y el 19% mencionó que la distribución o transporte presenta un nivel bajo.

Tabla 11

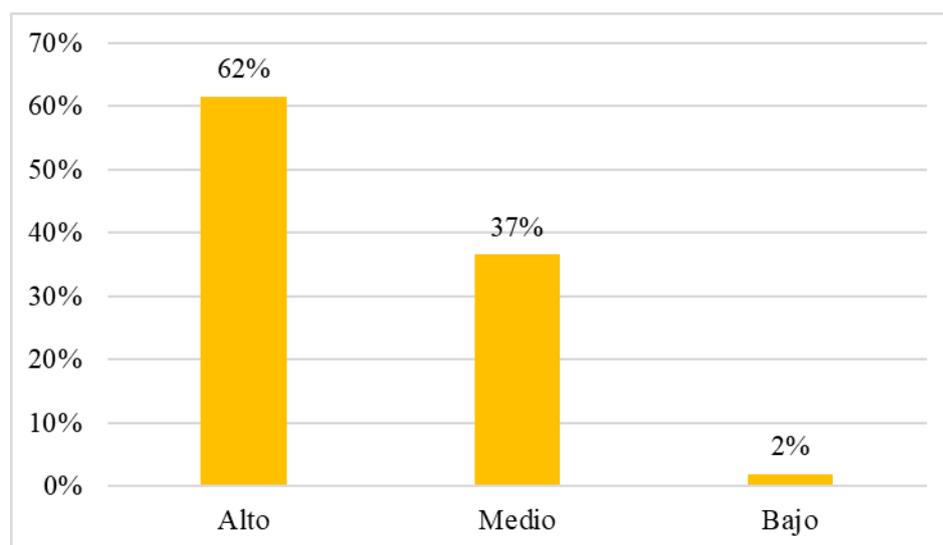
Distribución de frecuencias de la variable Satisfacción del cliente interno

Calificación	Rango de calificación	Frecuencia	%
Alto	45 - 33	32	62%
Medio	32 - 21	19	37%
Bajo	20 - 9	1	2%
Total		52	100%

Nota. Resultados de las encuestas en la Municipalidad Distrital de Cachachi.

Figura 7

Gráfica de barras de la distribución de frecuencias de la variable Satisfacción del cliente interno



Nota. Resultados de las encuestas en la Municipalidad Distrital de Cachachi.

En tabla 11 y figura 7 se muestra que el 62% de los trabajadores encuestados consideran que la satisfacción del cliente interno presenta un nivel alto, por otro lado, el 37% considera que esta en un nivel medio y el 2% mencionó que la satisfacción del cliente interno presenta un nivel bajo.

Tabla 12

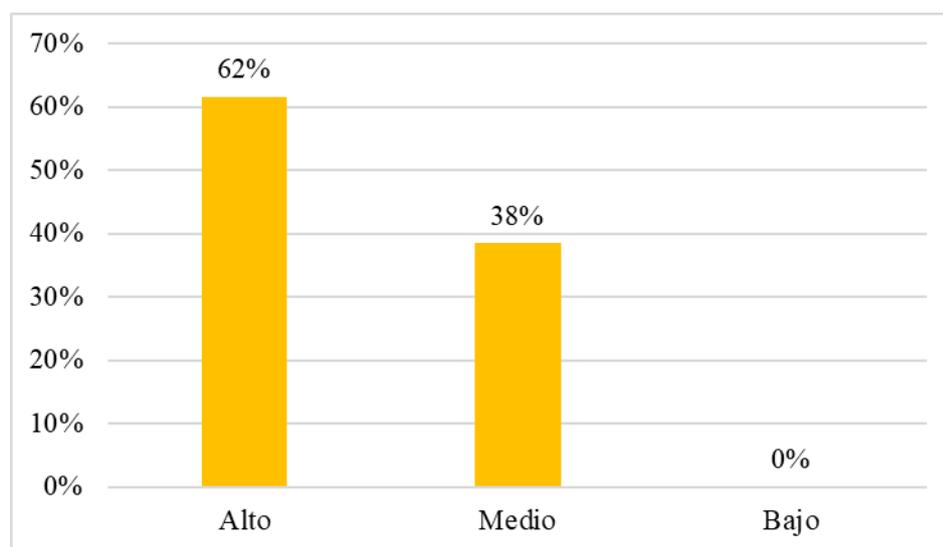
Distribución de frecuencias de la dimensión Calidad

Calificación	Rango de calificación	Frecuencia	%
Alto	10 - 8	32	62%
Medio	7 - 5	20	38%
Bajo	4 - 2	0	0%
Total		52	100%

Nota. Resultados de las encuestas en la Municipalidad Distrital de Cachachi.

Figura 8

Gráfica de barras de la distribución de frecuencias de la dimensión Calidad



Nota. Resultados de las encuestas en la Municipalidad Distrital de Cachachi.

En tabla 12 y figura 8 se muestra que el 62% de los trabajadores encuestados consideran que la calidad presenta un nivel alto, mientras que, el 38% considera que esta en un nivel medio la calidad.

Tabla 13

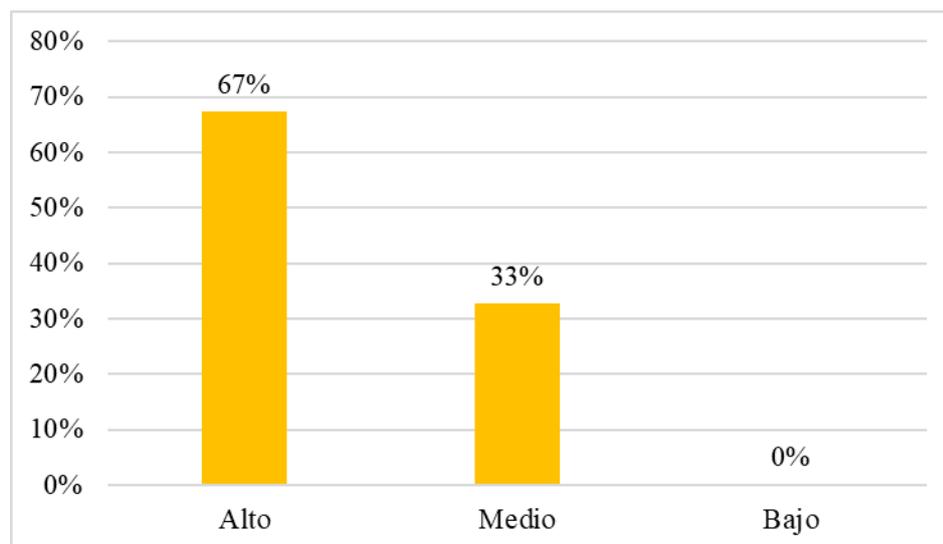
Distribución de frecuencias de la dimensión Percepción

Calificación	Rango de calificación	Frecuencia	%
Alto	10 - 8	35	67%
Medio	7 - 5	17	33%
Bajo	4 - 2	0	0%
Total		52	100%

Nota. Resultados de las encuestas en la Municipalidad Distrital de Cachachi.

Figura 9

Gráfica de barras de la distribución de frecuencias de la dimensión Percepción



Nota. Resultados de las encuestas en la Municipalidad Distrital de Cachachi.

En tabla 13 y figura 9 se muestra que el 67% de los trabajadores encuestados consideran que el nivel de percepción es alto, por otro lado, el 33% considera que esta en un nivel medio la percepción.

Tabla 14

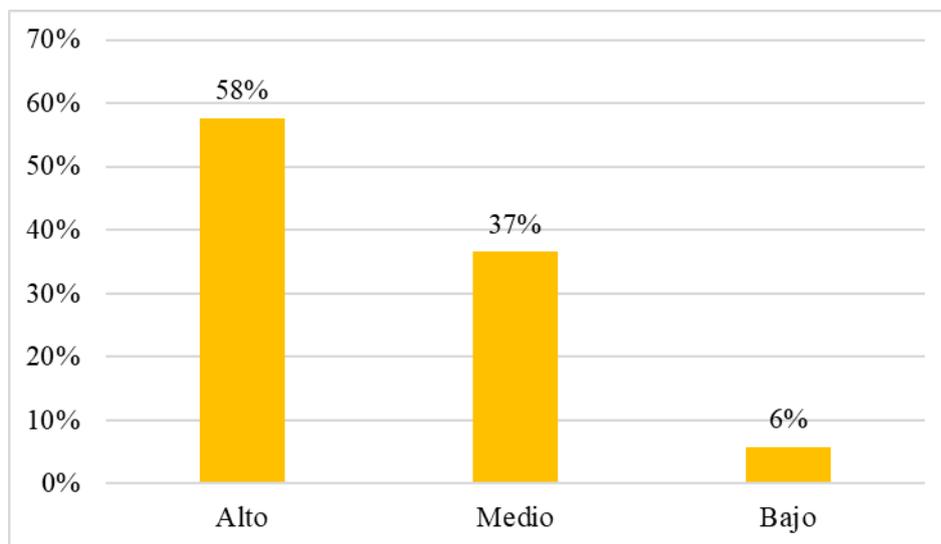
Distribución de frecuencias de la dimensión Confianza

Calificación	Rango de calificación	Frecuencia	%
Alto	10 – 8	30	58%
Medio	7 – 5	19	37%
Bajo	4 – 2	3	6%
Total		52	100%

Nota. Resultados de las encuestas en la Municipalidad Distrital de Cachachi.

Figura 10

Gráfica de barras de la distribución de frecuencias de la dimensión Confianza



Nota. Resultados de las encuestas en la Municipalidad Distrital de Cachachi.

En tabla 14 y figura 10 se muestra que el 58% de los trabajadores encuestados consideran que el nivel de confianza es alto, por otro lado, el 37% considera que esta en un nivel medio y el 6% mencionó que la confianza presenta un nivel bajo.

Tabla 15

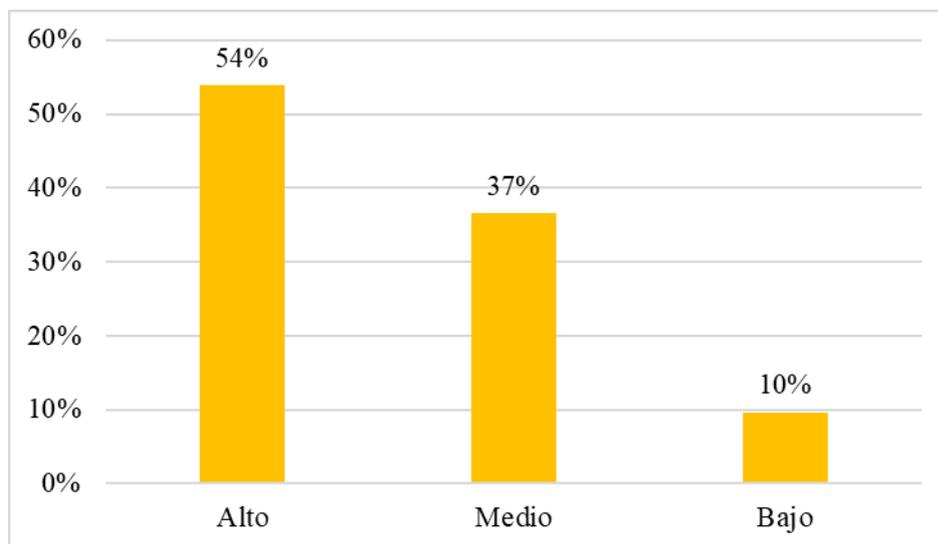
Distribución de frecuencias de la dimensión Expectativas

Calificación	Rango de calificación	Frecuencia	%
Alto	15 - 12	28	54%
Medio	11 - 8	19	37%
Bajo	7 - 3	5	10%
Total		52	100%

Nota. Resultados de las encuestas en la Municipalidad Distrital de Cachachi.

Figura 11

Gráfica de barras de la distribución de frecuencias de la dimensión Expectativas



Nota. Resultados de las encuestas en la Municipalidad Distrital de Cachachi.

En tabla 15 y figura 11 se muestra que el 54% de los trabajadores encuestados consideran que el nivel de expectativa es alto, por otro lado, el 37% considera que esta en un nivel medio y el 10% mencionó que la expectativa presenta un nivel bajo.

Prueba de normalidad

La prueba de normalidad tiene como propósito analizar la distribución de datos de las variables, es decir si tienen distribución normal o no. En la presente investigación, considerando que la muestra es 52 [$52 > 50$], se analiza la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov; dichos resultados se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 16

Pruebas de normalidad de las variables

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Logística	0,095	52	0,200	0,941	52	0,012
Satisfacción del Cliente Interno	0,117	52	0,074	0,928	52	0,004

Nota. a. Corrección de significación de Lilliefors

Prueba de normalidad de los datos de la variable gestión logística

Hipótesis de normalidad de la variable gestión logística:

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

H₁ : Los datos de la variable gestión logística no tienen una distribución normal.

Nivel de significancia referencial:

$\alpha = 0,05$ para un nivel de confianza del 95%

Y los datos obtenidos son:

Valor estadístico = 0,095

p-valor = 0,200

Considerando que: si el $p\text{-valor} < \alpha$; entonces se rechaza la H_0 y se acepta H_1 y;

si el $p\text{-valor} > \alpha$; entonces se rechaza la H_1 y se acepta H_0 .

De acuerdo a los datos obtenidos $0,200 > 0,05$ por lo tanto, se rechaza la H_1 y se acepta H_0

Por lo que se concluye que los datos de la variable gestión logística, tienen una distribución normal.

Prueba de normalidad de los datos de la variable satisfacción del cliente interno

Hipótesis de normalidad de la variable satisfacción del cliente interno:

H_0 : Los datos de la variable satisfacción del cliente interno tienen una distribución normal.

