



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión logística en la satisfacción laboral de los trabajadores en una
municipalidad distrital de la Provincia del Callao, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Martinez la Torre, Adrian (orcid.org/0000-0001-8610-3913)

ASESOR:

Dra. Flores Ledesma, Katia Niñozca (orcid.org/0000-0002-9088-5820)

CO-ASESOR:

Mg. Gonzales Cruz, Juan Carlos (orcid.org/ 0000-0002-6658-8666)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios por permitirme culminar uno más de mis objetivos.

A mis padres, quienes son mi principal fuente de apoyo y motivación, a mis hermanos y sobrinos que son mi aliento cuando más necesito de ellos.

Agradecimiento

Agradezco a la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, por brindarme la posibilidad de crecer profesionalmente y contribuir con el logro de mis metas.

A la Dra. Flores Ledesma, Katia Niñozca, asesora de la investigación, por brindarme su orientación y motivación en la conducción del diseño y desarrollo de la presente tesis.

A los trabajadores de la institución mencionada, por permitirme realizar las encuestas y a los colaboradores por su participación.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población, muestra y muestreo	14
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos.	15
3.5 Procedimientos	15
3.6 Método de análisis de datos	16
3.7 Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	24
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	37

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Frecuencia y porcentaje de la variable gestión logística	17
Tabla 2 Frecuencia y porcentaje de las dimensiones de gestión logística	18
Tabla 3 Frecuencia y porcentaje de la variable satisfacción laboral	19
Tabla 4 Frecuencias y porcentaje de las dimensiones de satisfacción laboral	20
Tabla 5 Información de prueba de ajuste de los modelos	21
Tabla 6 Prueba de bondad de ajuste entre las variables de estudio	22
Tabla 7 Estimación de parámetros	22
Tabla 8 Prueba Pseudo R cuadrado	23

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Niveles de la variable gestión logística	17
Figura 2 Percepción de dimensiones de la variable gestión logística	18
Figura 3 Niveles de la variable satisfacción laboral.	19
Figura 4 Percepción de dimensiones de la variable satisfacción laboral.	20

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la gestión logística en la satisfacción laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la Provincia del Callao, 2022. El tipo de investigación fue básica de nivel explicativo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental, corte transversal – correlacional causal. Se contó con una población de 205 trabajadores y una muestra de 134, el muestreo fue probabilístico aleatorio simple. La técnica empleada para el recojo de información fue la encuesta y como instrumento se utilizó dos cuestionarios validados a través de juicio de expertos y estableciendo su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach demostrando alta confiabilidad. Como conclusión se demostró, según el coeficiente de Nagelkerke, que la satisfacción laboral al 43.7% depende de la gestión logística ($P_{\text{valor}} < 0.05$). De lo que se infiere que existe influencia de la gestión logística en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de la Provincia del Callao, 2022.

Palabras clave: Gestión logística, satisfacción y producción

Abstract

The objective of the research was to determine the influence of logistics management on the job satisfaction of workers in a district municipality of the Province of Callao, 2022. The type of research was basic at an explanatory level, with a quantitative approach; non-experimental design, cross section - causal correlation. There was a population of 205 workers and a sample of 134, the sampling was simple random probabilistic. The technique used for the collection of information was the survey and as an instrument, two questionnaires validated through expert judgment were used and their reliability was established through the Cronbach's Alpha statistic, demonstrating high reliability. As a conclusion, it was demonstrated, according to the Nagelkerke coefficient, that job satisfaction at 43.7% depends on logistics management (P value < 0.05). From which it is inferred that there is an influence of the logistics management on the satisfaction of the users of the district municipality of the Province of Callao, 2022.

Keywords: Logistics management, satisfaction and production

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional referente a la gestión logística se busca abordar a las compañías desde diversos autores. De acuerdo, con García (2020) refiere que esta presenta una serie de carencias, las cuales limita el producto final que puedan ofertar a los usuarios; además que existen mucha descoordinación en la alta gerencia, las cuales se proyectan hacia los trabajadores quienes cumplen sus funciones de manera ineficaz, causando problemas en la estructura y en los resultados que se puede visualizar ante la presencia de los usuarios.

A nivel mundial, la gestión pública mantiene un aspecto importante dentro de las entidades gubernamentales, ya que ellos son los que realizan acciones y actividades para poder cumplir con las necesidades de los habitantes, a través de los proyectos y los planes que presentan cumplan con la mejora vida que se les da a los ciudadanos a través de proyectos que priorizan las necesidades de los mismos, buscando que sean viables y satisfaga a la población Macías, y otros (2020).

De acuerdo con Cherres, y otros (2020), en Latinoamérica la infraestructura, en relación a la logística han tenido muchos avances en los últimos años; pero a pesar de ello existen deficiencias en cuanto al desarrollo de las Industrias, debido a la falta de especialización en los procesos que permitan lograr productos de calidad; además el flujo que tienen dentro de los movimientos físicos no cumplen con los estándares, lo cual aleja de poder lograr una mejora y ser competitivos en el ámbito internacional.

De igual forma, América Economía (2017) sostiene que el 30% de las entidades realizan sus procesos logísticos, tomando en cuenta su propia experiencia y por ello dejan de lado el cambio al implementar procesos logísticos actuales y modernos, con los cuales pueden reducir tiempo; además se verifica que la mayoría del personal no cuenta con la capacidad de acción requerida para poder participar en la cadena logística de manera oportuna por lo cual estanca dichos procesos.

En el ámbito nacional Quiroga y Monroy (2020) presentan un requerimiento sobre la logística y la tecnología en las entidades públicas, ya que en nuestro país se ha verificado que en los últimos 8 años se han invertido 460 millones en

infraestructura y equipamiento; a pesar de ello la logística no cuenta con los materiales e insumos adecuados.

Según la postura de diversos estudiosos resalta en la existencia de una brecha la cual requiere de un cambio en la infraestructura, en los procesos de gestión, en la asignación de presupuestos y en todas las actividades que involucren la gestión del estado, por lo cual genera actividades que demandan de personal calificado (Apablaza, 2020).

En la Municipalidad distrital de la Provincia del Callao, se puede verificar que las instituciones no cuentan con personal calificado, ya que cada persona que trabaja en una institución vuelca sus esfuerzos y contribuye con el logro de las metas; pero la mayoría de ellos no cuentan con la satisfacción acerca del ambiente de trabajo que le ofrece esta institución, además los empleados deben tener una buena comunicación para poder compartir las estrategias y la información que les permita cumplir con sus labores de manera eficiente y con ello lograr la satisfacción de los trabajadores quienes hacen uso del servicio de este grupo laboral.

Según la forma orgánica que tiene una oficina de abastecimiento para concretar un proceso de gestión logística debe basarse en la Oficina General de Administración, siendo considerando dentro de sus funciones el programar, realizar coordinaciones y concretar los procesos de compras y contrataciones para brindar los recursos necesarios a los colaboradores y estos puedan cumplir con sus labores.

La Oficina de Abastecimiento es un órgano de apoyo que brinda atención a todas las unidades orgánicas de cualquier entidad pública, la cual busca lograr la satisfacción de los trabajadores y repercutir en los servicios que estos brindan a los usuarios de manera global.

Se planteó como problema general: ¿Cuál es la influencia de la gestión logística en la satisfacción laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la Provincia del Callao, 2022? De la misma forma, se detalló los problemas específicos: ¿Cuál es la influencia de la gestión logística en las condiciones laborales, en la personalidad, en el salario y en la responsabilidad de los trabajadores en una municipalidad distrital de la Provincia del Callao, 2022?

En cuanto a la justificación teórica, la importancia de este estudio radica en que buscan apoyar con la búsqueda de información referidas a las variables en

estudio, los cuales permite poder contribuir con un bagaje de información para poder consultar y respaldar a este estudio y el cual también les puede servir a otros investigadores como marco teórico, el aporte consiste en realizar una descripción sobre el proceso que tiene la gestión logística a través de factores limitantes que canalizan sus productos y sus metas ello con la finalidad de mejorar los procesos que aplican actualmente las entidades públicas para poder realizar recomendaciones que sirvan para la mejora de estos procesos administrativos. Con ello se puede contribuir al crecimiento de una compañía que forma parte del Estado. se justifica del punto de vista metodológico, contribuye con instrumentos validados, los cuales les servirán a otros investigadores para el logro de las actividades en favor de los miembros de una entidad.

Planteamos como objetivo general: Determinar la influencia de la gestión logística en la satisfacción laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la Provincia del Callao, 2022. Asimismo, se consideró los objetivos específicos: (a) Determinar la influencia de la gestión logística en las condiciones laborales de los trabajadores en una municipalidad distrital de la Provincia del Callao, 2022, (b) Determinar la influencia de la gestión logística en la personalidad de los trabajadores en una municipalidad distrital de la Provincia del Callao, 2022, (c) Determinar la influencia de la gestión logística en el salario de los trabajadores en una municipalidad distrital de la Provincia del Callao, 2022 y (d) Determinar la influencia de la gestión logística en la responsabilidad de los trabajadores en una municipalidad distrital de la Provincia del Callao, 2022.

Del mismo modo, se determinó la hipótesis general: Existe influencia de la gestión logística en la satisfacción laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la Provincia del Callao, 2022. Asimismo, las hipótesis específicas son: (a) Existe influencia de la gestión logística en las condiciones laborales de los trabajadores en una municipalidad distrital de la Provincia del Callao, 2022, (b) Existe influencia de la gestión logística en la personalidad de los trabajadores en una municipalidad distrital de la Provincia del Callao, 2022, (c) Existe influencia de la gestión logística en el salario de los trabajadores en una municipalidad distrital de la Provincia del Callao, 2022 y (d) Existe influencia de la gestión logística en la responsabilidad de los trabajadores en una municipalidad distrital de la Provincia del Callao, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Se consideró en los antecedentes nacionales a Rodríguez (2022) quien desarrollo un estudio sobre la gestión engagement y la satisfacción de los trabajadores en las instituciones gubernamentales, donde concluyo que existe una relación directa entre las variables de estudio.

Palao (2022) desarrollo un estudio descriptivo correlacional, de la gestión logística en la comuna de Andahuaylas, donde concluyo que hay una relación directa de un 82%, en cuanto a la gestión logística adecuada, la comuna podrá cumplir con los objetivos planteados al inicio del año; además que los usuarios estarán satisfechos debido a que se ha mejorado su calidad de vida en los últimos años.

Mijahuanca (2021) realizó un estudio descriptivo correlacional sobre el sistema de gestión de calidad y la satisfacción de los trabajadores en la comuna de Carabayllo, concluyendo que la gestión incide directamente en la satisfacción de los usuarios; ya que según el servicio que estos reciben por parte de los trabajadores quedarán satisfechos por ellos se debe cuidar la forma de la que se atiende a los usuarios brindándole facilidades y accesos eficiente.

Gálvez y Zavala (2020) realizo un estudio descriptivo correlacional del desempeño y de la gestión logística en la comuna de Huaso, según los resultados se puede verificar que hay una relación directa e importante entre las variables, con un valor de 0.744; lo cual demuestra que una gestión llevada adecuadamente, trae como resultado un buen desempeño de los colaboradores; en cuanto al desarrollo de sus responsabilidades dentro de la entidad; por lo cual esta investigación recomienda que los gestores deben tomar capacitación para poder actualizarse en cuanto a las estrategias de administración.

Barriga (2020) presenta un estudio descriptivo correlacional de la gestión logística y los procesos en las compras y contrataciones de la comuna de hexagonal, concluyó que la gestión logística llevada a cabo respetando las actividades programadas en la planificación tendrá mejores resultados en cuanto a las compras y contrataciones que se pueden realizar en favor de las necesidades de la comuna, debido a que se está administrando los recursos del Estado, para poder cumplir con las necesidades de esta institución gubernamental.

También, se detalló en los antecedentes internacionales a Quijije (2021) presenta un estudio sobre los beneficios que tiene aplicar las tecnologías de la información a la gestión logística en las entidades. Según los resultados, se puede verificar que el personal que trabaja en el área de logística debe estar capacitados de manera constante, ya que existen herramientas tecnológicas que les puedan permitir optimizar los procesos. Con ello desarrollar un trabajo adecuado para poder distribuir los bienes o servicios de manera adecuada, partiendo desde el almacén hasta el cliente final. Se concluye que, las pymes que aplican las tecnologías de la información a sus procesos de logística tienen mejores resultados y menos mermas.

Castellanos y Olivares (2021) estudio el proceso de organización logística en las entidades de productos lácteos. Para ello desarrolló un estudio básico, correlacional. Según los resultados se puede verificar que las entidades que emplean la mejor forma su estructura organizacional, la distribución del trabajo y los recursos y respetan las actividades según los procesos y respetando la planificación tendrán mejores resultados en los procesos logísticos ya que está tiene un orden que no puede ser roto.

Calzado (2020) estudio el proceso de almacenaje, según los resultados hallados muestra que 56% menciona que el proceso de almacenaje es regular en relación a la capacidad almacenamiento, otra manera de poder manejar las cargas en los almacenes según los balances y la demanda que tienen los usuarios, acerca del producto, el nivel de servicio y el check-in. Los resultados buscan proporcionar acciones de mejora en esta última fase, a través de una herramienta de trabajo de operador logístico el cual permite enfocarse en cada uno de los procesos a poder observar las deficiencias.

En los alcances presentados por Pedraza (2020), señaló un estudio para analizar las prácticas de la gestión de personal y sobre la satisfacción laboral en una entidad. Presenta un análisis riguroso sobre el comportamiento del capital humano y los efectos que tienen dentro del desempeño de trabajo en una entidad superior. Para ello, presentó un estudio correlacional, donde contó con el apoyo de 84 colaboradores. Según los resultados, se puede verificar que 45,700 muestra un nivel medio en cuanto a la satisfacción laboral; mientras que el 53% muestran un nivel bajo, en cuanto a los factores extrínsecos. Por lo cual se puede verificar que

la donde el personal está relacionado directamente con el ambiente de trabajo y las condiciones de crecimiento profesional que se les brinda a los colaboradores para que puedan estar satisfechos en un centro de labor.

Hernández (2019) presenta un estudio sobre el diseño y la aplicación de modelos para poder verificar la satisfacción laboral de los teletrabajadores en Colombia; se presenta un caso de unidades de salud, dónde se tiene por objetivo elaborar un patrón para poder calcular la satisfacción de estas personas. Para ello desarrolla un estudio empírico. Se puede concluir que, la revisión de la bibliografía presenta una carencia de mecanismos que puedan medir la satisfacción de ese tipo de trabajadores. Por ello se busca proponer instrumentos vigentes que puedan medir la satisfacción, a través de cambios que se puedan dar en base a la teoría que respalda este estudio. Por ello se busca que este modelo de evaluación de la satisfacción sirva para conocer la percepción de estos trabajadores.

En cuanto al enfoque conceptual de la gestión logística, según Díaz, y otros (2008) mencionan que la identificación de las principales cadenas de suministro son la provisión, producción y distribución debido a la integración de todos los participantes de la cadena se busca que estos no sean susceptibles al costeo ya que se le da importancia a la gestión para poder reducir el impacto de estos en algún fragmento de las cadenas de suministro. De la misma forma, Cardona, y otros (2017) afirman que son procesos que se toman en cuenta dentro de la planeación ya que se cuenta con un control de flujo desde los almacenes hasta la entrega final donde se cuida que las materias primas en los productos conserven sus cualidades. Además, Martínez, y otros (2017) sostienen que es un indicador esencial para las compañías modernas ya que deben cuidar cada uno de los procesos que tiene su cadena de suministro con la intención de mantener la calidad de los productos adquiridos.

López y Cárdenas (2017) afirman que es la acción de planificar el flujo que va a tener las compras que se realiza de un producto éstas deben estar contenidas en un proceso logístico, con la intención de salvaguardar el producto hasta la entrega final partiendo desde la compañía o almacén de donde se adquiere el producto contando con un control adecuado por parte de la entidad logística.

También, Amezquita, y otros (2018) mencionan que la gestión logística aporta ventajas, debido a que sí maneja un control total de la cadena estos pueden

reducir costos y evaluar las acciones necesarias como convenios u otros con entidades más grandes que le puedan dar una ventaja competitiva en el mercado y ofertar precios con un buen servicio.

Oliveros, y otros. (2018) afirman que es un fragmento de la cadena de abastecimiento, en el cual se planifica y se implementa acciones que permitan controlar el costeo y el flujo en los almacenes, para cuidar las cualidades de la materia prima del producto que se transporta para poder satisfacer al cliente.

González, y otros. (2018) dicen que es una parte de la administración de las operaciones, las cuales se basan en una revisión sistemática de las áreas según sus organizaciones y el propósito que tenga dentro de la cadena de suministros, el cual puede tener un manejo eficiente de los procesos y de la materia prima que está distribuyendo manejando un costo adecuado dentro del mercado.

Valles, y otros. (2020) afirman que la gestión logística consiste en direccionar de manera estratégica una compra y verificando el movimiento que tienen los productos desde los almacenes hasta la entrega al cliente final este flujo debe estar manejado por un gerente que maneja una información global contando con todos los canales con los cuales puede mantener comunicación dentro de un flujo adecuado y el cual le de rentabilidad a la entidad de manera efectiva manejando un costeo eficiente.

Dimensiones de la gestión logística, como primera dimensión: Aprovisionamiento según Díaz, y otros (2008) definen como la acción de comprar bienes según precio adecuado dentro del mercado esto puede darse de manera directa, a través de licitaciones o subastas. Este procedimiento asegura que el comprador pueda realizar la adquisición de bienes o servicio a un precio adecuado en el mercado, contando con los requisitos que se necesite acerca del producto o servicio ello se realiza para poder evitar fraudes.

Turner, y otros (2021) indican que es un proceso elemental para toda compañía ya que se basa en la distribución de los procesos para cuidar el suministro de la materia o los productos que se compren hasta los usuarios finales, ellos incluyen ese transporte seguro y otros que forman parte de la cadena.

De la misma forma se consideró las dimensiones según Díaz, y otros (2008), citado por Fernández (2020) es parte de una planificación que realiza una entidad con el objetivo de poder tener los productos en el almacén contando con las

cualidades con las que se la han adquirido. Además, Peña, y otros (2021) sostienen que es una manera de realizar un seguimiento en todos los procesos, en los cuales accede un producto para lograr su compra y su aprovisionamiento contando con las cualidades técnicas que debe tener las compras. También, Arias (2020) menciona que es una serie de documentos que debe tramitar el vendedor con su agencia logística, para poder realizar una compra y cumplir con toda la cadena logística de manera eficiente. Asimismo, Herrera y Marrugo (2017) sostuvieron que se dedican al transporte de servicio en el cual tiene la finalidad de realizarlo en los tiempos acordados donde se le entrega el producto en un estado adecuado y que estos se han realizado en el tiempo indicado. De la misma forma, Zurera y Acosta (2018) consisten que la parte logística en la que se acondiciona un almacén para guardar de forma adecuada Los productos comprados y cuidarlos de manera adecuada y verificar que el transporte que los lleve sea de manera eficiente y cuidando con los componentes de salubridad requeridos.

