



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**La Gestión Logística y su Influencia en la satisfacción del Usuario Interno en la
Empresa GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C., LIMA 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE :
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

Cardenas Colina, Ray Ashamy (orcid.org/0000-0002-5795-8135)

ASESOR:

Dr. Huamanchumo Venegas, Henry Ismael (orcid.org/000-0003-4831-9224)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CALLAO – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A Dios, contigo siempre. Con mucho esfuerzo, amor y dedicación para mis padres y abuelos. Gracias a ustedes estoy llegando a cumplir de a poco mis sueños. Ustedes son mi vida y siempre, pase lo que pase, los tendré en mi corazón.

AGRADECIMIENTO

A las autoridades de la Universidad César Vallejo, a los Catedráticos y asesores, en especial al Dr. Henry Ismael Huamanchumo Venegas, quiénes me guiaron y condujeron hacia la culminación exitosa de mi tesis, a quiénes agradezco por sus consejos y guías para el perfeccionamiento de la misma.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	10
3.1 Tipo y diseño de investigación	10
3.2 Variables y operacionalización	10
3.3 Población, muestra y muestreo	11
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	11
3.5 Procedimientos	12
3.6 Método de análisis de datos	12
3.7 Aspectos éticos	12
IV. RESULTADOS	14
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	29
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Variable Gestión Logística.....	14
Tabla 2	Nivel Dimensión Aprovechamiento	14
Tabla 3	Nivel Dimensión Producción.....	15
Tabla 4	Nivel Dimensión Distribución.....	15
Tabla 5	Variable Satisfacción del usuario interno.....	16
Tabla 6	Nivel Dimensión Empatía	16
Tabla 7	Nivel Dimensión Capacidad de Respuesta	17
Tabla 8	Nivel Dimensión Seguridad	17
Tabla 9	Pruebas de normalidad	18
Tabla 10	Correlación gestión logística y satisfacción del usuario interno.....	19
Tabla 11	Correlación aprovisionamiento y satisfacción del usuario interno	20
Tabla 12	Correlación producción y satisfacción del usuario interno.....	21
Tabla 13	Correlación distribución y satisfacción del usuario interno	22

RESUMEN

El trabajo de investigación tiene por objetivo: Determinar la relación entre la gestión logística y la satisfacción del usuario interno en la Empresa GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C., 2022. Dentro de la metodología fue de tipo aplicada, desarrollada bajo un diseño no experimental, y a la vez transversal, transaccional, correlacional-causal. La población estuvo constituida por 90 trabajadores correspondiente a la empresa GRUPO PROMIN S.A.C. y una muestra de 50 trabajadores. Para el recojo de la información del presente estudio se optó por la técnica de la encuesta y el instrumento que se adapta mejor a la técnica que se propone es el cuestionario. En los resultados se observó el valor de significancia es 0,000 y menor a 0,05; el coeficiente de correlación Rho de Spearman tiene un valor de 0.740 que indica una correlación positiva alta entre las variables; por tanto, se toma la decisión de no aceptar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; en conclusión, existe relación entre la gestión logística y la satisfacción del usuario interno en la Empresa GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C., 2022.

Palabras clave: Gestión logística, satisfacción del usuario interno, aprovisionamiento, empatía.

ABSTRACT

The objective of the research work is: To determine the relationship between logistics management and internal user satisfaction in the Company GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C., 2022. Within the methodology, it was of an applied type, developed under a non-experimental design, and at the same time transversal, transactional, correlational-causal. The population consisted of 90 workers corresponding to the company GRUPO PROMIN S.A.C. and a sample of 50 workers. For the collection of the information of the present study, the survey technique was chosen and the instrument that best adapts to the proposed technique is the questionnaire. In the results, the significance value was observed to be 0.000 and less than 0.05; Spearman's Rho correlation coefficient has a value of 0.740, which indicates a high positive correlation between the variables; therefore, the decision is made not to accept the null hypothesis and to accept the alternative hypothesis; In conclusion, there is a relationship between logistics management and internal user satisfaction in the Company GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C., 2022.

Keywords: Logistics management, internal user satisfaction, provisioning and empathy.

I. INTRODUCCIÓN

En el contorno internacional, las empresas comerciantes no se centralizan en una considerada orientación del departamento de logística o elaborar una clara operación de distribución. Lliuya (2018) muestra que en países como España concurren casos de empresas que no tienen cambios basados en usar la tecnología, por ello, traen métodos rústicos para registrar los movimientos de la organización o investigan la manera de subsistir, en consecuencia, no existe un orden en los establecimientos, asimismo, las organizaciones de transporte investigan rebajar procesos para restar los costos, y no invierten en un procedimiento logístico porque no consideran las ganancias que pueden generar en un futuro.

Según la ADINGOR, indica el “Sistema de Gestión Logística”, proporciona y hace conocer a la gestión logística como un procedimiento primordial para la compañía, ya que abastece una indiscutible ventaja competitiva ante la competencia no solo por alcanzar fidelizar a un comprador sino también rebajar costos. Conforme con Cherres y Chaluisa (2020) se han mostrado adelantos notables sobre logística en América Latina, pero las organizaciones no saben ejecutarlo adecuadamente, ya que se usan procesos antiguos a diferencia de industrias globales, se halló fallas con relación a la comunicación, en resultado hubo fallas de tiempo de las entregas, muy pocas se agitan por efectuar con estándares de calidad a través de la adecuación al instante.

En el contorno nacional, según Lliuya (2018) en la actualidad, las compañías indagan como optimizar procesos, como por ejemplo, en uno de ellos se recuenta a la gestión logística, agregando en soluciones como efectuar nuevos métodos de información para afirmar que se dirijan los suministros correctos, se controlen el inventario, el almacenamiento, y se rebajen los tiempos de tránsito para que los compradores puedan ser atendidos convenientemente pero; aún hay compañías que no efectúan ningún sistema, lo cual obstaculiza llevar a cabo una apropiada gestión.

América Economía (2017) mantiene que un 30% de las compañías designan una logística que aplica en prácticas de origen para prolongar las operaciones y es por eso que no existe inicio al cambio en nuevas sistemáticas para la logística.

Asimismo, se adiciona que la generalidad de los individuos no se organiza de modo profesional para efectuar los cargos y mejor gestión, es por eso que las insuficiencias en las operaciones forjan que la compañía se retrase en realizar los cambios que se necesiten.

Cortez (2014) En la satisfacción al usuario interno la conformidad del colaborador sobre la gestión y progreso de las compañías e instituciones debido a los desacuerdos que guarda con los fondos de conducta organizacional, cultura de calidad, relaciones interpersonales que sobrellevan, entre otras envolturas, al éxito en la elaboración de los resultados. Los miembros del personal son clientes o usuarios internos, ya que adoptan productos y servicios fundamentales para su labor por parte de sus colegas de labor.

La empresa Grupo Promin Perú S.A.C., se dedica a la comercialización al por mayor de materiales de construcción, no tiene un método de gestión logístico estructurado y funcional de manera que está mostrando una carencia en el control de recepción de bienes en almacén, no hay un conveniente registro de entradas y salidas de almacenamiento y la firmeza de ubicación de los distintos productos no es exacta derrochando rapidez en la entrega de pedidos y escasea de algunos medios y técnicas para llevar a cabo su estructura. De prorrogar este modelo de trabajo, los métodos internos y externos se volverán tardos e ineficientes, haciendo a la empresa inexperta de prestar una mejor asistencia y por ello colocando en riesgo la rentabilidad y existencia.

La investigación enfrentará la formulación planteada del problema general: ¿De qué modo pertenece la gestión logística y la satisfacción del usuario interno en la Compañía GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C., 2022? Además, se constituyeron los problemas específicos: a) ¿De qué manera se concierne el aprovisionamiento y la complacencia del usuario interno en la Compañía GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C., 2022? b) ¿De qué modo se relaciona la fabricación y la complacencia del usuario interno en la Compañía GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C., 2022? c) ¿De qué manera se relaciona la repartición y la satisfacción del usuario interno en la Compañía GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C., 2022?

En la presente investigación, se adquiere la Justificación teórica: analizando el factor teórico, por el cual se conoció en mayor medida la conducta de relación entre el encargo logístico y la satisfacción del usuario interno. En seguida, al establecer la información teórica, se dio el inicio de nuevos conocimientos en cada una de las variables, dimensiones e indicadores trazados en el estudio de investigación; y que se usarán en un futuro como base para sucesos de indagaciones. Por otro lado, referimos con la Justificación práctica: las consecuencias de esta investigación contribuyeron a la resolución del problema coherente con la gestión logística y la satisfacción del usuario interno, dado que permitió a las autoridades de la empresa Grupo Promin Perú S.A.C. reconocer la importancia de generar una adecuada gestión logística y alcanzar una buena satisfacción del usuario interno. Finalmente, tenemos a la Justificación Metodológica: Para este estudio se manipuló la recolección de datos para conseguir resultados mediante las encuestas, que concretaron la relación entre las variables planteadas, se requirió dar seguimiento constante al trabajo que redimieron los trabajadores de la empresa en sus diferentes áreas de trabajo y la atención que ofrecieron a la población.

Ante esta problemática, se trazó como un objetivo general lo siguiente: Establecer la analogía entre la gestión logística y la satisfacción del usuario interno en la Empresa GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C., 2022. Y así como objetivos específicos: a) Instaurar la relación entre el abastecimiento y la satisfacción del usuario interno en la Empresa GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C., 2022. b) Instaurar la relación entre la producción y la satisfacción del usuario interno en la Empresa GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C., 2022. c) Instaurar la relación entre la distribución y la satisfacción del usuario interno en la Compañía GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C., 2022

Finalmente, se trazó la hipótesis general: Coexiste relación entre la gestión logística y la satisfacción del usuario interno en la compañía GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C., 2022. De igual manera se plantearon las hipótesis específicas: a) Coexiste relación entre el abastecimiento y la satisfacción del usuario interno en la Empresa GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C., 2022. b) Concorre relación entre la producción y la complacencia del usuario interno en la Compañía GRUPO PROMIN

PERÚ S.A.C., 2022. c) Coexiste relación entre la distribución y la satisfacción del usuario interno en la Compañía GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C., 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En la vigente indagación se apoya en Antecedentes Nacionales, contamos con: Cuba (2018), en su tesis cuyo objetivo fue manifestar si la gestión logística afecta el grado de complacencia del usuario interno en Integramedica Perú. La metodología fue de tipo descriptiva, enfoque cuantitativo y diseño no experimental. En estos resultados se puede verificar un 100% de toda la muestra encuestada, el 12% está completamente de compromiso en que coexiste conciliación a las permutas en el área logística, pero solo el 6% tiene como opinión la opción de acuerdo, equivalentemente un 35% de la muestra se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, a su vez, un 35% se encuentra en desacuerdo y el 13% consta totalmente en desacuerdo. Concluyendo que la gestión logística se concierne efectivamente en la complacencia del usuario Interno de Integramedica Perú “aserción respaldada en las consecuencias estadísticas conseguidas donde el resultado de la chi cuadrada X^2 la hipótesis general alternativa quedó admitida.

