



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA**

Incidencia de la gestión logística en la satisfacción de clientes
internos de la Universidad Nacional José María Arguedas,
Andahuaylas, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gerencia de Operaciones y Logística

AUTORA:

Villegas Casaverde, Medalit (orcid.org/0000-0001-7408-1980)

ASESORES:

Dr. Vílchez Canchari, Juan Marcos (orcid.org/0000-0002-7758-7589)

Mg. Quintero Ramírez, Laura Pamela (orcid.org/0000-0002-1756-7498)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Logística

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mi mamá Aidé, por ser desde mi niñez la fuente más pura de mi inspiración, para lograr lo que se desea y avasallar los obstáculos que se presentan en el día a día.

A mis hermanos porque son el motivo de mi crecimiento personal y profesional, queriendo darles parámetros que logren superar por su propio esfuerzo.

A ti mi querido compañero David, que eres el que impulsa y me da la fortaleza de continuar aquello que no podía sola, gracias por estar aquí.

AGRADECIMIENTO

A mis docentes que en este período de mi vida han sabido transmitirme los conocimientos y toda la experiencia adquirida durante su trayectoria profesional, se entregaron para que lográsemos el bien común, contribuyendo al avance de la comunidad científica y de nuestra sociedad.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	8
II. MARCO TEÓRICO	12
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos.....	22
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	39
ANEXOS	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población	20
Tabla 2. Percepción de la gestión logística	23
Tabla 3. Percepción de satisfacción del cliente.....	23
Tabla 4. Resultados de pruebas de normalidad.....	24
Tabla 5. Correlaciones	25

RESUMEN

El presente estudio de investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la gestión logística y la satisfacción de los clientes internos de una universidad pública de Andahuaylas, Apurímac, 2023. Esta investigación adoptó el diseño de investigación correlacional. Para este estudio, se seleccionó una población de 1072 (entre estudiantes, docentes y personal administrativo). Se adoptó la fórmula de población finita para determinar el tamaño de muestra 283. La información se recopiló de un total de 274 participantes equivalente al 96,82% de la muestra. Se utilizó el coeficiente de correlación de orden de rango (ρ) de Spearman para probar las hipótesis establecidas con la ayuda del estadígrafo SPSS 27. Los resultados del estudio revelaron una relación significativa entre la gestión logística y la satisfacción de los clientes ($r = 0,811^{**}$) y se concluye que existe una relación positiva entre la gestión logística y la satisfacción de los clientes internos de una universidad pública de Andahuaylas, Apurímac. Por lo tanto, el estudio recomienda que los servidores públicos de la universidad cuenten con capacitaciones continuas sobre gestión logística, por ende, atender las necesidades de los clientes internos.

Palabras clave: Gestión logística, Satisfacción del cliente interno, Universidad, Apurímac.

ABSTRACT

The present research study aims to determine the relationship between logistics management and internal customer satisfaction at a public university in Andahuaylas, Apurimac, 2023. This research adopted the correlational research design. For this study, a population of 1072 (students, teachers and administrative staff) was selected. The finite population formula was adopted to determine the sample size 283. The information was collected from a total of 274 participants equivalent to 96.82% of the sample. Spearman's rank order correlation coefficient (rho) was used to test the stated hypotheses with the help of SPSS 27 statistician. The results of the study revealed a significant relationship between logistics management and customer satisfaction ($r = 0.811^{**}$) and it is concluded that there is a positive relationship between logistics management and internal customer satisfaction of a public university in Andahuaylas, Apurimac. Therefore, the study recommends that the public servants of the university have continuous training on logistics management, thus meeting the needs of internal customers.

Keywords: Logistics management, Internal customer satisfaction, University, Apurimac.

I. INTRODUCCIÓN

Gran parte de nuestras vidas pasamos en organizaciones que cuentan con estructuras definidas, la que permite interactuar en un ámbito laboral que conlleva a motivaciones de índole personal, social, profesional, donde el propósito es conocer si las personas involucradas tienen conocimiento técnico y normativo de los procesos que están dispuestos a ejecutar. En esta realidad no están ajenas las instituciones públicas, tales como las universidades públicas dentro del ámbito nacional, mismos que realizan actividades que benefician constantemente los servicios educativos que prestan para satisfacer las expectativas de los beneficiarios, por lo que es necesario y urgente revisar constantemente los procesos, con la finalidad de desarrollar un tipo de ventaja competitiva, a fin de que logren establecer parámetros de niveles altos para ofrecer servicios con alta calidad educativa. Además, durante las últimas décadas, los diferentes países latinoamericanos están haciendo uso de los medios tecnológicos para mejorar las deficiencias que surgen en los procedimientos de contrataciones en el sector público; por ende, en ciertos países ha generado una incidencia positiva, de manera que, es relevante que los países en su totalidad establezcan estas prácticas y funcionalidades óptimas para mejorar y fortalecer las contrataciones (Lagorio et al., 2020).