Segunda dimensión: Producción según Díaz, y otros (2008) mencionan que es el proceso, a través del cual se reciben la mercadería desde el instante de su salida de la fábrica y qué consiste en la elaboración del mismo, contando con las cualidades descritas en la ficha técnica. Asimismo, Rodríguez, y otros (2017) son productos que están diseñados en base a una descripción, según las especificaciones que demanda el cliente está coordinación sobre el diseño elaboración y son de carácter esencial ya que estos plazos deben cumplirse según Los acuerdos.

Asimismo, se puntualizó los indicadores que, según Díaz, y otros (2008) citado por González (2018) manifestó que es un proceso de preparación el cual está comprometido según el convenio pactado con los entre los clientes debido a que también es conocido como picking. Además, Álvarez, y otros (2020) sostienen que se refiere a la optimización de los parámetros que debe cumplir un producto, respetando con los requerimientos de los clientes, los cuales son establecidos en un convenio de compra y venta.

Tercera dimensión: Distribución según Díaz, y otros (2008) es uno de los procesos de la logística, que consiste en hacer llegar el producto final al cliente cuidando y garantizando el cuidado del mismo durante todo el transporte. Además, Molinillo (2020) afirma que es un conglomerado de acciones que se realiza, para

que el producto llegue en perfecto estado desde el fabricante hasta el producto hasta el cliente final, el cual debe estar cuidado de acuerdo a la cadena de suministros que se aplique en este proceso cuidando el prestigio del servicio del fabricante.

Se tomó en cuenta los indicadores según Díaz, y otros (2008), citado por Díaz y David (2017) quienes mencionaron que los despachos son un proceso que forma parte de la gestión de los almacenes, el cual suele contar con una planificación desde la compra de productos en almacén o fábrica hasta entregarlas al cliente final, cuidar del transporte la documentación y el pago de los impuestos que demande este proceso.

Además, Clares y Cambrón (2018) afirman que es un conjunto de actividades que se concretan para trasladar un producto desde la fábrica hasta el consumidor final, cuidando cada una de las etapas, desde el pago de los impuestos el transporte el seguro y la forma de transporte según su punto de origen el cual debe estar en base a una planificación de la cadena de suministros, para contar con la documentación adecuada que solicita la aduana.

Enfoque teórico de la satisfacción del cliente interno, teoría de Higiene-Motivacional, esta teoría considera a diversos factores que están relacionados con la satisfacción en el trabajo, también la ausencia de otros que causa la insatisfacción por parte de los colaboradores.

Los aspectos que se consideran que son fuentes de satisfacción, son los denominados indicadores motivacionales, son en su mayoría intrínsecos al trabajo Es decir que el trabajador se sienta reconocido y responsable y siente que crece de manera profesional.

Para Herzberg (1968) considera que esta teoría habla sobre las habilidades que tiene una persona, los cuales requiere poner en práctica para desarrollar su trabajo dentro de una entidad y probablemente lo haga de manera adecuada ya que ha sido formado para realizar ciertas actividades.

Teoría del Ajuste en el trabajo, según Dawes (1999) tome en cuenta el estado emocional de placer que siente una persona cuando realiza su trabajo, ello lo hace para lograr un buen desarrollo profesional en su ámbito laboral del mismo

modo la insatisfacción hace que la persona sienta poco placer al momento de realizar las acciones relacionadas a su puesto de trabajo.

Teoría de la discrepancia, Locke (1968) considera que la satisfacción en el trabajo es un aspecto emocional de placer, a través del cual la persona valora las actividades que desempeña dentro de una entidad. Estos están ligados a los valores personales e institucionales. Del mismo modo, se busca que la satisfacción debe ser placentero para que pueda haber una mayor productividad.

Teoría de la satisfacción por facetas, Lawler (1973) menciona que el desarrollo de las personas se basa en su estado emocional, ya que estas motivaciones intrínsecas ayudan a que pueda desarrollar las actividades que forman parte de sus responsabilidades en un puesto laboral; además esta satisfacción le favorece a la entidad ya que esté personal realizará sus responsabilidades de manera eficiente contribuyendo a la obtención de las metas en la compañía.

Enfoque conceptual de la satisfacción laboral según Robbins y Judge (2017) consiste en la sensación que tienen en usuario cuando se encuentran desarrollando las actividades correspondientes a un puesto de trabajo. También toma en cuenta la satisfacción que el trabajo produce en las personas; mientras que cuando no les agrada las actividades, incentiva a la proliferación de sentimientos negativos. El compromiso como un factor muy importante en el desempeño de los trabajadores, ya que gracias a este indicador se puede verificar la conducta que muestra ante la concreción de actividades correspondientes a su responsabilidad. A ello se adiciona la presencia de la autoestima, con lo cual realizara un trabajo con mayor eficiencia, ya que cada día quiere mejorar y ellos lo demuestra en su entorno laboral brindando que facilidades a la entidad y contribuyendo para el logro de las metas.

Según Phowell y Yactayo (2021) afirman que son los sentimientos que tienen los trabajadores hacia las acciones que desempeña un centro de labores pueden ser positivos o negativos, ello dependerá de las estrategias que implementan las compañías. En la misma línea, González (2021) afirma que son los sentimientos que tiene un trabajador cuando recibe un trato por parte de la entidad. Ello refleja las actitudes como correspondencia al sentimiento y al trato que le brinda. Asimismo, Nunura y García (2021) mencionan que es la satisfacción que refleja un trabajador en su ámbito laboral; del mismo modo se puede visualizar el interés que

tiene las personas y el compromiso que muestran cuando concretan las actividades encomendadas.

Primera dimensión: Las condiciones laborales, según Robbins y Judge (2017) sostienen que en los centros de labor debe brindarse cursos de actualización; con ello se busca brindar mayor satisfacción a los trabajadores, los cuales pueden tener sus ascensos en el rango profesional donde se encuentre ello hace que el trabajador se motiva cada día y trata de mejorar su trabajo. Además, Robledo (2020) afirma que está relacionado con la efectividad para las entidades, ya que se busca brindar un ambiente adecuado a los trabajadores, con ello se busca desempeñarse de un modo eficiente, buscando que los factores externos pueden motivar al personal y crear un ambiente saludable.

En cuanto a la personalidad, Robbins y Judge (2017) tomaron en cuenta la conducta que tienen los trabajadores cuando van a desarrollar sus actividades, este factor es muy importante, ya que el trabajador se compromete con las entidades cuando recibe un buen trato; además las actividades de capacitación que mejoren su trabajo, buscan factores de crecimiento profesional con lo cual quedan satisfechos.

Morán, y otros (2017) afirman que es un constructo basado en la psicología de una persona, el cual es constante debido a que la persona puede cambiar de comportamiento dependiendo de situaciones externas e internas, las cuales tienen repercusión dentro de la labor desarrollada, en cuanto al patrón que tiene dentro de un grupo social o de un puesto laboral.

De la misma manera el salario según Robbins y Judge (2017) sostienen que es el pago que reciben los colaboradores por el esfuerzo realizado en el trabajo, algunas veces pueden satisfacer las necesidades básicas de un estándar de calidad de vida, el cual determina el estatus de la persona.

Asimismo, Robledo (2017) afirma que el salario es la cantidad de dinero que recibe un trabajador por el esfuerzo realizado y las actividades que asumen en un determinado puesto de trabajo.

Asimismo, la responsabilidad social corporativa según Robbins y Judge (2017) sostienen que las compañías deben plantear actividades que sirvan para que ayuden a la sociedad a poder mantener un equilibrio ambiental, también lo relacionado con el bienestar de los pobladores que viven alrededor, ya que deben

tener un compromiso con la sociedad donde desempeña sus actividades, con ello busca contribuir a una mejora de la sociedad. También, Véliz, y otros (2018) afirman que es un compromiso que asume la entidad con las personas que viven en el área donde está ubicada ya que trata de retribuir de forma voluntaria a proteger el ambiente y a realizar acciones positivas que puedan fortalecer los lazos de confianza con las personas y la entidad.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: fue básica, Sánchez y Reyes (2017) conocida como teórica, su existencia radica en la búsqueda de conocimientos novedosos para ampliar las teorías existentes.

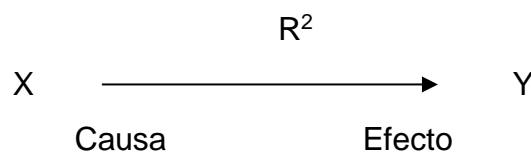
Nivel de investigación: explicativo, sostiene que brinda explicaciones sobre el comportamiento de las variables, cuando se analiza los resultados estadísticos obtenidos de la percepción de la muestra Hernández y Mendoza (2018).

Según Hernández y Mendoza (2018) menciona que este tipo de indagación hace uso de las representaciones numéricas, para poder realizar la comprobación de la hipótesis, a través del proceso estadístico y la respectiva interpretación mediante patrones.

Al respecto, Bernal (2016), sostiene que es hipotético deductivo, ya que comprueba la hipótesis, para demostrar el comportamiento de las variables.

Diseño de investigación: no experimental porque el investigador no realiza manipulación alguna sobre las variables, solo se reduce a observar el comportamiento de los mismos en un contexto.

Hernández y Mendoza (2018). Es decir, es una correlacional causal, porque existe una relación causa - efecto entre las variables gestión logística y satisfacción laboral de los usuarios (variable independiente y variable dependiente), por lo que, se advierte la dependencia de la satisfacción laboral y la gestión logística, cuya representación es:



X: Variable independiente: Gestión logística

Y: Variable dependiente: Satisfacción laboral

R²: Medida estadística de datos (Correlacional causal)

3.2 Variables y operacionalización

Hace referencia a la medición que se realizará en cuanto a los valores diversos que se pueden obtener en el procesamiento estadístico los cuales pueden ser

cuantitativos y cualitativos estos deben estar definidos operacionalmente Núñez (2007).

Definición conceptual de gestión logística

Díaz, y otros (2008) sostuvieron que es la ubicación de las principales fases de la cadena de suministro propone provisión producción y distribución, los cuáles deben estar engranados de una forma en la que se logra la eficiencia de cada una de las fases a través de la aplicación de una gestión adecuada.

Definición operacional de gestión logística

Cuenta con tres dimensiones: (a) Aprovisionamiento, (b) Producción y (c) Distribución.

Indicadores: presenta 11 indicadores.

Escala de valoración: escala ordinal, tipo Likert.

Definición conceptual de satisfacción

Robbins y Judge (2017) manifestaron que es la sensación de satisfacción que tiene una persona en un determinado puesto de trabajo, de acuerdo a las funciones que desempeñan dentro de una organización éstas pueden ser positivas o negativas.

Definición operacional de satisfacción

Posee cuatro dimensiones: (a) Condiciones laborales, (b) Personalidad, (c) Salario y (d) Responsabilidad social corporativa.

Indicadores: Presenta 15 indicadores (Ver en el anexo).

Escala de valoración: escala ordinal, tipo Likert.

3.3 Población, muestra y muestreo

Según Hernández y Mendoza (2018) es una cantidad total de personas que tienen ciertas cualidades semejantes entre ellas; en esta investigación estaría conformada por un conjunto de seres humanos del área de personal del área de medio ambiente mencionada, que suman un total de 205 trabajadores de una municipalidad distrital de la Región Callao.

Criterios de inclusión: Se considerará a los trabajadores administrativos de la institución mencionada.

Criterios de exclusión: Se excluye de la investigación al personal operativo.

Muestra: desde la perspectiva de Hernández y Mendoza (2018) es un fragmento de la población quienes aportan con sus percepciones. En esta indagación se tomó a 134 trabajadores de una municipalidad distrital del Callao.

Muestreo: es un tipo de metodología probabilística aleatorio simple que se emplea para analizar los datos obtenidos seleccionando cada elemento de la población.

Unidad de análisis: Trabajadores de una municipalidad distrital de la Provincia de Callao.

3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos.

Técnica: la encuesta según Hernández, y otros (2014) sostiene que son procesos, a través de la cual se recopila información para que pueda ser analizada posteriormente; esta herramienta está constituida por una serie de preguntas que sirven para recoger la percepción de la muestra.

Instrumentos: fue el cuestionario, según Sánchez y Reyes (2015) son herramientas que sirven para recopilar información una vez aplicada a la muestra está conformada por una serie de preguntas en escala Likert para poder estudiar a una variable 1 que contiene 32 ítems y variable 2, 30 ítems.

Validez: es un procedimiento donde un grupo de expertos evalúa cada una de los ítems que se ha propuesto dentro de un cuestionario; estos resultados le dan la aplicabilidad al instrumento los cuales son estudiados en base a tres criterios

Confiabilidad: Es un procedimiento mediante el cual el investigador aplica el alfa de Cronbach, para poder realizar la medición a un grupo de personas mediante una prueba piloto en contextos similares.

Se aplicó una prueba piloto de 20 trabajadores, a un espacio que contaba con las cualidades similares. Los resultados de la confiabilidad mediante el coeficiente alfa de Cronbach fue en la variable independiente que es gestión logística fue de alta confiabilidad (0.960) y en la variable dependiente que es satisfacción laboral fue de alta confiabilidad (0.954). Por ello se obtuvo los valores requeridos.

3.5 Procedimientos

Este trabajo de investigación se desarrolló a través de la recopilación de datos, después de haber aplicado el instrumento a la muestra seleccionada de un contexto elegido para la investigación. Para ello, se realizó los permisos respectivos a las autoridades de dicha entidad; posteriormente se procesó la información de manera estadística, usando el programa del SPSS 26, ello con la intención de corroborar el planteamiento de las hipótesis para poder comprobar y dar solución a la

problemática. Adicionalmente se aplicó el Turnitin y se realizó las citaciones respectivas para respetar la autoría de los trabajos revisados.

3.6 Método de análisis de datos

El procesamiento y análisis de los datos, Hernández y Mendoza (2018) la estadística descriptiva, toma en cuenta los niveles para poder medir las variables, ya que se emplean para representar las tablas de frecuencias y figuras, con los cuales se pueda demostrar el valor que adquieren las variables en un determinado análisis; para ello se realizó la prueba de normalidad K- S, para la comprobación de las hipótesis (Hernández y Mendoza) aplicando la estadística no paramétrica, para probar la hipótesis, mediante el Rho Spearman, haciendo uso de la escala ordinal (Likert).

El análisis descriptivo según Sapsford y Jupp (2006), se definió como la estadística descriptiva, consiste en un procedimiento, donde se describe las funciones que adquieren cada variable, a través de los valores porcentuales los cuales se definen según las dimensiones que contiene.

Sapsford y Jupp (2006), definió la estadística inferencial, es un análisis inferencial, aquella encargada de realizar una descripción minuciosa sobre las diferencias que se pueden recabar, a través del establecimiento de rangos para comprobar la hipótesis.

3.7 Aspectos éticos

Se considero los siguientes aspectos éticos para elaborar el trabajo de investigación, solicitud de consentimiento informado para la aplicación de los instrumentos, anonimato de la identidad de los participantes en la encuesta, referenciación de los autores utilizando la norma APA 7, procesos establecidos en el código de ética de la universidad.

IV. RESULTADOS

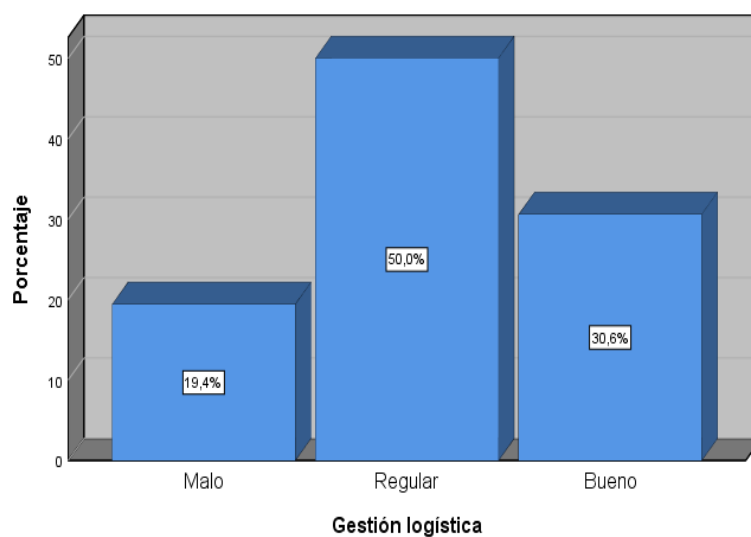
Tabla 1

Frecuencia y porcentaje de la variable gestión logística

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	26	19,4%
	Regular	67	50,0%
	Bueno	41	30,6%
	Total	134	100%

Figura 1

Niveles de la variable gestión logística



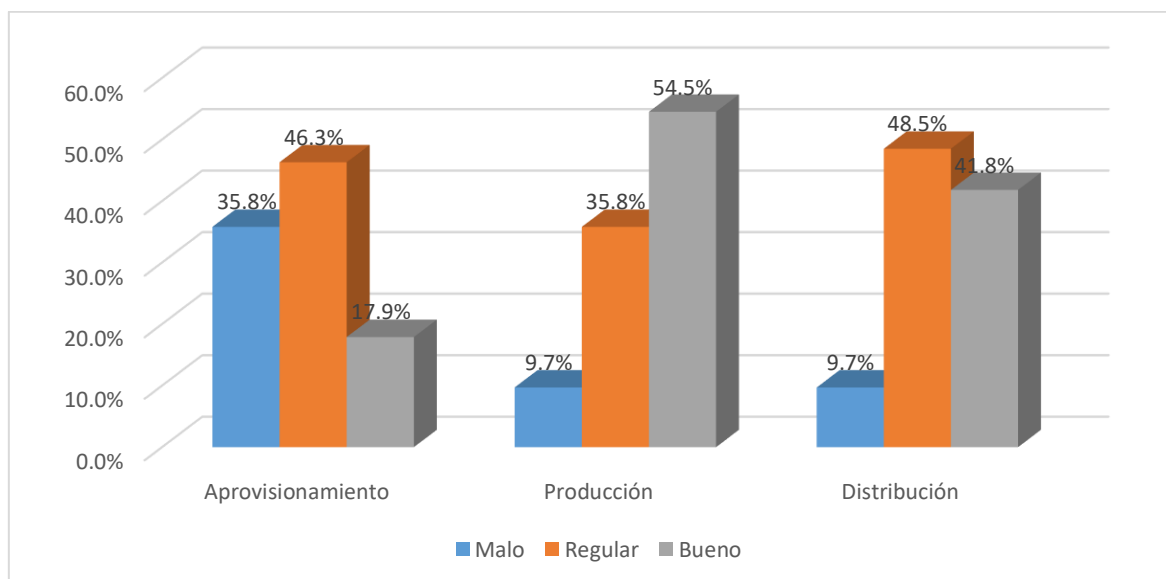
De acuerdo a los resultados se percibe que el 50% de los encuestados señalan que el nivel de gestión logística es regular, el 30.6% de los encuestados expresan que el nivel es bueno y el 19.4% de los encuestados manifiestan que el nivel de gestión logística es malo.