H_1 : Los datos de la variable satisfacción del cliente interno no tienen una distribución normal.

Nivel de significancia referencial:

$\alpha = 0,05$ para un nivel de confianza del 95%

Y los datos obtenidos son:

Valor estadístico = 0,117

p-valor = 0,074

Considerando que: si el $p\text{-valor} < \alpha$; entonces se rechaza la H_0 y se acepta H_1 y;

si el $p\text{-valor} > \alpha$; entonces se rechaza la H_1 y se acepta H_0 .

De acuerdo a los datos obtenidos $0,074 > 0,05$ por lo tanto, se rechaza la H_1 y se acepta H_0

Por lo que se concluye que los datos de la variable satisfacción del cliente interno, tienen una distribución normal.

Ante el análisis de la distribución de los datos de las variables, cuando los datos provienen de distribución normal se determina la relación con una prueba paramétrica como la prueba de correlación R de Pearson (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Análisis correlacional

El grado de correlación se interpreta considerando según los siguientes parámetros establecidos en la siguiente tabla:

Tabla 17

Rango de interpretación de la correlación de Pearson

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.26 a -0.50	Correlación negativa media
-0.11 a -0.25	Correlación negativa débil
-0.01 a -0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva muy débil
+0.11 a +0.25	Correlación positiva débil
+0.26 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Nota. Hernández, Fernández y Baptista (2014).

Contrastación de la hipótesis general

H₀: La gestión logística no se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del cliente interno de la Municipalidad Distrital de Cachachi – Cajabamba – Cajamarca – 2023.

H₁: La gestión logística se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del cliente interno de la Municipalidad Distrital de Cachachi – Cajabamba – Cajamarca – 2023.

Nivel de significancia referencial:

$\alpha = 0,05$ para un nivel de confianza del 95%

Y los datos obtenidos son:

R de Pearson = 0,908

p-valor = 0,000

Considerando que: si el p-valor $< \alpha$; entonces se rechaza la **H₀** y se acepta **H₁** y;

si el p-valor $> \alpha$; entonces se rechaza la **H₁** y se acepta **H₀**.

De acuerdo a los datos obtenidos $0,000 > 0,05$ por lo tanto, se rechaza la **H₀** y se acepta **H₁**

H₁: La gestión logística se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del cliente interno de la Municipalidad Distrital de Cachachi – Cajabamba – Cajamarca – 2023.

Tabla 18
Correlación entre gestión logística y satisfacción del cliente interno

		Gestión Logística	Satisfacción del Cliente Interno
Gestión Logística	Correlación de Pearson	1,000	0,908**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	52	52
Satisfacción del Cliente Interno	Correlación de Pearson	0,908**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	52	52

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se observa en la tabla 18 que la correlación de Pearson es de 0,908 con un p-valor de 0,000 menor al 0,05; por lo tanto, se afirma que la gestión logística se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del cliente interno, además la relación es positiva perfecta según la tabla 17 de interpretación del análisis correlacional de Pearson.

Contrastación de hipótesis específica 1

H₀: La gestión de compras no se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del cliente interno de la Municipalidad Distrital de Cachachi – Cajabamba – Cajamarca – 2023.

H₁: La gestión de compras se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del cliente interno de la Municipalidad Distrital de Cachachi – Cajabamba – Cajamarca – 2023.

Nivel de significancia referencial:

$\alpha = 0,05$ para un nivel de confianza del 95%

Y los datos obtenidos son:

R de Pearson = 0,788

p-valor = 0,000

Considerando que: si el p-valor $< \alpha$; entonces se rechaza la H_0 y se acepta H_1 y;

si el p-valor $> \alpha$; entonces se rechaza la H_1 y se acepta H_0 .

De acuerdo a los datos obtenidos $0,000 > 0,05$ por lo tanto, se rechaza la H_0 y se acepta H_1

H_1 : La gestión de compras se relaciona directa y significativamente la satisfacción del cliente interno de la Municipalidad Distrital de Cachachi – Cajabamba – Cajamarca – 2023.

Tabla 19

Correlación entre la gestión de compras y la satisfacción del cliente interno

		Gestión de compras	Satisfacción del Cliente Interno
Gestión de compras	Correlación de Pearson	1,000	0,788**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	52	52
Satisfacción del Cliente Interno	Correlación de Pearson	0,788**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	52	52

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se observa en la tabla 19 que la correlación de Pearson es de 0,788 con un p-valor de 0,000 menor al 0,05; por lo tanto, se afirma que la gestión de compras se relaciona directa y

significativamente con la satisfacción del cliente interno, además la relación es positiva muy fuerte según la tabla 17 de interpretación del análisis correlacional de Pearson.

Contrastación de hipótesis específica 2

H₀: El control de inventarios no se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del cliente interno de la Municipalidad Distrital de Cachachi – Cajabamba – Cajamarca – 2023.

H₁: El control de inventarios se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del cliente interno de la Municipalidad Distrital de Cachachi – Cajabamba – Cajamarca – 2023.

Nivel de significancia referencial:

$\alpha = 0,05$ para un nivel de confianza del 95%

Los datos obtenidos son:

R de Pearson = 0,808

p-valor = 0,000

Considerando que: si el p-valor $< \alpha$; entonces se rechaza la **H₀** y se acepta **H₁** y;

si el p-valor $> \alpha$; entonces se rechaza la **H₁** y se acepta **H₀**.

De acuerdo a los datos obtenidos $0,000 > 0,05$ por lo tanto, se rechaza la **H₀** y se acepta **H₁**

H₁: El control de inventarios se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del cliente interno de la Municipalidad Distrital de Cachachi – Cajabamba – Cajamarca – 2023.

Tabla 20

Correlación entre el control de inventarios y la satisfacción del cliente interno

		Control de inventarios	Satisfacción del Cliente Interno
Control de inventarios	Correlación de Pearson	1,000	0,808**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	52	52
Satisfacción del Cliente Interno	Correlación de Pearson	0,808**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	52	52

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se observa en la tabla 20 que la correlación de Pearson es de 0,808 con un p-valor de 0,000 menor al 0,05; por lo tanto, se afirma que el control de inventarios se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del cliente interno, además la relación es positiva muy fuerte según la tabla 17 de interpretación del análisis correlacional de Pearson.

Contrastación de hipótesis específica 3

H₀: El almacenamiento no se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del cliente interno de la Municipalidad Distrital de Cachachi – Cajabamba – Cajamarca – 2023.

H₁: El almacenamiento se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del cliente interno de la Municipalidad Distrital de Cachachi – Cajabamba – Cajamarca – 2023.

Nivel de significancia referencial:

$\alpha = 0,05$ para un nivel de confianza del 95%

Y los datos obtenidos son:

R de Pearson = 0,885

p-valor = 0,000

Considerando que: si el p-valor $< \alpha$; entonces se rechaza la H_0 y se acepta H_1 y;

si el p-valor $> \alpha$; entonces se rechaza la H_1 y se acepta H_0 .

De acuerdo a los datos obtenidos $0,000 > 0,05$ por lo tanto, se rechaza la H_0 y se acepta H_1

H_1 : El almacenamiento se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del cliente interno de la Municipalidad Distrital de Cachachi – Cajabamba – Cajamarca – 2023.

Tabla 21

Correlación entre el almacenamiento y la satisfacción del cliente interno

		Almacenamiento	Satisfacción del Cliente Interno
Almacenamiento	Correlación de Pearson	1,000	0,885**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	52	52
Satisfacción del Cliente Interno	Correlación de Pearson	0,885**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	52	52

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se observa en la tabla 21 que la correlación de Pearson es de 0,885 con un p-valor de 0,000 menor al 0,05; por lo tanto, se afirma que el almacenamiento se relaciona directa y

significativamente con la satisfacción del cliente interno, además la relación es positiva muy fuerte según la tabla 17 de interpretación del análisis correlacional de Pearson.

Contrastación de hipótesis específica 4

H₀: La distribución o transporte no se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del cliente interno de la Municipalidad Distrital de Cachachi – Cajabamba – Cajamarca – 2023.

H₁: La distribución o transporte se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del cliente interno de la Municipalidad Distrital de Cachachi – Cajabamba – Cajamarca – 2023.

Nivel de significancia referencial:

$\alpha = 0,05$ para un nivel de confianza del 95%

Y los datos obtenidos son:

R de Pearson = 0,852

p-valor = 0,000

Considerando que: si el p-valor $< \alpha$; entonces se rechaza la **H₀** y se acepta **H₁** y;

si el p-valor $> \alpha$; entonces se rechaza la **H₁** y se acepta **H₀**.

De acuerdo a los datos obtenidos $0,000 > 0,05$ por lo tanto, se rechaza la **H₀** y se acepta **H₁**

H₁: La distribución o transporte se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del cliente interno de la Municipalidad Distrital de Cachachi – Cajabamba – Cajamarca – 2023.

Tabla 22

Correlación entre la distribución o transporte y la satisfacción del cliente interno

		Distribución o transporte	Satisfacción del Cliente Interno
Distribución o transporte	Correlación de Pearson	1,000	0,852**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	52	52
Satisfacción del Cliente Interno	Correlación de Pearson	0,852**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	52	52

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se observa en la tabla 22 que la correlación de Pearson es de 0,885 con un p-valor de 0,000 menor al 0,05; por lo tanto, se afirma que la distribución o transporte se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del cliente interno, además la relación es positiva muy fuerte según la tabla 17 de interpretación del análisis correlacional de Pearson.

CAPÍTULO IV DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Discusión

Se inicia resaltando excelente confiabilidad del instrumento de recolección de datos con un Alfa de Cronbach de 0,968; asimismo la validación del instrumento realizada por tres expertos demostró claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, coherencia, consistencia, conveniencia y metodología; por lo que el cuestionario fue suficiente fiable para la recolección de datos en la presente investigación.

La recolección de datos se realizó, utilizando la plataforma virtual de Microsoft Forms, cuyo fin fue encuestar a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cachachi de manera virtual mediante correo y redes sociales como WhatsApp, siendo estos medios por los cuales se compartió el enlace de la encuesta virtual de Microsoft Forms; lo que favoreció la recolección de datos y la elaboración de base de datos para la obtención de los resultados.

En cuanto a los resultados obtenidos del objetivo general indican que la gestión logística se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del cliente interno. Esta afirmación se sustenta según la prueba de hipótesis general, en el coeficiente de correlación R de Pearson de 0,908 y un p valor de 0,000. Este resultado concuerda con Flores (2021), quien afirma que existe relación estadísticamente significativa entre la gestión logística y la satisfacción del cliente, de acuerdo a la prueba Chi – cuadrado con una significancia menor al 0,05. De la misma manera, los hallazgos coinciden con Yagchirema (2015), quien encontró que existe un grado de asociatividad muy alto entre los factores de la logística con la satisfacción del cliente, de acuerdo con el coeficiente de rho Spearman, indican una correlación fuerte y positiva por lo que la correlación es estadísticamente significativa ($\rho=0,900$; $p < ,05$). Concluye que los

factores de la logística si se relacionan con la satisfacción del cliente. Además, concuerda con lo identificado por Vidal (2021), quien evidenció que la gestión logística y la satisfacción del cliente interno tiene una relación positiva y moderada, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,645 y una significancia de 0,000. Con lo que concluyó que a más buena gestión logística más satisfechos estarán los clientes internos de las entidades del estado.

En los resultados obtenidos referentes al objetivo específico 1, se determinó que la gestión de compras se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del cliente interno. Esto se afirma en base a lo evidenciado según la prueba de hipótesis específica 1, con un valor de coeficiente de correlación R de Pearson de 0,788 y un p valor de 0,000. Este resultado tiene similitud con el resultado de Carranza (2016) quien indicó que existe relación significativa entre la gestión de compras con la satisfacción del cliente interno con un R de Pearson igual a 0,715 y un p valor menor al 0,05. Asimismo, concuerda con Cárdenas (2021) que identificó que existe una relación fuerte entre la gestión de compras y la calidad de servicio que genera satisfacción al cliente, con un R de Pearson = 0,702 y un p valor de 0,000. Por lo tanto, que la gestión logística es de gran importancia para satisfacer las necesidades de las áreas usuarias internas y usuarios externos. Además, el resultado coincide con Yagchirema (2015) que menciona que la gestión de compras tiene una relación significativa con la satisfacción del cliente con R de Pearson de 0,949 con una significancia de 0,000. Donde menciona también que la gestión logística es indispensable para la satisfacción del cliente interno.

En cuanto a los resultados correspondientes al objetivo específico 2, se indica que el control de inventarios se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del cliente interno. Esto se evidencia en la prueba de hipótesis específica 2, con un coeficiente de correlación R de Pearson de 0,808 y un p valor de 0,000. Este resultado concuerda con

Yagchirema (2015) que menciona que el control de existencias tiene una relación significativa con la satisfacción del cliente con R de Pearson r de 0,935 con una significancia de 0,000. También se identificó un resultado similar de Carranza (2016) quien indicó que existe relación significativa entre el control de existencias y la satisfacción del cliente interno con un R de Pearson = 0,737 y un p valor menor al 0,05. Es decir que, el control de inventarios es muy importante para la satisfacción del cliente.

Con respecto a los resultados correspondientes al objetivo específico 3, estos indican que el almacenamiento se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del cliente interno. Esta afirmación se evidencia en la prueba de hipótesis específica 3, con un coeficiente de correlación R de Pearson de 0,885 y un p valor de 0,000. Este resultado tiene cierta similitud con lo identificado Flores (2021) quien indicó que el almacenamiento se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente según la correlación de Spearman de 0,224, 0,262 con un p valor de 0.000. Por otro lado, se concuerda con Carranza (2016) quien indicó que existe relación significativa entre el almacenamiento y la satisfacción del cliente interno con un R de Pearson = 0,679 y un p valor menor al 0,05.