En ese sentido, somos conscientes de que las tecnologías de información han ido actualizándose permanentemente, existen aplicaciones, relaciones a equipos y tecnologías altamente competitivos (Kožuch et al., 2018), por lo que se tienen que garantizar un proceso adecuado de compra de estos bienes y servicios según sea la necesidad de las diferentes escuelas o dependencias que son requeridos, a fin de que se sigan diseñando modelos académicos referentes en el sector, para que las universidades estén a la vanguardia de las tecnologías (Stough, 2017). Según el Diario Gestión (2017) es que en nuestro país a nivel del sector público existe una muchas de deficiencias que son apreciadas dentro de las instituciones, el abastecimiento suele ser una de tantas problemáticas más demandantes, para lo cual, su implementación en cada vez más necesaria.

Por todo lo detallado previamente, los proveedores conocen este tipo de requerimientos de las entidades del estado (instituciones universitarias) y también

conocen los factores que influyen en un proceso de logística integral, ya que todas estas instituciones se encuentran búsqueda de una calidad educativa al servicio de los usuarios, así mismo conocen las alternativas de bienes y servicios que se puedan implementar, y que muchas veces nacen de la necesidad existente en el mercado local o nacional, pero no del extranjero, por ello que el desconocimiento de las instituciones puede llevarnos a generar ciertas consecuencias negativas, es aquí donde necesitamos contar con profesionales y técnicos altamente capacitados que ayuden a buscar las mejores tecnologías y que no sorprendan al llevar un mal procedimiento (Huamán et al., 2023).

Todas las instituciones públicas del estado peruano están reguladas por un marco normativo ligado a las contrataciones con el estado, los mismos que son dadas, por la entidad rectora en el presente caso el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE) y así mismo existen a nivel nacional normativas ligadas con la administración de los recursos del estado. Es por ello que teniendo conocimiento y habiendo observado a lo largo de nuestra experiencia profesional que en el área ligada a la gestión logística dentro de la universidad, hemos podido identificar una serie de deficiencias que no se han podido superar a lo largo de estos años, ya que tenemos normas que permanentemente van cambiando y modificando, pero éstas a veces no son suficientemente puestas en conocimiento del personal involucrado o es que existen profesionales que no tienen permanente capacitación en las contrataciones del estado, por esta razón y otros factores que se involucran es que se ha visto por conveniente, que si bien tenemos un régimen normativo que establece líneas claras de trabajo, existen también otros factores que son determinantes para una adecuada gestión logística.

Es en así que, este estudio se justifica en los criterios propuestos por Hernández, Fernández & Baptista (2014), para lo cual consideraremos los siguientes: justificación teórica, metodológica y práctica.

La indagación, teóricamente, involucra el análisis de dos temáticas. En el entorno científico, se le conoce a la gestión logística como una unidad esencial en toda entidad, dado que se encarga de planificar, coordinar y administrar la secuencia de los bienes y recursos que permiten conocer el sistema de inicio a fin, y la satisfacción hace énfasis a la medida en que los empleados de una organización se sienten satisfechos con su entorno de trabajo, las políticas y

prácticas de la empresa, así como con las oportunidades de desarrollo y reconocimiento. Además, en la literatura existen diversos modelos teóricos que expliquen los roles de cada una de las temáticas analizadas; por lo tanto, se ha buscado utilizar, incrementar y ampliar conocimientos que robustezcan estos conceptos en la comunidad científica. Metodológicamente, la indagación ha enfatizado la aplicación de un enfoque cuantitativo para reunir información de los individuos y corroborar la hipótesis aplicando un software estadístico. Asimismo, se ha realizado una revisión en la literatura que enfatice la relación de los conceptos. Posteriormente, en la práctica, los resultados obtenidos servirán para reducir costos operativos, entrega óptima de los productos, adecuada gestión de inventarios y una mayor disponibilidad y a fin de atender las múltiples necesidades de nuestros clientes, de manera que, los colaboradores involucrados se sientan satisfechos y sean más propensos a colaborar, aportar ideas innovadoras y trabajar en equipo. En ese sentido, una gestión logística eficiente contribuye a mejorar la calidad del servicio al cliente, lo cual puede generar ventajas competitivas y fidelización de los clientes.