Tabla 2*Frecuencia y porcentaje de las dimensiones de gestión logística*

Niveles	Aprovisionamiento		Producción		Distribución	
	f	%	f	%	f	%
Malo	48	35.8%	13	9.7%	13	9.7%
Regular	62	46.3%	48	35.8%	65	48.5%
Bueno	24	17.9%	73	54.5%	56	41.8%
Total	134	100%	134	100%	134	100%

Figura 2

Percepción de dimensiones de la variable gestión logística



De acuerdo a los resultados, el 46.3% de los encuestados manifiestan que el nivel de aprovisionamiento es regular, el 35.8% indica que es malo y el 17.9% que es bueno. Asimismo, el 54.5% de los encuestados manifiestan que el nivel de producción es bueno, el 35.8% indica que es regular y el 9.7% expresan que el nivel es malo. Finalmente, el 48.5% indica que el nivel de distribución es regular, el 41.8% indica que es bueno y el 9.7% que es malo.

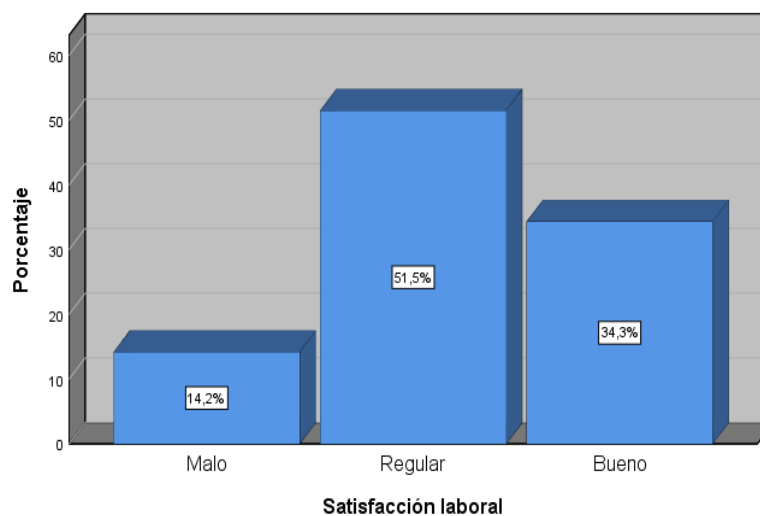
Tabla 3

Frecuencia y porcentaje de la variable satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	19	14,2%
	Regular	69	51,5%
	Bueno	46	34,3%
	Total	134	100%

Figura 3

Niveles de la variable satisfacción laboral.



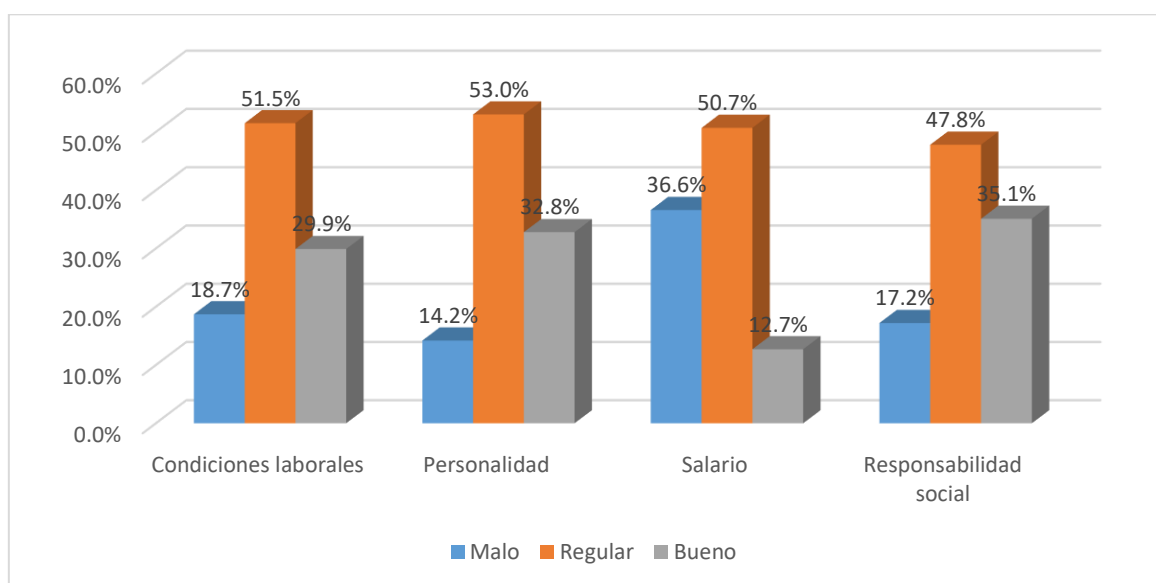
De acuerdo a los resultados se percibe que el 51.5% de los encuestados señalan que el nivel de satisfacción laboral es regular, el 34.3% de los encuestados expresan que el nivel es bueno y el 14.2% de los encuestados manifiestan que el nivel de satisfacción laboral es malo.

Tabla 4*Frecuencias y porcentaje de las dimensiones de satisfacción laboral*

Niveles	Condiciones laborales		Personalidad		Salario		Responsabilidad social	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo	25	18.7%	19	14.2%	49	36.6%	23	17.2%
Regular	69	51.5%	71	53.0%	68	50.7%	64	47.8%
Bueno	40	29.9%	44	32.8%	17	12.7%	47	35.1%
Total	134	100%	134	100%	134	100%	134	100%

Figura 4

Percepción de dimensiones de la variable satisfacción laboral.



De acuerdo a los resultados, el 51.5% de los encuestados manifiestan que el nivel de condiciones laborales es regular, el 29.9% indica que es bueno y el 18.7% que es malo. Asimismo, el 53% manifiestan que el nivel de personalidad es regular, el 32.8% indica que es bueno y el 14.2% expresan que el nivel es malo. También, el 50.7% indica que el nivel de salario es regular, el 36.6% indica que es malo y el 12.7% indica que es bueno. Finalmente, el 47.8% indican que el nivel de responsabilidad social es regular, el 35.1% mencionan que el nivel es bueno y el 17.2% manifiestan que es malo.

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H₀: No existe influencia de la gestión logística en la satisfacción laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la Provincia del Callao, 2022.

H₁: Existe influencia de la gestión logística en la satisfacción laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la Provincia del Callao, 2022.

Tabla 5

Información de prueba de ajuste de los modelos

Variables/dimensiones	Modelo	Logaritmo de verosimilitud - 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Gestión logística en la satisfacción laboral	Sólo interceptación	81,832			
	Final	18,530	63,302	2	,000
Gestión logística en las condiciones laborales	Sólo interceptación	126,258			
	Final	15,084	111,174	2	,000
Gestión logística en la personalidad	Sólo interceptación	62,266			
	Final	21,798	40,468	2	,000
Gestión logística en el salario	Sólo interceptación	85,610			
	Final	18,772	66,838	2	,000
Gestión logística en la responsabilidad	Sólo interceptación	81,485			
	Final	19,107	62,377	2	,000

Función de enlace: Logit.

De acuerdo los resultados de la tabla 5, se demostró que en la hipótesis general se muestra que la significancia es menor a 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Es decir, existe influencia de la gestión logística en la satisfacción laboral. De la misma forma, se aprecia en las hipótesis específicas, como se menciona: gestión logística en las condiciones laborales, en la personalidad, en el salario y en la responsabilidad, la significancia es menor a 0.05. Asimismo, da por entendido que existe influencia en cada una de las hipótesis específicas. Igualmente, se acepta la H_a y se rechaza la H₀.

Tabla 6*Prueba de bondad de ajuste entre las variables de estudio*

Variables/dimensiones		Chi-cuadrado	gl	Sig.
Gestión logística en la satisfacción laboral	Pearson	1,689	2	,430
	Desvianza	2,857	2	,240
Gestión logística en las condiciones laborales	Pearson	,267	2	,875
	Desvianza	,508	2	,776
Gestión logística en la personalidad	Pearson	3,711	2	,156
	Desvianza	5,724	2	,057
Gestión logística en el salario	Pearson	2,760	2	,252
	Desvianza	3,882	2	,144
Gestión logística en la responsabilidad	Pearson	1,914	2	,384
	Desvianza	3,223	2	,200

Función de enlace: Logit.

En la tabla 6, se exponen los resultados de la prueba de bondad de ajuste de los modelos, donde se observa que $p_valor > 0,05$, lo cual nos revela gestión logística en la satisfacción del usuario se ajusta al modelo de regresión logística ordinal.

Tabla 7*Estimación de parámetros*

Estimación de parámetro		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.
Umbral	[satisfacciónlaboral1 = 1]	-4,593	,548	70,142	1	,000
	[satisfacciónlaboral1 = 2]	-1,017	,353	8,299	1	,004
Ubicación	[gestiónlogística1=1]	-4,503	,656	47,156	1	,000
	[gestiónlogística1=2]	-2,255	,453	24,794	1	,000
	[gestiónlogística1=3]	0 ^a	.	.	0	.
Umbral	[condicioneslaborales1 = 1]	-5,594	,653	73,467	1	,000
	[condicioneslaborales1 = 2]	-1,136	,364	9,749	1	,002
Ubicación	[gestiónlogística1=1]	-6,803	,800	72,270	1	,000
	[gestiónlogística1=2]	-3,027	,509	35,302	1	,000
	[gestiónlogística1=3]	0 ^a	.	.	0	.
Umbral	[personalidad1 = 1]	-3,541	,492	51,790	1	,000
	[personalidad1 = 2]	-,199	,311	,410	1	,522
Ubicación	[gestiónlogística1=1]	-3,466	,608	32,488	1	,000
	[gestiónlogística1=2]	-1,019	,401	6,451	1	,011
	[gestiónlogística1=3]	0 ^a	.	.	0	.
Umbral	[salario1 = 1]	-3,481	,632	30,336	1	,000
	[salario1 = 2]	,570	,320	3,169	1	,075
Ubicación	[gestiónlogística1=1]	-4,921	,803	37,585	1	,000
	[gestiónlogística1=2]	-3,099	,650	22,706	1	,000
	[gestiónlogística1=3]	0 ^a	.	.	0	.
Umbral	[responsabilidadsocial1 = 1]	-3,973	,518	58,890	1	,000
	[responsabilidadsocial1 = 2]	-,685	,330	4,319	1	,038
Ubicación	[gestiónlogística1=1]	-4,479	,647	47,887	1	,000
	[gestiónlogística1=2]	-1,610	,421	14,616	1	,000
	[gestiónlogística1=3]	0 ^a	.	.	0	.

De acuerdo a los resultados de la estimación de parámetro, se evidencia que la gestión logística en mala, el valor de Wald es mayor a 4 (47.156) y la significancia es menor a 0.05; es predictor de la satisfacción laboral en malo el valor de Wald es mayor a 4 (70.142) y la significancia es menor a 0.05. Por lo cual, existe influencia en los niveles de la gestión logística en la satisfacción laboral. Asimismo, se tienen en las hipótesis específicas que la gestión logística en mala el valor de Wald es mayor a 4, a la vez es predictor de las condiciones laborales, personalidad salario y responsabilidad el valor de Wald son mayores que 4 y la significancia es menor a 0.05. Por lo tanto, en cada hipótesis mencionada en sus niveles existen influencia.

Tabla 8

Prueba Pseudo R cuadrado

Variables/dimensiones	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Gestión logística en la satisfacción laboral	,376	,437	,240
Gestión logística en las condiciones laborales	,564	,649	,408
Gestión logística en la personalidad	,261	,303	,154
Gestión logística en el salario	,393	,458	,256
Gestión logística en la responsabilidad	,372	,427	,228

De acuerdo a los resultados de la hipótesis general y de las específicas, se detalló de la siguiente manera: La satisfacción laboral depende al 43.7% de la gestión logística. Asimismo, en la primera hipótesis específicas se indicó que las condiciones laborales dependen al 64.9% de la gestión logística. También, en la segunda hipótesis específica se precisó que la personalidad depende al 30.3% de la gestión logística. Igualmente, se enmarcó que el salario depende al 45.8% de la gestión logística y finalmente, se percibió que la responsabilidad depende al 42.7% de la gestión logística.

V. DISCUSIÓN

En cuanto al objetivo general se concluyó que según Nagelkerke, se demostró que la satisfacción laboral al 43.7% depende de la gestión logística (P valor < 0.05). De lo que se infiere que existe influencia del gobierno digital en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de la provincial del Callao, 2022. Este resultado corroboró con las ideas de Rodríguez (2022), se verifica que el 50,7% tiene un nivel moderado en cuanto al engagement; mientras que el 56% nivel bajo en cuanto la satisfacción, sobre los factores intrínsecos el 45,3% y el 56% sobre factores extrínsecos. Se puede concluir que, hay una relación directa entre las variables con un valor de 36,6% y 30,2%, respectivamente.

Frente a estos resultados contrastamos con la teoría de los factores de Morillo (2014) quien manifiesta que todos los seres humanos poseen dos cualidades: los que provienen de factores estimulantes que le brindan satisfacción, cuando cumple con sus funciones de manera eficiente, buscando el reconocimiento y ello influye positivamente en su desempeño. Por otro lado, también se menciona que existen necesidades básicas según Maslow, manifiesta que debe existir una jerarquía en base a las necesidades de la persona, partiendo desde el hambre, llegar a la autorrealización como seres autónomos los que se inspiran en realizar una serie de actividades para conseguir lo que desean en un determinado tiempo Ayres y Malouff (2015).

Asimismo, tomando en cuenta la logística, en sus principios se conoce como una actividad que brinda insumos a una empresa, para que pueda concretar sus actividades, mediante el abastecimiento de los insumos requeridos Novack, y otros (1995). Desde la década de los 60 se fue implementando este concepto, ya que en el ámbito empresarial estaba asociado a la satisfacción de los clientes, estos al recibir los insumos dentro de su flujo de abastecimiento, se sentían satisfechos por obtenerlo en un tiempo esperado, respetando los tiempos establecidos. Estas funciones de la logística van de la mano con la satisfacción de los clientes Novack, y otros (1995). A inicios del 2000 se tome en cuenta que la coordinación que existe para llevar los insumos al almacén de las empresas se realiza en base a una serie de pasos, que deben seguir para poder obtener la materia prima que necesita y con ello realizar la transformación de esta materia, para poder brindar un producto terminado Prado y García (2001).

Según Mora (2014), se puede concluir que, la revisión de la bibliografía presenta una carencia de mecanismos que puedan medir la satisfacción de ese tipo de trabajadores. Por ello se busca proponer instrumentos vigentes que puedan medir la satisfacción, a través de cambios que se puedan dar en base a la teoría que respalda este estudio. Por ello se busca que este modelo de evaluación de la satisfacción sirva para conocer la percepción de estos trabajadores.

Entre las pautas que se deben seguir para lograr la satisfacción de los clientes, son aquellos acontecimientos en los cuales las personas logran involucrarse, cumpliendo sus funciones dentro de la empresa, ya que estos factores internos le brindan motivación y cumple con los planes que le han brindado en los tiempos establecidos brindando su esfuerzo, para cumplir con las metas establecidas en base a ello, las actividades deben ser con el consentimiento de los colaboradores para lograr el compromiso en el trabajo Nápoles, y otros (2016).

En referencia al primer objetivo específico, se concluyó que las condiciones laborales al 64.9% dependen de la gestión logística (P valor < 0.05). De lo que se infiere que existe influencia de la gestión logística en las condiciones laborales de los trabajadores en una municipalidad distrital de la Provincia del Callao, 2022. Este estudio tiene una semejanza con la tesis de Palao (2022), quien en sus hallazgos estableció que hay una relación directa de un 82%, en cuanto a la gestión logística adecuada, la comuna podrá cumplir con los objetivos planteados al inicio del año; además que los usuarios estarán satisfechos debido a que se ha mejorado su calidad de vida en los últimos años.

También, hay una semejanza con la tesis de Quijije (2021) donde se puede verificar que el personal que trabaja en el área de logística debe estar capacitado de manera constante, ya que existen herramientas tecnológicas que les puedan permitir optimizar los procesos. Con ello desarrollar un trabajo adecuado para poder distribuir los bienes o servicios de manera adecuada, partiendo desde el almacén hasta el cliente final. Se concluye que, las pymes que aplican las tecnologías de la información a sus procesos de logística tienen mejores resultados y menos mermas.

En referencia al segundo objetivo específico, se concluyó que la personalidad al 30.3% depende de la gestión logística (P valor < 0.05). Lo cual evidencia que existe influencia de la gestión logística en la personalidad de los

trabajadores en una municipalidad distrital de la Provincia del Callao, 2022. Este estudio, tiene semejanza con la tesis de Mijahuanca (2021), quien comprueba que la gestión incide directamente en la satisfacción de los usuarios; ya que según el servicio que estos reciben por parte de los trabajadores quedarán satisfechos por ellos se debe cuidar la forma de la que se atiende a los usuarios brindándole facilidades y accesos eficiente.

En la misma línea también coincidimos con la teoría de la Administración estructural funcional y sistémica, que nace de la idea de que todo estudio siempre se enfoca en la búsqueda de la calidad, donde el trabajador brinda con su esfuerzo una atención mediante una institución pública, es por ello que estos conceptos generales de administración, el cual brinda las pautas, para que el gerente pueda administrar, de manera adecuada los recursos de los cuales dispone para poder direccionar el esfuerzo de sus colaboradores Y lograr la mejora en el ámbito operativo.