Finalmente, los resultados referentes al objetivo específico 4, indican que la distribución o transporte se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del cliente interno. Esta afirmación se evidencia en la prueba de hipótesis específica 4, con un coeficiente de correlación R de Pearson de 0,852 y un p valor de 0,000. Este resultado concuerda con Carranza (2016) quien identificó que existe relación significativa entre la distribución y la satisfacción del cliente interno con una correlación de R de Pearson = 0,795 y un p valor menor al 0,05. Asimismo, este resultado tiene cierta semejanza los obtenidos por Flores (2021) quien indicó que el transporte y distribución se relacionan significativamente con la satisfacción del

cliente según la correlación de Spearman de 0,262 con un p valor de 0.000. Además, se identificó que a los clientes internos genera mayor satisfacción, la habilidad de resolver los problemas y consultas por parte del área de logística.

Limitaciones

Dentro de las limitaciones que se presentaron en el desarrollo de la presente investigación fueron:

Habiéndose revisado los repositorios institucionales de las universidades internacionales, nacionales y locales de la región Cajamarca, Así como en las bases de datos de Dialnet, Scopus, Scielo y otros; se observó la escasa información bibliográfica en relación a los antecedentes internacionales y locales, es decir que han existido pocas investigaciones en los últimos años de gestión logística y satisfacción del cliente interno en una entidad pública que faciliten la discusión de resultados, pues no hay suficiente variedad de estudios en función a las variables planteadas; esto limitó, para la discusión de resultados principalmente en lo referente a los objetivos específicos relacionales por dimensiones de la gestión logística, pues dificultó el análisis en base a los resultados obtenidos.

En la aplicación de la encuesta, la limitante fue que al compartir el enlace de Microsoft Forms, muchos de los encuestados hacían caso omiso, lo que dificultó y causó un poco de demora para lograr encuestar a los 52 trabajadores seleccionados en la muestra.

Además, que el estudio fue de nivel descriptivo – correlacional, lo cual se limita a conocer el grado de relación que tienen las variables, más no implica determinar el efecto que tiene una variable sobre otra. Y para conocer el efecto de la gestión logística en la satisfacción

del cliente interno, se puede realizar en posteriores estudios una investigación de nivel explicativo.

Implicancias

Referente a las implicancias metodológicas, en la presente investigación se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario para recoger los datos. Lo que fue de gran utilidad para describir la situación de la entidad en cuanto a su gestión logística (Con 4 dimensiones) y satisfacción del cliente interno (con 4 dimensiones). Cumpliendo con la metodología en la elaboración del instrumento, se alcanzó una excelente confiabilidad y cumplió con los criterios de validez de los expertos; por lo que será de utilidad para ser utilizado en otros estudios por otros investigadores interesados en estudiar las variables planteadas.

Desde el punto de vista práctico, las implicancias son de suma importancia, puesto que los resultados de la presente investigación, pueden ser tomados como referencia por la Municipalidad Distrital de Cachachi – Cajabamba – Cajamarca; para analizar y mejorar su gestión logística y por ende la satisfacción de sus clientes internos.

En relación a las implicancias teóricas, la investigación está sustentada en teorías válidas de la gestión logística y satisfacción del cliente interno, considerando 4 autores para primera variable y 3 autores para la segunda variable. Y con los resultados se pudo demostrar que la relación entre las variables de gestión logística y satisfacción del cliente interno es directa y significativa.

Conclusiones

Primero, con respecto al objetivo general “Determinar la relación que existe entre la gestión logística y la satisfacción del cliente interno de la Municipalidad Distrital de Cachachi – Cajabamba – Cajamarca – 2023”. Se concluye que la gestión logística se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del cliente interno. Lo cual se corrobora según el coeficiente de correlación R de Pearson de 0,908 y un p valor de 0,000. Estos resultados tienen como base las características descriptivas, donde el 62% de los trabajadores encuestados consideran que el nivel de gestión logística es alto, por otro lado, el 33% considera que esta en un nivel medio la gestión logística; y en lo referente a la satisfacción del cliente interno, el 62% de los trabajadores encuestados consideran que presenta un nivel alto, por otro lado, el 37% considera que esta en un nivel medio la satisfacción del cliente interno.

Segundo, con respecto al primer objetivo específico “Determinar la relación que existe entre la gestión de compras y la satisfacción del cliente interno de la Municipalidad Distrital de Cachachi – Cajabamba – Cajamarca – 2023”. Se concluye que la gestión de compras se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del cliente interno. Esto se afirma en base a lo evidenciado en el coeficiente de correlación R de Pearson de 0,788 y un p valor de 0,000. Lo que se contrasta descriptivamente en esta dimensión que, el 58% de los trabajadores encuestados consideran que el nivel de gestión de compras es alto, por otro lado, el 37% considera que esta en un nivel medio.

Tercero, con respecto al segundo objetivo específico “Determinar la relación que existe entre el control de inventarios y la satisfacción del cliente interno de la Municipalidad Distrital de Cachachi – Cajabamba – Cajamarca – 2023”. Se concluye que, el control de inventarios se

relaciona directa y significativamente con la satisfacción del cliente interno, según un coeficiente de correlación R de Pearson de 0,808 y un p valor de 0,000. Corroborados en los resultados descriptivos, donde el 58% de los trabajadores encuestados consideran que el nivel de control de inventarios es alto, por otro lado, el 37% considera que esta en un nivel medio.

Cuarto, con respecto al tercer objetivo específico “Determinar la relación que existe entre el almacenamiento y la satisfacción del cliente interno de la Municipalidad Distrital de Cachachi – Cajabamba – Cajamarca – 2023”. Se concluye que el almacenamiento se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del cliente interno. Según el coeficiente de correlación R de Pearson de 0,885 y un p valor de 0,000. Lo cual se complementa con los resultados descriptivos, donde el 63% de los trabajadores encuestados consideran que el nivel de almacenamiento es alto, por otro lado, el 31% considera que esta en un nivel medio.

Quinto, con respecto al cuarto objetivo específico “Determinar la relación que existe entre la distribución o transporte y la satisfacción del cliente interno de la Municipalidad Distrital de Cachachi – Cajabamba – Cajamarca – 2023”. Se concluye que la distribución o transporte se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del cliente interno. Esta afirmación se evidencia en el coeficiente de correlación R de Pearson de 0,852 y un p valor de 0,000. Esto se complementa con los resultados descriptivos de esta dimensión, donde el 44% de los trabajadores encuestados consideran que el nivel de distribución o transporte está es medio, por otro lado, el 37% considera que esta en un nivel alto la distribución y transporte en relación a la gestión logística.

REFERENCIAS

- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (6^o edición ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.
https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogotá, Colombia: PEARSON.
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Cárdenas, Y. (2021). *Gestión logística y calidad de servicio en la Unidad de logística de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la UCV
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/103718>
- Carranza, J. (2016). *Nivel de Satisfacción del Cliente Interno respecto a la Gestión Logística de una Empresa de la ciudad de Cajamarca, año 2015* [Tesis de Maestría, Universidad Privada del Norte]. Repositorio institucional de la UPN
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/10981>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (Séptima edición ed.). México: Mc Graw Hill.
- Dávila, C. (2017). *Gestión logística y satisfacción del cliente interno en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la UCV
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16149>
- Figueroa, M. (2018). *Propuesta de un modelo de gestión por procesos logísticos para mejorar el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Alimentos el Sabor Cia. Ltda.* [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio institucional de la UCSG <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10842>

- Flores, J. (01 de Agosto de 2020). *Gestión de Almacenes en el Sector Público*. ESID - PERÚ: Escuela de Innovación y Desarrollo: <https://www.esidperu.com/en-vivo/cursos-grabados-en-vivo-2020-esid-peru/136-aspectos-generales-de-la-contratacion-publica>
- Flores, L. (2021). Logística integral y satisfacción del cliente de los servicios logísticos en Guayaquil. *Universidad Politécnica Salesiana*, 1-32. chrome-extension://efaidnbmnnnibpajpcglclefindmkaj/<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/20194/1/UPS-GT003194.pdf>
- García, R. (2019). Gestión logística en las instituciones universitarias públicas de la Costa Oriental del Lago. *Enfoques*, 4(14), 108-122. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=621968092003>
- Garzón, J., & Oviedo, J. (2020). Herramienta computacional para la clasificación de productos en empresas distribuidoras de Ibagué. *Revista Vía Innova*, 7(1), 33-40. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8742387>
- Gómez, J. (2014). *Gestión logística y comercial*. Ciudad Real: Mc Graw Hill. <https://drive.google.com/file/d/1QVCgN62nfJTq0GK6kqr210mKPJkdp2jz/view?pli=1>
- Hammond, M. (2022). *Satisfacción del cliente: qué es, sus elementos y cómo medirla*. Hubspot: <https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hurtado, F. (2018). *Gestión Logística*. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega. chrome-extension://efaidnbmnnnibpajpcglclefindmkaj/<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3513/GESTION%20LOGISTICA.pdf?sequence=3>
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Dirección de Marketing* (Decimoquinta ed.). México: Pearson. https://www.ingebook.com/ib/NPcd/IB_BooksVis?cod_primaria=1000187&codigo_libro=6495

- Ledesma, R., Molina, G. y Valero, P. (2002). Análisis de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach: un programa basado en gráficos dinámicos. *Psico-USF*, 7(2), 143-152. de <https://www.scielo.br/j/pusf/a/psJ44DfZRngHRYRp9C9PTKg/abstract/?lang=es>
- Melendez, M. (2022). *La gestión logística y su influencia en la satisfacción del cliente interno en la Autoridad Portuaria Nacional - Callao, Perú - 2022* [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana de las Américas]. Repositorio institucional de la UPA <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/123456789/3481>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa - cuaitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: DGP Editores SAS. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Poggi, C. (01 de Junio de 2018). *La confianza y la eficiencia: dos factores clave para la gestión logística en el sector público*. Universidad Continental: <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-confianza-y-la-eficiencia-dos-factores-clave-para-la-gestion-logistica-en-el-sector-publico>
- Rodríguez, R., Landazury, L., Lugo, E., Sandoval, R., & Jiménez, Y. (2020). Descripción de la situación actual del sistema logístico en la región caribe colombiana. *AD-Gnosis*, 9(9), 83-95. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8703292.pdf>
- Ruiz, S., Delgado, J., Ruiz, J., Olivas, H., & Enríquez, R. (2020). Control interno para mejorar las contrataciones del área de logística, Unidad de Gestión Educativa Local San Martín 2020. *Ciencia Latina: Revista Multidisciplinar*, 4(2), 936-954. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/132>
- Tuapanta, J., Duque, M., & Mena, A. (2017). Alfa de Cronbach para validad un cuestionario de uso de TIC en docentes universitarios. *Revista mktDescubre*, 37-48. <chrome-extension://efaidnbmnribpcajpcglclefindmkaj/https://core.ac.uk/download/pdf/234578641.pdf>
- Valera, E. (2017). *Relación de la gestión logística con el nivel de satisfacción de los clientes de la empresa de productos lácteos La Marquesita, Cajamarca 2016* [Tesis de

Licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio institucional de la UPN
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/11328>

Velázquez, A. (13 de Octubre de 2022). *Importancia de la satisfacción del cliente interno*.
Questionpro: <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.>

Vidal, R. (2021). *Gestión logística y satisfacción del cliente interno en la Unidad de Abastecimiento de una entidad del estado, 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la UCV
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67903>

Yagchirema, A. (2015). *La Logística y la Satisfacción del cliente en la empresa Repartí S.A en la ciudad de Ambato* [Tesis de Pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio institucional de la UTA <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/9420>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CACHACHI – CAJABAMBA – CAJAMARCA – 2023”

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES		DISEÑO METODOLÓGICO
				Variable 1	Variable 2	Método
"GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CACHACHI – CAJABAMBA – CAJAMARCA – 2023"	Problema Principal	Objetivos Principal	Hipótesis Principal	Variable 1	Variable 2	Método
	¿Cuál es la relación entre el la gestión logística y la satisfacción del cliente interno de la municipalidad distrital de Cachachi – Cajabamba – Cajamarca - 2023?	Determinar la relación que existe entre la gestión logística y la satisfacción del cliente interno de la Municipalidad Distrital de Cachachi – Cajabamba – Cajamarca – 2023.	La gestión logística se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del cliente interno de la Municipalidad Distrital de Cachachi – Cajabamba – Cajamarca – 2023.	GESTIÓN LOGÍSTICA	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO	Tipo: Básica. Enfoque: Cuantitativo.
	Problema Específico 1 ¿Cuál es la relación entre el la gestión de compras y la satisfacción del cliente interno de la municipalidad distrital de Cachachi – Cajabamba – Cajamarca - 2023?	Objetivo Específico 1 Determinar la relación que existe entre la gestión de compras y la satisfacción del cliente interno de la Municipalidad Distrital de Cachachi – Cajabamba – Cajamarca – 2023.	Hipótesis Específica 1 La gestión de compras se relaciona directa y significativamente la satisfacción del cliente interno de la Municipalidad Distrital de Cachachi – Cajabamba – Cajamarca – 2023.	DIMENSIONES D1: Gestión de compras D2: Control de inventarios	DIMENSIONES D1: Calidad D2: Percepción D3: Confianza	Nivel: Descriptivo - Correlacional. Diseño de investigación: No experimental de corte transversal. Técnicas de recolección de datos: Encuesta.
Problema Específico 2 ¿Cuál es la relación entre el control de inventarios y la satisfacción del cliente interno de la municipalidad distrital de Cachachi – Cajabamba – Cajamarca - 2023?	Objetivo Específico 2 Determinar la relación que existe entre el control de inventarios y la satisfacción del cliente interno de la Municipalidad Distrital de Cachachi – Cajabamba – Cajamarca – 2023.	Hipótesis Específica 2 El control de inventarios se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del cliente interno de la Municipalidad Distrital de Cachachi – Cajabamba – Cajamarca – 2023.				