Por otro lado, Vidal (2021) en su tesis su ecuánime es comprobar la correlación entre la gestión logística y complacencia del colaborador interno de la Unidad de Suministro de una organización del estado, 2021. Metodología de tipo básica, diseño no experimental de incisión transversal y de enfoque cuantitativo. En los resultados se obtiene en establecer un nivel de sig. =0.000, el cual, en cargo a la norma, por ser menor a 0.050, se debe impugnar la H_0 y admitir que la gestión logística, se concierne elocuentemente con la complacencia del consumidor interno, y también el coeficiente con reciprocidad derivada que es igual a 0.424. Concluyendo que el coeficiente de correlación derivado que es igual a 0.424, manifestándose una corporación muy positiva baja entre la gestión logística y complacencia del consumidor interno.

Finalmente, con Abanto (2022) menciona en su tesis el objetivo de plantear un procedimiento de gestión logística en el Almacén General para perfeccionar la mejor calidad de servicio en las Oficinas Productoras de la Red de Salud Chépén – año 2019. La metodología es de tipo descriptivo – con diseño no experimental y enfoque cuantitativo. Los resultados del 100% encuestados sobre la gestión logística, el 45% se halla en un nivel Regular, dado que las extensiones de diseño, planificación y operaciones son las que más conmueven a la variable

independiente, mientras que solo el 34% en un nivel inconveniente, el 12% en un nivel Agradable y finalizando el 9% llega a un nivel Excelente. Concluyendo a un método de gestión logística si puede optimizar la calidad de servicio. El sistema de gestión debe tener en cuenta todas las dimensiones en planificación y diseño.

Respecto a las investigaciones previas realizadas a los Antecedentes Internacionales asociadas a las variables estudiadas, en los cuales tenemos a: Almeida y Cabezas (2021) comenta en su tesis que el objetivo fue trazar un método de gestión logístico en la compañía Disprovef Ecuador S.A. en la localidad de Guayaquil, la cual se delega en perfeccionar las diligencias que son relacionadas con el inventario mientras así se aumenta la rentabilidad en la compañía. Metodología cuantitativa de diseño no experimental, tipo de investigación descriptiva, explicativa y de campo. Los resultados mostrados muestran que los encuestados se encontraron un 45,45% muy desacuerdo con respecto a todos los procesos logísticos para el control de inventarios se desarrolló convenientemente, en cambio, el 4,55% declaró que se encuentra muy de acuerdo. Concluyendo que se obtuvo aumentar el conocimiento y juicio de un tema afrontado, proporcionando la identidad del tipo de inventario que manipula la entidad y cuáles son las mejoras para que se puedan efectuar y que la realidad de la organización mejore su desarrollo potencial.

Por su parte, Freire y León (2018) tiene como objetivo en su tesis plantear el piloto de gestión logístico para compañías de reutilización de la ciudad de Guayaquil para perfeccionar su productividad. Metodología de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, se manejó la indagación como técnica y el cuestionario como una herramienta. Los resultados decretaron que un 80% empresas analizadas están De Acuerdo o Totalmente de Acuerdo que existirá una mayor y efectiva productividad; mientras que solo el 20% de las empresas consultadas no les interesa. Concluyendo que al optimizar el proceso de logística se corregirá la productividad de las empresas de reciclaje encuestadas.

Por consiguiente, Nowotny (2022) en su tesis tiene como objetivo ajustar la complacencia del usuario interno en relación con las medidas de bioseguridad adquiridas en el Banco Central de Bolivia, entre funcionarios mayores de 40 años, versus menores de 40 años, durante la época de cuarentena por la enfermedad de

COVID-19 de marzo a julio del 2020. Metodología de tipo no experimental, cuantitativo, a simple ciego, diseño descriptivo, observacional de corte transversal. En los resultados se observa la magnitud de la diferencia sobre la calidad de la respuesta respecto a bioseguridad alcanza una probabilidad de 14 veces y 3.13 veces más insatisfacción entre mayores de 40 años, versus menores de 40 años, respecto a capacitaciones y base de conocimientos respectivamente ($p < 0.001$). Concluyendo que los niveles de insatisfacción del usuario interno mayor a 40 años son muy elevados, en comparación para los que son menores de 40 años.

De igual manera, se desarrollaron las **Bases Teóricas**, con respecto a la **Variable 1: Gestión Logística**: Hurtado (2018), en su libro menciona de que es una diligencia de elementos de gestión en operaciones logísticas para una eficaz y costo-efectivo movimiento de bienes y personal.

La investigación se respalda en la teoría de las restricciones del Dr. Eliyahu Goldratt (1984) mencionado en Molina (2008) El pensamiento de composición que contiene en la Teoría de Restricciones (TOC) se establece en el habituado de que el valor para el consumidor no es formado en un territorio explícito, sino a lo largo de todo el encadenamiento logístico. Para efectuar la gestión por limitaciones se solicita de un análisis de la sincronización de los aparatos del sistema logístico. Esto consentirá referir con un flujo ligero para reconocer ágilmente una solicitud variable y severa.

Asimismo, Amezquita et al. (2018) marcaron que la gestión apropiada en la logística hace viable la reserva de los costos, por ese motivo se manipulan los tratados con los distribuidores de los cuales se consigue negociar los precios y investigar nuevos proveedores para conseguir una diversidad intentando de buscar los insumos más correctos para los métodos.

Finalmente, Valles et al. (2020) determinaron que la gestión del tipo logística se recomienda las adquisiciones de los insumos que se necesita en una compañía, desde su importe con la venida al depósito hasta el repertorio de las salidas de los propios hacia las diferentes áreas que los soliciten.

A todos estos estudios antepuestos se suma la caracterización de las dimensiones, empezando por la Dimensión 1: Aprovisionamiento: Turner et al.

(2021) expusieron que un proceso de distribución, donde evidencian los métodos de compra de las provisiones, para que racionen a las áreas que lo han cotizado según sea sus escaseces, las cuantías están dadas por el conjunto de mercancías que solicite el consumidor. Asimismo, tenemos la Dimensión 2: Producción: Rodríguez et al. (2017) marcaron que los productos tienen que darse en base a caracteres que requieren o soliciten el consumidor para conseguir los negocios y con ello los ingresos, este semblante se cimienta en fabricar la base a un agregado de peculiaridades deseadas. Por último, contamos con la Dimensión 3: Distribución: Molinillo (2020) marcó que atiendan a partir que se produce hasta el punto de ocupación, corresponden proyectarse a los períodos y representantes de cada periodo para así aprobar el seguimiento. En primera instancia se realiza una organización mediante el proveedor y se fija un punto de empleo para instalar los precios justos y obtener un pacto entre las mismas partes. La comercialización de los productos se dirige una relación entre distribuidor, a todo coste realizando el contraste que simboliza ante interrupción entre el ejecutor y comprador final.

Asimismo, pasamos a explicar sobre las definiciones conceptuales de la Variable 2: Satisfacción del Usuario Interno: Según Miranda et al. (2018), la satisfacción de los usuarios tiene que ser uno de los objetivos fundamentales de las organizaciones y empresas, debido a que estos son los comprometidos de los diferentes ingresos que añaden a la organización por el concepto de ventas.

De acuerdo con Syahidul et al. (2020), la satisfacción de los usuarios, es un indicador que apoya a establecer la competitividad organizacional y su cabida para brindar productos y servicios de calidad que efectúen con las expectativas del público, asentados en todas de sus necesidades para considerarlas de una manera eficiente.

Por otro lado, tenemos la Dimensión 1: Empatía: Haming et al (2019) ofrece cuidado individualizado a los clientes, lo que simboliza la capacidad de los trabajadores para alcanzar los problemas de los clientes, operando en su beneficio y frecuentando con ellos como individuos. Asimismo, la Dimensión 2: Capacidad de respuesta: Haming et al (2019) proyectado como la disposición para apoyar a los compradores suministrándoles un servicio rápido, disposición de los colaboradores para apoyar a los clientes a confesar a sus solicitudes, comunicar a estos cuándo

se suministra el servicio y abastecer una asistencia rápida. Finalmente, la Dimensión 3: Seguridad: Haming et al (2019) especula el comprensión y cortesía de los colaboradores y su cabida para vencer la confianza y la seguridad del cliente, es decir, el comportamiento de los colaboradores hace que los clientes encarguen en la entidad y se sientan seguros.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo, para el progreso en este estudio se solicitó a la indagación de tipo aplicada, debido a que, los resultados de la indagación fueron alcanzados mediante un procedimiento deductivo que opera la mediación numérica y el análisis estadístico. (Hernández et. al., 2018). La orientación de la investigación fue cuantitativo y transversal correlacional según (Manterola et. al., 2018), ya que investigó instituir la correlación que coexiste entre la gestión logística y satisfacción del usuario interno usando la misma población en un momento entregado

El diseño de la indagación fue no experimental dado que, no se pueden manejar las variables de estudio; los hechos se expusieron tal como son, en un argumento real que posteriormente fueron desarrollados (Hernández et. al., 2018).

3.2 Variables y Operacionalización

Variable 1: Gestión logística

Definición conceptual

Valles et al. (2020) determinaron que la gestión del tipo logística se encomienda en las adquisiciones de los insumos que solicita una compañía, desde su adquisición con la venida al depósito hasta el repertorio de las salidas de los mismos hacia las diferentes áreas que los demanden

Definición operacional

Se mide mediante respuestas derivadas al aplicar el cuestionario sobre la Gestión Logística, aprovisionamiento, producción y distribución.

Variable 2: Satisfacción del usuario interno

Definición conceptual

Miranda et al. (2018), la satisfacción de los usuarios tiene que ser uno de los objetivos primordiales de las organizaciones y compañías, dado que estos son los responsables de las diferentes entradas que agregan a la organización por el concepto de ventas.

Definición operacional

Se mide mediante las respuestas logradas al aplicar el cuestionario sobre la Satisfacción del Usuario Interno, empatía, capacidad de respuesta y seguridad.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población: La distribución de la población ha sido obtenida mediante uno de los componentes de semejantes características, lo cual se procuró cultivarse, esto es fragmento del contexto que se va a aprender, se nombra elemento de análisis (Hernández et ál., 2018). En efecto, a la tesis se formó una localidad de 90 colaboradores correspondiente a la empresa GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C.