De la misma forma coincide con las teorías que sustentan la satisfacción laboral según De la Cruz (2012) analizó el trabajo de Maslow, propone que el desarrollo del ser humano considera diversas etapas donde en cada una figura necesidades diversas, desde las fisiológicas hasta las de autorrealización; las cuales demandan que la persona pueda suplir estos requerimientos. Es por ello, que se busca formas de cómo la persona pueda lograr satisfacer sus necesidades.

De esa manera, es cómo se procede los análisis sobre el crecimiento de la persona, desde su naturaleza hasta la trascendencia que pueda tener dentro del grupo social. Es por ello que, siempre cuenta con metas a corto y a largo plazo, según sean sus necesidades la persona impone la jerarquización para sí mismo.

En referencia al tercer objetivo específico, se concluyó que el salario al 45.8% depende de la gestión logística ($P_{valor} < 0.05$). Lo cual indica que existe influencia de la gestión logística en el salario de los trabajadores en una municipalidad distrital de la Provincia del Callao, 2022. Hay una similitud con la tesis de Gálvez y Zavala (2020), se puede verificar que hay una relación directa e importante entre las variables, con un valor de 0.744; lo cual demuestra que una gestión llevada adecuadamente, trae como resultado un buen desempeño de los colaboradores; en cuanto al desarrollo de sus responsabilidades dentro de la

entidad; por lo cual esta investigación recomienda que los gestores deben tomar capacitación para poder actualizarse en cuanto a las estrategias de administración.

Asimismo, se encontró una coincidencia con la tesis Castellanos y Olivares (2021), quienes verificaron que las entidades que emplean la mejor forma su estructura organizacional, la distribución del trabajo y los recursos y respetan las actividades según los procesos y respetando la planificación tendrán mejores resultados en los procesos logísticos ya que está tiene un orden que no puede ser roto, también encontramos coincidencias en la teoría de los dos factores según De la Cruz (2012) citando a Herzberg, Mausner y Snyderman (1959) quienes toman en cuenta el estudio intrínseco, el cual está relacionado a la parte interna de la persona, está puede tener sus parámetros de satisfacción; además se busca que siempre está satisfacción en el trabajo sea positiva, para que la persona encamine sus esfuerzos hacia la consecución de las metas que propone la organización. Esta se basa en las relaciones que establece con sus compañeros de trabajo, para poder cumplir con las tareas asignadas.

En referencia al cuarto objetivo específico, se concluyó que la responsabilidad al 42.7% depende de la gestión logística (P valor < 0.05). Lo cual indica que existe influencia de la gestión logística en la responsabilidad de los trabajadores en una municipalidad distrital de la Provincia del Callao, 2022, existiendo una similitud con la tesis de Barriga (2020) quien concluye que la gestión logística llevada a cabo respetando las actividades programadas en la planificación tendrá mejores resultados en cuanto a las compras y contrataciones que se pueden realizar en favor de las necesidades de la comuna, debido a que se está administrando los recursos del Estado, para poder cumplir con las necesidades de esta institución gubernamental.

De la misma forma, hay una similitud con la tesis Calzado (2020) cuyos resultados hallados muestran que 56% menciona que el proceso de almacenaje es regular en relación a la capacidad almacenamiento, otra manera de poder manejar las cargas en los almacenes según los balances y la demanda que tienen los usuarios, acerca del producto, el nivel de servicio y el check-in. Los resultados buscan proporcionar acciones de mejora en esta última fase, a través de una herramienta de trabajo de operador logístico el cual permite enfocarse en cada uno de los procesos a poder observar las deficiencias.

También, hay una coincidencia con la tesis de Pedraza (2020) se puede verificar que 45,7% muestra un nivel medio en cuanto a la satisfacción laboral; mientras que el 53% muestran un nivel bajo, en cuanto a los factores extrínsecos. Por lo cual se puede verificar que la donde el personal está relacionado directamente con el ambiente de trabajo y las condiciones de crecimiento profesional que se les brinda a los colaboradores para que puedan estar satisfechos en un centro de labor. De la misma manera, Hernández (2019), quien concluyó que este modelo de valoración de la satisfacción sirva para conocer la percepción de estos trabajadores.

Márquez (2012) mencionó que, dentro del campo de trabajo, actualmente se busca que el modelo de gestión por competencias obtenga resultados eficientes, ya que los trabajadores de una empresa pueden adaptarse a las pautas brindadas según sus funciones. Para ello, es necesario que estos trabajadores cuenten con la preparación adecuada que les ayude a realizar un trabajo óptimo en el campo donde se desempeñan. Además, se busca que estas habilidades que posee cada trabajador se han aplicado de manera rigurosa a los procesos de selección, ya que con ello se busca contar con trabajadores que tengan un perfil adecuado, en cuanto a las necesidades que tenga el puesto laboral, ya que estos conocimientos técnicos y canales que venga el nuevo colaborador contribuye a alcanzar las metas de la institución. Con el transcurrir del tiempo, las actividades logísticas se van ligando de manera directa con la satisfacción del cliente final, ya que las empresas al momento de adquirir sus insumos, hacen uso de los servicios para poder adquirirlos y obtenerlos en el tiempo pactado Ballou (2004). Finalmente, Bowersox, y otros (2006) el tiempo es uno de los factores que está relacionado con la logística, ya que él la demora me proporciona costos adicionales a la empresa; por ello que se debe mejorar el sistema de aprovisionamiento. La data mostrada sobre las teorías consultadas, Servera-francés, David. El cual resalta la esencialidad de la gestión logística, ya que se convierte en un indicador de calidad; por lo tanto, de brindar satisfacción a los usuarios Servera (2010).

VI. CONCLUSIONES

Primera. El estudio concluyó que, según el objetivo general planteado se demostró que la satisfacción laboral al 43.7% depende de la gestión logística (Pvalor < 0.05). De lo que se infiere que existe influencia de la gestión logística en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de la Provincia del Callao, 2022.

Segunda. En el primer objetivo específico se determinó que las condiciones laborales al 64.9% depende de la gestión logística (Pvalor < 0.05). De lo que se infiere que existe influencia de la gestión logística en las condiciones laborales de los trabajadores en una municipalidad distrital de la Provincia del Callao, 2022.

Tercera. En el segundo objetivo específico, se determinó que la personalidad al 30.3% depende de la gestión logística (Pvalor < 0.05). Lo cual evidencia que existe influencia de la gestión logística en la personalidad de los trabajadores en una municipalidad distrital de la Provincia del Callao, 2022.

Cuarta. En el tercer objetivo específico, se determinó que el salario al 45.8% depende de la gestión logística (Pvalor < 0.05). Lo cual indica que existe influencia de la gestión logística en el salario de los trabajadores en una municipalidad distrital de la Provincia del Callao, 2022.

Quinta. En el tercer objetivo específico, se determinó que la responsabilidad al 42.7% depende de la gestión logística (Pvalor < 0.05). Lo cual indica que existe influencia de la gestión logística en la responsabilidad de los trabajadores en una municipalidad distrital de la Provincia del Callao, 2022.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Al gerente municipal que tome en cuenta los resultados del estudio e implemente medidas pertinentes orientados a mejorar la gestión logística de la entidad en cuanto a la atención oportuna, cantidad y calidad de bienes y servicios de tal manera que los usuarios internos tengan satisfacción laboral.

Segunda. A los gerentes o jefes de área que las condiciones laborales dependen fuertemente de la existencia de buena gestión logística a través de la existencia los recursos e insumos disponibles en cantidad y calidad.

Tercera. En alguna medida la personalidad de los trabajadores depende de la gestión logística de acuerdo a los resultados de la investigación, sugerir a los gerentes de diversas áreas que invoquen a los trabajadores de la comuna a ser proactivos y empáticos a falta de alguna deficiencia de recursos para el cumplimiento de los fines laborales.

Cuarta. Debido a la gran cantidad de trabajadores por servicios de terceros o denominados locadores en algunos meses se puede interrumpir las labores debido a la falta de recursos o insumos. Sugerir al gerente municipal que a través de la gerencia de personal y logística planificar la permanencia continua de loa trabajadores para no perjudicar su salario mensual.

Quinta. Definitivamente la responsabilidad depende en alguna medida de la gestión logística, en el caso de la deficiencia de gestión logística de inexistencia o limitados recursos existentes para desarrollar las actividades laborales, se sugiere a los gerentes de área sostener reuniones periódicas de motivación para el cumplimiento labor de los trabajadores municipales.

REFERENCIAS

- Ayres, J. & Malouff, J. (2015). Problem-solving training to help workers increase positive affect, job satisfaction and life satisfaction. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 16, (3), pp. 279-294.
- Álvarez, G., Zurita, I. y Álvarez, J. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la entidad Austroseguridad Cía. Ltda. *Dominio de las Ciencias*, 6(1), 429-465.
- América Economía (31 de mayo de 2017). Outsourcing logístico: Mayor rentabilidad para las entidades peruanas. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/outsourcing-logistico-mayor-rentabilidad-para-las-entidades-peruana>
- Amezquita, J., Castro, Á. y Henao, C. (2018). Caracterización de la Línea de Investigación Redes Informáticas y Software del Centro de Gestión de Mercados Logística y Tecnologías de la Información. *Reto*, 6(1), 46-60.
- Apablaza, F. (2020). La satisfacción laboral y la satisfacción del cliente en la atención brindada en el Club Departamental Arequipa. *Revista de Investigaciones de la Universidad Le Cordon Bleu*, 7(2), 29-41.
- Arias, A. (2020). Gestión de Aprovisionamiento adaptado a MyPEs Comercializadoras de Productos de Consumo Masivo para incrementar las Utilidades Operacionales en Lima, Perú. *Neumann Business Review*, 6(1), 27-53.
- Ballou, R. H. (2004). Logística. Administración de la cadena de suministro. México: Prentice Hall. Pearson Educación.
- Barriga, A. (2020). *Gestión logística y su influencia en los procesos de adquisiciones y contrataciones de la Municipalidad Provincial de Tacna, periodo 2017* (Tesis de maestría) Universidad Privada de Tacna, Perú.
- Bowersox, D. J., Closs, D. J. & Bixby Cooper, M. (2006). Supply Chain Logistics Management. New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Calzado, D. (2020). La gestión logística de almacenes en el desarrollo de los operadores logísticos. *Ciencias Holguín*, 26(1), 59-73.
- Cardona, D., Balza, V. y Henríquez, G. (2017). Innovación en los procesos logísticos: retos locales frente al desarrollo Global.

- Castellanos, K., & Olivares, M. (2021). Procesos organizacionales de la gestión logística en las entidades distribuidoras de productos lácteos. *Talento-Revista de Administración*, 3(1), 45-56.
- Clares, J. y Cambrón, A. (2018). Desarrollo y asentamiento del vídeo bajo demanda (VOD) en España: el caso de Filmin. *Profesional de la Información*, 27(4), 909-920.
- Cherres, C., Saá, M. y Chaluisa, S. (2020). Pedidos y transporte: Una unidad estratégica de estudio en indicadores logísticos de la nueva era. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(9), 468-488.
- Dawes, R. (2009). Theory of work adjustment. Recuperado de http://careersintheory.files.wordpress.com/2009/10/theories_twa.pdf
- De la Cruz, R. (2012). La satisfacción laboral "estado emocional positivo Satisfacción laboral. Una aproximación teórica. Disponible en: www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm.(fecha de consulta: 1de octubre del 2018)
- Díaz, H., García y N. Porcell (2008). Las Pymes: costos en la cadena de abastecimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, mayo-agosto 63: 5-22. [[Links](#)]
- Díaz, C. y David, S. (2017). Análisis de la función de distribución/despacho bajo el modelo Scor y los costos logísticos relacionados. Caso: entidades de familia del sector de alimentos de la ciudad de Bogotá DC.
- Fernández, A. (2020). *Planificación y gestión de la demanda*. COML0210. IC Editorial.
- García, D. (2020). Actividades de apoyo de la gestión logística en la industria petrolera división occidente. *Talento-Revista de Administración*, 2(3), 35-46.
- Gálvez, K. y Zavala, D. (2020). *El Desempeño y la Gestión Logística en la Municipalidad Distrital de Huaso* (Tesis de maestría) Universidad Católica Trujillo, Perú.
- González, A., Aponte, B., González, A. y Vasquez, F. (2018). Procesos de negocio de la cadena de suministro avícola. *Revista Venezolana de gerencia*, 23(82), 479-495.
- González, M. (2018). *Gestión de pedidos y stock*. COML0309. IC Editorial.

- Hernández Salazar, L. V. (2019). *Diseño y aplicación de un modelo de medición de satisfacción laboral para teletrabajadores en Colombia. Caso entidad de Salud* (Doctoral dissertation, Bogotá: Universidad Externado de Colombia, 2019). <https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/2226>
- Herrera, G., & Marrugo, H. (2017). Modelo de planificación para la cadena de aprovisionamiento en una entidad del sector plástico. *Revista Espacios*, 38(53).
- Herzberg, F. (1968). How do you Motivate Employees? *Harvard Business Review*, 87507.
- González, L. (2021). Satisfacción de los clientes con los canales de atención en una entidad financiera de Arequipa. Estudio en tiempos de la covid 191. *Revista Arbitrada: Orinoco, Pensamiento y Praxis*, (13), 70-81.
- Laura, E. & Flores, A. (2020). La tercerización en ESSALUD como mecanismo de satisfacción de clientes. *Revista veritas et scientia-upt*, 9(1), 19-27.
- Lawler, E. (1973). *Motivation in work organizations*. Monterey, California: Brooks/Cole Publishing.
- Locke, E. (1968). What is job satisfactory? Documento de trabajo presentado en la American Psychological Association Convention, San Francisco, California. Recuperado de http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?_nfpb=true&_ERICExtSearch_SearchValue_0=ED023138&ERICExtSearch_SearchType_0=no&accno=ED023138.
- López, J. y Cárdenas, D. (2017). Gestión de la logística humanitaria en las etapas previas al desastre: revisión sistemática de la literatura. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 7(2), 203-216.
- Macías, R., Ramírez, O. y Marmolejo, I. (2020). Gestión logística en almacén con análisis ABC. *Ingenio y Conciencia Boletín Científico de la Escuela Superior Ciudad Sahagún*, 7(14), 39-46.
- Márquez, P. (2012). *Cómo crear un entorno de trabajo seguro. Organización y gestión económica de la salud laboral*. Madrid: Thomson.

- Martínez, J., Cardeño, E., Ramírez, W., & Durán, S. (2017). Liderazgo transformacional como estrategia de adaptación en la gestión logística entidadrial. *Desarrollo gerencial*, 9(2), 140-157.
- Maraví, G., Matuk, D., & Chong, M. (2019). Impacto de la infraestructura en las operaciones logísticas. Gestión de carga y entrega de mercancías. *Memoria Investigaciones en Ingeniería*, (17), 31-46.
- Mijahuanca, W. (2021). *Incidencia de la gestión de calidad en la satisfacción laboral según el personal administrativo de la Municipalidad de Carabayllo 2019* (Tesis de maestría) Universidad Nacional Enrique Guzmán La Valle. <http://hdl.handle.net/20.500.14039/6497>
- Molinillo, S. (2020). *Distribución comercial aplicada*. ESIC.
- Morán, M., Fínez, M. y Fernández, E. (2017). Sobre la felicidad y su relación con tipos y rasgos de personalidad. *Clínica y salud*, 28(2), 59-63.
- Mora, L. (2014). *Gestión logística integral*. Bogotá. ECOE.
- Morillo, I. (2014). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del departamento. *Revista Sapiens*, 7, (001), pp. 43-57
- Nápoles, L., Tamayo, P. & Moreno, M. (2016) Medición y mejora de la satisfacción de los clientes internos en instituciones universitarias. *Ciencias Holguín*, 22(2), 1-16. <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181545579003.pdf>
- Novack, R. A., Langley, C. J. & Rinehart, L. M. (1995). *Creating Logistics Value*. Council of Logistics Management. Illinois: Oak Brook.
- Nunura, J. y García, M. (2021). La mezcla del marketing y la satisfacción del cliente en la Unidad Educativa Particular Redemptio, Jipijapa, Manabí, Ecuador: La mezcla del marketing y la satisfacción del cliente. *Revista Científica Sinapsis*, 1(19).
- Oliveros, M., Carrillo, Á., Novoa, M. y Varón, M. (2018). Caracterización de los procesos de atención y flujo de pacientes de la ruta integral de atención en salud materno-perinatal: caso red pública hospitalaria del norte de Cundinamarca. *Avances: Investigación en Ingeniería*, 15(1), 30-47.
- Palao, E. (2022). *Rotación de personal y la gestión logística de la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2021* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83345>

- Pedraza, N. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*. <https://orcid.org/0000-0001-9566-2880>
- Peña, S., Serna, J. y Ramírez, D. (2021). *Diagnóstico y propuesta de adquisición de habilidades digitales en el área de aprovisionamiento de ENEL Colombia* (Master's thesis, Maestría en Creación y Dirección de Entidades).
- Phowell, D. y Yactayo, A. (2021). Clima organizacional y su relación con la satisfacción del cliente en la entidad ozonomedica. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(1), 101-123.
- Prado, J.C., García, A. (2001). Dirección logística y de producción. Ed. Universidad de Vigo, Vigo.
- Quiroga, J. y Monroy, J. (2020). Herramienta computacional para la gestión de abastecimiento en entidades distribuidoras de Ibagué. *Vía innova*, (7), 33-40.
- Quijije, C. (2021). *Impacto de la tecnología en la gestión logística de las PYMES guayaquileñas: sector Vía Daule* (Bachelor's thesis).
- Rodríguez, S., López, J., Pantoja, V. y Gómez, J. (2017). Modelo de simulación dinámica para evaluar el impacto ambiental de la producción y logística inversa de las llantas. *Ingeniería y desarrollo*, 35(2), 357-381.
- Rodríguez, J. (2022). *Gestión engagement en la satisfacción de los colaboradores de las Instituciones Públicas, 2021* (Tesis de doctorado) Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/96405>
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional* (décimo tercera edición).
- Robledo, D. (2017). Periodismo violentado en México Entre las agresiones, la autocensura y el bajo salario en provincia. *Argumentos*, 30(85), 39-61.
- Robledo, D. (2020). Condiciones laborales de las mujeres periodistas en Tamaulipas. *Comunicación y Sociedad*, 1-21.
- Servera-Francés, David (2010). Concepto y evolución de la función logística. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 20 (38), 217-234. [Fecha de Consulta 29 de septiembre de 2021]. ISSN: 0121-5051. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81819024018>

- Soler, R., Pirela, A. y Navarro, N. (2020). La gestión de riesgos en los procesos logísticos de la entidad logistics Unlimited SA Logunsa. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 195-202.
- Turner, K., Idrobo, C., Desmarais, A. y Peredo, A. (2021). Soberanía alimentaria desde el territorio: aprovisionamiento, prácticas cotidianas y el papel de las mujeres afrocolombianas en el mantenimiento de sistemas alimentarios. *Jangwa Pana*, 20(1).
- Valles, M., Villalobos, W. y Zavaleta, J. (2020). Gestión logística para mejorar la productividad en la entidad agroindustria caraz sac. *Ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 7(2).
- Véliz, M., Lovato, S. y Cantos, J. (2018). La responsabilidad social corporativa y su rol en las entidades ecuatorianas. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(2), 105-117.
- Zurera, A. y Acosta, L. (2018). *Aprovisionamiento y almacenaje de alimentos y bebidas en el bar. HOTR0208*. IC Editorial.