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES		DISEÑO METODOLÓGICO
	<p>Problema Específico 3 ¿Cuál es la relación entre el almacenamiento y la satisfacción del cliente interno de la municipalidad distrital de Cachachi – Cajabamba – Cajamarca - 2023?</p> <p>Problema Específico 4 ¿Cuál es la relación entre la distribución o transporte y la satisfacción del cliente interno de la municipalidad distrital de Cachachi – Cajabamba – Cajamarca - 2023?</p>	<p>Objetivo Específico 3 Determinar la relación que existe entre el almacenamiento y la satisfacción del cliente interno de la Municipalidad Distrital de Cachachi – Cajabamba – Cajamarca – 2023.</p> <p>Objetivo Específico 4 Determinar la relación que existe entre la distribución o transporte y la satisfacción del cliente interno de la Municipalidad Distrital de Cachachi – Cajabamba – Cajamarca – 2023.</p>	<p>Hipótesis Específica 3 El almacenamiento se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del cliente interno de la Municipalidad Distrital de Cachachi – Cajabamba – Cajamarca – 2023.</p> <p>Hipótesis Específica 4 La distribución o transporte se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del cliente interno de la Municipalidad Distrital de Cachachi – Cajabamba – Cajamarca – 2023.</p>	<p>D3: Almacenamiento</p> <p>D4: Distribución o transporte</p>	<p>D4: Expectativa</p>	<p>Instrumentos de recolección de datos: Cuestionario.</p> <p>Población: 60 clientes internos de la Municipalidad de Cachachi.</p> <p>Muestra: 52 clientes internos de la Municipalidad de Cachachi.</p>

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTAS)	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA
<p>Variable 1 Gestión Logística la gestión logística son los procesos que permiten el flujo de materiales desde el punto de adquisición de estos, hasta el punto de consumo o atención al usuario; teniendo en cuenta la información que permite monitorear su movimiento hasta que llega al consumidor, manteniendo un adecuado servicio de calidad, a un costo razonable (Hurtado, 2018).</p>	<p>Gestión de Compras: en este proceso se realiza el proceso de compras de bienes o contrataciones de servicios de proveedores, considerando e identificando las necesidades de las áreas usuarias y a través de cotizaciones; esto conlleva a cumplir con parte de la gestión de la logística con la atención a los pedidos de los clientes internos a su necesidad de realizar sus funciones y actividades encargadas por la dirección de tales entidades. Gómez (2014)</p>	Identificación de necesidades	1. Se identifica las necesidades que tienen los clientes internos en la entidad.	<p>ESCALA LIKERT</p> <p>1 = Siempre 2 = Casi siempre 3 = A veces 4 = Casi nunca 5 = Nunca</p>
		Cotización	2. Se evalúa los requerimientos que realizan los clientes internos. 3. La atención de las órdenes de bienes y/o servicio son realizadas oportunamente.	
	<p>Control de inventarios: el control del inventario es el procedimiento que consiste en verificar físicamente, codificar y registrar los bienes muebles con que cuenta cada entidad a una determinada fecha, con el fin de verificar la existencia de los bienes, contrastar su resultado con el registro contable, investigar las diferencias que pudieran existir y proceder a las regularizaciones que correspondan. Gómez (2014)</p>	Verificación física	4. Se planifica un control físico del inventario de los productos.	
		Codificación y registro	5. Se realiza algún seguimiento a los productos solicitados.	
	<p>Almacenamiento: el almacén de una entidad del estado es un área física seleccionada bajo criterios y técnicas adecuadas; destinadas a la recepción y conservación de los bienes que van a emplearse para la producción de servicios o de bienes económicos. Las actividades que en él se realizan esencialmente son las que corresponden a los procesos técnicos de Abastecimiento denominados Almacenamiento y Distribución. Flores (2020)</p>	Recepción	6. Los productos ingresan y se almacenan adecuadamente.	
			7. La recepción de productos se realiza en conformidad a las órdenes.	
	<p>Distribución o transporte: los sistemas de gestión del transporte juegan un papel central en las cadenas de suministro, ya que afectan a cada parte del proceso, desde la planificación y las adquisiciones hasta la logística y la gestión del ciclo de vida. La visibilidad amplia y profunda que ofrece un sistema poderoso conduce a una planificación de la distribución y ejecución más eficientes del transporte (tiempo), lo que resulta en una mayor satisfacción del cliente. Gómez (2014)</p>	Conservación	8. El almacén es adecuado para la conservación de los productos adquiridos	
		Planificación	9. Se tiene un plan de distribución y transporte de productos.	
			10. El presupuesto de materiales y servicios solicitados son atendidos oportunamente.	
	Ejecución eficiente	11. La entrega de pedidos se realiza a tiempo.		

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTAS)	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA
<p>Variable 2 Satisfacción del cliente interno En general, la satisfacción es el conjunto de sentimientos de placer o decepción que se genera en una persona como consecuencia de comparar el desempeño (o resultado) percibido de un producto o servicio contra las expectativas. Si el desempeño o la experiencia no cumplen con las expectativas, el cliente quedará insatisfecho; si son iguales a las expectativas, se sentirá satisfecho; si exceden las expectativas, el cliente se sentirá muy satisfecho o deleitado. (Kotler & Keller, 2016)</p>	<p>Calidad: La calidad es la aprobación de todas las características y particularidades que tiene el producto y/o servicio, y que tienen la influencia para satisfacer la necesidad o deseo. Además, la calidad funcional guarda relación con la accesibilidad de parte del personal, las actitudes, el comportamiento y la opinión. Kotler & Keller (2016)</p>	Aprobación de las características del bien	12. Los productos entregados son de calidad de acuerdo con lo solicitado.	
	<p>Percepción: El valor percibido es la apreciación que tiene el cliente entre los beneficios que le puede dar el producto y el valor que supone el producto frente a otras alternativas. Es decir, es una diferencia entre lo recibido con lo entregado, la decodificación. Cabe resaltar que la percepción puede ser positiva o negativa. Kotler & Keller (2016)</p>	Aprobación de las características del servicio	13. Los servicios prestados son de calidad y aportan al beneficio de la entidad.	
		Beneficio	14. El producto solicitado tiene las condiciones necesarias para desempeñar correctamente su labor.	
	<p>Confianza: La confianza es la voluntad de una parte de confiar en otra y depende de una serie de factores interpersonales e interorganizacionales. Para fomentar la confianza, debemos brindar información completa y honesta, satisfacer las necesidades de los clientes y trabajar con soluciones innovadoras para ayudarlos a comprender. Kotler & Keller (2016)</p>	Valor del producto	15. Los materiales que le brindan en su trabajo son de valor.	
		Información completa	16. Logística brinda información detallada de los productos adquiridos.	
	<p>Expectativa: Las expectativas se generan con base en la experiencia de la organización con recomendaciones de productos y/o servicios, compras, información y promesas. Las expectativas se considera un factor fundamental porque están vinculadas a la satisfacción del cliente permitiendo definir una estrategia de calidad. Kotler & Keller (2016).</p>	Información honesta	17. La información de los productos entregados es transparente.	
		Experiencia	18. Los proveedores de bienes y servicios de la entidad son idóneos.	
			19. Los productos adquiridos son de marcas reconocidas.	
	Estrategias de calidad	20. Se coordina con los usuarios las estrategias para cumplir oportunamente los pedidos y órdenes de servicio.		

ANEXO 3: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO

(Cajamarca, mayo 2022)

Instrucciones:

Estimado usuario, a continuación, se presenta una encuesta para medir la gestión logística y la satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Distrital de Cachachi. Su opinión es muy valiosa para mi tesis titulada “GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CACHACHI – CAJABAMBA – CAJAMARCA – 2023”. La finalidad de la investigación es estrictamente académica y su nombre será guardado en estricta reserva.

Preguntas	Alternativas de respuesta				
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
GESTIÓN LOGÍSTICA					
Gestión de compras					
1. Se identifica las necesidades que tienen los clientes internos en la entidad.					
2. Se evalúa los requerimientos que realizan los clientes internos.					
3. La atención de las órdenes de bienes y/o servicio son realizadas oportunamente.					
Control de inventarios					
4. Se planifica un control físico del inventario de los productos.					
5. Se realiza algún seguimiento a los productos solicitados.					
Almacenamiento					
6. Los productos ingresan y se almacenan adecuadamente.					
7. La recepción de productos se realiza en conformidad a las órdenes.					
8. El almacén es adecuado para la conservación de los productos adquiridos					
Distribución o transporte					
9. Se tiene un plan de distribución y transporte de productos.					
10. El presupuesto de materiales y servicios solicitados son atendidos oportunamente.					
11. La entrega de pedidos se realiza a tiempo.					

Preguntas	Alternativas de respuesta				
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO					
Calidad					
12. Los productos entregados son de calidad de acuerdo con lo solicitado.					
13. Los servicios prestados son de calidad y aportan al beneficio de la entidad.					
Percepción					
14. El producto solicitado tiene las condiciones necesarias para desempeñar correctamente su labor.					
15. Los materiales que le brindan en su trabajo son de valor.					
Confianza					
16. Logística brinda información detallada de los productos adquiridos.					
17. La información de los productos entregados es transparente.					
Expectativa					
18. Los proveedores de bienes y servicios de la entidad son idóneos.					
19. Los productos adquiridos son de marcas reconocidas.					
20. Se coordina con los usuarios las estrategias para cumplir oportunamente los órdenes de bienes y servicio.					

ANEXO 4: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN

ANEXO 4. MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Luis Edgar Tarmeño Bernuy
- 1.2. Grado académico y/o título: Maestro en Administración de Empresas
- 1.3. Cargo e institución donde labora: Coordinador Senior de la Unidad de Negocios Académica del Grupo Intercorp
- 1.4. Título de la investigación: GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CACHACHI – CAJABAMBA – CAJAMARCA – 2023
- 1.5. Nombre del instrumento:
- 1.6. Autor del instrumento: Neptali Angel Zegarra Rodríguez
- 1.7. Para obtener el título de: Licenciado en Administración

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENO (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.		X			
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.		X			
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	X				
4. ORGANIZACIÓN.	Existe una organización lógica.		X			
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.		X			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.		X			
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.		X			
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.	X				
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.	X				
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.		X			
TOTAL - PARCIAL		15	28			

PUNTUACIÓN

De 10 a 20:	<input type="checkbox"/>	No válido, reformular
De 21 a 30:	<input type="checkbox"/>	No válido, modificar
De 31 a 40:	<input type="checkbox"/>	Validar, mejorar
De 41 a 50:	<input checked="" type="checkbox"/>	Válido, aplicar

OBSERVACIONES: Aplicar.

Cajamarca, 05 de mayo del 2023



Firma: Luis Tarmeño Bernuy

ANEXO 4. MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Dante Fari Zena Oliden
- 1.2. Grado académico y/o título:
- 1.3. Cargo e institución donde labora:
- 1.4. Título de la investigación: GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CACHACHI – CAJABAMBA – CAJAMARCA – 2023
- 1.5. Nombre del instrumento:
- 1.6. Autor del instrumento: Neptali Angel Zegarra Rodríguez
- 1.7. Para obtener el título de: Licenciado en Administración

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENO (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	x				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.	x				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	x				
4. ORGANIZACIÓN.	Existe una organización lógica.	x				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	x				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.	x				
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.		x			
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.		x			
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.	x				
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.	x				
TOTAL - PARCIAL						

PUNTUACIÓN

De 10 a 20:	<input type="checkbox"/>	No válido, reformular
De 21 a 30:	<input type="checkbox"/>	No válido, modificar
De 31 a 40:	<input type="checkbox"/>	Validar, mejorar
De 41 a 50:	<input checked="" type="checkbox"/>	Válido, aplicar

OBSERVACIONES: Aplicar.

Cajamarca, 09 de mayo del 2023



Firma

ANEXO 4. MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Luis Ricardo Cardenas Torres
- 1.2. Grado académico y/o título: Magister
- 1.3. Cargo e institución donde labora: Universidad Privada del Norte
- 1.4. Título de la investigación: GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CACHACHI – CAJABAMBA – CAJAMARCA – 2023
- 1.5. Nombre del instrumento: Cuestionario
- 1.6. Autor del instrumento: Neptali Angel Zegarra Rodríguez
- 1.7. Para obtener el título de: Licenciado en Administración

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENO (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	X				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.	X				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología		X			
4. ORGANIZACIÓN.	Existe una organización lógica.	X				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	X				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.		X			
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.	X				
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.	X				
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.		X			
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.	X				
TOTAL - PARCIAL	47	35	12			

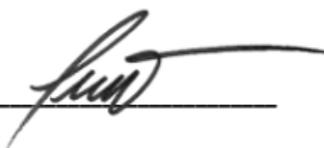
PUNTUACIÓN

De 10 a 20:	<input type="checkbox"/>	No válido, reformular
De 21 a 30:	<input type="checkbox"/>	No válido, modificar
De 31 a 40:	<input type="checkbox"/>	Validar, mejorar
De 41 a 50:	<input checked="" type="checkbox"/>	Válido, aplicar

OBSERVACIONES: Aplicar.