Es así como, con la finalidad de responder a la problemática de estudio nuestro enunciado general del problema destaca sobre ¿De qué manera la gestión logística se relaciona con la satisfacción de los clientes internos de una universidad pública de Andahuaylas, Apurímac, 2023?, y los puntos específicos son: ¿De qué manera la gestión logística se relaciona con la percepción de infraestructura de los clientes internos de una universidad pública de Andahuaylas, Apurímac, 2023? ¿De qué manera la gestión logística se relaciona con la percepción de los servicios de gestión del personal de los clientes internos de una universidad pública de Andahuaylas, Apurímac, 2023? ¿De qué manera la gestión logística se relaciona con la percepción del entorno administrativo por parte de los clientes internos de una universidad pública de Andahuaylas, Apurímac, 2023?, ¿De qué manera la gestión logística se relaciona con la percepción del ambiente de los clientes interno una universidad pública de Andahuaylas, Apurímac, 2023?, finalmente ¿ De qué manera la gestión logística se relaciona con las percepciones de los clientes internos sobre los resultados obtenidos de una universidad pública de Andahuaylas, Apurímac, 2023?

De igual forma, se proponen las siguientes metas a alcanzar, desde un marco general el objetivo enmarca: Determinar la relación entre la gestión logística y la satisfacción de los clientes internos de una universidad pública de Andahuaylas, Apurímac, 2023; y en un marco particular, Identificar la relación entre la gestión logística y la percepción de infraestructura de los clientes internos de una universidad pública de Andahuaylas, Apurímac, 2023; Identificar la relación entre la gestión logística y la percepción de los servicios de gestión del personal de los clientes internos de una universidad pública de Andahuaylas, Apurímac, 2023; Identificar la relación entre la gestión logística y la percepción del entorno administrativo de los clientes internos de una universidad pública de Andahuaylas, Apurímac, 2023; Identificar la relación entre la gestión logística y la percepción del ambiente de los clientes internos de una universidad pública de Andahuaylas, Apurímac, 2023; e identificar la relación entre la gestión logística y las percepciones de resultados de los clientes internos de una universidad pública de Andahuaylas, Apurímac, 2023.

Finalmente, se propusieron las hipótesis a fin de corroborar: La hipótesis general sustenta que: La gestión logística tiene una relación positiva con la satisfacción de los clientes internos de una universidad pública de Andahuaylas, Apurímac, 2023; y las específicas buscan corroborar, la gestión logística tiene una relación positiva con la percepción de infraestructura de los clientes internos de una universidad pública de Andahuaylas, Apurímac, 2023; la gestión logística tiene una relación positiva con la percepción del servicio de gestión del personal de los clientes internos de una universidad pública de Andahuaylas, Apurímac, 2023; la gestión logística tiene una relación positiva con el reconocimiento a los servicios del entorno administrativo de los clientes internos de una universidad pública de Andahuaylas, Apurímac, 2023; la gestión logística tiene una relación positiva con la percepción del ambiente de los clientes internos de una universidad pública de Andahuaylas, 2023; para que finalmente se determine que la gestión logística tiene una relación positiva con la percepción de los resultados de los clientes internos de una universidad pública de Andahuaylas, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En la revisión literaria, en el entorno internacional, Ghoumrassi & Tigu (2018) realizaron un estudio con el objeto de realizar un análisis bibliográfico de temas claves, que relacionan la temática satisfacción del cliente y las soluciones logísticas, temas claves que utilizaron para estructurar preguntas y recopilar las opiniones de los clientes. De acuerdo con las respuestas, para aumentar el nivel de satisfacción, es necesario contar con proveedores con habilidades y conocimientos de logística. Además, los gerentes consideran crucial que sus proveedores posean conocimientos y habilidades en logística para adaptarse a cambios de último momento que puedan surgir producto de las expectativas del consumidor. En segundo lugar, se encuentra soluciones de logística verde o logística inversa y respetuosa con el medio ambiente, que se refiere principalmente al embalaje y al uso de métodos de transporte respetuosos con el medio ambiente. Los gerentes consideran que es vital que los proveedores utilicen métodos de embalaje modernos y amigables con el medio ambiente. En tercer lugar, se encuentra la categoría de soluciones logísticas frágiles y esbeltas. La agilidad y la eficiencia en las soluciones logísticas son consideradas de gran importancia, ya que los clientes valoran la entrega puntual y la rapidez en la entrega del producto. Por último, se encuentra la categoría de compartir el sistema de medición del desempeño de las TIC y la logística, dado que los gerentes argumentan que no es factible tener un sistema de medición del desempeño que funcione para todos los clientes, debido a la diversidad de clientes que un proveedor puede tener.