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización

Tabla 9

Operacionalización de la gestión logística

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango por variable
Gestión logística	Díaz, García y Porcell (2008) precisó que es la identificación tres principales en la cadena de suministro: provisión, producción y distribución. Aunque insinúan la integración de todos los participantes de la cadena de suministro, los autores sólo estudian las partes susceptibles de costeo dentro de ésta, dejando a un lado la importancia de la gestión para mejorar el desempeño logístico de la cadena de suministro.	Aprovisionamiento	Planificación	1, 2, 3	Escala ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Malo 32 -74 Regular 75 - 117 Bueno 118- 160
			Seguimiento	4, 5, 6		
			Pedidos	7, 8, 9		
			Transporte	10, 11, 12		
			Almacenaje	13, 14, 15		
		Producción	Preparación de pedidos/órdenes	16, 17, 18, 19		
			Optimización de los procesos	20, 21		
		Distribución	Despacho	22, 23, 24		
			Demanda	25, 26, 27		
			Reparto	28, 29		
				30, 31, 32		
			Plazos de entrega			

Tabla 2

Operacionalización de satisfacción laboral

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango de la valoración
Satisfacción laboral	Robbins y Judge (2017) definieron: Es el sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo, que resulta de la evaluación de sus características, es demasiado amplia, aunque dicha amplitud es adecuada. (p. 80)	Condiciones laborales	Capacitación	1, 2	Escala: Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Malo 30 - 69 Regular 70 – 109 Bueno 110 - 150
			Variedad	3, 4		
			Independencia	5, 6		
			Control	7, 8		
			Retroalimentación	9, 10		
		Personalidad	Autoevaluación	11, 12		
			Puesto de trabajo	13, 14		
			Compromiso	15, 16		
			Capacidades	17, 18		
		Salario	Felicidad	19, 20		
			Estándar de vida	21, 22		
		Responsabilidad social corporativa	Compromiso	23, 24		
			Las personas	25, 26		
			Medio ambiente	27, 28		
Utilidades	29, 30					

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos



Questionario sobre la gestión logística

Estimado docente, la presente forma parte de una investigación con la finalidad de obtener información sobre los procesos que se llevan a cabo acerca de la satisfacción del cliente interno de vuestra institución, no existen preguntas correctas e incorrectas y es de carácter anónimo. Se agradece su gentil colaboración.

Instrucciones: Marca con una "X" solo una alternativa la que crea conveniente.

5. Siempre (S) 4. Casi siempre (CS) 3. A Veces (AV) 2. Casi Nunca (CN) 1. Nunca (N)

Nº	Pregunta	Escala de valoración				
		5	4	3	2	1
Dimensión 1: Aprovechamiento						
1	Existe una planificación adecuada de compras.					
2	Se planifica un control físico del inventario de los productos.					
3	Existe una planificación para el ingreso y almacenamiento de los productos.					
4	Se controla el ingreso de los pedidos.					
5	Se realiza seguimiento a los productos solicitados.					
6	Se hace un control del stock de productos.					
7	Los pedidos se realizan de forma cíclica.					
8	Se maneja un control de los pedidos ingresados.					
9	Los pedidos ingresan en el tiempo estipulado.					
10	El transporte cumple con las entregas en el tiempo debido.					
11	Se tiene unidades propias asignadas al transporte de pedidos.					
12	El transporte que se utiliza es el adecuado.					
13	Se utilizan las áreas de almacenaje adecuadas para cada tipo de producto.					
14	Los productos ingresan y se almacenan adecuadamente					
15	Los productos almacenados son clasificados adecuadamente.					
Dimensión 2: Producción						
16	La atención de los pedidos se realiza de manera oportuna.					
17	El inventario es adecuado para la atención de los pedidos.					
18	Los horarios son cortos para la atención de pedidos.					
19	Las solicitudes de pedidos se reciben en los tiempos debidos.					
20	Se optimizan los procesos en el traslado de los productos a su destino.					
21	Los materiales / productos se trasladan en el tiempo indicado.					
Dimensión 3: Distribución						
22	El despacho de pedidos se realiza a tiempo.					
23	Los pedidos son entregados en su totalidad.					
24	Se informan los tiempos de despacho.					
25	Las órdenes de los clientes son atendidas completamente.					
26	Los inventarios son actualizados para poder atender la demanda.					
27	Se previene de stock conforme a la demanda					
28	El reparto de productos hospitalarios es el adecuado.					
29	El reparto se ejecuta conforme a programación.					
30	Los plazos de entrega son cumplidos.					
31	Los plazos de entrega cumplen una ruta planificada.					
32	Se reportan los plazos de entrega antes de que los productos lleguen a su destino.					

Gracias por su colaboración

Questionario sobre la satisfacción laboral

Estimado docente, la presente forma parte de una investigación con la finalidad de obtener información sobre los procesos que se llevan a cabo acerca de la satisfacción del cliente interno de vuestra institución, no existen preguntas correctas e incorrectas y es de carácter anónimo. Se agradece su gentil colaboración.

Instrucciones: Marca con una "X" solo una alternativa la que crea conveniente.

5. Siempre (S) 4. Casi siempre (CS) 3. A Veces (AV) 2. Casi Nunca (CN) 1. Nunca (N)

Nº	Pregunta	Escala de valoración				
		5	4	3	2	1
DIMENSIÓN 1: CONDICIONES LABORALES						
1	Recibe las capacitaciones necesario para desempeñar correctamente su labor					
2	El gerente busca convenios para facilitar capacitaciones o entrenamientos.					
3	Existe una amplia variedad de métodos para capacitar al personal					
4	Cuento con una variedad de recursos, herramienta y equipos para realizar mi trabajo					
5	La organización ofrece toda la facilidad y libertad de independencia en la ejecución de mis actividades					
6	Tiene independencia plena para desarrollar sus actividades a su modo.					
7	La institución cuenta con un control permanente en el ámbito laboral.					
8	Los jefes confían en que las personas harán un buen trabajo sin que los controle.					
9	El jefe retroalimenta a los colaboradores para enriquecer su conocimiento.					
10	La retroalimentación es de manera inmediata dando solución a todos los inconvenientes presentados en la institución.					
DIMENSIÓN 2: PERSONALIDAD						
11	Luego de haberse presentado un problema, hago una autoevaluación					
12	Se realizan autoevaluaciones con frecuencia e la entidad					
13	Considera que tiene los conocimientos necesarios para realizar las tareas propias de su puesto de trabajo					
14	En su puesto de trabajo están asignados claramente sus responsabilidades y deberes					
15	Existe compromiso de los colaboradores con la institución.					
16	Se siente comprometido con la entidad en dar, ocasionalmente un esfuerzo adicional					
17	Ante un problema en la institución tienes las capacidades necesarias para poder resolverlo					
18	Cuentas con la capacidad para cumplir los objetivos propuestos por la entidad					
DIMENSIÓN 3: SALARIO						
19	Te sientes contento u orgulloso por la actividad que realizas cotidianamente.					
20	Estas feliz con la retribución económica que te brinda la entidad					
21	Las utilidades que entrega la institución satisfacen tus necesidades					
22	Es importante para la entidad que los colaboradores tengan que cobrar sus sueldos en las fechas establecidas					
DIMENSIÓN 4: RESPONSABILIDAD SOCIAL						
23	El personal tiene un deber para que la entidad cumpla con las metas establecidas.					
24	La institución pone en marcha voluntariamente iniciativas sobre responsabilidad social corporativa					
25	Tus amigos te reciben con agrado cuando llegas a la institución doce laboras.					
26	Las personas son tratadas de manera justa, sin importar el sexo					
27	La entidad contribuye con el medio ambiente					
28	La implementa programas para reducir los efectos negativos en el medio ambiente					
29	En la compañía realizan programas sociales para poder alcanzar beneficios útiles tanto internamente como para la comunidad					
30	La entidad informa al personal sobre sus ganancias del año para la repartición de las utilidades					

Gracias por su colaboración

Anexo 3. Cálculo de muestra

N =	205
Z =	1.96
P =	0.5
Q =	0.5
d =	0.05

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

$$n = 133.896899$$

Anexo 3. Validez y confiabilidad de los instrumentos de las variables



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN LOGÍSTICA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Aprovisionamiento								
1	Existe una planificación adecuada de compras.	X		X		X		
2	Se planifica un control físico del inventario de los productos.	X		X		X		
3	Existe una planificación para el ingreso y almacenamiento de los productos.	X		X		X		
4	Se controla el ingreso de los pedidos.	X		X		X		
5	Se realiza seguimiento a los productos solicitados.	X		X		X		
6	Se hace un control del stock de productos.	X		X		X		
7	Los pedidos se realizan de forma cíclica.	X		X		X		
8	Se maneja un control de los pedidos ingresados.	X		X		X		
9	Los pedidos ingresan en el tiempo estipulado.	X		X		X		
10	El transporte cumple con las entregas en el tiempo debido.	X		X		X		
11	Se tiene unidades propias asignadas al transporte de pedidos.	X		X		X		
12	El transporte que se utiliza es el adecuado.	X		X		X		
13	Se utilizan las áreas de almacenaje adecuadas para cada tipo de producto.	X		X		X		
14	Los productos ingresan y se almacenan adecuadamente.	X		X		X		
15	Los productos almacenados son clasificados adecuadamente.	X		X		X		
Dimensión 2: Producción		Si	No	Si	No	Si	No	
16	La atención de los pedidos se realiza de manera oportuna.	X		X		X		
17	El inventario es adecuado para la atención de los pedidos.	X		X		X		
18	Los horarios son cortos para la atención de pedidos.	X		X		X		
19	Las solicitudes de pedidos se reciben en los tiempos debidos.	X		X		X		
20	Se optimizan los procesos en el traslado de los productos a su destino.	X		X		X		
21	Los materiales / productos se trasladan en el tiempo indicado.	X		X		X		
Dimensión 3: Distribución		Si	No	Si	No	Si	No	
22	El despacho de pedidos se realiza a tiempo.	X		X		X		
23	Los pedidos son entregados en su totalidad.	X		X		X		
24	Se informan los tiempos de despacho.	X		X		X		
25	Las órdenes de los clientes son atendidas completamente.	X		X		X		
26	Los inventarios son actualizados para poder atender la demanda.	X		X		X		
27	Se previene de stock conforme a la demanda.	X		X		X		
28	El reparto de productos hospitalarios es el adecuado.	X		X		X		
29	El reparto se ejecuta conforme a programación.	X		X		X		
30	Los plazos de entrega son cumplidos.	X		X		X		
31	Los plazos de entrega cumplen una ruta planificada.	X		X		X		
32	Se reportan los plazos de entrega antes de que los productos lleguen a su destino.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable []

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

Mg. Ramon Rojas Guillermiua

DNI: *25480831*

Especialidad del validador:

Gestión Pública

Lima, 27 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante.

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: CONDICIONES LABORALES								
1	Recibe las capacitaciones necesario para desempeñar correctamente su labor	X		X		X		
2	El gerente busca convenios para facilitar capacitaciones o entrenamientos	X		X		X		
3	Existe una amplia variedad de métodos para capacitar al personal	X		X		X		
4	Cuento con una variedad de recursos, herramienta y equipos para realizar mi trabajo	X		X		X		
5	La organización ofrece toda la facilidad y libertad de independencia en la ejecución de mis actividades	X		X		X		
6	Tiene independencia plena para desarrollar sus actividades a su modo	X		X		X		
7	La institución cuenta con un control permanente en el ámbito laboral	X		X		X		
8	Los jefes confían en que las personas harán un buen trabajo sin que los controle	X		X		X		
9	El jefe retroalimenta a los colaboradores para enriquecer su conocimiento	X		X		X		
10	La retroalimentación es de manera inmediata dando solución a todos los inconvenientes presentados en la institución	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: PERSONALIDAD								
		Si	No	Si	No	Si	No	
11	Luego de haberse presentado un problema, hago una autoevaluación	X		X		X		
12	Se realizan autoevaluaciones con frecuencia en la entidad	X		X		X		
13	Considera que tiene los conocimientos necesarios para realizar las tareas propias de su puesto de trabajo	X		X		X		
14	En su puesto de trabajo están asignados claramente sus responsabilidades y deberes	X		X		X		
15	Existe compromiso de los colaboradores con la institución	X		X		X		
16	Se siente comprometido con la entidad en dar, ocasionalmente un esfuerzo adicional	X		X		X		
17	Ante un problema en la institución tienes las capacidades necesarias para poder resolverlo	X		X		X		
18	Cuentas con la capacidad para cumplir los objetivos propuestos por la entidad	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: SALARIO								
		Si	No	Si	No	Si	No	
19	Te sientes contento u orgulloso por la actividad que realizas cotidianamente	X		X		X		
20	Estas feliz con la retribución económica que te brinda la entidad	X		X		X		
21	Las utilidades que entrega la institución satisfacen tus necesidades	X		X		X		



Ítem	Enunciado	Si	No	Si	No	Si	No
22	Es importante para la entidad que los colaboradores tengan que cobrar sus sueldos en las fechas establecidas	X		X		X	
DIMENSIÓN 4: RESPONSABILIDAD SOCIAL							
23	El personal tiene un deber para que la entidad cumpla con las metas establecidas	X		X		X	
24	La institución pone en marcha voluntariamente iniciativas sobre responsabilidad social corporativa	X		X		X	
25	Tus amigos te reciben con agrado cuando llegas a la institución doce laboras	X		X		X	
26	Las personas son tratadas de manera justa, sin importar el sexo	X		X		X	
27	La entidad contribuye con el medio ambiente	X		X		X	
28	La entidad implementa programas para reducir los efectos negativos en el medio ambiente	X		X		X	
29	En la compañía realizan programas sociales para poder alcanzar beneficios útiles tanto internamente como para la comunidad	X		X		X	
30	La entidad informa al personal sobre sus ganancias del año para la repartición de las utilidades	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

Mg. Ramos Reyes Guillermo

DNI: *25480831*

Especialidad del validador:

Gestión Pública

Lima, 27 de octubre del 2022

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Firma del Experto Informante.



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN LOGÍSTICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Aprovisionamiento							
1	Existe una planificación adecuada de compras.	X		X		X		
2	Se planifica un control físico del inventario de los productos.	X		X		X		
3	Existe una planificación para el ingreso y almacenamiento de los productos.	X		X		X		
4	Se controla el ingreso de los pedidos.	X		X		X		
5	Se realiza seguimiento a los productos solicitados.	X		X		X		
6	Se hace un control del stock de productos.	X		X		X		
7	Los pedidos se realizan de forma cíclica.	X		X		X		
8	Se maneja un control de los pedidos ingresados.	X		X		X		
9	Los pedidos ingresan en el tiempo estipulado.	X		X		X		
10	El transporte cumple con las entregas en el tiempo debido.	X		X		X		
11	Se tiene unidades propias asignadas al transporte de pedidos.	X		X		X		
12	El transporte que se utiliza es el adecuado.							
13	Se utilizan las áreas de almacenaje adecuadas para cada tipo de producto.	X		X		X		
14	Los productos ingresan y se almacenan adecuadamente	X		X		X		
15	Los productos almacenados son clasificados adecuadamente.	X		X		X		
	Dimensión 2: Producción	Si	No	Si	No	Si	No	
16	La atención de los pedidos se realiza de manera oportuna.	X		X		X		
17	El inventario es adecuado para la atención de los pedidos.	X		X		X		
18	Los horarios son cortos para la atención de pedidos.	X		X		X		
19	Las solicitudes de pedidos se reciben en los tiempos debidos.	X		X		X		
20	Se optimizan los procesos en el traslado de los productos a su destino.							
21	Los materiales / productos se trasladan en el tiempo indicado.	X		X		X		
	Dimensión 3: Distribución	Si	No	Si	No	Si	No	
22	El despacho de pedidos se realiza a tiempo.	X		X		X		
23	Los pedidos son entregados en su totalidad.	X		X		X		
24	Se informan los tiempos de despacho.	X		X		X		
25	Las órdenes de los clientes son atendidas completamente.	X		X		X		
26	Los inventarios son actualizados para poder atender la demanda.	X		X		X		
27	Se previene de stock conforme a la demanda	X		X		X		
28	El reparto de productos hospitalarios es el adecuado.	X		X		X		
29	El reparto se ejecuta conforme a programación.	X		X		X		
30	Los plazos de entrega son cumplidos.	X		X		X		
31	Los plazos de entrega cumplen una ruta planificada.	X		X		X		

32	Se reportan los plazos de entrega antes de que los productos lleguen a su destino.	X		X		X		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Chantal Juan Jara Aguirre

DNI: 25451905

Especialidad del validador: Gestión Educacional

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Lima, 27 de octubre del 2022



Dr. CHANTAL JARA AGUIRRE
Economista
CEL N° 7937

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: CONDICIONES LABORALES							
1	Recibe las capacitaciones necesario para desempeñar correctamente su labor	X		X		X		
2	El gerente busca convenios para facilitar capacitaciones o entrenamientos.	X		X		X		
3	Existe una amplia variedad de métodos para capacitar al personal	X		X		X		
4	Cuento con una variedad de recursos, herramienta y equipos para realizar mi trabajo	X		X		X		
5	La organización ofrece toda la facilidad y libertad de independencia en la ejecución de mis actividades	X		X		X		
6	Tiene independencia plena para desarrollar sus actividades a su modo.	X		X		X		
7	La institución cuenta con un control permanente en el ámbito laboral.	X		X		X		
8	Los jefes confían en que las personas harán un buen trabajo sin que los controle.	X		X		X		
9	El jefe retroalimenta a los colaboradores para enriquecer su conocimiento.	X		X		X		
10	La retroalimentación es de manera inmediata dando solución a todos los inconvenientes presentados en la institución.							
	DIMENSIÓN 2: PERSONALIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Luego de haberse presentado un problema, hago una autoevaluación	X		X		X		
12	Se realizan autoevaluaciones con frecuencia e la entidad	X		X		X		
13	Considera que tiene los conocimientos necesarios para realizar las tareas propias de su puesto de trabajo	X		X		X		
14	En su puesto de trabajo están asignados claramente sus responsabilidades y deberes	X		X		X		
15	Existe compromiso de los colaboradores con la institución.	X		X		X		
16	Se siente comprometido con la entidad en dar, ocasionalmente un esfuerzo adicional	X		X		X		
17	Ante un problema en la institución tienes las capacidades necesarias para poder resolverlo	X		X		X		
18	Cuentas con la capacidad para cumplir los objetivos propuestos por la entidad	X		X		X		