Cajamarca, 05 de mayo del 2023

Firma



ANEXO 5: ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA DE LOS ÍTEMS DEL CUESTIONARIO

Tabla 23

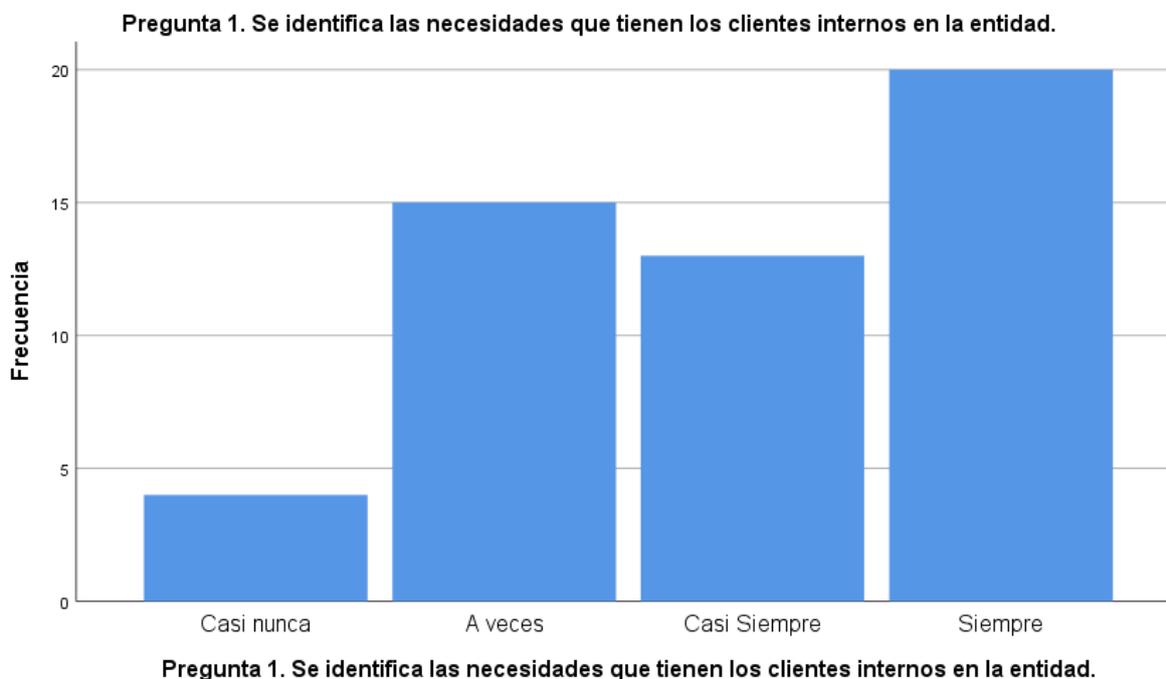
Se identifica las necesidades que tienen los clientes internos en la entidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	7,7	7,7	7,7
	Algunas veces	15	28,8	28,8	36,5
	Casi siempre	13	25,0	25,0	61,5
	Siempre	20	38,5	38,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Nota. Resultados de las encuestas en la Municipalidad Distrital de Cachachi.

Figura 12

Se identifica las necesidades que tienen los clientes internos en la entidad



Nota. Resultados de las encuestas en la Municipalidad Distrital de Cachachi.

Tabla 24

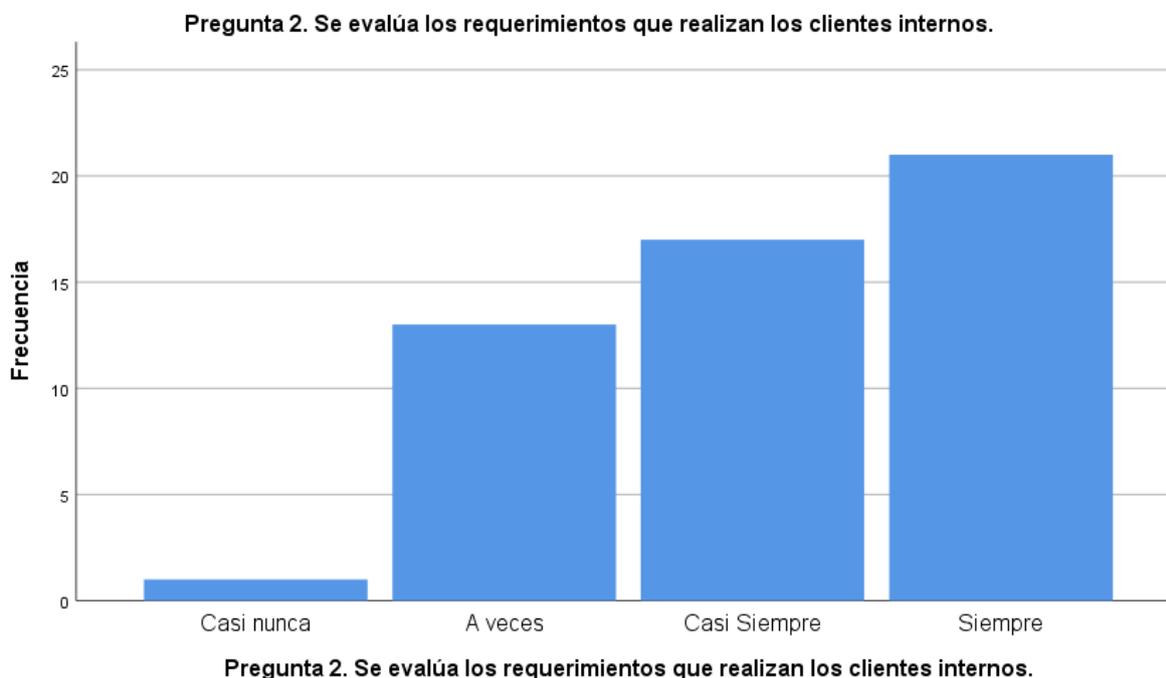
Se evalúa los requerimientos que realizan los clientes internos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	1,9	1,9	1,9
	Algunas veces	13	25,0	25,0	26,9
	Casi siempre	17	32,7	32,7	59,6
	Siempre	21	40,4	40,4	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Nota. Resultados de las encuestas en la Municipalidad Distrital de Cachachi.

Figura 13

Se evalúa los requerimientos que realizan los clientes internos



Nota. Resultados de las encuestas en la Municipalidad Distrital de Cachachi.

Tabla 25

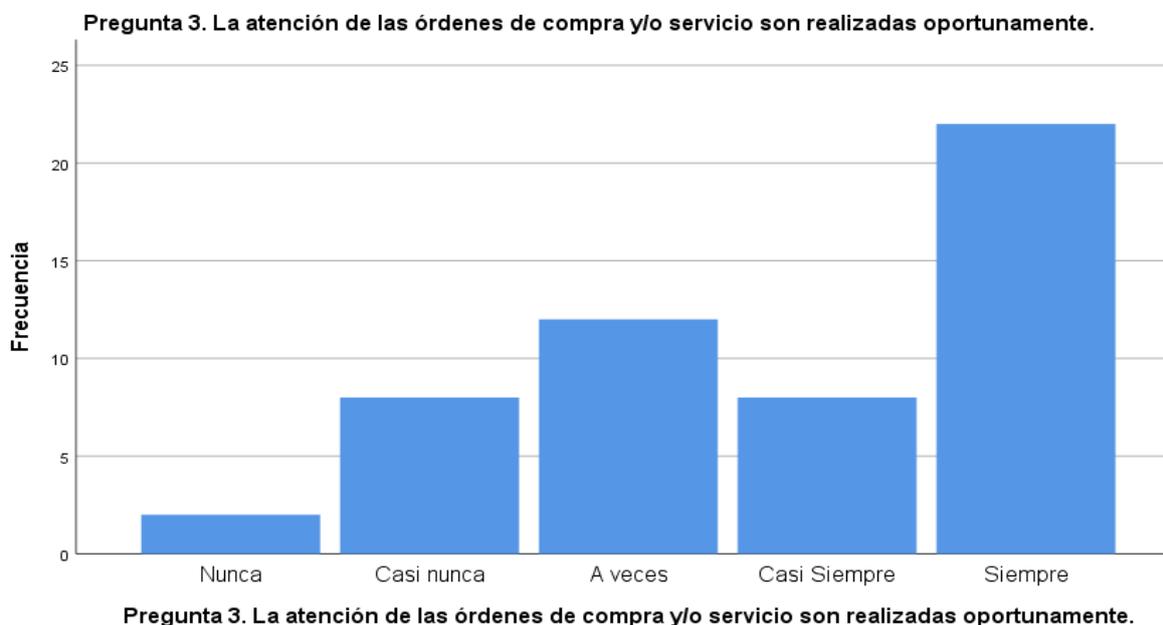
La atención de las órdenes de bienes y/o servicio son realizadas oportunamente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,8	3,8	3,8
	Casi nunca	8	15,4	15,4	19,2
	Algunas veces	12	23,1	23,1	42,3
	Casi siempre	8	15,4	15,4	57,7
	Siempre	22	42,3	42,3	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Nota. Resultados de las encuestas en la Municipalidad Distrital de Cachachi.

Figura 14

La atención de las órdenes de bienes y/o servicio son realizadas oportunamente



Nota. Resultados de las encuestas en la Municipalidad Distrital de Cachachi.

Tabla 26

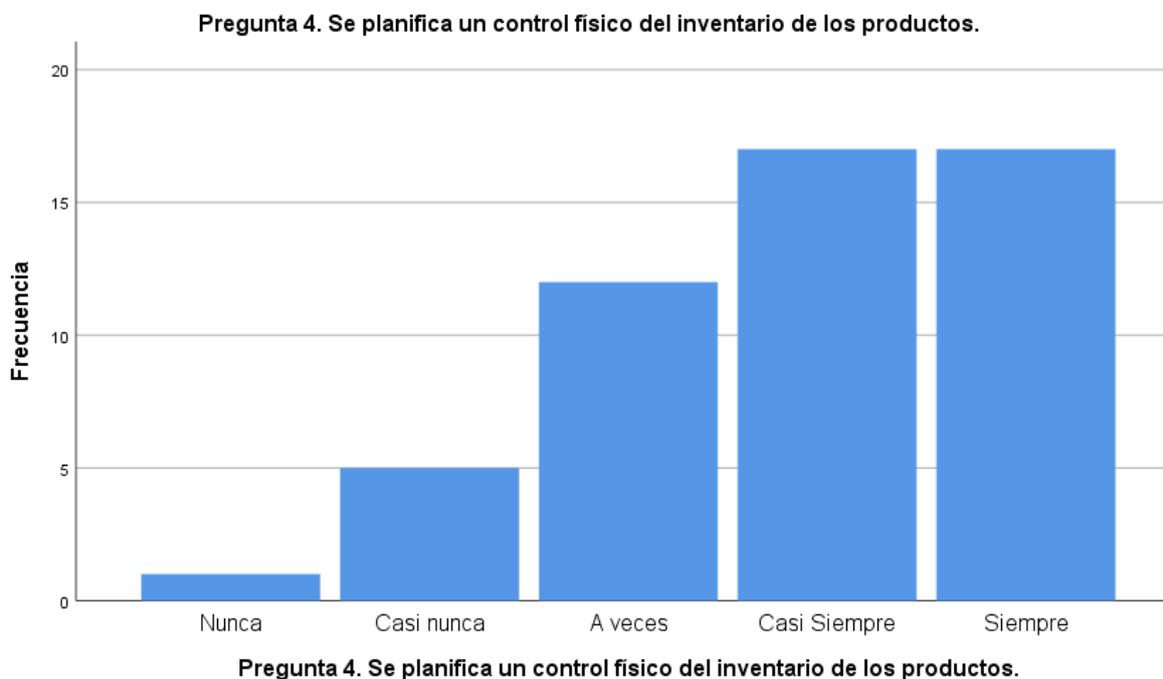
Se planifica un control físico del inventario de los productos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,9	1,9	1,9
	Casi nunca	5	9,6	9,6	11,5
	Algunas veces	12	23,1	23,1	34,6
	Casi siempre	17	32,7	32,7	67,3
	Siempre	17	32,7	32,7	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Nota. Resultados de las encuestas en la Municipalidad Distrital de Cachachi.

Figura 15

Se planifica un control físico del inventario de los productos



Nota. Resultados de las encuestas en la Municipalidad Distrital de Cachachi.

Tabla 27

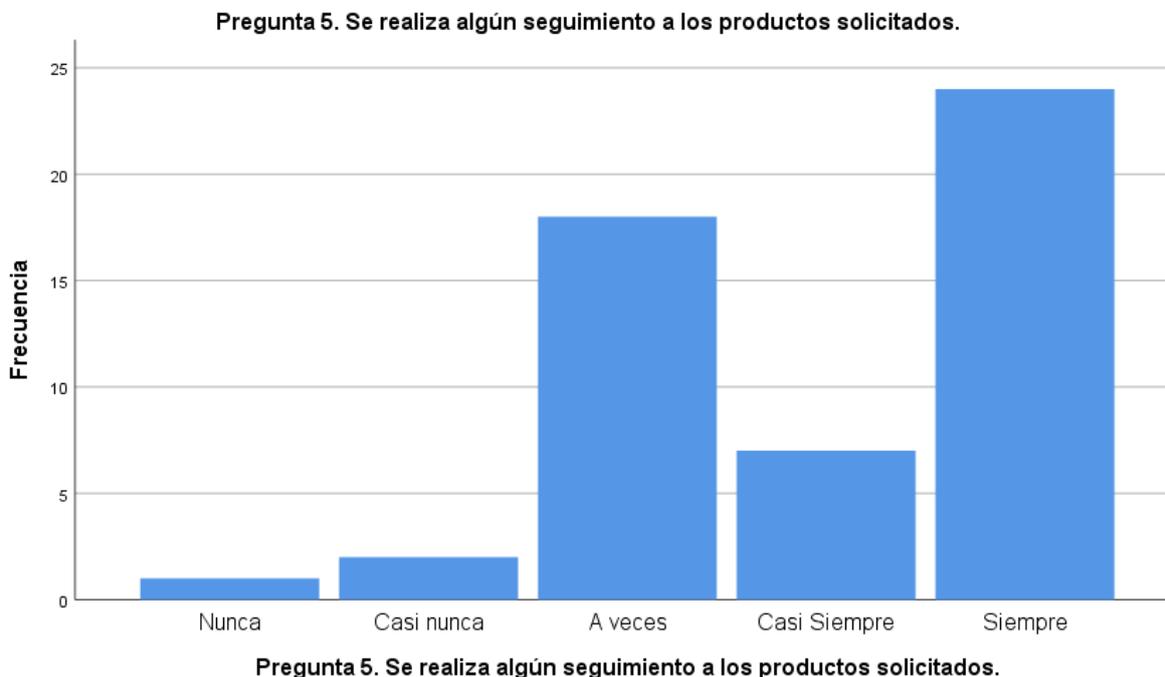
Se realiza algún seguimiento a los productos solicitados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,9	1,9	1,9
	Casi nunca	2	3,8	3,8	5,8
	Algunas veces	18	34,6	34,6	40,4
	Casi siempre	7	13,5	13,5	53,8
	Siempre	24	46,2	46,2	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Nota. Resultados de las encuestas en la Municipalidad Distrital de Cachachi.