En el entorno nacional, Quispe-Gómez (2018) realizó un estudio en Puno, en clientes que han utilizado el servicio de transporte logístico con el objeto de examinar el vínculo de los conceptos de que es la gestión logística y como es la satisfacción del cliente. Para el documento se ha empleado un enfoque numérico y un nivel relacional. Los hallazgos sostuvieron que las empresas presentan deficiencias de distribución en un 44% de la totalidad de clientes, dado que no tienen procedimientos establecidos y en oportunidades suelen improvisar. Asimismo, se ha conseguido encontrar una vinculación positiva media entre los conceptos gestión logística y satisfacción del usuario del transporte logístico. En esa misma línea, Baluis-Fernández (2022) ha desarrollado la indagación en un

centro médico de Lima donde han participado 193 pacientes, a fin de explorar el grado de vinculación entre los temas de fondo planteados a nivel de la gestión de la logística y la satisfacción del usuario. Para la indagación se ha seguido la ruta del nivel relacional y los resultados sostuvieron que cuando se da una adecuada gestión logística los usuarios suelen percibir una mayor satisfacción; es decir, una mejor experiencia en los servicios de logística ayuda a que los usuarios logren excelentes niveles de satisfacción. Además, Cuba-Rodriguez (2019) realizó una indagación similar donde también ha buscado medir el grado de relación de los temas la gestión logística y satisfacción del usuario. Para ello ha utilizado un enfoque cuantitativo, nivel relacional y participaron 52 colaboradores. Los resultados indican la existencia de vinculación de los conceptos gestión logística y satisfacción del usuario interno en un nivel medio. De la misma manera y en semejante condición, se han encontrado vinculaciones positivas de los elementos, abastecimiento, almacén y estructura organizativa con la satisfacción del usuario interno. Otro estudio desarrollado por Vidal-Cerrato (2021) ejecutado en un entidad del estado, busco encontrar la incidencia en cuanto al nivel de relación de lo que significa el concepto de gestión logística y satisfacción del cliente interno. Para este estudio se ha considerado 140 colaboradores y el nivel es de carácter correlacional. El resultado primordial ha confirmado que existe una vinculación positiva moderada al analizar los fenómenos gestión logística y satisfacción del cliente.

Por otra parte, Frisancho-Dávila (2017) realizó un estudio en un ministerio del estado peruano a fin de comprobar el vínculo de los conceptos gestión logística y satisfacción del cliente interno. El estudio ha seguido un nivel relacional y participaron 244 empleados. El hallazgo ha confirmado que la gestión logística incrementa la satisfacción del usuario interno. De manera similar, Guzman-Ibañez (2019) analizaron los fenómenos proceso logístico y satisfacción laboral del cliente interno. Este estudio involucro la participación de 120 personas y es de nivel relacional. El análisis del estadígrafo demostró la existencia de vinculación entre el proceso logístico y la satisfacción. También se encontró que los componentes compras y comunicación efectiva, proveedores y calidad de productos y almacenes presentan relaciones semejantes con la satisfacción.

Al mismo tiempo, Huertas-Aponte (2018) desarrollo un estudio con los clientes de la empresa Ancro S.R.L., donde evaluó las temáticas gestión logística y

satisfacción del cliente y participaron 52 trabajadores. En este estudio se encontró un vínculo positivo los conceptos gestión logística y satisfacción del cliente. Asimismo, los factores aprovisionamiento, producción, almacén y transporte también se vinculan de forma positiva con la satisfacción del cliente. En esa misma línea, Rojas-Mayta (2019) ha desarrollado una indagación similar que involucra el estudio de clientes de la ferretería Tambo EIRL, donde se busca la valoración del vínculo que existe entre la gestión logística y por otra parte la satisfacción del cliente, utilizando un nivel relacional y una población de 50 participantes que ha involucrado a los propietarios, colaboradores y clientes. Los principales hallazgos indican que la gestión logística se relaciona positiva y directamente con la satisfacción. Asimismo, los factores organización y control, y la repartición de bienes se vinculan positivamente con la satisfacción de los clientes.