Criterios de inclusión: Se dio en cuenta a participantes administrativos de la compañía GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C.

Criterios de exclusión: No se han tomado en cuenta otros sectores u otros puestos debido a que no ejercen la zona de gestión dentro de la compañía GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C.

Muestra: Se encuentra desarrollado por solo una parte de la localidad donde se ejerce la investigación. Es por ello, la muestra aparece en ser una porción distintiva de la población (Hernández et ál., 2018). Por ende, la muestra está expuesta al azar incluido con 50 colaboradores correspondiente a la empresa GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C.

Muestreo: Se cuenta a la práctica que accede optar los manuales para la muestra, de acuerdo con esto se inclina por un grupo de normas, procesos y juicios que se darán en recuento al instante de comunicar a los resúmenes que son parte del estudio (Batanero et. ál., 2019). En esta indagación el muestreo a usar fue el no probabilístico.

Unidad de análisis: Trabajador de la compañía GRUPO PROMIN S.A.C.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Para el acumulo de la investigación de la actual tesis se escogió el método de

la encuesta, la cual se determina como un método de elaboración de datos, que por medio de interrogatorios accede a la investigación sobre distintos temas (Katz et. al., 2019).

Instrumento

La herramienta por la que se acomoda mayor a la práctica y plantea es el sondeo, es por ello que se traza una enumeración con interrogaciones de disyuntivas clausuradas de nivel tipo Likert (Katz et. al., 2019).

3.5 Procedimientos

Para el acopio de la indagación se descendió en primer término a requerir la permisión a las correspondidas jurisdicciones de la empresa, de tal modo que se ofreció el camino para la diligencia de herramientas, la herramienta se empleó por medio del internet, para tal consecuencia se estableció un formulario virtual, por lo que se proporcionó a echar de ver a los colaboradores, y así de modo facultativa anunciaron en la indagación y reconocieron a las incógnitas de forma autónoma. Los testimonios derivados se acumularon en el Google Drive y luego ser moderados para su concerniente proceso (Alarcón y García, 2018).

3.6 Método de análisis de datos

El proceso de la indagación se usa el bosquejo estadístico SPSS versión 27; de tal modo que en una estadística descriptiva se examinaron los efectos, mediante tablas de periodicidad, y se consintió mostrar los resultados de carácter metódico, con horizontes y rangos para cada variable y sus pertinentes espacios.

3.7 Aspectos éticos

Alvarez (2018) Lleva en adelante la indagación que se seguirán todos los procesos y los protocolos determinados por la universidad en los aspectos de autoría de información, así como se acudirá al conocimiento informado por parte de los participantes de la investigación, en lo que concierne al acopio de reseñas. La investigación mostró información evidente de los resultados, así como también guardó confidencialidad y reservación de la coincidencia de los encuestados, también la producción de información fue acreditada por los

sujetos que participaron en la recolección de datos. Los principios de ética son: acatamiento por las personas, atención y justicia.

IV. RESULTADOS

Análisis Descriptivo

Tabla 1

Variable Gestión Logística

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	50	100,0%	100,0%	100,0%

En la tabla 1 observamos que de los 50 encuestados, el 100% manifestó que el nivel de la gestión logística es alto.

Tabla 2

Nivel Dimensión Aprovisionamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	1	2,0%	2,0%	2,0%
	Alto	49	98,0%	98,0%	100,0%
	Total	50	100,0%	100,0%	

En la tabla 2 observamos que de los 50 encuestados, el 2.0% manifestó que el aprovisionamiento está en un nivel medio, y el 98.0% evidenciaron que está en un nivel alto.

Tabla 3*Nivel Dimensión Producción*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	2	4,0%	4,0%	4,0%
	Alto	48	96,0%	96,0%	100,0%
	Total	50	100,0%	100,0%	

En la tabla 3 observamos que de los 50 encuestados, el 4.0% manifestó que la producción está en un nivel medio, y el 96.0% evidenciaron que está en un nivel alto.

Tabla 4*Nivel Dimensión Distribución*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	50	100,0%	100,0%	100,0%

En la tabla 4 observamos que de los 50 encuestados, el 100% manifestó que la distribución está en un nivel alto.

Tabla 5*Variable Satisfacción del usuario interno*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	50	100,0%	100,0%	100,0%

En la tabla 5 observamos que de los 50 encuestados, el 100% manifestó que el nivel de la Satisfacción del usuario interno es alto.

Tabla 6*Nivel Dimensión Empatía*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	1	2,0%	2,0%	2,0%
	Alto	49	98,0%	98,0%	100,0%
	Total	50	100,0%	100,0%	

En la tabla 6 observamos que de los 50 encuestados, el 2.0% manifestó que la empatía está en un nivel medio, y el 98.0% evidenciaron que está en un nivel alto.

Tabla 7*Nivel Dimensión Capacidad de Respuesta*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	50	100,0%	100,0%	100,0%

En la tabla 7 observamos que de los 50 encuestados, el 100% manifestó que la capacidad de respuesta está en un nivel alto.

Tabla 8*Nivel Dimensión Seguridad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	50	100,0%	100,0%	100,0%

En la tabla 8 observamos que de los 50 encuestados, el 100% manifestó que la seguridad está en un nivel alto.

Estadística inferencial

Hipótesis de la paramétrica

Ho: Los datos no tienen una distribución normal

Ha: Los datos tienen una distribución normal

Tabla 9

Pruebas de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Logística	,150	50	,020
Satisfacción del Usuario Interno	,129	50	,026

De la tabla 9, de acuerdo al estadístico de prueba de Shapiro – Wilk, se observa que para la variable Gestión Logística posee un valor de significancia $0.020 < 0.05$, lo cual implica que no tiene una distribución normal mientras que, para la variable Satisfacción del Usuario Interno, existe una significancia de $0.026 < 0.05$, y no tiene una distribución normal, en consecuencia, se va aplicar pruebas no paramétricas porque no tienen una distribución normal en conclusión se acepta la Ho y se rechaza la Ha.

Hipótesis General

Ho: No existe relación entre la gestión logística y la satisfacción del usuario interno en la Empresa GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C., 2022.

Ha: Existe relación entre la gestión logística y la satisfacción del usuario interno en la Empresa GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C., 2022.

Tabla 10

Prueba de correlación entre gestión logística y satisfacción del usuario interno

			Gestión Logística	Satisfacción del Usuario Interno
Rho de Spearman	Gestión Logística	Coeficiente de correlación	1,000	,740**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
Satisfacción del Usuario Interno	Gestión Logística	Coeficiente de correlación	,740**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Según la tabla 10, el valor de significancia es 0,000 y menor a 0,05; el coeficiente de correlación Rho de Spearman tiene un valor de 0.740 que indica una correlación positiva alta entre las variables; por tanto, se toma la decisión de no aceptar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; en conclusión, existe relación entre la gestión logística y la satisfacción del usuario interno en la Empresa GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C., 2022.

Hipótesis Específica 1

Ho: No existe relación entre el aprovisionamiento y la satisfacción del usuario interno en la Empresa GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C., 2022.

Ha: Existe relación entre el aprovisionamiento y la satisfacción del usuario interno en la Empresa GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C., 2022.

Tabla 11

Prueba de correlación entre aprovisionamiento y satisfacción del usuario interno

		Aprovisionamiento	Satisfacción del Usuario Interno
Rho de Spearman	Aprovisionamiento	1,000	,842**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50
Satisfacción del Usuario Interno	Aprovisionamiento	,842**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50

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

Según la tabla 11, el valor de significancia es 0,000 y menor a 0,05; el coeficiente de correlación Rho de Spearman tiene un valor de 0.842 que indica una correlación positiva alta entre la dimensión y variable; por tanto, se toma la decisión de no aceptar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; en conclusión, existe relación entre el aprovisionamiento y la satisfacción del usuario interno en la Empresa GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C., 2022.

Hipótesis Específica 2

Ho: No existe relación entre la producción y la satisfacción del usuario interno en la Empresa GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C., 2022.

Ha: Existe relación entre la producción y la satisfacción del usuario interno en la Empresa GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C., 2022.

Tabla 12

Prueba de correlación entre producción y satisfacción del usuario interno

			Producción	Satisfacción del Usuario Interno
Rho de Spearman	Producción	Coeficiente de correlación	1,000	,852**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Satisfacción del Usuario Interno	Coeficiente de correlación	,740**	1,000
		Sig. (bilateral)	,852	.
		N	50	50

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

Según la tabla 12, el valor de significancia es 0,000 y menor a 0,05; el coeficiente de correlación Rho de Spearman tiene un valor de 0.852 que indica una correlación positiva alta entre la dimensión y variable; por tanto, se toma la decisión de no aceptar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; en conclusión, existe relación entre la producción y la satisfacción del usuario interno en la Empresa GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C., 2022.

Hipótesis Específica 3

Ho: No existe relación entre la distribución y la satisfacción del usuario interno en la Empresa GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C., 2022.

Ha: Existe relación entre la distribución y la satisfacción del usuario interno en la Empresa GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C., 2022.

Tabla 13

Prueba de correlación entre distribución y satisfacción del usuario interno

		Distribución	Satisfacción del Usuario Interno	
Rho de Spearman	Distribución	Coeficiente de correlación	1,000	,653**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
Satisfacción del Usuario Interno		Coeficiente de correlación	,653**	1,000
		Sig. (bilateral)	,852	.
		N	50	50

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

Según la tabla 13, el valor de significancia es 0,000 y menor a 0,05; el coeficiente de correlación Rho de Spearman tiene un valor de 0.653 que indica una correlación positiva moderada entre la dimensión y variable; por tanto, se toma la decisión de no aceptar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; en conclusión, existe relación entre la distribución y la satisfacción del usuario interno en la Empresa GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C., 2022.

V. DISCUSIÓN

En correspondencia a la Hipótesis General: Como la tabla 10, el importe de significancia es 0,000 y menor a 0,05; el factor de correlación Rho de Spearman contiene un total de 0.740 que enseña una correlación tangible alta entre la duración y variable; por ende, se toma la disposición de no admitir ésta hipótesis nula y acceder la hipótesis alterna; en síntesis, existe relación entre la elaboración y la satisfacción del usuario interno de la Compañía GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C., 2022

Lo previamente hallado se comprueba con la tesis de Vidal (2021) donde la metodología es de tipo básica, diseño no experimental de corte transversal y de enfoque cuantitativo. En los resultados se alcanza establecer un nivel de sig. =0.000, por lo cual, en función a la norma, por ser menor a 0.050, se tiene que objetar la H0, y admitir que la gestión logística corresponde significativamente con la satisfacción del cliente interno, además el coeficiente de correlación obtenido es igual a 0.424. Concluyendo que el coeficiente de correlación alcanzado es igual a 0.424, manifestando una agrupación de manera positiva entre la gestión logística y satisfacción del cliente interno.