Figura 16

Se realiza algún seguimiento a los productos solicitados



Nota. Resultados de las encuestas en la Municipalidad Distrital de Cachachi.

Tabla 28

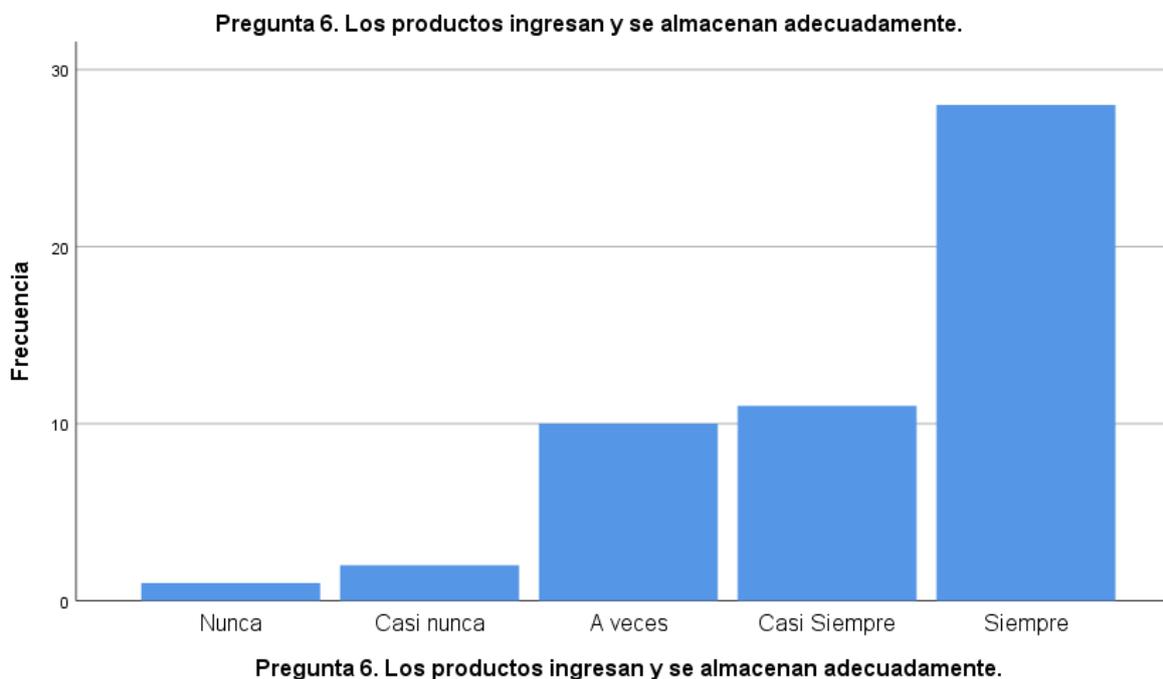
Los productos ingresan y se almacenan adecuadamente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,9	1,9	1,9
	Casi nunca	2	3,8	3,8	5,8
	Algunas veces	10	19,2	19,2	25,0
	Casi siempre	11	21,2	21,2	46,2
	Siempre	28	53,8	53,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Nota. Resultados de las encuestas en la Municipalidad Distrital de Cachachi.

Figura 17

Los productos ingresan y se almacenan adecuadamente



Nota. Resultados de las encuestas en la Municipalidad Distrital de Cachachi.

Tabla 29

La recepción de productos se realiza en conformidad a las órdenes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	3,8	3,8	3,8
	Algunas veces	6	11,5	11,5	15,4
	Casi siempre	12	23,1	23,1	38,5
	Siempre	32	61,5	61,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Nota. Resultados de las encuestas en la Municipalidad Distrital de Cachachi.

Figura 18

La recepción de productos se realiza en conformidad a las órdenes



Nota. Resultados de las encuestas en la Municipalidad Distrital de Cachachi.

Tabla 30

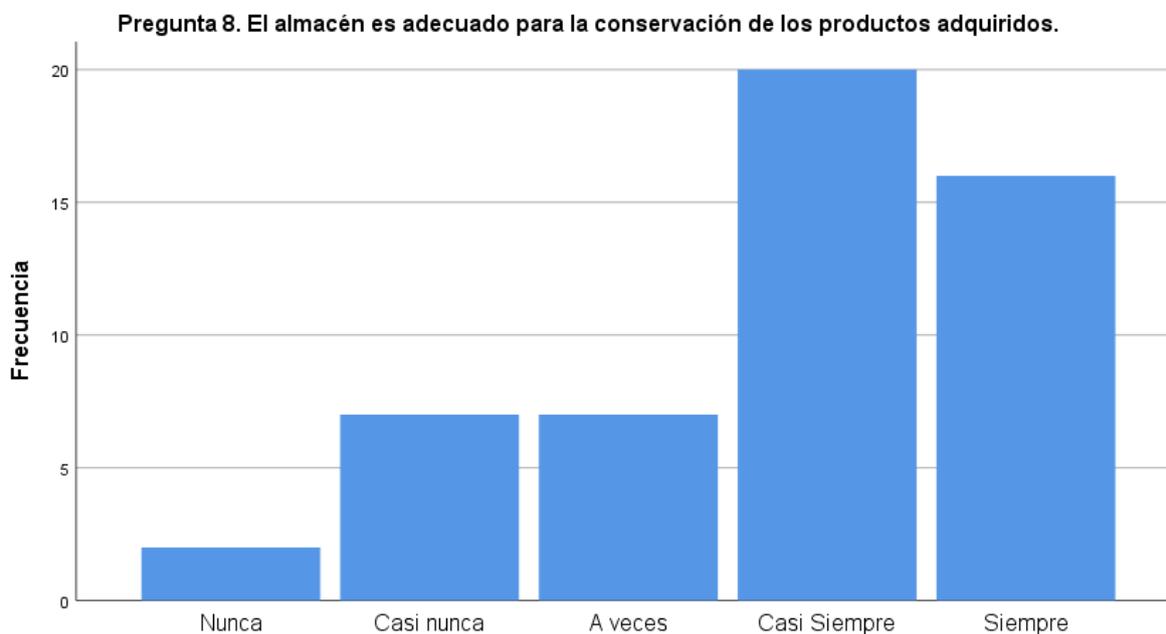
El almacén es adecuado para la conservación de los productos adquiridos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,8	3,8	3,8
	Casi nunca	7	13,5	13,5	17,3
	Algunas veces	7	13,5	13,5	30,8
	Casi siempre	20	38,5	38,5	69,2
	Siempre	16	30,8	30,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Nota. Resultados de las encuestas en la Municipalidad Distrital de Cachachi.

Figura 19

El almacén es adecuado para la conservación de los productos adquiridos



Pregunta 8. El almacén es adecuado para la conservación de los productos adquiridos.

Nota. Resultados de las encuestas en la Municipalidad Distrital de Cachachi.

Tabla 31

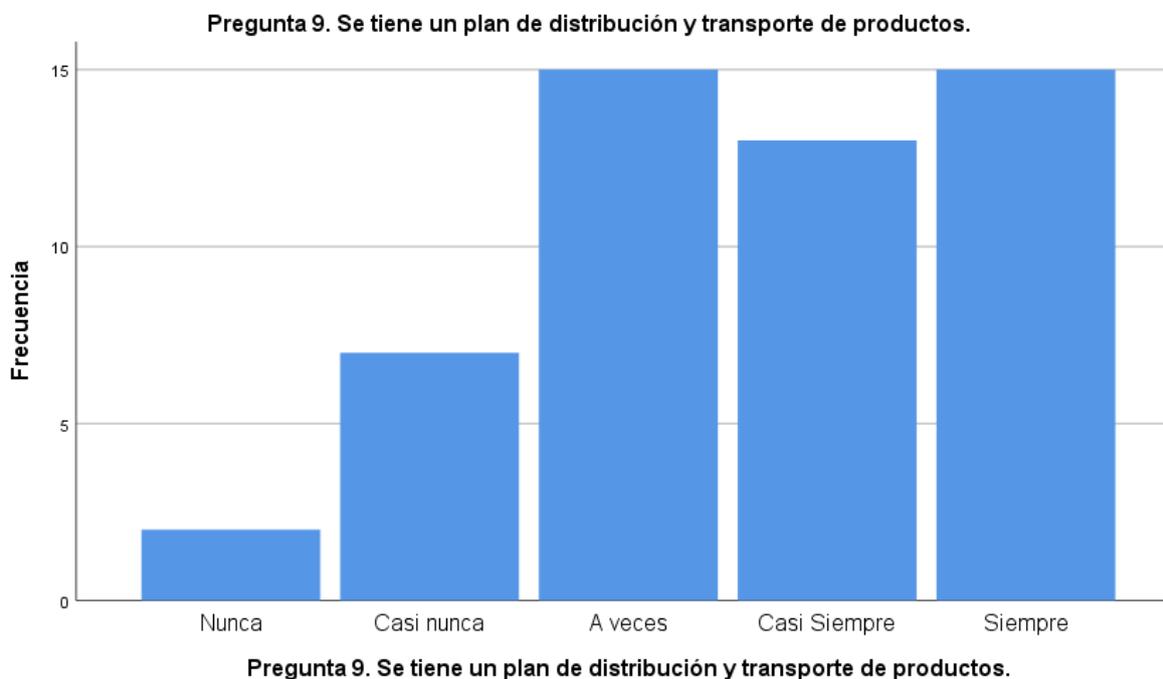
Se tiene un plan de distribución y transporte de productos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,8	3,8	3,8
	Casi nunca	7	13,5	13,5	17,3
	Algunas veces	15	28,8	28,8	46,2
	Casi siempre	13	25,0	25,0	71,2
	Siempre	15	28,8	28,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Nota. Resultados de las encuestas en la Municipalidad Distrital de Cachachi.

Figura 20

Se tiene un plan de distribución y transporte de productos



Nota. Resultados de las encuestas en la Municipalidad Distrital de Cachachi.

Tabla 32

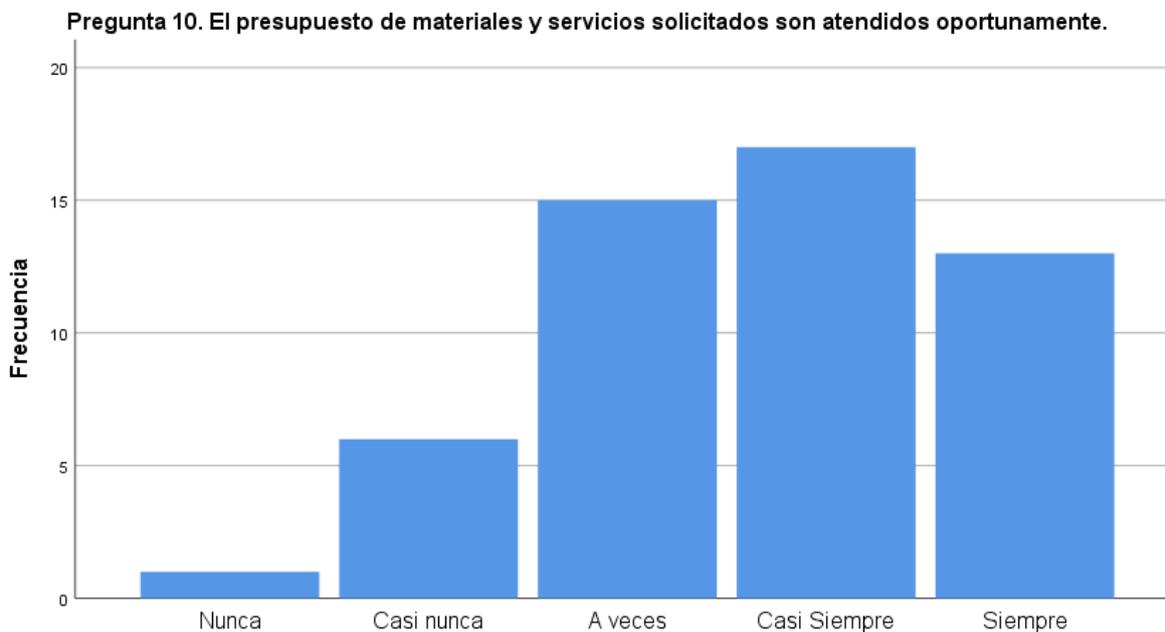
El presupuesto de materiales y servicios solicitados son atendidos oportunamente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,9	1,9	1,9
	Casi nunca	6	11,5	11,5	13,5
	Algunas veces	15	28,8	28,8	42,3
	Casi siempre	17	32,7	32,7	75,0
	Siempre	13	25,0	25,0	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Nota. Resultados de las encuestas en la Municipalidad Distrital de Cachachi.

