



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Gestión logística y satisfacción del cliente interno en la Unidad de
Abastecimiento de una entidad del estado, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Vidal Cerrato, Rodolfo Cristian (ORCID: 0000-0003-2472-8891)

ASESOR:

Dr. Candia Menor, Marco Antonio (ORCID: 0000-0002-4661-6228)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de políticas públicas

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi familia, que me acompañó y ánimo a continuar con mis estudios de Posgrado, en especial a mi madre Blanca Cerrato, quien en vida fue gestora y partícipe de mis estudios profesionales y a quien estaré eternamente agradecido por sus enseñanzas, amor y paciencia.

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.

Al Dr. Candía Menor Marco Antonio, asesor de la investigación, por brindarme su orientación y motivación en la conducción del diseño y desarrollo de la presente tesis.

Al jefe de la Unidad de Abastecimiento de una entidad del estado, 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	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y operacionalización	14
3.3 Población, muestra y muestreo	15
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos.	16
3.5 Procedimientos	17
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIÓN	39
VII. RECOMENDACIÓN	40
Referencias	53
Anexos	58

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la gestión logística.	18
Tabla 2 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto al provisionamiento.	19
Tabla 3 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la producción.	20
Tabla 4 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la distribución.	21
Tabla 5 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la satisfacción del cliente interno.	22
Tabla 6 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las condiciones laborales.	23
Tabla 7 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la personalidad.	24
Tabla 8 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto al salario.	25
Tabla 9 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la responsabilidad social.	26
Tabla 10 Tabla cruzada entre las variables gestión logística y satisfacción del cliente interno.	27
Tabla 11. Histograma del cruce de variables gestión logística y satisfacción del cliente interno.	27
Tabla 12 Tabla cruzada entre el aprovisionamiento y satisfacción del cliente interno.	28
Tabla 13. Histograma del cruce del aprovisionamiento y satisfacción del cliente interno.	28
Tabla 14 Tabla cruzada entre la distribución y satisfacción del cliente interno.	30
Tabla 15 Prueba de normalidad.	31
Tabla 16 Relación de la muestra no paramétricas, según Spearman entre la gestión logística y satisfacción del cliente interno.	32

Tabla 17 Relación de la muestra no paramétricas, según Spearman entre el aprovisionamiento y satisfacción del cliente interno.	33
Tabla 18 Relación de la muestra no paramétricas, según Spearman entre la producción y satisfacción del cliente interno.	34
Tabla 19 Relación de la muestra no paramétricas, según Spearman entre la distribución y satisfacción del cliente interno.	35

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Percepción de gestión logística.	18
Figura 2. Percepción del provisionamiento.	19
Figura 3. Percepción de la producción.	20
Figura 4. Percepción de la distribución.	21
Figura 5. Percepción de la satisfacción del cliente interno.	22
Figura 6. Percepción de las condiciones laborales.	23
Figura 7. Percepción de la personalidad.	24
Figura 8. Percepción del salario.	25
Figura 9. Percepción de la responsabilidad social.	26
Figura 10. Histograma del cruce de la distribución y satisfacción del cliente interno.	30

Resumen

La presente investigación, titulada “Gestión logística y satisfacción del cliente interno en la Unidad de Abastecimiento de una entidad del estado, 2021” se llevó a cabo con la finalidad de conocer si existe relación entre la gestión logística y satisfacción del cliente interno en la Unidad de Abastecimiento de una entidad del estado, 2021, para ello se planteó como propósito fue determinar la relación entre la gestión logística y satisfacción del cliente interno en la Unidad de Abastecimiento de una entidad del estado, 2021. En lo que respecta al tipo de investigación corresponde a una investigación básica, con un diseño no experimental de corte transversal, con un nivel descriptivo correlacional y un enfoque cuantitativo. Se consideró una población censal de 140 personas las cuales laboran en dicha institución. Se requirió usar una encuesta como técnica y un test como instrumento el cual fue validado aplicando el alfa de Cronbach, dando valores de 0,871 y 0,851; según la tabla de Valores del estadístico de Alfa de Cronbach son de fuerte confiabilidad. Además, se comprobó hay evidencia suficiente que permite afirmar la existencia de una entre la gestión ambiental y la conciencia ambiental esto a consecuencia que el p valor fue $0.000 < 0.050$, y el coeficiente de correlación fue 0.645. Por tanto, el nivel de asociación es positiva moderada entre ambas variables.

Palabras clave: Gestión logística, satisfacción del cliente interno, aprovisionamiento, producción y distribución

Abstract

The present research, entitled "Logistics management and internal customer satisfaction in the Supply Unit of a state entity, 2021" was carried out in order to know if there is a relationship between logistics management and internal customer satisfaction in the Supply Unit of a state entity, 2021, for this purpose was to determine the relationship between logistics management and internal customer satisfaction in the Supply Unit of a state entity, 2021. As far as the type of research is concerned, it corresponds to a basic research, with a non-experimental cross-sectional design, with a correlational descriptive level and a quantitative approach. It was considered a census population of 140 people who work in dcah institution. It was required to use a survey as a technique and a test as an instrument which was validated by applying Cronbach's alpha, giving values of 0.871 and 0.851; according to the table of values of cronbach's alpha statistic they are of strong reliability. In addition, it was found there is sufficient evidence to affirm the existence of a between environmental management and environmental awareness this as a result that the p value was $0.000 < 0.050$, and the correlation coefficient was 0.645. Therefore, the level of association is moderate positive between both variables.

Keywords: Logistics management, internal customer satisfaction, procurement, production and distribution