El resultado hallado, se comprueba con la teoría de las restricciones del Dr. Eliyahu Goldratt (1984) mencionado en Molina (2008) toda la idea de unificación incluida en la Teoría de Restricciones (TOC) se establece en el hecho de que el valor para el consumidor no se fundó en territorio explícito, sino en toda la cadena logística. Para efectuar la gestión por prohibiciones se solicita de un análisis de la sincronización de los elementos del sistema logístico. Esto consentirá detallar con un flujo ligero para manifestar instantáneamente a una demanda cambiante y rígida

Asimismo, posee relación con la tesis de Cuba (2018), donde empleó la metodología de tipo descriptiva, enfoque cuantitativo y diseño no experimental. En los resultados se observa que X^2 calculada es igual a 33.88, resultado que se confiere con el valor de X^2 teórico que se consigue de la distribución de Chi-cuadrada. En el siguiente asunto, verificamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en consecuencia, la hipótesis General nula queda rechazada; aceptándose la tercera hipótesis General alternativa (H1). Concluyendo que la

gestión logística se relaciona de manera positiva en la satisfacción del usuario Interno de Integramedica Perú.

Por su parte, Freire y León (2018), cuya metodología fue de un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, y se manejó la indagación como técnica y el cuestionario como una herramienta. Los resultados decretaron que un 80% empresas analizadas están De Acuerdo o Totalmente de Acuerdo que existirá una mayor y efectiva productividad; mientras que solo el 20% de las empresas consultadas no les interesa. Concluyendo que al optimizar el proceso de logística se corregirá la productividad de las empresas de reciclaje encuestadas.

En correlación a la Hipótesis Específica 1: Según la tabla 11, el valor de significancia es 0,000 y menor a 0,05; el coeficiente de correlación Rho de Spearman tiene un valor de 0.842 que muestra una correlación positiva alta entre la dimensión y variable; por tanto, la decisión tomada es de no admitir la hipótesis nula y admitir la hipótesis alterna; en síntesis, existe relación entre el aprovisionamiento y la satisfacción del usuario interno en la Compañía GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C., 2022.

Lo previamente hallado se comprueba con la tesis de Abanto (2022) donde la metodología es de tipo descriptivo – con diseño no experimental y enfoque cuantitativo. Cuyos resultados del 100% de los encuestados sobre la gestión logística, el 45% se halla en un nivel Regular, dado que las dimensiones son las que más afectan a la variable independiente, el 34% tiene un nivel Insatisfactorio, el 12% es un nivel Satisfactorio y al último tenemos el 9% en un nivel perfecto. Concluyendo que un sistema de gestión logística si accede mejorar la calidad de servicio. El procedimiento de gestión debe tener en cuenta las dimensiones de planificación y diseño.

En correlación a la Hipótesis Específica 2: Según la tabla 12, el valor de significancia es 0,000 y menor a 0,05; el coeficiente de correlación Rho de Spearman tiene un valor de 0.852 que muestra una correlación positiva alta entre la dimensión y variable; por tanto, se toma la decisión de no admitir la hipótesis nula y admitir la hipótesis alterna; en síntesis, coexiste una relación entre la producción

y la satisfacción del usuario interno en la Compañía GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C., 2022.

Lo previamente hallado se comprueba con la tesis de Nowotny (2022), donde aplicó una metodología de tipo no experimental, cuantitativo, a simple ciego, diseño descriptivo, observacional de corte transversal. En los resultados se observa la magnitud de la diferencia sobre la calidad de la respuesta respecto a bioseguridad alcanza una probabilidad de 14 veces y 3.13 veces más insatisfacción entre mayores de 40 años, versus menores de 40 años, respecto a capacitaciones y base de conocimientos respectivamente ($p < 0.001$). Concluyendo que los niveles de insatisfacción del usuario interno mayor a 40 años son muy elevados, en comparación a los menores de 40 años.

En relación a la Hipótesis Específica 3: Según la tabla 13, el valor de significancia es 0,000 y menor a 0,05; el coeficiente de correlación Rho de Spearman tiene un valor de 0.653 que muestra una correlación positiva moderada entre la dimensión y variable; por tanto, se consigue y decide de no admitir la hipótesis nula y admitir la hipótesis alterna; en síntesis, existe relación entre la distribución y la satisfacción del usuario interno en la Compañía GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C., 2022.

Lo previamente hallado se comprueba con la tesis de Almeida y Cabezas (2021), donde aplicaron la metodología cuantitativa con un diseño no experimental, y es de tipo descriptiva, explicativa y de campo. Los resultados presentados muestran que todos los encuestados se hallaron un 45,45% opinan que están muy desacuerdo por los procesos logísticos mediante el control de todos los inventarios que son desarrollados apropiadamente, y por otro lado, solo el 4,55% se declaró estar muy de acuerdo. Concluyendo que se consiguió aumentar todo el conocimiento y perspicacia del tema que se aborda, proporcionando la caracterización con el tipo de inventario que se maneja con la entidad y cuáles son algunas de las mejoras que se pueden agregar para una situación en la compañía que aumenta su desarrollo potencial.

Todo lo hallado se comprueba en las bases teóricas, con respecto a la variable 1: Gestión logística, tenemos para Amezcua et al. (2018), donde

mencionaron que la gestión apropiada de la logística concibe viable el ahorro de los costos, por ese motivo se manipulan los tratados con los distribuidores por los cuales se consigue negociar los precios y investigar nuevos proveedores para conseguir una diversidad intentando de buscar los insumos más correctos para los métodos. Asimismo, para Valles et al. (2020) determinaron que la gestión del tipo logística se recomienda por las adquisiciones de los insumos que necesita una compañía, desde el importe con la venida al depósito hasta el inventario de las salidas de los mismos hacia las diferentes áreas que los soliciten.

Con respecto a la variable 2: Satisfacción del usuario interno, tenemos que, para Miranda et al. (2018), la satisfacción de los usuarios tiene que ser uno de los objetivos fundamentales de las organizaciones y empresas, debido a que estos son los comprometidos de los diferentes ingresos que añaden a la organización por el concepto de ventas. Por otro lado tenemos a Syahidul et al. (2020), la satisfacción de los usuarios, es un indicador que apoya a establecer la competitividad organizacional y su cabida para brindar productos y servicios de calidad que efectúen con las expectativas del público, asentados en todas de sus necesidades para considerarlas de una manera eficiente.

VI. CONCLUSIONES

Primero, se estableció la relación entre la gestión logística y la complacencia del usuario interno en la Empresa GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C., 2022. Como la tabla 10, el importe de significancia es 0,000 y menor a 0,05; el coeficiente de correlación Rho de Spearman tiene un valor de 0.740 que muestra una reciprocidad tangible alta entre las variables; por ende, se toma la medida de no admitir la hipótesis nula y admitir la hipótesis alterna.

Segundo, se estableció la correspondencia entre el abastecimiento y la satisfacción del usuario interno en la Empresa GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C., 2022. Como la tabla 11, el importe de significancia es 0,000 y menor a 0,05; el coeficiente de correlación Rho de Spearman tiene un valor de 0.842 que muestra una reciprocidad tangible alta entre las variables; por ende, se toma la medida de no admitir la hipótesis nula y admitir la hipótesis alterna.

Tercero, se estableció la correspondencia entre la producción y la satisfacción del usuario interno en la Empresa GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C., 2022. Según la tabla 12, el valor de significancia es 0,000 y menor a 0,05; el coeficiente de correlación Rho de Spearman tiene un valor de 0.852 que muestra una reciprocidad tangible alta entre las variables; por ende, se toma la medida de no admitir la hipótesis nula y admitir la hipótesis alterna.

Cuarto, se estableció la correspondencia entre la distribución y la satisfacción del usuario interno en la Empresa GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C., 2022. Según la tabla 13, el valor de significancia es 0,000 y menor a 0,05; el coeficiente de correlación Rho de Spearman tiene un valor de 0.653 que muestra una reciprocidad tangible alta entre las variables; por ende, se toma la medida de no admitir la hipótesis nula y admitir la hipótesis alterna.

VII. RECOMENDACIONES

Primero, se recomienda a la gerencia impulsar la gestión logística, enfocando constantemente en todas las áreas de la compañía con la intención de efectuar en cada una las acciones innatas a esta gestión, mediante la conducción eficiente de los inputs para conseguir unos outputs de calidad, en el instante exacto y al mínimo costo permisible y la satisfacción del usuario interno en la Compañía GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C., 2022.

Segundo, se recomienda a la gerencia promover el aprovisionamiento, verificando los métodos de adquisición de provisiones, para repartir a las plazas que lo han cotizado según sean sus necesidades, los montos están establecidos por el importe de mercancías que solicite el cliente y la satisfacción del usuario interno en la Compañía GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C., 2022.

Tercero, se recomienda a la gerencia ampliar la producción, elaborando productos en pie a caracteres que demanda o solicita el cliente para lograr las comercializaciones y con ello las ganancias, basándonos un conjunto de características esperadas y la satisfacción del usuario interno en la Empresa GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C., 2022.

Cuarto, se recomienda a la gerencia fortificar la distribución, debiendo estar los productos programados en los períodos y representantes de cada una de las fases para garantizar el seguimiento. En un primer instante se regulariza con el distribuidor y se fija el territorio de destino, donde se instalan los importes para un pacto equitativo entre ambas partes para la satisfacción del usuario interno en la Empresa GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C., 2022.