Figura 21

El presupuesto de materiales y servicios solicitados son atendidos oportunamente



Nota. Resultados de las encuestas en la Municipalidad Distrital de Cachachi.

Tabla 33

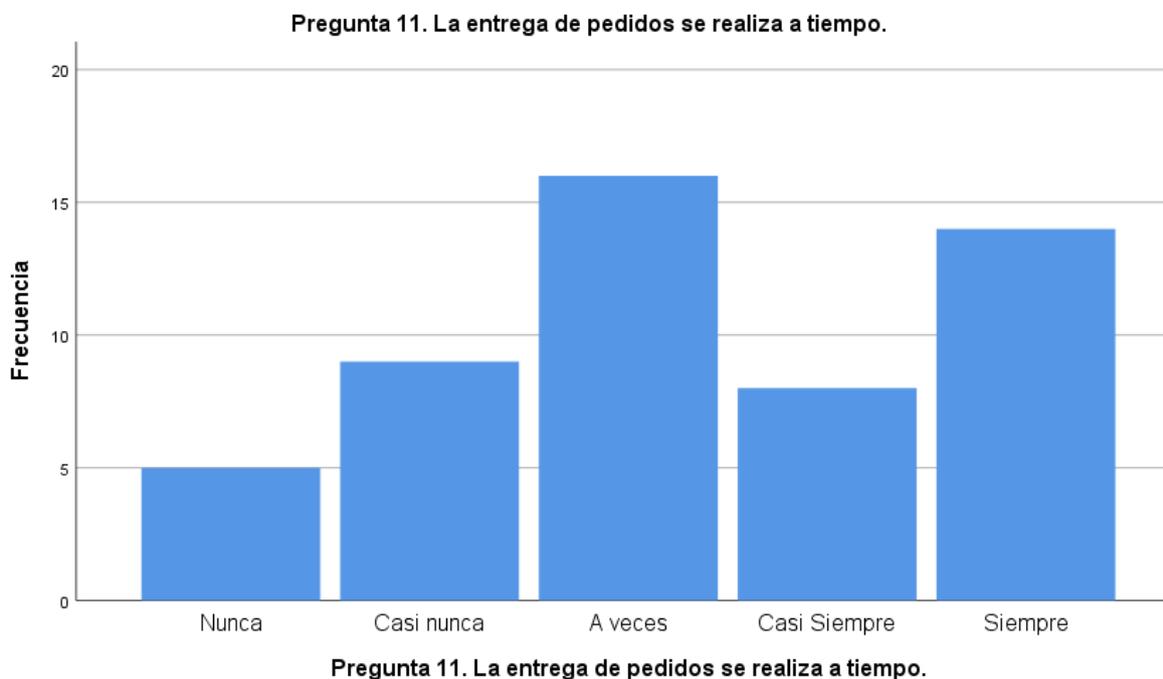
La entrega de pedidos se realiza a tiempo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	9,6	9,6	9,6
	Casi nunca	9	17,3	17,3	26,9
	Algunas veces	16	30,8	30,8	57,7
	Casi siempre	8	15,4	15,4	73,1
	Siempre	14	26,9	26,9	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Nota. Resultados de las encuestas en la Municipalidad Distrital de Cachachi.

Figura 22

La entrega de pedidos se realiza a tiempo



Nota. Resultados de las encuestas en la Municipalidad Distrital de Cachachi.

Tabla 34

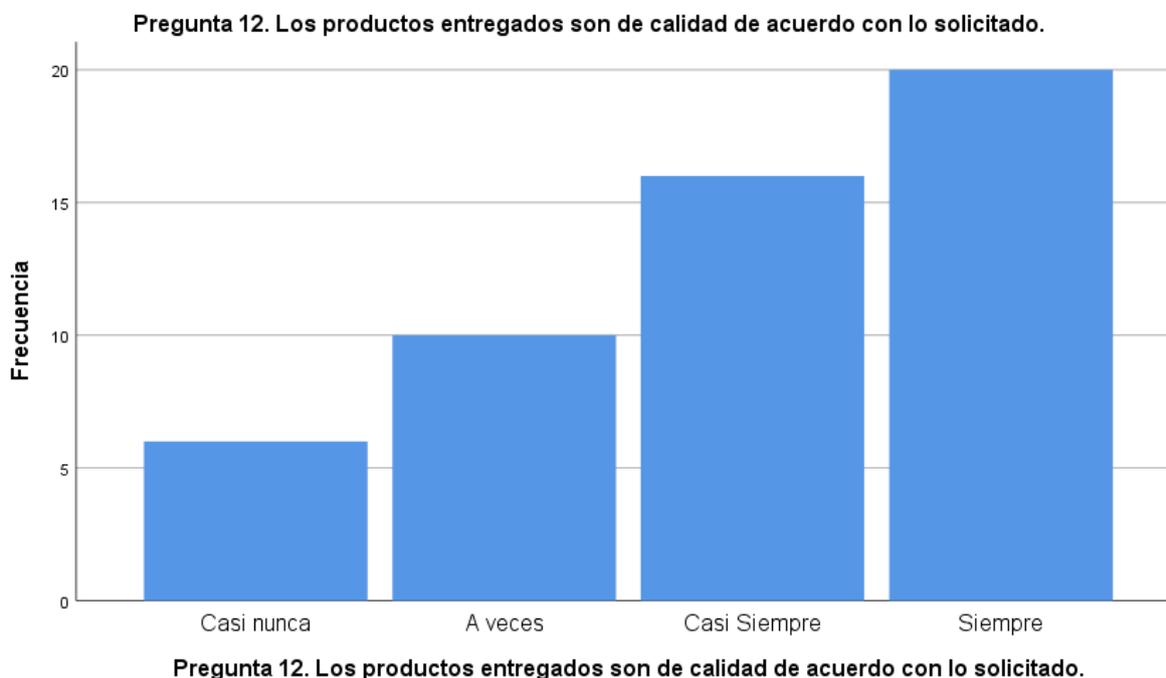
Los productos entregados son de calidad de acuerdo con lo solicitado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	11,5	11,5	11,5
	Algunas veces	10	19,2	19,2	30,8
	Casi siempre	16	30,8	30,8	61,5
	Siempre	20	38,5	38,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Nota. Resultados de las encuestas en la Municipalidad Distrital de Cachachi.

Figura 23

Los productos entregados son de calidad de acuerdo con lo solicitado



Nota. Resultados de las encuestas en la Municipalidad Distrital de Cachachi.

Tabla 35

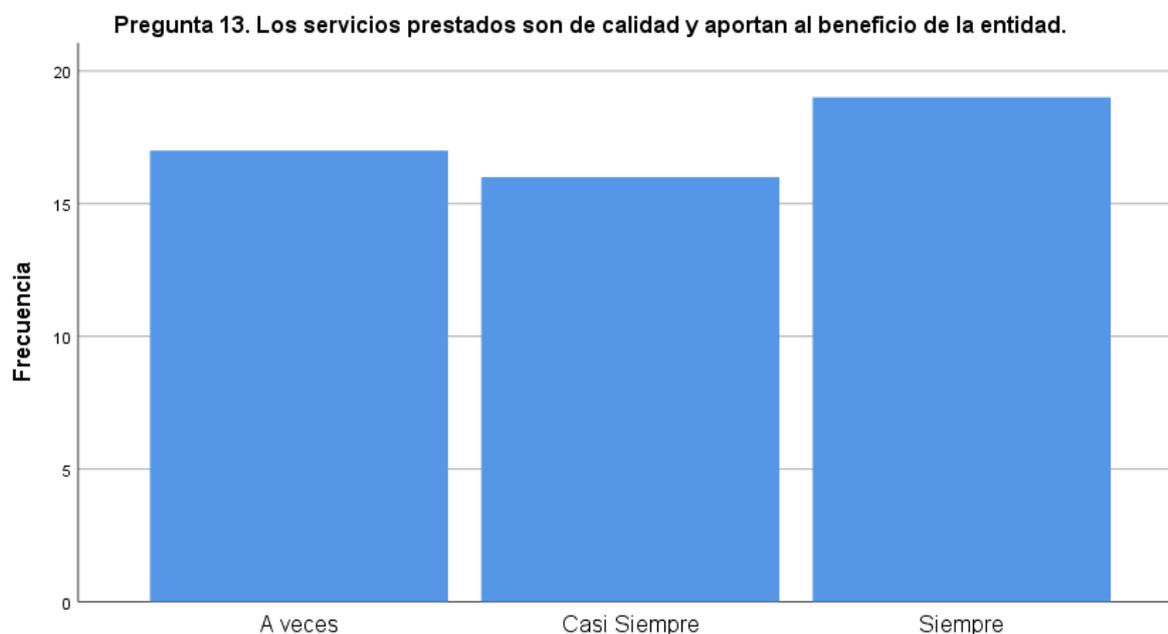
Los servicios prestados son de calidad y aportan al beneficio de la entidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	17	32,7	32,7	32,7
	Casi siempre	16	30,8	30,8	63,5
	Siempre	19	36,5	36,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Nota. Resultados de las encuestas en la Municipalidad Distrital de Cachachi.

Figura 24

Los servicios prestados son de calidad y aportan al beneficio de la entidad



Pregunta 13. Los servicios prestados son de calidad y aportan al beneficio de la entidad.

Nota. Resultados de las encuestas en la Municipalidad Distrital de Cachachi.

Tabla 36

El producto solicitado tiene las condiciones necesarias para desempeñar correctamente su labor

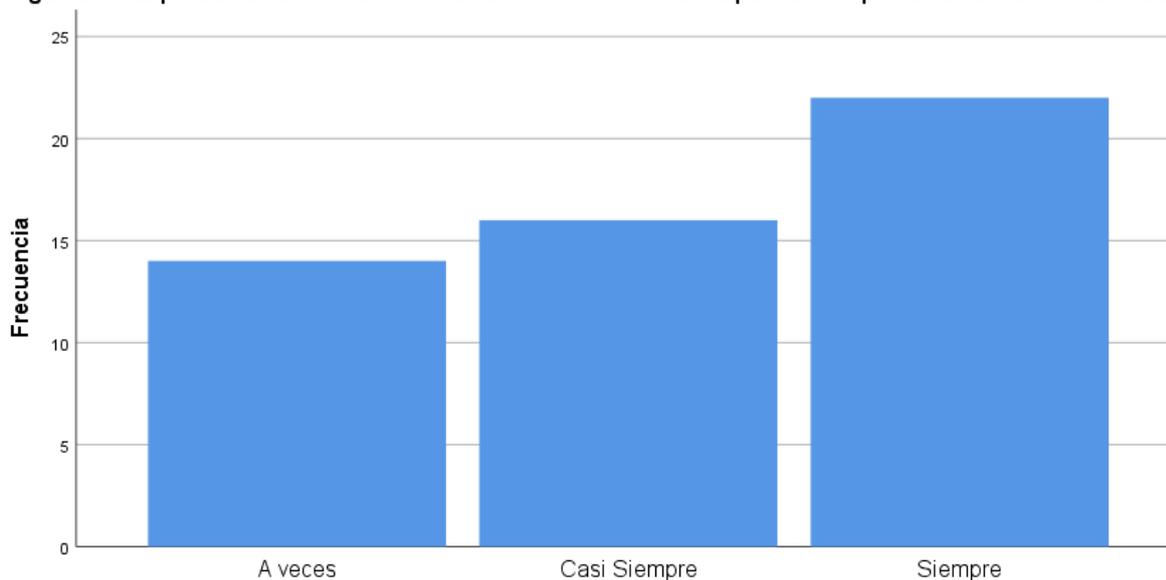
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	14	26,9	26,9	26,9
	Casi siempre	16	30,8	30,8	57,7
	Siempre	22	42,3	42,3	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Nota. Resultados de las encuestas en la Municipalidad Distrital de Cachachi.

Figura 25

El producto solicitado tiene las condiciones necesarias para desempeñar correctamente su labor

Pregunta 14. El producto solicitado tiene las condiciones necesarias para desempeñar correctamente su labor.



Pregunta 14. El producto solicitado tiene las condiciones necesarias para desempeñar correctamente su labor.

Nota. Resultados de las encuestas en la Municipalidad Distrital de Cachachi.

Tabla 37

Los materiales que le brindan en su trabajo son de valor

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,9	1,9	1,9
	Casi nunca	4	7,7	7,7	9,6
	Algunas veces	10	19,2	19,2	28,8
	Casi siempre	18	34,6	34,6	63,5
	Siempre	19	36,5	36,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Nota. Resultados de las encuestas en la Municipalidad Distrital de Cachachi.

Figura 26

Los materiales que le brindan en su trabajo son de valor



Nota. Resultados de las encuestas en la Municipalidad Distrital de Cachachi.