	DIMENSIÓN 3: SALARIO	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Te sientes contento u orgulloso por la actividad que realizas cotidianamente.	X		X		X		
20	Estas feliz con la retribución económica que te brinda la entidad	X		X		X		
21	Las utilidades que entrega la institución satisfacen tus necesidades	X		X		X		
22	Es importante para la entidad que los colaboradores tengan que cobrar sus sueldos en las fechas establecidas	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: RESPONSABILIDAD SOCIAL	Si	No	Si	No	Si	No	
23	El personal tiene un deber para que la entidad cumpla con las metas establecidas.	X		X		X		
24	La institución pone en marcha voluntariamente iniciativas sobre responsabilidad social corporativa	X		X		X		
25	Tus amigos te reciben con agrado cuando llegas a la institución doce laboras.	X		X		X		
26	Las personas son tratadas de manera justa, sin importar el sexo	X		X		X		
27	La entidad contribuye con el medio ambiente	X		X		X		
28	La implementa programas para reducir los efectos negativos en el medio ambiente	X		X		X		
29	En la compañía realizan programas sociales para poder alcanzar beneficios útiles tanto internamente como para la comunidad	X		X		X		
30	La entidad informa al personal sobre sus ganancias del año para la repartición de las utilidades	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Chantal Juan Jara Aguirre

DNI: 25451905

Especialidad del validador: Gestión Educacional

Lima, 27 de octubre del 2022

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN LOGÍSTICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Aprovisionamiento							
1	Existe una planificación adecuada de compras.	X		X		X		
2	Se planifica un control físico del inventario de los productos.	X		X		X		
3	Existe una planificación para el ingreso y almacenamiento de los productos.	X		X		X		
4	Se controla el ingreso de los pedidos.	X		X		X		
5	Se realiza seguimiento a los productos solicitados.	X		X		X		
6	Se hace un control del stock de productos.	X		X		X		
7	Los pedidos se realizan de forma cíclica.	X		X		X		
8	Se maneja un control de los pedidos ingresados.	X		X		X		
9	Los pedidos ingresan en el tiempo estipulado.	X		X		X		
10	El transporte cumple con las entregas en el tiempo debido.	X		X		X		
11	Se tiene unidades propias asignadas al transporte de pedidos.	X		X		X		
12	El transporte que se utiliza es el adecuado.							
13	Se utilizan las áreas de almacenaje adecuadas para cada tipo de producto.	X		X		X		
14	Los productos ingresan y se almacenan adecuadamente	X		X		X		
15	Los productos almacenados son clasificados adecuadamente.	X		X		X		
	Dimensión 2: Producción	Si	No	Si	No	Si	No	
16	La atención de los pedidos se realiza de manera oportuna.	X		X		X		
17	El inventario es adecuado para la atención de los pedidos.	X		X		X		
18	Los horarios son cortos para la atención de pedidos.	X		X		X		
19	Las solicitudes de pedidos se reciben en los tiempos debidos.	X		X		X		
20	Se optimizan los procesos en el traslado de los productos a su destino.							
21	Los materiales / productos se trasladan en el tiempo indicado.	X		X		X		
	Dimensión 3: Distribución	Si	No	Si	No	Si	No	
22	El despacho de pedidos se realiza a tiempo.	X		X		X		
23	Los pedidos son entregados en su totalidad.	X		X		X		
24	Se informan los tiempos de despacho.	X		X		X		
25	Las órdenes de los clientes son atendidas completamente.	X		X		X		
26	Los inventarios son actualizados para poder atender la demanda.	X		X		X		
27	Se previene de stock conforme a la demanda	X		X		X		
28	El reparto de productos hospitalarios es el adecuado.	X		X		X		
29	El reparto se ejecuta conforme a programación.	X		X		X		

30	Los plazos de entrega son cumplidos.	X		X		X	
31	Los plazos de entrega cumplen una ruta planificada.	X		X		X	
32	Se reportan los plazos de entrega antes de que los productos lleguen a su destino.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Dr. Janampa Acuña, Nerio

DNI: 28270171

Especialidad del validador: Doctor en Contabilidad

10 de noviembre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: CONDICIONES LABORALES							
1	Recibe las capacitaciones necesario para desempeñar correctamente su labor	X		X		X		
2	El gerente busca convenios para facilitar capacitaciones o entrenamientos.	X		X		X		
3	Existe una amplia variedad de métodos para capacitar al personal	X		X		X		
4	Cuento con una variedad de recursos, herramienta y equipos para realizar mi trabajo	X		X		X		
5	La organización ofrece toda la facilidad y libertad de independencia en la ejecución de mis actividades	X		X		X		
6	Tiene independencia plena para desarrollar sus actividades a su modo.	X		X		X		
7	La institución cuenta con un control permanente en el ámbito laboral.	X		X		X		
8	Los jefes confían en que las personas harán un buen trabajo sin que los controle.	X		X		X		
9	El jefe retroalimenta a los colaboradores para enriquecer su conocimiento.	X		X		X		
10	La retroalimentación es de manera inmediata dando solución a todos los inconvenientes presentados en la institución.							
	DIMENSIÓN 2: PERSONALIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Luego de haberse presentado un problema, hago una autoevaluación	X		X		X		
12	Se realizan autoevaluaciones con frecuencia e la entidad	X		X		X		
13	Considera que tiene los conocimientos necesarios para realizar las tareas propias de su puesto de trabajo	X		X		X		
14	En su puesto de trabajo están asignados claramente sus responsabilidades y deberes	X		X		X		
15	Existe compromiso de los colaboradores con la institución.	X		X		X		
16	Se siente comprometido con la entidad en dar, ocasionalmente un esfuerzo adicional	X		X		X		
17	Ante un problema en la institución tienes las capacidades necesarias para poder resolverlo	X		X		X		
18	Cuentas con la capacidad para cumplir los objetivos propuestos por la entidad	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: SALARIO	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Te sientes contento u orgulloso por la actividad que realizas cotidianamente.	X		X		X		
20	Estas feliz con la retribución económica que te brinda la entidad	X		X		X		
21	Las utilidades que entrega la institución satisfacen tus necesidades	X		X		X		
22	Es importante para la entidad que los colaboradores tengan que cobrar sus sueldos en las fechas establecidas	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: RESPONSABILIDAD SOCIAL	Si	No	Si	No	Si	No	
23	El personal tiene un deber para que la entidad cumpla con las metas establecidas.	X		X		X		

24	La institución pone en marcha voluntariamente iniciativas sobre responsabilidad social corporativa	X		X		X		
25	Tus amigos te reciben con agrado cuando llegas a la institución doce laboras.	X		X		X		
26	Las personas son tratadas de manera justa, sin importar el sexo	X		X		X		
27	La entidad contribuye con el medio ambiente	X		X		X		
28	La institución implementa programas para reducir los efectos negativos en el medio ambiente	X		X		X		
29	En la compañía realizan programas sociales para poder alcanzar beneficios útiles tanto internamente como para la comunidad	X		X		X		
30	La entidad informa al personal sobre sus ganancias del año para la repartición de las utilidades	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Dr. Janampa Acuña, Nerio

DNI: 28270171

Especialidad del validador: Doctor en Contabilidad

10 de noviembre del 2022

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

Base de dato de la prueba piloto de la variable gestión logística

	Gestión logística																																	
	Aprovisionamiento															Producción						Distribución												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32		
1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	5	5	1	1	1	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5
2	5	3	1	1	1	5	1	2	3	2	3	1	1	5	3	5	5	4	5	4	3	1	1	5	3	5	5	4	5	4	5	4		
3	1	1	3	2	2	4	3	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3		
4	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	2	5	4	1	1	1	1	1	4	3	2	5	4	5	4		
5	1	1	1	1	4	5	1	1	1	1	1	5	3	3	4	5	5	5	5	5	1	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5		
6	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4		
7	4	4	3	2	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4		
8	5	4	3	2	3	5	1	2	5	1	4	3	2	5	4	5	5	1	1	4	4	3	2	5	4	5	5	1	1	4	1	4		
9	5	5	5	4	5	5	4	4	1	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
10	5	4	3	2	3	2	2	3	3	1	3	3	3	3	3	5	5	3	5	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5		
11	5	5	5	4	5	5	4	4	1	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5		
12	4	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
13	5	5	4	4	5	4	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	4	4	5	4	3	3	3	2	3	3	4	4	5	4	5	4		
14	5	5	4	4	5	3	3	1	1	3	3	3	3	4	3	5	5	4	5	4	3	3	3	4	3	5	5	4	5	4	5	4		
15	2	2	1	1	3	4	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	5	5	1	3	1	1	3	1	3	1	5	5	5	5		
16	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3		
17	3	3	2	2	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	4	4	2	4	4	2	2	1	1	1	2	4	2	4	4	4	4		
18	3	2	3	2	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4		
19	2	2	2	1	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	1	2		
20	4	5	1	2	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3	4	5	5	4	5	5	2	3	2	3	4	5	5	4	5	5	5	5		

Base de dato de la prueba piloto de la variable satisfacción laboral

	Satisfacción laboral																														
	Condiciones laborales										Personalidad								Salario				Responsabilidad social								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	5	1	1	5	1	1	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	1	1	1	1
2	5	3	4	1	1	1	5	3	1	5	4	1	1	5	1	1	5	5	4	2	1	1	5	1	1	5	5	4	2	2	
3	3	1	2	3	1	1	2	3	3	4	3	3	2	3	1	3	2	3	2	2	3	2	3	1	3	2	3	2	2	2	
4	3	2	1	2	1	1	1	3	4	5	1	1	2	2	2	4	4	4	1	2	1	2	2	2	4	4	4	1	2	2	
5	5	5	3	4	4	1	3	5	5	5	3	1	4	5	5	5	5	3	4	4	1	4	5	5	5	5	3	4	4	4	
6	4	4	3	4	3	3	2	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	
7	3	4	3	3	3	2	3	5	4	5	3	2	4	5	3	4	4	5	3	4	2	4	5	3	4	4	5	3	4	4	
8	5	1	5	3	4	1	1	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
9	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
10	5	3	3	3	3	2	3	2	4	4	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
11	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
12	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
13	5	3	1	5	1	3	3	5	5	5	5	4	4	5	1	5	5	4	1	3	4	4	5	1	5	5	4	1	3	3	
14	5	4	1	5	5	3	4	5	5	5	2	5	5	5	1	5	5	4	1	3	2	5	5	1	5	5	4	1	3	3	
15	1	1	1	1	1	3	1	5	4	5	5	1	3	5	1	5	5	5	1	1	1	3	5	1	5	5	5	1	1	1	
16	5	3	2	5	4	2	3	5	4	5	3	4	4	5	3	5	5	5	3	3	4	4	5	3	5	5	5	3	3	3	
17	2	2	1	1	1	1	1	2	3	5	1	1	4	3	2	4	3	3	2	3	1	4	3	2	4	3	3	2	3	3	
18	4	3	2	3	2	1	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	1	2	2	3	3	3	4	3	4	1	2	2	
19	3	2	1	2	2	1	2	3	3	4	2	1	4	1	1	2	2	2	1	1	1	4	1	1	2	2	2	1	1	1	
20	5	2	1	3	1	5	1	5	5	5	2	2	3	5	3	5	1	5	3	4	2	3	5	3	5	1	5	3	4	4	

Resultado de la confiabilidad de la variable gestión logística

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,960	32

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	99,2000	617,116	,717	,958
VAR00002	99,3500	614,029	,772	,958
VAR00003	99,8500	626,239	,675	,959
VAR00004	100,2000	633,958	,694	,959
VAR00005	99,4500	622,997	,761	,958
VAR00006	98,7000	662,116	,273	,961
VAR00007	100,3000	633,274	,666	,959
VAR00008	100,4500	628,997	,740	,958
VAR00009	100,7500	665,671	,164	,962
VAR00010	100,4000	638,147	,685	,959
VAR00011	100,0000	635,158	,721	,958
VAR00012	99,5500	632,787	,677	,959
VAR00013	100,0500	633,945	,781	,958
VAR00014	99,5000	617,632	,785	,958
VAR00015	99,4000	623,305	,823	,958
VAR00016	98,6000	636,989	,577	,959
VAR00017	98,2000	646,695	,712	,959
VAR00018	99,3000	618,537	,803	,958
VAR00019	98,2500	648,829	,393	,961
VAR00020	98,3000	653,063	,531	,960
VAR00021	100,0000	635,158	,721	,958
VAR00022	99,5500	632,787	,677	,959
VAR00023	100,0500	633,945	,781	,958
VAR00024	99,5000	617,632	,785	,958
VAR00025	99,4000	623,305	,823	,958
VAR00026	98,6000	636,989	,577	,959
VAR00027	98,2000	646,695	,712	,959

VAR00028	99,3000	618,537	,803	,958
VAR00029	98,2500	648,829	,393	,961
VAR00030	98,3000	653,063	,531	,960
VAR00031	98,2500	648,829	,393	,961
VAR00032	98,3000	653,063	,531	,960

Resultado de la confiabilidad de satisfacción laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,954	30

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	97,2000	641,958	,585	,953
VAR00002	98,5000	638,579	,598	,953
VAR00003	98,8500	622,766	,695	,952
VAR00004	98,0500	636,576	,593	,953
VAR00005	98,7000	612,221	,804	,951
VAR00006	99,2500	648,724	,481	,954
VAR00007	98,4500	642,366	,457	,954
VAR00008	97,4000	645,516	,523	,953
VAR00009	97,4000	650,568	,500	,953
VAR00010	96,6000	669,200	,453	,954
VAR00011	98,2000	637,853	,540	,953
VAR00012	98,7000	618,747	,736	,951
VAR00013	97,8500	636,345	,649	,952
VAR00014	97,1500	634,134	,707	,952
VAR00015	98,4500	623,734	,661	,952
VAR00016	97,1000	645,147	,588	,953
VAR00017	97,3000	643,063	,543	,953
VAR00018	97,3500	646,345	,540	,953
VAR00019	98,7000	620,432	,730	,951
VAR00020	98,4500	635,208	,769	,951
VAR00021	98,7000	618,747	,736	,951
VAR00022	97,8500	636,345	,649	,952
VAR00023	97,1500	634,134	,707	,952
VAR00024	98,4500	623,734	,661	,952
VAR00025	97,1000	645,147	,588	,953
VAR00026	97,3000	643,063	,543	,953
VAR00027	97,3500	646,345	,540	,953

VAR00028	98,7000	620,432	,730	,951
VAR00029	98,4500	635,208	,769	,951
VAR00030	98,4500	635,208	,769	,951

Anexo 5. Base de dato de la muestra

	Aprovisionamiento															Gestión logística						Distribución														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32				
1	5	5	4	4	5	4	3	1	1	3	3	3	3	2	3	49	3	4	4	5	4	3	23	3	3	2	3	3	4	5	4	5	4	40	112	
2	5	5	4	4	5	3	3	1	1	3	3	3	3	4	3	50	5	5	4	5	4	3	26	3	3	4	3	5	5	4	5	4	5	4	45	121
3	2	2	1	1	3	4	1	1	1	1	1	3	1	1	3	26	1	3	1	5	5	1	16	3	1	1	3	1	5	5	5	5	5	33	75	
4	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	40	2	4	3	3	3	2	17	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	33	90	
5	3	3	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	26	2	4	2	4	4	2	18	2	1	1	1	2	4	2	4	4	4	4	29	73
6	3	2	3	2	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	37	3	4	3	4	4	3	21	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	38	96
7	2	2	2	1	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	27	3	3	2	1	2	2	13	2	2	2	2	3	3	2	1	2	1	2	22	62
8	4	5	1	2	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3	4	45	5	5	4	5	5	2	26	3	2	3	4	5	5	4	5	5	5	5	46	117
9	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	1	2	1	1	3	31	2	1	2	1	2	1	9	2	1	1	3	2	1	2	1	2	1	2	18	58
10	5	5	3	1	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	58	5	5	3	5	5	4	27	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	49	134
11	3	3	3	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	32	4	3	3	2	2	2	16	2	2	2	3	4	3	2	2	2	2	2	27	75
12	4	3	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	56	4	5	4	5	5	4	27	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	48	131
13	1	4	3	1	3	3	1	2	3	2	2	4	3	3	3	38	4	4	3	4	4	2	21	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	40	99
14	5	4	5	3	5	4	5	5	4	3	4	3	3	4	4	61	5	5	4	4	5	4	27	3	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	46	134
15	4	3	3	2	3	5	2	4	4	3	4	4	4	4	3	52	5	5	4	5	5	4	28	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	49	129
16	3	3	2	1	3	1	2	1	2	3	3	4	3	3	2	36	2	4	2	2	3	3	16	4	3	3	2	2	4	2	3	2	3	30	82	
17	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	53	4	4	4	4	5	4	25	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	44	122
18	2	1	2	2	3	3	1	1	1	1	2	3	2	3	2	29	4	5	3	4	5	2	23	3	2	3	2	4	5	3	4	5	4	5	40	92
19	4	4	3	4	4	5	3	2	3	3	3	3	3	3	4	51	3	3	3	4	5	3	21	3	3	3	4	3	3	4	5	4	5	40	112	
20	4	3	4	4	4	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	32	2	3	1	2	2	2	12	1	1	1	1	2	3	1	2	2	2	2	18	62
21	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	5	5	1	5	5	1	22	1	1	1	1	5	5	1	5	5	5	5	35	76
22	5	3	1	1	1	5	1	2	3	2	3	1	1	5	3	37	5	5	4	5	4	3	26	1	1	5	3	5	5	4	5	4	5	4	42	105
23	1	1	3	2	2	4	3	1	1	1	1	2	2	2	3	29	3	3	2	3	3	1	15	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	29	73	
24	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	4	3	2	5	4	1	19	1	1	1	1	4	3	2	5	4	5	4	31	67
25	1	1	1	1	4	5	1	1	1	1	1	5	3	3	4	33	5	5	5	5	5	1	26	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	50	109
26	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	2	40	3	4	4	4	4	3	22	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	39	101
27	4	4	3	2	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	52	4	4	4	5	4	4	25	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	44	121	
28	5	4	3	2	3	5	1	2	5	1	4	3	2	5	4	49	5	5	1	1	4	4	20	3	2	5	4	5	5	1	4	1	4	35	104	
29	5	5	5	4	5	5	4	4	1	3	4	5	4	5	5	64	5	5	5	5	5	4	29	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54	147
30	5	4	3	2	3	2	2	3	3	1	3	3	3	3	3	43	5	5	3	5	5	3	26	3	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	45	114
31	5	5	5	4	5	5	4	4	1	4	4	5	4	5	5	65	5	5	5	5	5	4	29	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54	148
32	4	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	5	5	59	5	5	5	5	5	3	28	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	52	139
33	5	5	4	4	5	4	3	1	1	3	3	3	3	3	2	49	3	4	4	5	4	3	23	3	3	2	3	3	4	4	5	4	5	4	40	112
34	5	5	4	4	5	3	3	1	1	3	3	3	3	4	3	50	5	5	4	5	4	3	26	3	3	4	3	5	5	4	5	4	5	4	45	121
35	2	2	1	1	3	4	1	1	1	1	1	3	1	1	3	26	1	3	1	5	5	1	16	3	1	1	3	1	3	1	5	5	5	33	75	
36	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	40	2	4	3	3	3	2	17	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	33	90	
37	3	3	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	26	2	4	2	4	4	2	18	2	1	1	1	2	4	2	4	4	4	4	29	73
38	3	2	3	2	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	37	3	4	3	4	4	3	21	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	38	96	
39	2	2	2	1	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	27	3	3	2	1	2	2	13	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	22	62	
40	4	5	1	2	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3	4	45	5	5	4	5	5	2	26	3	2	3	4	5	5	4	5	5	5	46	117	
41	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	1	2	1	1	3	31	2	1	2	1	2	1	9	2	1	1	3	2	1	2	1	2	1	2	18	58
42	5	5	3	1	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	58	5	5	3	5	5	4	27	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	49	134
43	3	3	3	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	32	4	3	3	2	2	2	16	2	2	2	3	4	3	2	2	2	2	27	75	
44	4	3	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	56	4	5	4	5	5	4	27	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	48	131
45	1	4	3	1	3	3	1	2	3	2	2	4	3	3	3	38	4	4	3	4	4	2	21	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	40	99
46	5	4	5	3	5	4	5	5	4	3	4	3	3	4	4	61	5	5	4	4	5	4	27	3	3	4	4	5	5	4	5	4	5	46	134	
47	4	3	3	2	3	5	2	4	4	3	4	4	4	4	3	52	5	5	4	5	5	4	28	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	49	129	
48	3	3	2	1	3	1	2	1	2	3	3	4	3	3	2	36	2	4	2	2	3	3	16	4	3	3	2	2	4	2	2	3	2	3	30	82
49	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	53	4	4	4	4	5	4	25	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	44	122	
50	2	1	2	2	3	3	1	1	1	1	2	3	2	3	2	29	4	5	3	4	5	2	23	3	2	3	2	4	5	3	4	5	4	5	40	92