REFERENCIAS

- Abanto (2022) *Gestión Logística en el Almacén General para Mejorar la Calidad de Servicio en las Oficinas Administrativas de la Red de Salud Chepen – Año 2019*. Universidad Señor de Sipán.
- Alarcón, F. y García, G. (2018). *La encuesta a través de internet: obstáculos, beneficios y lecciones aprendidas*. Más Poder Local, 34, 12–14.
- Almeida y Cabezas (2021) *Incidencia de la Gestión Logística e Inventarios en la Rentabilidad de la Empresa Disprovef Ecuador S.A. en la Ciudad de Guayaquil*. Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Alvarez, A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones*. Universidad de Lima, 1–5. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/NotaAcademia2C-ClasificacióndelInvestigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Alvarez, P. (2018). *Ética e investigación*. Ética e Investigación, 2.
- América Economía (2017). *Outsourcing logístico: Mayor rentabilidad para las empresas peruanas*. Recuperado de <https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/outsourcing-logisticomayor-rentabilidad-para-las-empresas-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.
- Batanero et. al. (2019). *El Muestreo: Una Idea Estocástica Fundamental*. Suma, 90, 41–47. <http://200.62.226.189/PuebloContinente/article/view/1269>
- Cherres, C., y Chaluisa, S. (2020). *Pedidos y transporte: Una unidad estratégica de estudio en indicaciones logísticas de la nueva era*. Revista arbitrada interdisciplinaria Koinonia, 468-488.
- Cortez, S. (2014). *Gestión de la calidad de servicios en la satisfacción del usuario interno de la Dirección Regional de Salud Junín 2011*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú]. [https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/1315/Tesis%](https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/1315/Tesis%20de%20Maestría%20en%20Gestión%20de%20la%20Calidad%20de%20Servicios%20en%20la%20Satisfacción%20del%20Usuario%20Interno%20de%20la%20Dirección%20Regional%20de%20Salud%20Junín%202011.pdf)

20de%20Economia%20-%20Gestion%20de%20Calidad.pdf?sequence=1

Cotrina, I. (2019). "*El control interno en el área de almacén y su influencia en la gestión logística en la unidad ejecutora 302 educación Leoncio prado, 2019*" (Tesis de pregrado). Universidad de Huánuco, Perú.

Cuba (2018) *La Gestión Logística y su Influencia en Nivel de Satisfacción del Usuario Interno de Integramédica Peru S.A.C., Lima, 2018*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

Estrada Murga, E. S. (2017). *Calidad de atención y su relación con la satisfacción al usuario*. Obtenido de Repositorio UCV: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11800/estrada_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Febres Ramos, R. J., y Mercado Rey, M. R. (2020). *Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión - Huancayo, Perú*. Obtenido de Revista de la Facultad de Medicina Humana: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S230805312020000300397

Flores Camayo, R. E. (2020). *Calidad de atención y la satisfacción del usuario de consultas externas del Hospital de Vitarte - 2019*. Obtenido de Universidad Nohbert Wiener: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/4645>

Freire y León (2018) *Modelo de Gestión Logística en Empresas Recicladoras para Mejorar la Productividad*. Universidad de Guayaquil, Ecuador.

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.

Guadalupe, F. (2018). *Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del Hospital General de Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro, 2018*. Obtenido de Universidad estatal de Milagro: <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5109>

Haming, M., Murdifin, I., Syaiful, A. Z., y Putra, A. H. (2019). *The application of*

SERVQUAL distribution in measuring customer satisfaction of retails company. The Journal of Distribution Science, 17(2), 25-34.

Hernández et. al. (2018). *Metodología de la investigación*. México: MC Graw Hill.

Huerta Montalvo, J. N. (2019). *Calidad de atención y satisfacción del usuario de la Gerencia de Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial del Callao, 2019*. Obtenido de Repositorio UCV: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49146>

Hurtado, F. (2018) *Gestión Logística*. Fondo Editorial. Lima, Perú.

Katz, A. M., Seid, G., y Abiuso, F. L. (2019). *La técnica de encuesta: Características y aplicaciones*. In Cátedra: Moreno Cuaderno De Cátedra No7. <http://metodologiadelainvestigacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/117/2019/03/Cuaderno-N-7-La-técnica-de-encuesta.pdf>

Lliuya N. (2018) *Influencia de la Gestión Logística en la Satisfacción del Cliente en las Empresas Comercializadoras de Productos Plásticos, Lima – 2018*. Repositorio UCV. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25194/Lliuya_CNM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., y Garcia, N. (2019). *Methodology of study designs most frequently used in clinical research*. Revista Médica Clínica Las condes, 30(1), 36 - 49.

Martínez Carpio, A. J. Y Ríos Aguilar, L. J. (2019). *Gestión logística y rentabilidad de la distribuidora ferretera Aaron E.I.R.L., 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53785/Martinez_CAJ%20-%20Rios_ALJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martínez San Miguel, L. N. (2018). *Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguña, Ica - 2018*. Obtenido de Repositorio UCV: <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29416/martine>

ata_HZPJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Roca Ortiz, K. J. y Tapia Cruz, J. R. (2018). *Influencia de la gestión logística en la rentabilidad de la empresa Optical Technologies S.A.C., 2018* [Tesis de Pregrado, Universidad San Martín de Porres]. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4565/roca_tapia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

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.

Salcedo Hernández, C. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario de cuidados intensivos neonatales del Hospital General Nivel II IESS Babahoyo, Ecuador, 2020*. Obtenido de Repositorio UCV: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49596>

Syahidul, S., Achmad, G. N., y Hudayah, S. (2020). *Effect Of Internal Service Quality On Employee Satisfaction And Its Impact On Internal Customer Satisfaction Division Port Bontang Coal Terminal Pt Indominco Mandiri*. International Journal of Economics, Business and Accounting Research, 4(4).

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).

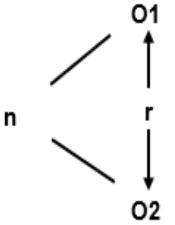
Valles, M., Villalobos, W. y Zavaleta, J. (2020). *Gestión Logística para mejorar la productividad en la empresa agroindustria Caraz SAC*. Ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación, 7(2).

Vidal (2021) *Gestión logística y satisfacción del cliente interno en la Unidad de Abastecimiento de una entidad del estado, 2021*. Universidad César Vallejo.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general</p> <p>¿De qué manera se relaciona la gestión logística y la satisfacción del usuario interno en la Empresa GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C., 2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿De qué manera se relaciona el aprovisionamiento y la satisfacción del usuario interno en la Empresa GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C., 2022?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la producción y la satisfacción del usuario interno en la Empresa GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C., 2022?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la distribución y la satisfacción del usuario interno en la Empresa GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C., 2022?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la gestión logística y la satisfacción del usuario interno en la Empresa GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C., 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación entre el aprovisionamiento y la satisfacción del usuario interno en la Empresa GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C., 2022.</p> <p>Determinar la relación entre la producción y la satisfacción del usuario interno en la Empresa GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C., 2022.</p> <p>Determinar la relación entre la distribución y la satisfacción del usuario interno en la Empresa GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C., 2022.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación entre la gestión logística y la satisfacción del usuario interno en la Empresa GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C., 2022.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación entre el aprovisionamiento y la satisfacción del usuario interno en la Empresa GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C., 2022.</p> <p>Existe relación entre la producción y la satisfacción del usuario interno en la Empresa GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C., 2022.</p> <p>Existe relación entre la distribución y la satisfacción del usuario interno en la Empresa GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C., 2022.</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario</p>

Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones											
<p>Tipo y Diseño: Aplicada, Descriptivo, Correlacional y diseño no experimental.</p>  <p>O1: Gestión logística O2: Satisfacción del usuario interno r: relación n: muestra</p>	<p>Población N1: Los trabajadores que son 90 que laboran en la Empresa GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C.</p> <p>Muestra Estuvo conformada por 50 trabajadores de la Empresa GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1178 350 1398 412">Variables</th> <th data-bbox="1398 350 1696 412">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1178 412 1398 680" rowspan="3">Gestión logística</td> <td data-bbox="1398 412 1696 488">Aprovisionamiento</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1398 488 1696 586">Producción</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1398 586 1696 680">Distribución</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1178 680 1398 953" rowspan="3">Satisfacción del usuario interno</td> <td data-bbox="1398 680 1696 773">Empatía</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1398 773 1696 875">Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1398 875 1696 953">Seguridad</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión logística	Aprovisionamiento	Producción	Distribución	Satisfacción del usuario interno	Empatía	Capacidad de respuesta	Seguridad
Variables	Dimensiones												
Gestión logística	Aprovisionamiento												
	Producción												
	Distribución												
Satisfacción del usuario interno	Empatía												
	Capacidad de respuesta												
	Seguridad												

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión logística	Valles et al. (2020) precisaron que la gestión del tipo logística se encarga de las compras de los insumos que requiere una empresa, dese su compra con la llegada al almacén hasta el inventario de las salidas de los mismos hacia las distintas áreas que los requieran.	Se mide mediante las respuestas obtenidas al aplicar el cuestionario sobre la Gestión Logística, aprovisionamiento, producción y distribución	Aprovisionamiento	Planificación	Ordinal 1 : Nunca 2 : Casi nunca 3 : A veces 4 : Casi siempre 5 : Siempre
				Seguimiento	
				Pedidos	
			Producción	Preparación de pedidos/órdenes	
				Optimización de los procesos	
			Distribución	Despacho	
Demanda					
Plazos de entrega					
Satisfacción del usuario interno	Miranda et al. (2018), la satisfacción de los usuarios debe ser uno de los objetivos primordiales de las organizaciones y empresas, debido a que estos son los responsables de los diferentes ingresos que suman a la organización por el concepto de ventas	Se mide mediante las respuestas obtenidas al aplicar el cuestionario sobre la Satisfacción del Usuario Interno, empatía, capacidad de respuesta y seguridad	Empatía	Horarios adecuados	Ordinal 1 : Nunca 2 : Casi nunca 3 : A veces 4 : Casi siempre 5 : Siempre
				Interés institucional por el usuario	
				Atención empática individualizada	
			Capacidad de respuesta	Actitud y disposición	
				Información sobre actividades	
				Rapidez del servicio	
			Seguridad	Servicio oportuno	
				Capacidad técnica	
				Proceso adecuado	

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO – GESTIÓN LOGÍSTICA

Instrucciones: Estimados señores, el presente cuestionario, tiene como finalidad Determinar la relación entre la gestión logística y la satisfacción del usuario interno en la Empresa GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C., 2022. Para este fin se pide de favor llenar el presente cuestionario, asegurando el anonimato y reserva de los datos recabados. Marque la opción que mejor se ciñe a su opinión, con un aspa (X).

1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre

N°	Ítems	Alternativas				
		1	2	3	4	5
Dimensión: 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 de 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	Se utilizan las áreas de almacenaje adecuadas para cada tipo de producto.					
Dimensión: Producción						
11	La atención de los pedidos se realiza de manera oportuna.					
12	El inventario es adecuado para la atención de los pedidos.					
13	Los horarios son cortos para la atención de pedidos.					
14	Las solicitudes de pedidos se reciben en los tiempos debidos.					

15	Se optimizan los procesos en el traslado de los productos a su destino.					
16	Los materiales / productos se trasladan en el tiempo indicado.					
Dimensión: Distribución						
17	El despacho de pedidos se realiza a tiempo.					
18	Los pedidos son entregados en su totalidad.					
19	Se informan los tiempos de despacho.					
20	Las órdenes de los clientes son atendidas completamente.					
21	Los inventarios son actualizados para poder atender la demanda.					
22	Se previene de stock conforme a la demanda.					
23	Los plazos de entrega son cumplidos.					
24	Los plazos de entrega cumplen una ruta planificada.					