Tabla 38

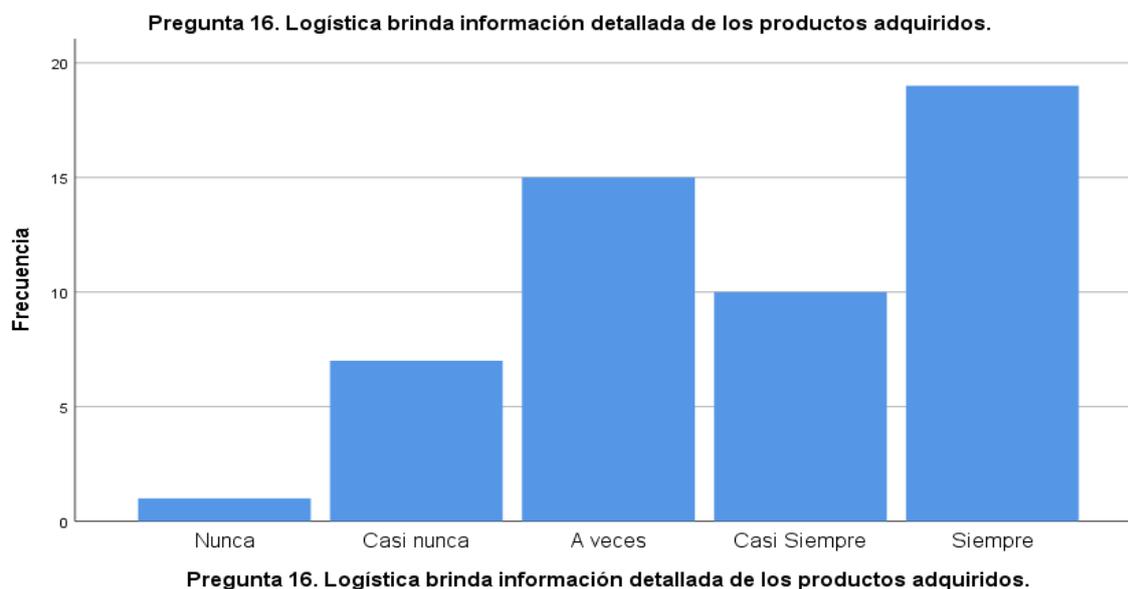
Logística brinda información detallada de los productos adquiridos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,9	1,9	1,9
	Casi nunca	7	13,5	13,5	15,4
	Algunas veces	15	28,8	28,8	44,2
	Casi siempre	10	19,2	19,2	63,5
	Siempre	19	36,5	36,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Nota. Resultados de las encuestas en la Municipalidad Distrital de Cachachi.

Figura 27

Logística brinda información detallada de los productos adquiridos



Nota. Resultados de las encuestas en la Municipalidad Distrital de Cachachi.

Tabla 39

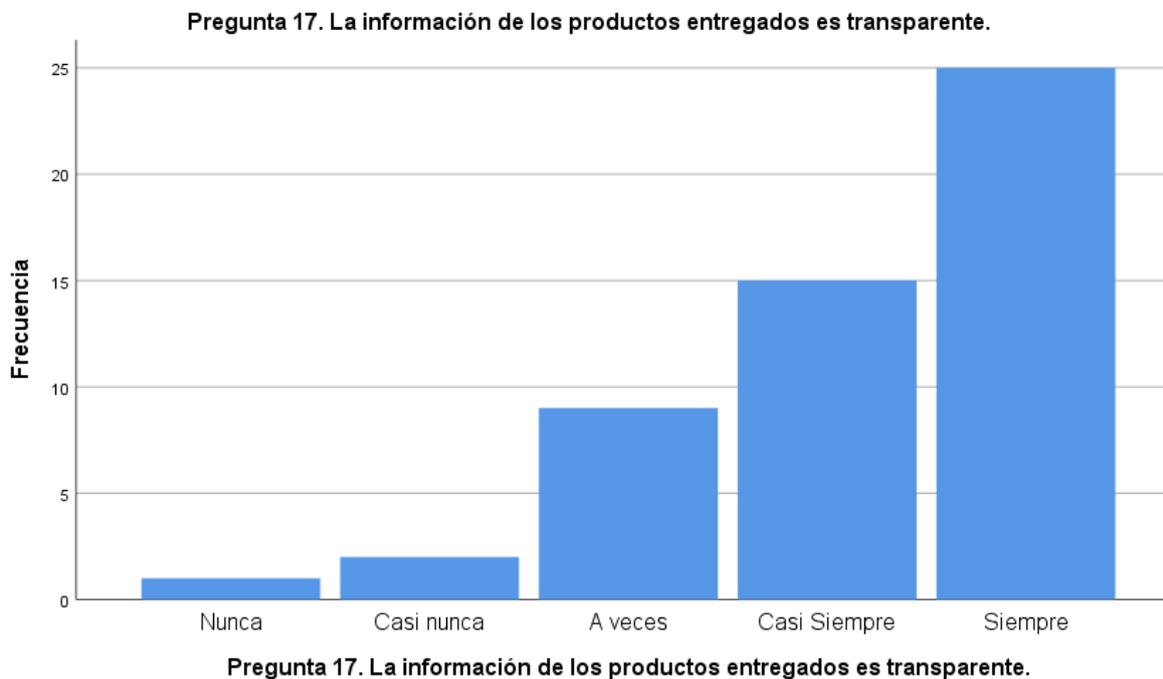
La información de los productos entregados es transparente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,9	1,9	1,9
	Casi nunca	2	3,8	3,8	5,8
	Algunas veces	9	17,3	17,3	23,1
	Casi siempre	15	28,8	28,8	51,9
	Siempre	25	48,1	48,1	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Nota. Resultados de las encuestas en la Municipalidad Distrital de Cachachi.

Figura 28

La información de los productos entregados es transparente



Nota. Resultados de las encuestas en la Municipalidad Distrital de Cachachi.

Tabla 40

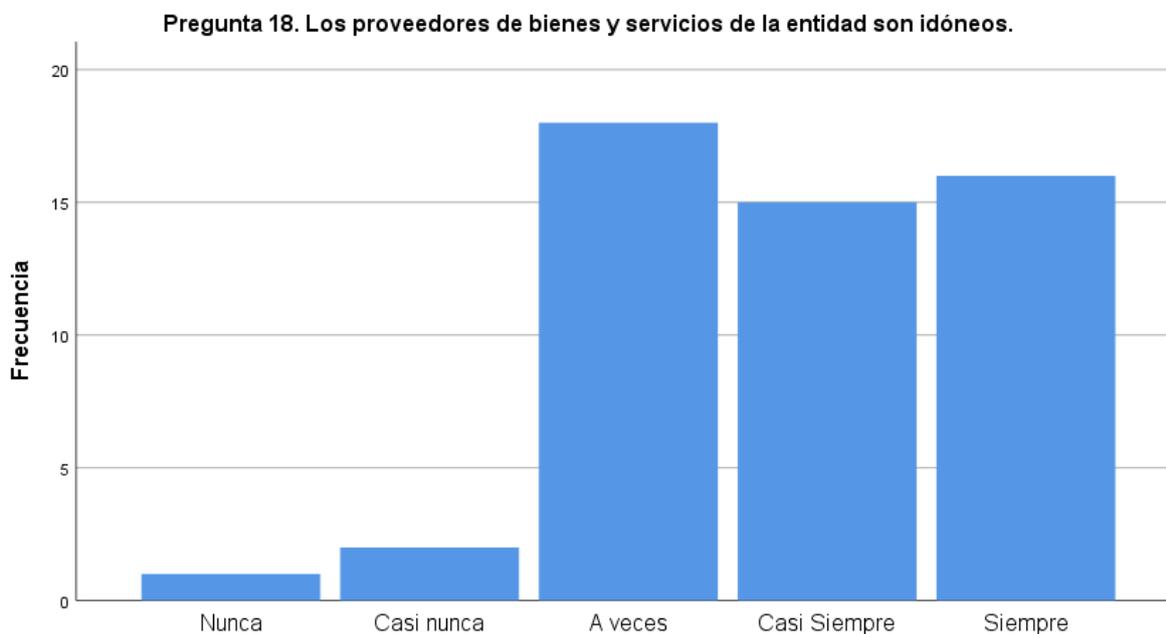
Los proveedores de bienes y servicios de la entidad son idóneos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,9	1,9	1,9
	Casi nunca	2	3,8	3,8	5,8
	Algunas veces	18	34,6	34,6	40,4
	Casi siempre	15	28,8	28,8	69,2
	Siempre	16	30,8	30,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Nota. Resultados de las encuestas en la Municipalidad Distrital de Cachachi.

Figura 29

Los proveedores de bienes y servicios de la entidad son idóneos



Pregunta 18. Los proveedores de bienes y servicios de la entidad son idóneos.

Nota. Resultados de las encuestas en la Municipalidad Distrital de Cachachi.

Tabla 41

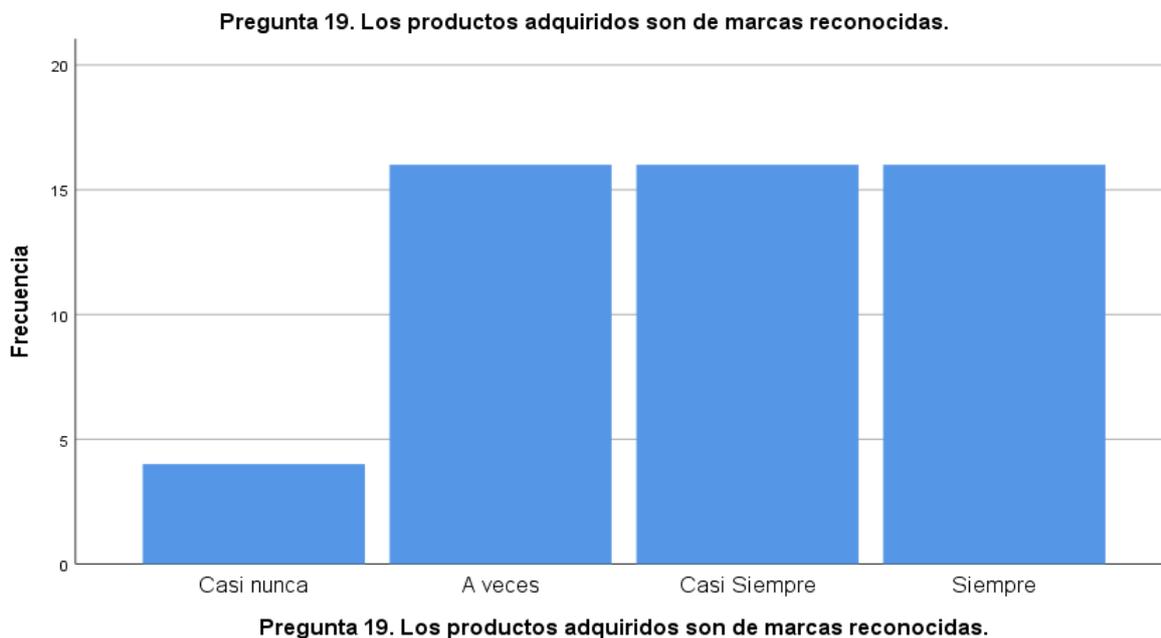
Los productos adquiridos son de marcas reconocidas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	7,7	7,7	7,7
	Algunas veces	16	30,8	30,8	38,5
	Casi siempre	16	30,8	30,8	69,2
	Siempre	16	30,8	30,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Nota. Resultados de las encuestas en la Municipalidad Distrital de Cachachi.

Figura 30

Los productos adquiridos son de marcas reconocidas



Nota. Resultados de las encuestas en la Municipalidad Distrital de Cachachi.

Tabla 42

Se coordina con los usuarios las estrategias para cumplir oportunamente los pedidos y órdenes de servicio

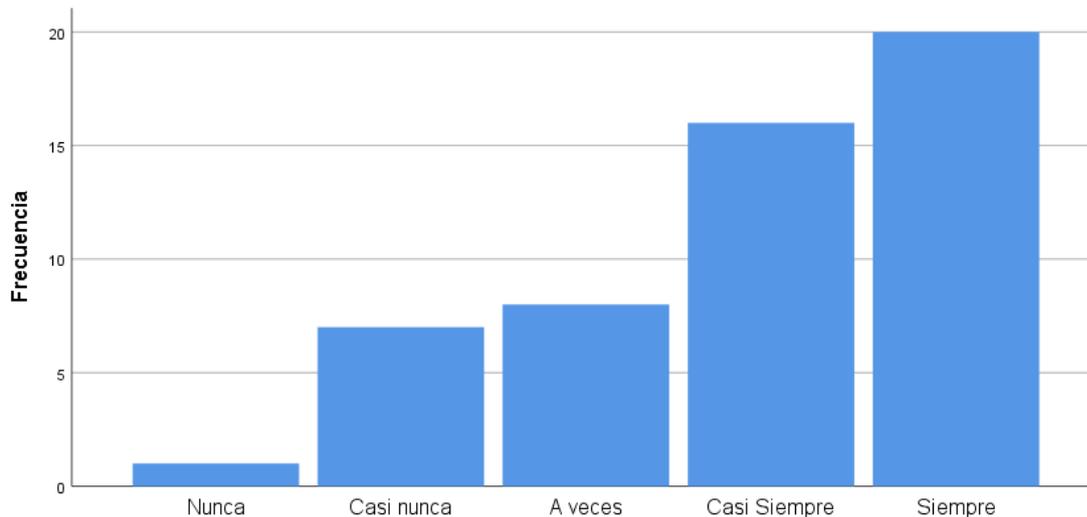
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,9	1,9	1,9
	Casi nunca	7	13,5	13,5	15,4
	Algunas veces	8	15,4	15,4	30,8
	Casi siempre	16	30,8	30,8	61,5
	Siempre	20	38,5	38,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Nota. Resultados de las encuestas en la Municipalidad Distrital de Cachachi.

Figura 31

Se coordina con los usuarios las estrategias para cumplir oportunamente los pedidos y órdenes de servicio

Pregunta 20. Se coordina con los usuarios las estrategias para cumplir oportunamente los pedidos y órdenes de servicio.



Pregunta 20. Se coordina con los usuarios las estrategias para cumplir oportunamente los pedidos y órdenes de servicio.

Nota. Resultados de las encuestas en la Municipalidad Distrital de Cachachi.