51	4	4	3	4	4	5	3	2	3	3	3	3	3	3	4	51	3	3	3	4	5	3	21	3	3	3	4	3	3	3	4	5	4	5	40	112	
52	4	3	4	4	4	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	32	2	3	1	2	2	2	12	1	1	1	1	2	3	1	2	2	2	2	18	62	
53	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	5	5	1	5	5	1	22	1	1	1	1	5	5	1	5	5	5	5	35	76	
54	5	3	1	1	1	5	1	2	3	2	3	1	1	5	3	37	5	5	4	5	4	3	26	1	1	5	3	5	5	4	5	4	5	4	42	105	
55	1	1	3	2	2	4	3	1	1	1	1	2	2	2	3	29	3	3	2	3	3	1	15	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	29	73		
56	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	4	3	2	5	4	1	19	1	1	1	1	4	3	2	5	4	5	4	31	67	
57	1	1	1	1	4	5	1	1	1	1	1	1	5	3	3	33	5	5	5	5	5	1	26	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	50	109	
58	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	4	3	3	2	40	3	4	4	4	4	3	22	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	39	101	
59	4	4	3	2	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	52	4	4	4	5	4	4	25	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	44	121	
60	5	4	3	2	3	5	1	2	5	1	4	3	2	5	4	49	5	5	1	1	4	4	20	3	2	5	4	5	5	1	4	1	4	35	104		
61	5	5	5	4	5	5	4	4	1	3	4	5	4	5	5	64	5	5	5	5	5	4	29	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54	147	
62	5	4	3	2	3	2	2	3	3	1	3	3	3	3	3	43	5	5	3	5	5	3	26	3	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	45	114	
63	5	5	5	4	5	5	4	4	1	4	4	5	4	5	5	65	5	5	5	5	5	4	29	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54	148	
64	4	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	5	59	5	5	5	5	5	3	28	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	52	139	
65	5	5	4	4	5	4	3	1	1	3	3	3	3	2	3	49	3	4	4	5	4	3	23	3	3	2	3	3	4	4	5	4	5	4	40	112	
66	5	5	4	4	5	3	3	1	1	3	3	3	3	4	3	50	5	5	4	5	4	3	26	3	3	4	3	5	5	4	5	4	5	4	45	121	
67	2	2	1	1	3	4	1	1	1	1	1	3	1	1	3	26	1	3	1	5	5	1	16	3	1	1	3	1	3	1	5	5	5	33	75		
68	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	40	2	4	3	3	3	2	17	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	33	90		
69	3	3	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	26	2	4	2	4	4	2	18	2	1	1	1	2	4	2	4	4	4	4	29	73	
70	3	2	3	2	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	37	3	4	3	4	4	3	21	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	38	96		
71	2	2	2	1	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	27	3	3	2	1	2	2	13	2	2	2	2	3	3	2	1	2	1	2	22	62	
72	4	5	1	2	4	3	4	3	2	3	2	2	3	2	3	45	5	5	4	5	5	2	26	3	2	3	4	5	5	4	5	5	5	5	46	117	
73	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	1	2	1	1	3	31	2	1	2	1	2	1	9	2	1	3	2	1	2	1	2	1	2	18	58		
74	5	5	3	1	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	58	5	5	3	5	5	4	27	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	49	134	
75	3	3	3	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	32	4	3	3	2	2	2	16	2	2	2	3	4	3	3	2	2	2	2	27	75	
76	4	3	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	56	4	5	4	5	5	4	27	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	48	131	
77	1	4	3	1	3	3	1	2	3	2	2	4	3	3	3	38	4	4	3	4	4	2	21	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	40	99	
78	5	4	5	3	5	4	5	5	4	3	4	3	3	4	4	61	5	5	4	4	5	4	27	3	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	46	134	
79	4	3	3	2	3	5	2	4	4	3	4	4	4	4	3	52	5	5	4	5	5	4	28	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	49	129	
80	3	3	2	1	3	1	2	1	2	3	3	4	3	3	2	36	2	4	2	2	3	3	16	4	3	3	2	2	4	2	2	3	2	3	30	82	
81	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	53	4	4	4	4	5	4	25	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	44	122
82	2	1	2	2	3	3	1	1	1	1	2	3	2	3	2	29	4	5	3	4	5	2	23	3	2	3	2	4	5	3	4	5	4	5	40	92	
83	4	4	3	4	4	5	3	2	3	3	3	3	3	3	4	51	3	3	3	4	5	3	21	3	3	3	4	3	3	4	5	4	5	4	5	40	112
84	4	3	4	4	4	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	32	2	3	1	2	2	2	12	1	1	1	1	2	3	1	2	2	2	2	18	62	
85	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	5	5	1	5	5	1	22	1	1	1	1	5	5	1	5	5	5	5	35	76	
86	5	3	1	1	1	5	1	2	3	2	3	1	1	5	3	37	5	5	4	5	4	3	26	1	1	5	3	5	5	4	5	4	5	4	42	105	
87	1	1	3	2	2	4	3	1	1	1	1	2	2	2	3	29	3	3	2	3	3	1	15	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	29	73		
88	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	4	3	2	5	4	1	19	1	1	1	1	4	3	2	5	4	5	4	31	67	
89	1	1	1	1	4	5	1	1	1	1	1	5	3	3	4	33	5	5	5	5	5	1	26	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	50	109	
90	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	2	40	3	4	4	4	4	3	22	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	39	101	
91	4	4	3	2	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	52	4	4	4	5	4	4	25	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	44	121	
92	5	4	3	2	3	5	1	2	5	1	4	3	2	5	4	49	5	5	1	1	4	4	20	3	2	5	4	5	5	1	1	4	1	4	35	104	
93	5	5	5	4	5	5	4	4	1	3	4	5	4	5	5	64	5	5	5	5	5	4	29	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54	147	
94	5	4	3	2	3	2	2	3	3	1	3	3	3	3	3	43	5	5	3	5	5	3	26	3	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	45	114	
95	5	5	5	4	5	5	4	4	1	4	4	5	4	5	5	65	5	5	5	5	5	4	29	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54	148	
96	4	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	5	5	59	5	5	5	5	5	3	28	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	52	139	
97	5	5	4	4	5	4	3	1	1	3	3	3	3	2	3	49	3	4	4	5	4	3	23	3	3	2	3	3	4	4	5	4	5	4	40	112	
98	5	5	4	4	5	3	3	1	1	3	3	3	3	4	3	50	5	5	4	5	4	3	26	3	3	4	3	5	5	4	5	4	5	4	45	121	
99	2	2	1	1	3	4	1	1	1	1	1	3	1	1	3	26	1	3	1	5	5	1	16	3	1	1	3	1	3	1	5	5	5	33	75		
100	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	40	2	4	3	3	3	2	17	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	30	90	

101	3	3	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	26	2	4	2	4	4	2	18	2	1	1	1	2	4	2	4	4	4	4	29	73	
102	3	2	3	2	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	37	3	4	3	4	4	3	21	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	38	96	
103	2	2	2	1	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	27	3	3	2	1	2	2	13	2	2	2	2	3	3	2	1	2	1	2	22	62	
104	4	5	1	2	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3	4	45	5	5	4	5	5	2	26	3	2	3	4	5	5	4	5	5	5	5	46	117	
105	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	1	2	1	1	3	31	2	1	2	1	2	1	9	2	1	1	3	2	1	2	1	2	1	2	18	58	
106	5	5	3	1	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	58	5	5	3	5	5	4	27	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	49	134	
107	3	3	3	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	32	4	3	3	2	2	2	16	2	2	2	3	4	3	3	2	2	2	2	27	75	
108	4	3	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	4	56	4	5	4	5	5	4	27	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	48	131	
109	1	4	3	1	3	3	1	2	3	2	2	4	3	3	3	38	4	4	3	4	4	2	21	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	40	99	
110	5	4	5	3	5	4	5	5	4	3	4	3	3	4	4	61	5	5	4	4	5	4	27	3	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	46	134	
111	4	3	3	2	3	5	2	4	4	3	4	4	4	4	3	52	5	5	4	5	5	4	28	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	49	129	
112	3	3	2	1	3	1	2	1	2	3	3	4	3	3	2	36	2	4	2	2	3	3	16	4	3	3	2	2	4	2	2	3	2	3	30	82	
113	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	53	4	4	4	4	5	4	25	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	44	122	
114	2	1	2	2	3	3	1	1	1	1	2	3	2	3	2	29	4	5	3	4	5	2	23	3	2	3	2	4	5	3	4	5	4	5	40	92	
115	4	4	3	4	4	5	3	2	3	3	3	3	3	3	4	51	3	3	3	4	5	3	21	3	3	3	4	3	3	3	4	5	4	5	40	112	
116	4	3	4	4	4	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	32	2	3	1	2	2	2	12	1	1	1	1	2	3	1	2	2	2	2	18	62	
117	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	5	5	1	5	5	1	22	1	1	1	1	5	5	1	5	5	5	5	35	76	
118	5	3	1	1	1	5	1	2	3	2	3	1	1	5	3	37	5	5	4	5	4	3	26	1	1	5	3	5	5	4	5	4	5	4	42	105	
119	1	1	3	2	2	4	3	1	1	1	1	2	2	2	3	29	3	3	2	3	3	1	15	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	29	73	
120	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	4	3	2	5	4	1	19	1	1	1	1	4	3	2	5	4	5	4	31	67	
121	5	5	3	1	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	58	5	5	3	5	5	4	27	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	49	134	
122	3	3	3	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	32	4	3	3	2	2	2	16	2	2	2	3	4	3	3	2	2	2	2	27	75	
123	4	3	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	56	4	5	4	5	5	4	27	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	48	131	
124	1	4	3	1	3	3	1	2	3	2	2	4	3	3	3	38	4	4	3	4	4	2	21	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	40	99	
125	5	4	5	3	5	4	5	5	4	3	4	3	3	4	4	61	5	5	4	4	5	4	27	3	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	46	134	
126	4	3	3	2	3	5	2	4	4	3	4	4	4	4	3	52	5	5	4	5	5	4	28	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	49	129	
127	3	3	2	1	3	1	2	1	2	3	3	4	3	3	2	36	2	4	2	2	3	3	16	4	3	3	2	2	4	2	2	3	2	3	30	82	
128	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	53	4	4	4	4	5	4	25	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	44	122
129	2	1	2	2	3	3	1	1	1	1	2	3	2	3	2	29	4	5	3	4	5	2	23	3	2	3	2	4	5	3	4	5	4	5	40	92	
130	4	4	3	4	4	5	3	2	3	3	3	3	3	3	4	51	3	3	3	4	5	3	21	3	3	3	4	3	3	3	4	5	4	5	40	112	
131	4	3	4	4	4	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	32	2	3	1	2	2	2	12	1	1	1	1	2	3	1	2	2	2	2	18	62	
132	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	5	5	1	5	5	1	22	1	1	1	1	5	5	1	5	5	5	5	35	76	
133	5	3	1	1	1	5	1	2	3	2	3	1	1	5	3	37	5	5	4	5	4	3	26	1	1	5	3	5	5	4	5	4	5	4	42	105	
134	1	1	3	2	2	4	3	1	1	1	1	2	2	2	3	29	3	3	2	3	3	1	15	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	29	73	

Satisfacción laboral																																				
Condiciones laborales										Personalidad								Salario				Responsabilidad social														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30						
1	5	3	1	5	1	3	3	5	5	5	36	5	4	4	5	1	5	5	4	33	1	3	4	4	12	5	1	5	5	4	1	3	3	27	108	
2	5	4	1	5	5	3	4	5	5	5	42	5	2	5	5	1	5	5	4	32	1	3	2	5	11	5	1	5	5	4	1	3	3	27	112	
3	1	1	1	1	1	3	1	5	4	5	23	5	1	3	5	1	5	5	5	30	1	1	1	3	6	5	1	5	5	5	1	1	1	24	83	
4	5	3	2	5	4	2	3	5	4	5	38	3	4	4	5	3	5	5	5	34	3	3	4	4	14	5	3	5	5	5	3	3	3	32	118	
5	2	2	1	1	1	1	1	2	3	5	19	1	1	4	3	2	4	3	3	21	2	3	1	4	10	3	2	4	3	3	2	3	3	23	73	
6	4	3	2	3	2	1	3	3	3	4	28	3	2	3	3	3	4	3	4	25	1	2	2	3	8	3	3	4	3	4	1	2	2	22	83	
7	3	2	1	2	2	1	2	3	3	4	23	2	1	4	1	1	2	2	2	15	1	1	1	4	7	1	1	2	2	2	1	1	1	11	56	
8	5	2	1	3	1	5	1	5	5	5	33	2	2	3	5	3	5	1	5	26	3	4	2	3	12	5	3	5	1	5	3	4	4	30	101	
9	2	1	1	2	1	2	1	3	2	5	20	2	1	2	1	2	1	2	1	12	2	1	1	2	6	1	2	1	2	1	2	1	1	11	49	
10	4	3	3	5	4	1	5	5	5	5	40	3	3	5	5	3	5	4	4	32	5	5	3	5	18	5	3	5	4	4	5	5	5	36	126	
11	3	3	1	3	1	1	1	2	5	5	25	1	1	1	1	1	3	2	2	12	3	2	1	1	7	1	1	3	2	2	3	2	2	16	60	
12	4	3	4	5	5	3	2	4	5	5	40	2	3	5	4	2	4	3	4	27	3	3	3	5	14	4	2	4	3	4	3	3	3	26	107	
13	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	36	4	3	3	4	4	4	4	4	30	4	4	3	3	14	4	4	4	4	4	4	4	4	32	112	
14	5	4	3	4	3	4	4	5	4	5	41	2	2	4	5	3	4	4	4	28	4	4	2	4	14	5	3	4	4	4	4	4	4	32	115	
15	5	4	2	3	3	2	2	5	5	5	36	1	2	3	4	2	3	3	5	23	2	3	2	3	10	4	2	3	3	5	2	3	3	25	94	
16	5	3	1	5	1	1	1	3	2	4	30	1	1	2	3	3	3	3	4	20	4	2	1	2	9	3	3	3	3	4	4	2	2	24	83	
17	5	4	2	3	3	3	4	5	4	5	38	3	3	3	5	2	3	5	5	29	3	4	3	3	13	5	2	3	5	5	3	4	4	31	111	
18	4	2	1	5	2	3	2	3	4	5	31	2	3	3	3	1	2	5	5	24	3	2	3	3	11	3	1	2	5	5	3	2	2	23	89	
19	5	3	3	1	3	3	4	5	4	4	35	3	1	3	5	3	3	4	1	23	4	4	1	3	12	5	3	3	4	1	4	4	4	28	98	
20	4	3	2	2	1	1	3	4	2	2	24	1	1	1	4	2	5	2	1	17	1	1	1	1	4	4	2	5	2	1	1	1	1	17	62	
21	5	1	1	5	1	1	5	5	5	5	34	1	1	1	5	5	5	5	1	24	1	1	1	1	4	5	5	5	5	1	1	1	1	24	86	
22	5	3	4	1	1	1	5	3	1	5	29	4	1	1	5	1	1	5	5	23	4	2	1	1	8	5	1	1	5	5	4	2	2	25	85	
23	3	1	2	3	1	1	2	3	3	4	23	3	3	2	3	1	3	2	3	20	2	2	3	2	9	3	1	3	2	3	2	2	2	18	70	
24	3	2	1	2	1	1	1	3	4	5	23	1	1	2	2	2	4	4	4	20	1	2	1	2	6	2	2	4	4	4	1	2	2	21	70	
25	5	5	3	4	4	1	3	5	5	5	40	3	1	4	5	5	5	3	31	4	4	1	4	13	5	5	5	5	3	4	4	4	4	35	119	
26	4	4	3	4	3	3	2	2	3	4	32	3	4	3	4	3	4	4	4	29	2	4	4	3	13	4	3	4	4	4	4	4	4	29	103	
27	3	4	3	3	3	2	3	5	4	5	35	3	2	4	5	3	4	4	5	30	3	4	2	4	13	5	3	4	4	4	5	3	4	4	32	110
28	5	1	5	3	4	1	1	3	3	5	31	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	5	4	4	38	128	
29	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	47	4	5	5	5	5	5	5	5	39	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	5	4	4	38	143	
30	5	3	3	3	3	2	3	2	4	4	32	1	3	3	3	3	4	3	3	23	3	3	3	3	12	3	3	4	3	3	3	3	3	25	92	
31	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	46	4	5	5	5	5	5	5	5	39	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	5	4	4	38	142	
32	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	48	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	5	4	4	38	145	
33	5	3	1	5	1	3	3	5	5	5	36	5	4	4	5	1	5	5	4	33	1	3	4	4	12	5	1	5	5	4	1	3	3	27	108	
34	5	4	1	5	5	3	4	5	5	5	42	5	2	5	5	1	5	5	4	32	1	3	2	5	11	5	1	5	5	4	1	3	3	27	112	
35	1	1	1	1	1	3	1	5	4	5	23	5	1	3	5	1	5	5	5	30	1	1	1	3	6	5	1	5	5	5	1	1	1	24	83	
36	5	3	2	5	4	2	3	5	4	5	38	3	4	4	5	3	5	5	5	34	3	3	4	4	14	5	3	5	5	5	3	3	3	32	118	
37	2	2	1	1	1	1	1	2	3	5	19	1	1	4	3	2	4	3	3	21	2	3	1	4	10	3	2	4	3	3	2	3	3	23	73	
38	4	3	2	3	2	1	3	3	3	4	28	3	2	3	3	3	4	3	4	25	1	2	2	3	8	3	3	4	3	4	1	2	2	22	83	
39	3	2	1	2	2	1	2	3	3	4	23	2	1	4	1	1	2	2	2	15	1	1	1	4	7	1	1	2	2	2	1	1	1	11	56	
40	5	2	1	3	1	5	1	5	5	5	33	2	2	3	5	3	5	1	5	26	3	4	2	3	12	5	3	5	1	5	3	4	4	30	101	
41	2	1	1	2	1	2	1	3	2	5	20	2	1	2	1	2	1	2	1	12	2	1	1	2	6	1	2	1	2	1	2	1	1	11	49	
42	4	3	3	5	4	1	5	5	5	5	40	3	3	5	5	3	5	4	4	32	5	5	3	5	18	5	3	5	4	4	5	5	5	36	126	
43	3	3	1	3	1	1	1	2	5	5	25	1	1	1	1	1	3	2	2	12	3	2	1	1	7	1	1	3	2	2	3	2	2	16	60	
44	4	3	4	5	5	3	2	4	5	5	40	2	3	5	4	2	4	3	4	27	3	3	3	5	14	4	2	4	3	4	3	3	3	26	107	
45	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	36	4	3	3	4	4	4	4	4	30	4	4	3	3	14	4	4	4	4	4	4	4	4	32	112	
46	5	4	3	4	3	4	4	5	4	5	41	2	2	4	5	3	4	4	4	28	4	4	2	4	14	5	3	4	4	4	4	4	4	32	115	
47	5	4	2	3	3	2	2	5	5	5	36	1	2	3	4	2	3	3	5	23	2	3	2	3	10	4	2	3	3	5	2	3	3	25	94	
48	5	3	1	5	1	1	3	2	4	5	30	1	1	2	3	3	3	3	4	20	4	2	1	2	9	3	3	3	3	4	4	2	2	24	83	
49	5	4	2	3	3	3	4	5	4	5	38	3	3	3	5	2	3	5	5	29	3	4	3	3	13	5	2	3	5	5	3	4	4	31	111	
50	4	2	1	5	2	3	2	3	4	5	31	2	3	3	3	1	2	5	5	24	3	2	3	3	11	3	1	2	5	5	3	2	2	23	89	