CUESTIONARIO – SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Instrucciones: Estimados señores, el presente cuestionario, tiene como finalidad Determinar la relación entre la gestión logística y la satisfacción del usuario interno en la Empresa GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C., 2022. Para este fin se pide de favor llenar el presente cuestionario, asegurando el anonimato y reserva de los datos recabados. Marque la opción que mejor se ciñe a su opinión, con un aspa (X).

1: Nunca

2: Casi nunca

3: A veces

4: Casi siempre

5: Siempre

N°	Ítems	Alternativas				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Empatía						
1	Los horarios de atención de las dependencias de la empresa son cómodas para los usuarios.					
2	Los plazos de realización de los trámites son adecuados a las necesidades de los usuarios.					
3	La empresa brinda un buzón de sugerencias para las inquietudes de los usuarios.					
4	La empresa muestra un interés sincero en atender con prontitud a los usuarios.					
5	Los trabajadores de la empresa atienden individualmente sus consultas, cuando es requerida.					
Dimensión: Capacidad de respuesta						
6	Los usuarios en la empresa son atendidos oportunamente de acuerdo a los plazos establecidos.					
7	Los procesos de la tramitación de diversos documentos son claros y precisos.					
8	A través de sus trabajadores la empresa, brinda información precisa sobre las actividades que Ud. consulta.					
9	Las asesorías del personal de la empresa son individualizadas según las particularidades de cada uno de los usuarios.					
10	Los horarios de atención son variados y en diferentes turnos para facilitar el acceso a los usuarios					
Dimensión: Seguridad						
11	La atención por parte del personal de la empresa es amable.					
12	En la empresa el servicio que se brinda es oportuno.					

13	El personal de la empresa, posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los usuarios					
14	Los trabajadores de la empresa, tienen buen nivel de conocimientos técnicos y prácticos.					
15	Se evidencian equipos adecuados que optimizan la rapidez en la atención al usuario					

Anexo 4: Análisis de Fiabilidad del Alfa de Cronbach

Variable 1: Gestión Logística

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,843	24

Tras la realización del análisis de alfa de Cronbach de la variable gestión logística, se obtuvo como resultado: $\alpha = 0.843$, siendo mayor que 0.8 y menor que 0.9, concluyendo que la fiabilidad es buena.

Variable 2: Satisfacción del Usuario Interno

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,741	15

Tras la realización del análisis de alfa de Cronbach de la variable satisfacción del usuario interno, se obtuvo como resultado: $\alpha = 0.741$, siendo mayor que 0.7 y menor que 0.8, concluyendo que la fiabilidad es aceptable.

Variable 1 y Variable 2: Gestión Logística y Satisfacción del Usuario Interno

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,924	39

Tras la realización del análisis de alfa de Cronbach de ambas variables, se obtuvo como resultado: $\alpha = 0.924$, siendo mayor que 0.9, concluyendo que la fiabilidad es excelente.

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Lima, 12 de Julio del 2022

CARTA N° 001-2022/RCP

SEÑOR:

Henry Ismael Huamanchumo Venegas

Doctor en Ciencias Administrativas

ASUNTO : SOLICITO VALIDACION DE INSTRUMENTOS DE
INVESTIGACION CIENTIFICA

De mi especial consideración:

Es muy grato dirigirme a Usted, para saludarle cordialmente y a la vez manifestarle que los suscritos, soy estudiante del programa de Titulación en Modalidad Taller de elaboración de tesis-Administración de la Universidad Cesar Vallejo, filial Lima y me encuentro realizando la investigación titulada: “La Gestión Logística y la Satisfacción del Usuario Interno en la Empresa GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C., 2022” para obtener el título de Licenciado de Administración.

En tal sentido, solicito de validación de mis instrumentos de investigación científica por su persona, con la finalidad de poder aplicarlos en la entidad antes mencionada.

Conocedor de su gesto de apoyo, no dudo que la presente tenga la aceptación esperada.

Atentamente;



Ray Ashamy Cárdenas Colina

DNI: 48057754

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO : Dr. Huamanchumo Venegas Henry Ismael
INSTITUCIÓN DONDE LABORAL : Universidad César Vallejo
ESPECIALIDAD : Doctor en Ciencias Administrativas
INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN : Cuestionario Gestión Logística
AUTOR DEL INSTRUMENTO : Ray Ashamy Cárdenas Colina

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: GESTIÓN LOGÍSTICA , en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: GESTIÓN LOGÍSTICA .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variables de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: GESTIÓN LOGÍSTICA .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		44				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

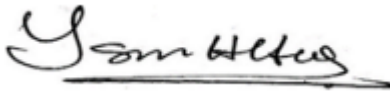
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los requisitos para su aplicación.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Lima, 21 de octubre del 2022



Dr. Huamanchumo Venegas Henry Ismael

DNI: 1796834

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO : Dr. Huamanchumo Venegas Henry Ismael
INSTITUCIÓN DONDE LABORAL : Universidad César Vallejo
ESPECIALIDAD : Doctor en Ciencias Administrativas
INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN : Cuestionario Satisfacción del usuario interno
AUTOR DEL INSTRUMENTO : Ray Ashamy Cárdenas Colina

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO , en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO .				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO .					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL		44				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

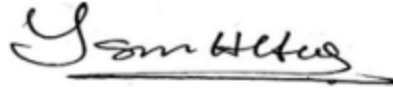
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Lima, 21 de octubre del 2022



Dr. Huamanchumo Venegas Henry Ismael

DNI: 1796834

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Lima, 02 de Setiembre del 2022

CARTA N° 002-2022/RCP

SEÑOR:

Mg. DAVID ORTIZ HUILCAYA

Doctor en Ciencias Administrativas

ASUNTO : SOLICITO VALIDACION DE INSTRUMENTOS DE
INVESTIGACION CIENTIFICA

De mi especial consideración:

Es muy grato dirigirme a Usted, para saludarle cordialmente y a la vez manifestarle que los suscritos, soy estudiante del programa de Titulación en Modalidad Taller de elaboración de tesis-Administración de la Universidad Cesar Vallejo, filial Lima y me encuentro realizando la investigación titulada: “La Gestión Logística y la Satisfacción del Usuario Interno en la Empresa GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C., 2022” para obtener el título de Licenciado de Administración.

En tal sentido, solicito de validación de mis instrumentos de investigación científica por su persona, con la finalidad de poder aplicarlos en la entidad antes mencionada.

Conocedor de su gesto de apoyo, no dudo que la presente tenga la aceptación esperada.

Atentamente;



Ray Ashamy Cárdenas Colina

DNI: 48057754

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
II. DATOS GENERALES

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO : Mg. David Ortiz Huilcaya
INSTITUCIÓN DONDE LABORAL : Universidad César Vallejo
ESPECIALIDAD : Magister en Administración
INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN : Cuestionario Satisfacción del usuario interno
AUTOR DEL INSTRUMENTO : Ray Ashamy Cárdenas Colina

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				4	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: GESTIÓN LOGÍSTICA , en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.			3		
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: GESTIÓN LOGÍSTICA .			3		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				4	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				4	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variables de estudio.				4	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				4	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: GESTIÓN LOGÍSTICA .			3		
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				4	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				4	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los requisitos para su aplicación.

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

3.7

Lima, 02 de Setiembre del 2022



Mg. David Ortiz Huilcaya

DNI: 22088643

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO	: Mg. David Ortiz Huilcaya
INSTITUCIÓN DONDE LABORAL	: Universidad César Vallejo
ESPECIALIDAD	: Magister en Administración
INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	: Cuestionario Satisfacción del usuario interno
AUTOR DEL INSTRUMENTO	: Ray Ashamy Cárdenas Colina

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				4	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO , en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				4	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO.				4	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				4	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				4	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					5
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				4	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO.			3		
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				4	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				4	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los requisitos para su aplicación.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.0

Lima, 02 de Setiembre del 2022



Mg. David Ortiz Huilcaya

DNI: 22088643

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO : FERNANDEZ VEGA EDINSON
INSTITUCIÓN DONDE LABORAL : UIGV
ESPECIALIDAD : ADMINISTRACION
INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN : Cuestionario Gestión Logística
AUTOR DEL INSTRUMENTO : Ray Ashamy Cárdenas Colina

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: GESTIÓN LOGÍSTICA , en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: GESTIÓN LOGÍSTICA .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variables de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: GESTIÓN LOGÍSTICA .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		50				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los requisitos para su aplicación.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

5.0

Lima, 19 de OCTUBRE del 2022



Mg. Edinson Fernández Vega

DNI: 10195481

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO : FERNANDEZ VEGA EDINSON
INSTITUCIÓN DONDE LABORAL : UIGV
ESPECIALIDAD : ADMINISTRACION
INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN : Cuestionario Satisfacción del usuario interno
AUTOR DEL INSTRUMENTO : Ray Ashamy Cárdenas Colina

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO , en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		50				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los requisitos para su aplicación.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

5.0

Lima, 19 de OCTUBRE del 2022



Mg. Edinson Fernández Vega

DNI: 10195481

ANEXO 6: Autorización de la Empresa

CARTA N° 001 – 2022 / UCV-CALLAO

SEÑOR(a): DANIEL EDUARDO ABANTO QUINO

Gerente de Operaciones PROMIN S.A.C.

Presente. -

ASUNTO: SE REQUIERE SOLICITAR INVESTIGACIÓN DE TESIS: LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO EN LA EMPRESA GRUPO PROMIN S.A.C., 2022.

De mis consideraciones;

Me dirijo a Usted, para saludar y a la vez declarar los suscritos del **SR. RAY ASHAMY CÁRDENAS COLINA**, identificado con número DNI **4805774**; bachiller del programa de titulación en modalidad taller de elaboración de tesis - Administración de la Universidad César Vallejo, Filial Callao.

En tal sentido, requiero pueda consentir la investigación de tesis ejecutada en la empresa PROMIN S.A.C. en su representación.

De antemano quedo de usted agradecido, por la atención prestada



Ray Ashamy Cárdenas Colina

DNI: 48057754



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Lima, 17 de Agosto de 2022.

Presente.-

Yo, DANIEL EDUARDO ABANTO QUINO, identificado con DNI N° 46411275; en calidad de Representante Legal de la empresa GRUPO PROMIN PERU SAC CON N° RUC 20601408687, con domicilio legal en Av. Brasil 2580-Pueblo Libre, se le otorga permiso al señor RAY ASHAMY CÁRDENAS COLINA; identificado con DNI N° 48057754; y a su vez doy fe a que se ejecute la elaboración de tesis designada: **LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO EN LA EMPRESA GRUPO PROMIN S.A.C., LIMA, 2022.**

Se expide la presente, a solicitud del interesado, que al culminar la investigación se nos haga llegar el informe y guardar dicha información en confidencialidad de la organización.

Lima, 17 de Agosto del 2022

Daniel Eduardo Abanto Quino
Gerente de Operaciones
Celular 997094934

Anexo 7: Gráficos Estadísticos

Figura 1

Variable Gestión Logística (Agrupada)



Figura 2

Dimensión Aproveccionamiento (Agrupada)

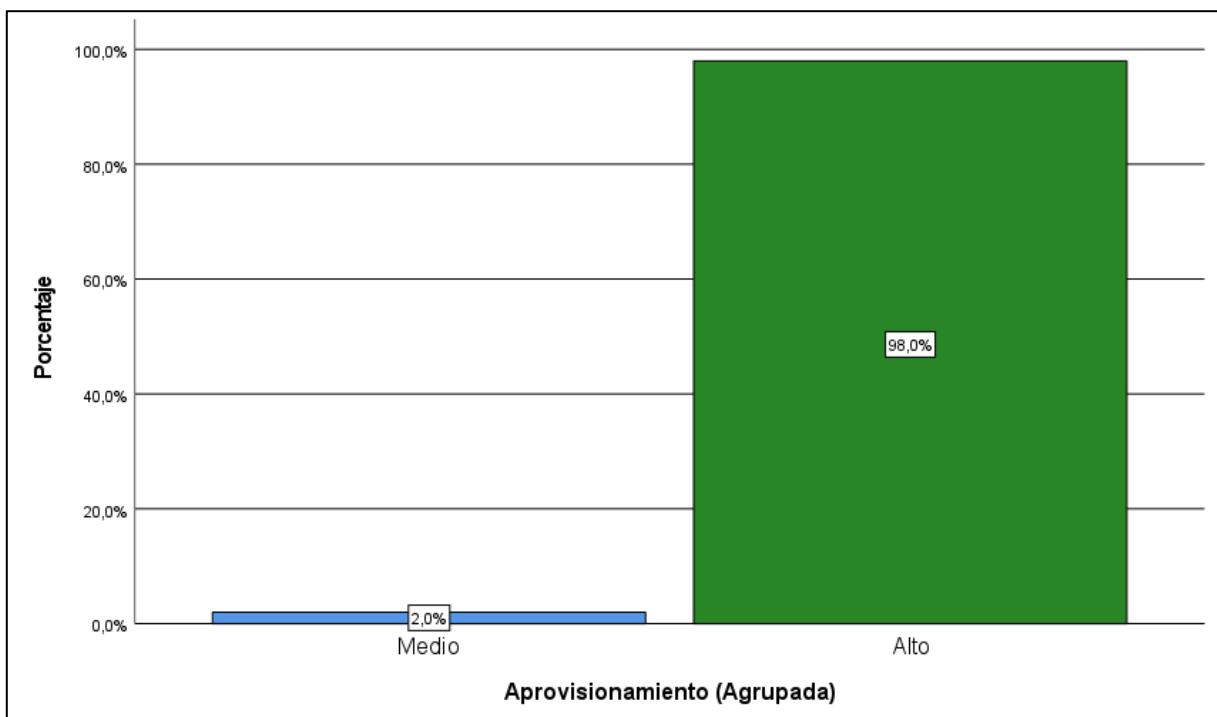


Figura 3

Dimensión Producción (Agrupada)

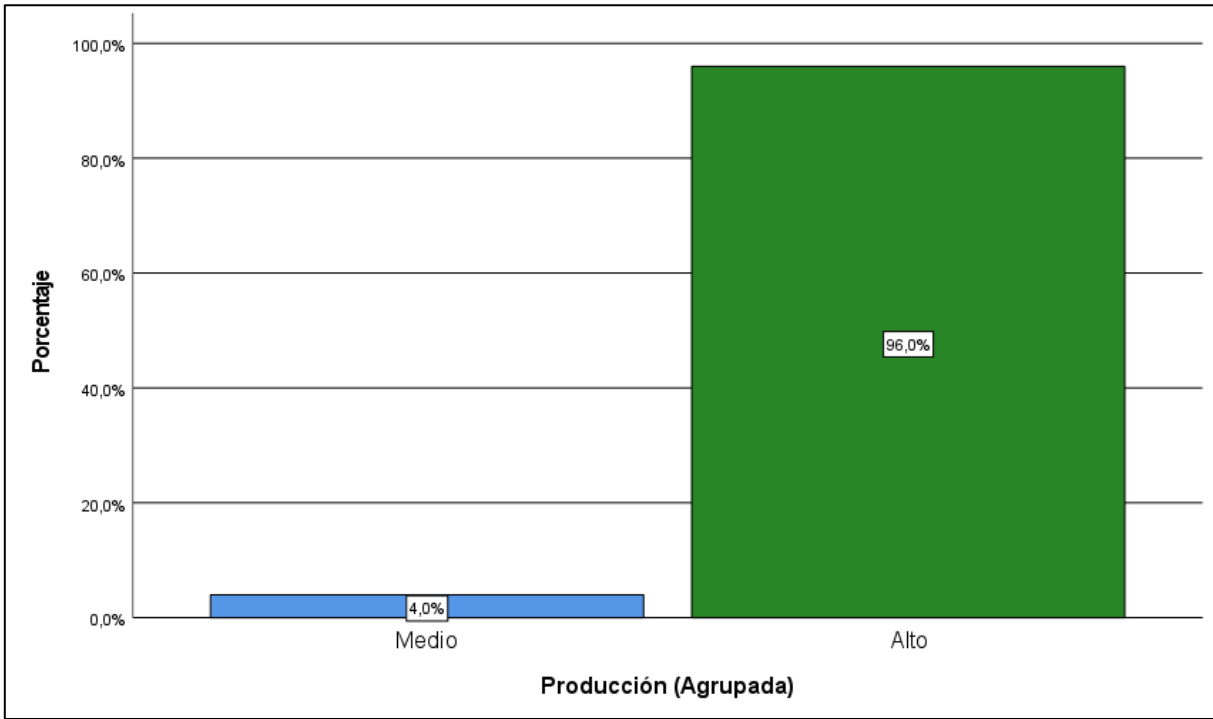


Figura 4

Dimensión Distribución (Agrupada)