51	5	3	3	1	3	3	4	5	4	4	35	3	1	3	5	3	3	4	1	23	4	4	1	3	12	5	3	3	4	1	4	4	4	4	28	98
52	4	3	2	2	1	1	3	4	2	2	24	1	1	1	4	2	5	2	1	17	1	1	1	1	4	4	2	5	2	1	1	1	1	1	17	62
53	5	1	1	5	1	1	5	5	5	5	34	1	1	1	5	5	5	5	1	24	1	1	1	1	4	5	5	5	5	1	1	1	1	1	24	86
54	5	3	4	1	1	1	5	3	1	5	29	4	1	1	5	1	1	5	5	23	4	2	1	1	8	5	1	1	5	5	4	2	2	25	85	
55	3	1	2	3	1	1	2	3	3	4	23	3	3	2	3	1	3	2	3	20	2	2	3	2	9	3	1	3	2	3	2	2	2	18	70	
56	3	2	1	2	1	1	1	3	4	5	23	1	1	2	2	2	4	4	4	20	1	2	1	2	6	2	2	4	4	4	1	2	2	21	70	
57	5	5	3	4	4	1	3	5	5	5	40	3	1	4	5	5	5	5	3	31	4	4	1	4	13	5	5	5	5	3	4	4	4	35	119	
58	4	4	3	4	3	3	2	2	3	4	32	3	4	3	4	3	4	4	4	29	2	4	4	3	13	4	3	4	4	4	2	4	4	29	103	
59	3	4	3	3	3	2	3	5	4	5	35	3	2	4	5	3	4	4	5	30	3	4	2	4	13	5	3	4	4	5	3	4	4	32	110	
60	5	1	5	3	4	1	1	3	3	5	31	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	5	4	4	38	128	
61	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	47	4	5	5	5	5	5	5	5	39	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	5	4	4	38	143	
62	5	3	3	3	2	3	2	4	4	4	32	1	3	3	3	3	4	3	3	23	3	3	3	3	12	3	3	4	3	3	3	3	3	25	92	
63	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	46	4	5	5	5	5	5	5	5	39	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	5	4	4	38	142	
64	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	48	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	5	4	4	38	145	
65	5	3	1	5	1	3	3	5	5	5	36	5	4	4	5	1	5	5	4	33	1	3	4	4	12	5	1	5	5	4	1	3	3	27	108	
66	5	4	1	5	5	3	4	5	5	5	42	5	2	5	5	1	5	5	4	32	1	3	2	5	11	5	1	5	5	4	1	3	3	27	112	
67	1	1	1	1	1	3	1	5	4	5	23	5	1	3	5	1	5	5	5	30	1	1	1	3	6	5	1	5	5	5	1	1	1	24	83	
68	5	3	2	5	4	2	3	5	4	5	38	3	4	4	5	3	5	5	5	34	3	3	4	4	14	5	3	5	5	5	3	3	3	32	118	
69	2	2	1	1	1	1	1	2	3	5	19	1	1	4	3	2	4	3	3	21	2	3	1	4	10	3	2	4	3	3	2	3	3	23	73	
70	4	3	2	3	2	1	3	3	3	4	28	3	2	3	3	3	4	3	4	25	1	2	2	3	8	3	3	4	3	4	1	2	2	22	83	
71	3	2	1	2	2	1	2	3	3	4	23	2	1	4	1	1	2	2	2	15	1	1	1	4	7	1	1	2	2	2	1	1	1	11	56	
72	5	2	1	3	1	5	1	5	5	5	33	2	2	3	5	3	5	1	5	26	3	4	2	3	12	5	3	5	1	5	3	4	4	30	101	
73	2	1	1	2	1	2	1	3	2	5	20	2	1	2	1	2	1	2	1	12	2	1	1	2	6	1	2	1	2	1	2	1	1	11	49	
74	4	3	3	5	4	1	5	5	5	5	40	3	3	5	5	3	5	4	4	32	5	5	3	5	18	5	3	5	4	4	5	5	5	36	126	
75	3	3	1	3	1	1	1	2	5	5	25	1	1	1	1	1	3	2	2	12	3	2	1	1	7	1	1	3	2	2	3	2	2	16	60	
76	4	3	4	5	5	3	2	4	5	5	40	2	3	5	4	2	4	3	4	27	3	3	3	5	14	4	2	4	3	4	3	3	3	26	107	
77	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	36	4	3	3	4	4	4	4	4	30	4	4	3	3	14	4	4	4	4	4	4	4	4	32	112	
78	5	4	3	4	3	4	4	5	4	5	41	2	2	4	5	3	4	4	4	28	4	4	2	4	14	5	3	4	4	4	4	4	4	32	115	
79	5	4	2	3	3	2	2	5	5	5	36	1	2	3	4	2	3	3	5	23	2	3	2	3	10	4	2	3	3	5	2	3	3	25	94	
80	5	3	1	5	1	1	3	2	4	5	30	1	1	2	3	3	3	3	4	20	4	2	1	2	9	3	3	3	3	4	4	2	2	24	83	
81	5	4	2	3	3	3	4	5	4	5	38	3	3	3	5	2	3	5	5	29	3	4	3	3	13	5	2	3	3	5	5	3	4	4	31	111
82	4	2	1	5	2	3	2	3	4	5	31	2	3	3	3	1	2	5	5	24	3	2	3	3	11	3	1	2	5	5	3	2	2	23	89	
83	5	3	3	1	3	3	4	5	4	4	35	3	1	3	5	3	3	4	1	23	4	4	1	3	12	5	3	3	4	1	4	4	4	28	98	
84	4	3	2	2	1	1	3	4	2	2	24	1	1	1	4	2	5	2	1	17	1	1	1	1	4	4	2	5	2	1	1	1	1	17	62	
85	5	1	1	5	1	1	5	5	5	5	34	1	1	1	5	5	5	5	1	24	1	1	1	1	4	5	5	5	5	1	1	1	1	24	86	
86	5	3	4	1	1	1	5	3	1	5	29	4	1	1	5	1	1	5	5	23	4	2	1	1	8	5	1	1	5	5	4	2	2	25	85	
87	3	1	2	3	1	1	2	3	3	4	23	3	3	2	3	1	3	2	3	20	2	2	3	2	9	3	1	3	2	3	2	2	2	18	70	
88	3	2	1	2	1	1	1	3	4	5	23	1	1	2	2	2	4	4	4	20	1	2	1	2	6	2	2	4	4	1	2	2	2	21	70	
89	5	5	3	4	4	1	3	5	5	5	40	3	1	4	5	5	5	5	3	31	4	4	1	4	13	5	5	5	5	3	4	4	4	35	119	
90	4	4	3	4	3	3	2	2	3	4	32	3	4	3	4	3	4	4	4	29	2	4	4	3	13	4	3	4	4	4	4	2	4	4	29	103
91	3	4	3	3	3	2	3	5	4	5	35	3	2	4	5	3	4	4	5	30	3	4	2	4	13	5	3	4	4	4	5	3	4	4	32	110
92	5	1	5	3	4	1	1	3	3	5	31	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	5	4	4	38	128	
93	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	47	4	5	5	5	5	5	5	5	39	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	5	4	4	38	143	
94	5	3	3	3	3	2	3	2	4	4	32	1	3	3	3	3	4	3	3	23	3	3	3	3	12	3	3	4	3	3	3	3	3	25	92	
95	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	46	4	5	5	5	5	5	5	5	39	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	5	4	4	38	142	
96	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	48	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	5	4	4	38	145	
97	5	3	1	5	1	3	3	5	5	5	36	5	4	4	5	1	5	5	4	33	1	3	4	4	12	5	1	5	5	4	1	3	3	27	108	
98	5	4	1	5	5	3	4	5	5	5	42	5	2	5	5	1	5	5	4	32	1	3	2	5	11	5	1	5	5	4	1	3	3	27	112	
99	1	1	1	1	1	3	1	5	4	5	23	5	1	3	5	1	5	5	5	30	1	1	1	3	6	5	1	5	5	5	1	1	1	24	83	
100	5	3	2	5	4	2	3	5	4	5	38	3	4	4	5	3	5	5	5	34	3	3	4	4	14	5	3	5	5	5	3	3	3	32	118	

101	2	2	1	1	1	1	1	2	3	5	19	1	1	4	3	2	4	3	3	21	2	3	1	4	10	3	2	4	3	3	2	3	3	23	73
102	4	3	2	3	2	1	3	3	3	4	28	3	2	3	3	3	4	3	4	25	1	2	2	3	8	3	3	4	3	4	1	2	2	22	83
103	3	2	1	2	2	1	2	3	3	4	23	2	1	4	1	1	2	2	2	15	1	1	1	4	7	1	1	2	2	2	1	1	1	11	56
104	5	2	1	3	1	5	1	5	5	5	33	2	2	3	5	3	5	1	5	26	3	4	2	3	12	5	3	5	1	5	3	4	4	30	101
105	2	1	1	2	1	2	1	3	2	5	20	2	1	2	1	2	1	2	1	12	2	1	1	2	6	1	2	1	2	1	2	1	1	11	49
106	4	3	3	5	4	1	5	5	5	5	40	3	3	5	5	3	5	4	4	32	5	5	3	5	18	5	3	5	4	4	5	5	5	36	126
107	3	3	1	3	1	1	1	2	5	5	25	1	1	1	1	1	3	2	2	12	3	2	1	1	7	1	1	3	2	2	3	2	2	16	60
108	4	3	4	5	5	3	2	4	5	5	40	2	3	5	4	2	4	3	4	27	3	3	3	5	14	4	2	4	3	4	3	3	3	26	107
109	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	36	4	3	3	4	4	4	4	4	30	4	4	3	3	14	4	4	4	4	4	4	4	4	32	112
110	5	4	3	4	3	4	4	5	4	5	41	2	2	4	5	3	4	4	4	28	4	4	2	4	14	5	3	4	4	4	4	4	4	32	115
111	5	4	2	3	3	2	2	5	5	5	36	1	2	3	4	2	3	3	5	23	2	3	2	3	10	4	2	3	3	5	2	3	3	25	94
112	5	3	1	5	1	1	3	2	4	5	30	1	1	2	3	3	3	3	4	20	4	2	1	2	9	3	3	3	3	4	4	2	2	24	83
113	5	4	2	3	3	3	4	5	4	5	38	3	3	3	5	2	3	5	5	29	3	4	3	3	13	5	2	3	5	5	3	4	4	31	111
114	4	2	1	5	2	3	2	3	4	5	31	2	3	3	3	1	2	5	5	24	3	2	3	3	11	3	1	2	5	5	3	2	2	23	89
115	5	3	3	1	3	3	4	5	4	4	35	3	1	3	5	3	3	4	1	23	4	4	1	3	12	5	3	3	4	1	4	4	4	28	98
116	4	3	2	2	1	1	3	4	2	2	24	1	1	1	4	2	5	2	1	17	1	1	1	1	4	4	2	5	2	1	1	1	1	17	62
117	5	1	1	5	1	1	5	5	5	5	34	1	1	1	5	5	5	5	1	24	1	1	1	1	4	5	5	5	5	1	1	1	1	24	86
118	5	3	4	1	1	1	5	3	1	5	29	4	1	1	5	1	1	5	5	23	4	2	1	1	8	5	1	1	5	5	4	2	2	25	85
119	3	1	2	3	1	1	2	3	3	4	23	3	3	2	3	1	3	2	3	20	2	2	3	2	9	3	1	3	2	3	2	2	2	18	70
120	3	2	1	2	1	1	1	3	4	5	23	1	1	2	2	2	4	4	4	20	1	2	1	2	6	2	2	4	4	4	1	2	2	21	70
121	5	2	1	3	1	5	1	5	5	5	33	2	2	3	5	3	5	1	5	26	3	4	2	3	12	5	3	5	1	5	3	4	4	30	101
122	2	1	1	2	1	2	1	3	2	5	20	2	1	2	1	2	1	2	1	12	2	1	1	2	6	1	2	1	2	1	2	1	1	11	49
123	4	3	3	5	4	1	5	5	5	5	40	3	3	5	5	3	5	4	4	32	5	5	3	5	18	5	3	5	4	4	5	5	5	36	126
124	3	3	1	3	1	1	1	2	5	5	25	1	1	1	1	1	3	2	2	12	3	2	1	1	7	1	1	3	2	2	3	2	2	16	60
125	4	3	4	5	5	3	2	4	5	5	40	2	3	5	4	2	4	3	4	27	3	3	3	5	14	4	2	4	3	4	3	3	3	26	107
126	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	36	4	3	3	4	4	4	4	4	30	4	4	3	3	14	4	4	4	4	4	4	4	4	32	112
127	5	4	3	4	3	4	4	5	4	5	41	2	2	4	5	3	4	4	4	28	4	4	2	4	14	5	3	4	4	4	4	4	4	32	115
128	5	4	2	3	3	2	2	5	5	5	36	1	2	3	4	2	3	3	5	23	2	3	2	3	10	4	2	3	3	5	2	3	3	25	94
129	5	3	1	5	1	1	3	2	4	5	30	1	1	2	3	3	3	3	4	20	4	2	1	2	9	3	3	3	3	4	4	2	2	24	83
130	5	4	2	3	3	3	4	5	4	5	38	3	3	3	5	2	3	5	5	29	3	4	3	3	13	5	2	3	5	5	3	4	4	31	111
131	4	2	1	5	2	3	2	3	4	5	31	2	3	3	3	1	2	5	5	24	3	2	3	3	11	3	1	2	5	5	3	2	2	23	89
132	5	3	3	1	3	3	4	5	4	4	35	3	1	3	5	3	3	4	1	23	4	4	1	3	12	5	3	3	4	1	4	4	4	28	98
133	4	3	2	2	1	1	3	4	2	2	24	1	1	1	4	2	5	2	1	17	1	1	1	1	4	4	2	5	2	1	1	1	1	17	62
134	5	1	1	5	1	1	5	5	5	5	34	1	1	1	5	5	5	5	1	24	1	1	1	1	4	5	5	5	5	1	1	1	1	24	86



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FLORES LEDESMA KATIA NINOZCA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Gestión logística en la satisfacción laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la Provincia del Callao, 2022", cuyo autor es MARTINEZ LA TORRE ADRIAN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 16 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FLORES LEDESMA KATIA NINOZCA DNI: 20022551 ORCID: 0000-0002-9088-5820	Firmado electrónicamente por: KFLORESL1 el 16- 01-2023 23:15:16

Código documento Trilce: TRI - 0521697