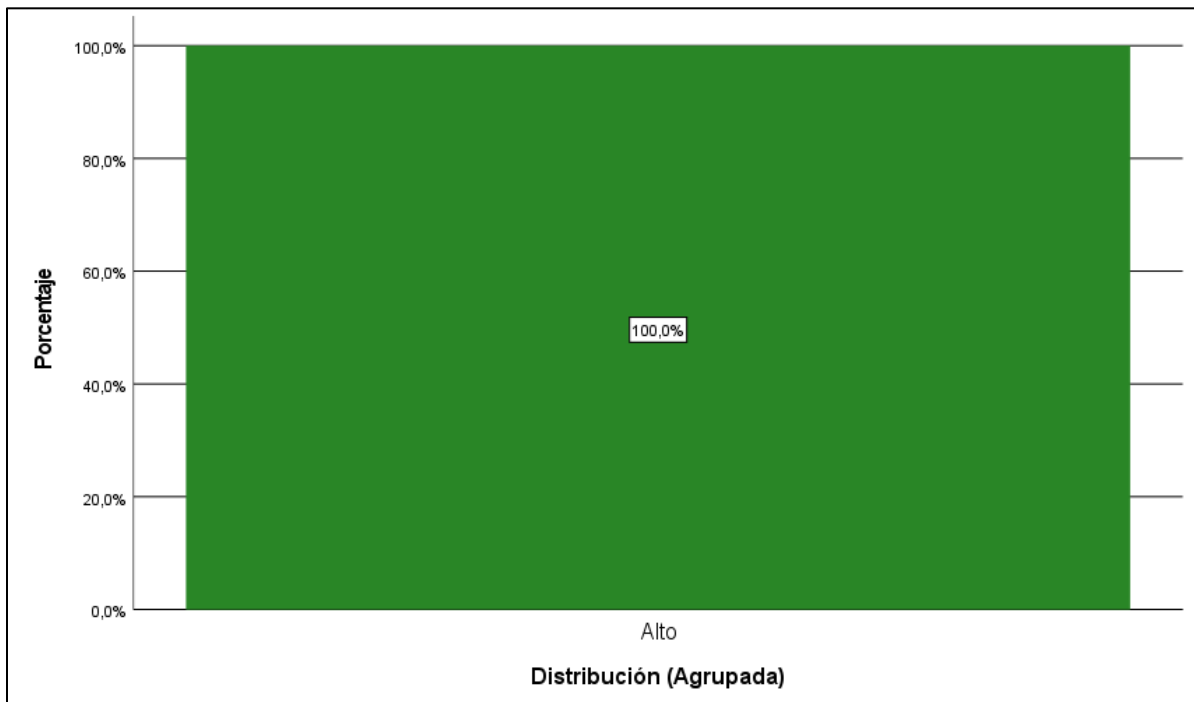


Figura 5

Variable Satisfacción del Usuario Interno

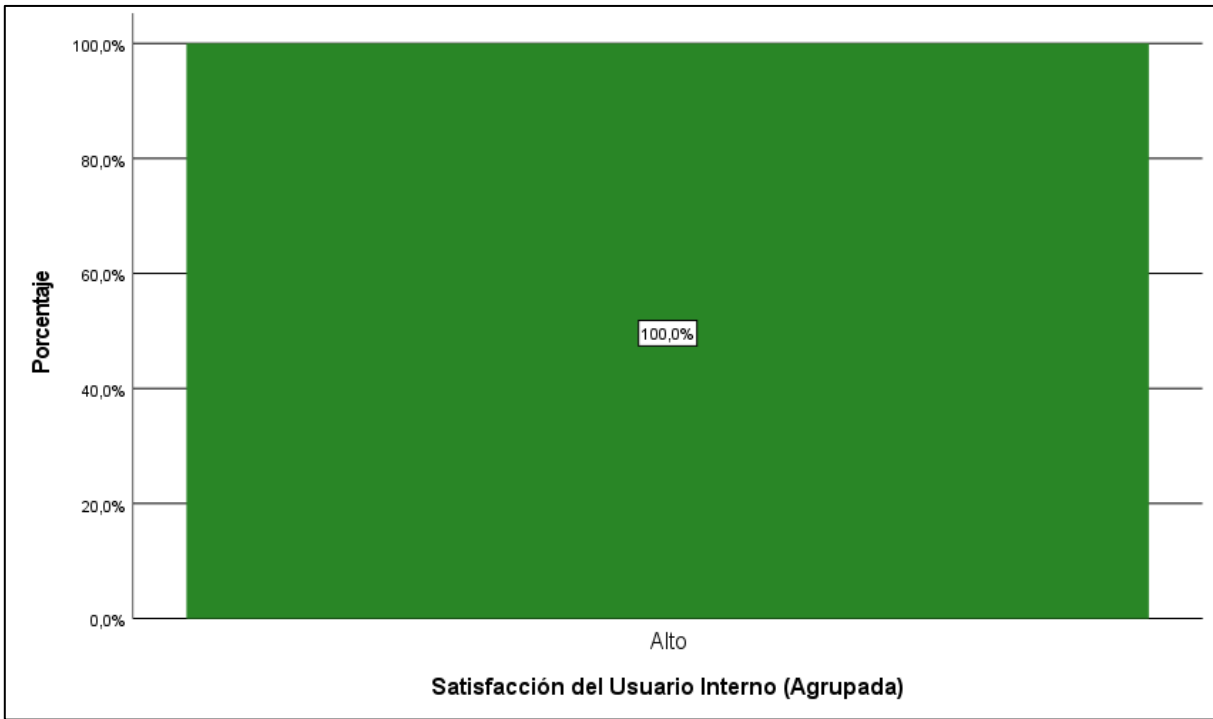


Figura 6

Dimensión Empatía

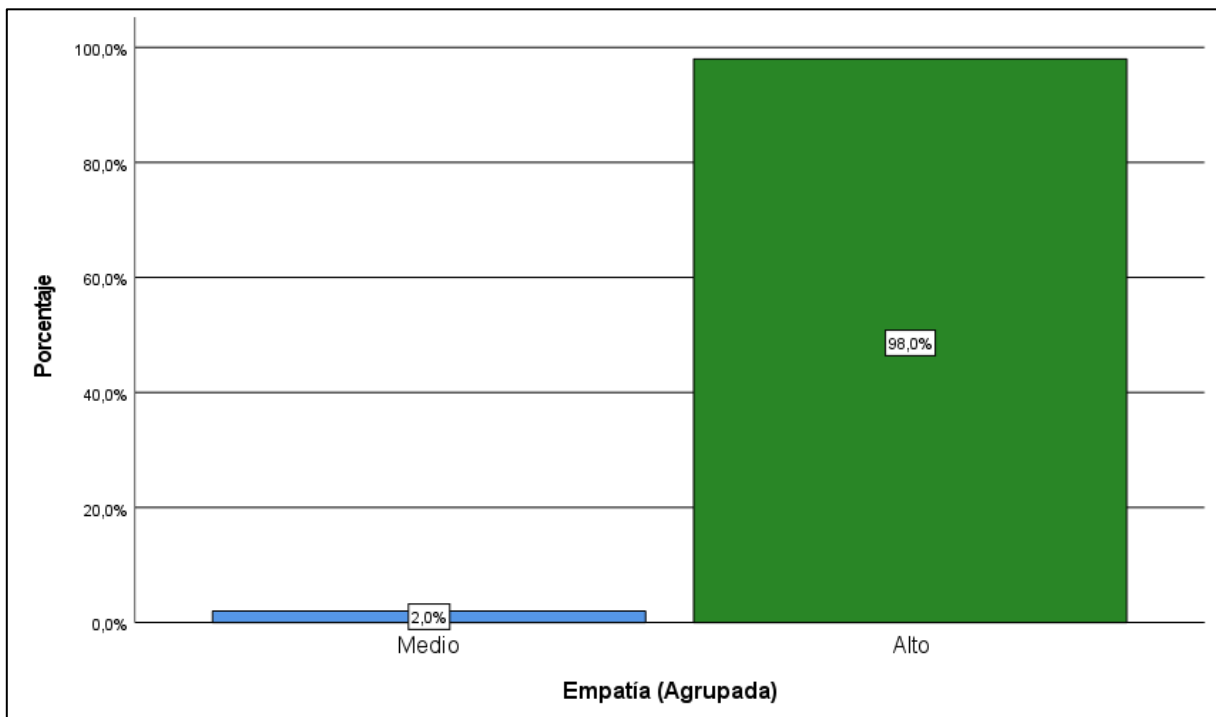


Figura 7

Dimensión Capacidad de Respuesta

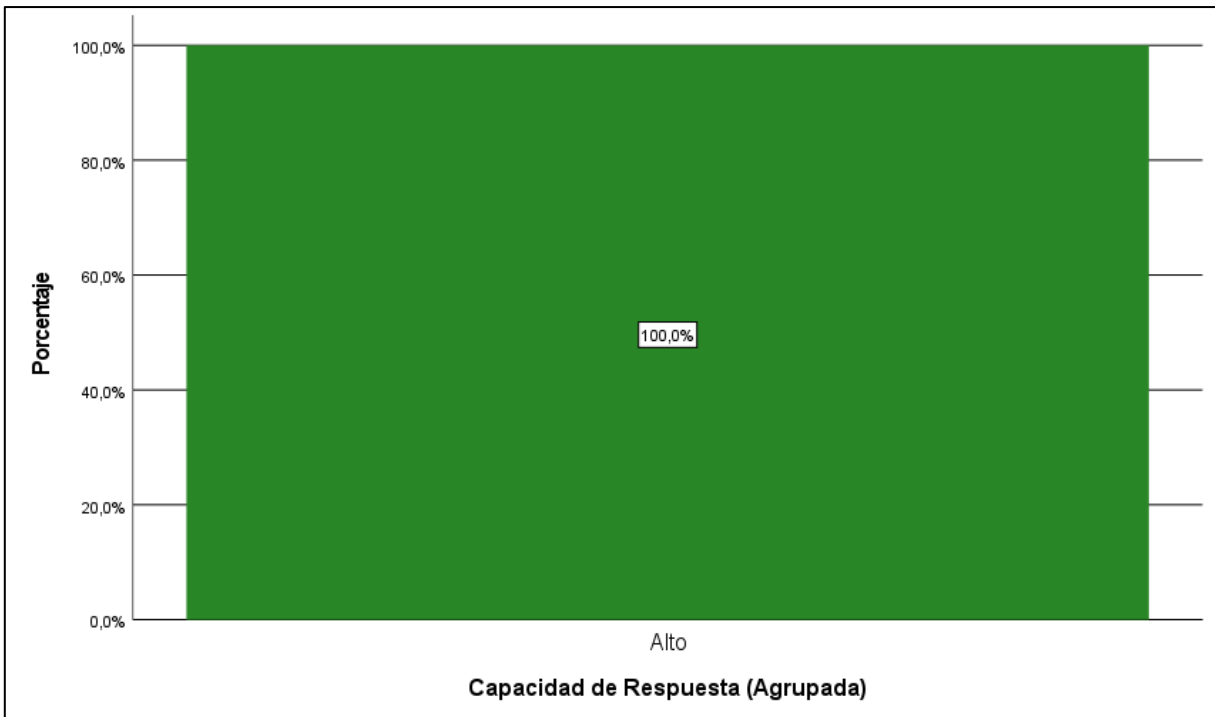
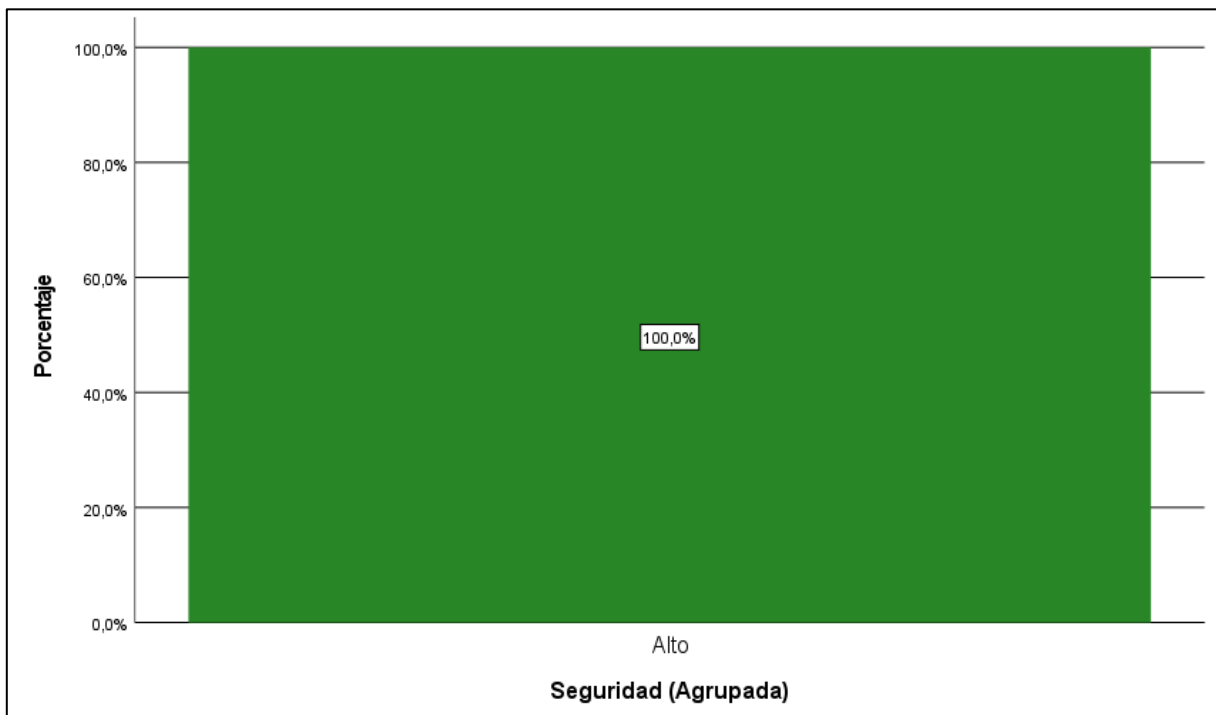


Figura 8

Dimensión Seguridad





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, HUAMANCHUMO VENEGAS HENRY ISMAEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "La Gestión Logística y su Influencia en la satisfacción del usuario interno en la Empresa GRUPO PROMIN PERU S.A.C., LIMA 2022", cuyo autor es CARDENAS COLINA RAY ASHAMY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 29.00%, 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 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, 03 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HUAMANCHUMO VENEGAS HENRY ISMAEL DNI: 17968344 ORCID: 0000-0003-4831-9224	Firmado electrónicamente por: HENHUAMANCHUMO el 04-11-2022 11:09:44

Código documento Trilce: TRI - 0437483