Al margen, Lliuya-Campomanes (2018) también realizó un estudio semejante donde analizo los conceptos de la gestión logística y de la satisfacción del cliente. En esta investigación se ha involucrado la participación de 62 clientes y el nivel es relacional; por lo tanto, el hallazgo sugiere que hay vinculación de los conceptos de gestión logística y la satisfacción del cliente. Sin embargo, en la indagación de Melendez-Serván (2023) realizado en 67 sujetos, los resultados sostienen que existe vinculación negativa de los conceptos gestión logística y la satisfacción del cliente. En dicho estudio se ejecutó en clientes de la Autoridad Portuaria Nacional del Callao. Adicionalmente, Suarez-Tello (2022) efectuó una indagación con el objeto de comprobar el vínculo de los conceptos gestión logística y satisfacción del cliente, donde el estudio involucro la participación de 48 administradores de empresas exportadoras. Asimismo, se encontró una vinculación positiva entre los conceptos gestión logística y satisfacción de cliente.

Posteriormente, Alva-Toribio & Azañero-Chavez (2022) desarrollaron una indagación similar en 46 consumidores de bienes de belleza, en el cual, se pretendió verificar la asociación de las temáticas gestión logística y satisfacción del cliente. Los resultados demostraron que, de la totalidad de consumidores, la gran mayoría se siente satisfecho con los factores, expectativas, experiencia y lealtad. Además, se verifico que la gestión logística incrementa la satisfacción del cliente. Sin embargo, en el estudio de Martínez la Torre (2023) que busco explicar la relación de los conceptos gestión logística y satisfacción laboral, donde participaron

134 colaboradores y encontraron que la satisfacción se consigue cuando existe una eficiente gestión logística.

Asimismo, Napán-Gallardo de Requejo (2018) realizaron su indagación en el Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña, con la finalidad de conocer la asociación de los fenómenos proceso logístico y satisfacción de clientes. Para la indagación se ha aplicado un diseño transversal relacional y ha involucrado la participación de 120 personas. Los principales resultados destacan en que el proceso logístico favorece que los clientes logren una óptima satisfacción. Para terminar, Cardenas-Colina (2022) ha desarrollado un estudio muy relacionado a los que se viene planteando en este caso la compañía GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C., donde busco analizar el vínculo de las temáticas gestión logística y satisfacción del usuario. En el estudio participaron 50 trabajadores y fue de alcance relacional. Además, los resultados estadísticos sugieren que existe vinculación positiva de lo que es la gestión logística y la satisfacción de los usuarios internos, considerando un nivel medio.

Por otra parte en la literatura, por la gestión logística podemos entender que son aquellos procedimientos que esquematizan los flujos desde la adquisición de un bien y conseguir el consumo del cliente final, considerando la información que facilita hacer el seguimiento y rastreo del producto, ofreciendo un óptimo servicio con costos viables (Hurtado-Ganoza, 2018). Por otro lado, Kain & Verma (2018) indican que la gestión logística ayuda a planificar, implementar y controlar los bienes terminados desde el momento en que son solicitados y llega a manos del consumidor final y satisfacer sus expectativas. En ese sentido, es un procedimiento integrado que facilita realizar el movimiento de los insumos y provisiones por medio de la entidad y sus actividades con el consumidor (Armstrong et al., 2019). Desde otro punto de vista, Strandhagen et al. (2017) se encarga de entregar bienes acabados a clientes finales cumpliendo requisitos de calidad y costos.

Asimismo, para el presente estudio se ha considerado el modelo teórico formulado por el Instituto PYME (2007) y Olivos et al. (2015) para valorar la gestión logística, por ende, el modelo la conformaron los elementos, aprovisionamiento, inventarios, almacenamiento, producción y distribución. En ese sentido, el aprovisionamiento ocupa un rol fundamental en el abastecimiento de los insumos, mercancías o bienes a un espacio logístico, además, de la contratación servicios

que son necesarios para la entidad (Trigoso-Vergaray et al., 2023). El inventario sirve para controlar las cantidades de existencias y suministros, de manera, que se pueda atender los pedidos de los usuarios (Olivos et al., 2015). El almacenamiento tiene la finalidad de tener espacios adecuados para proteger, resguardar y administrar de manera eficaz las mercancías (Olivos et al., 2015). La producción cumple el rol de satisfacer las exigencias de los usuarios en base a tiempos, cantidades y calidad de las mercancías y servicios; por lo tanto, es importante contar con herramientas útiles para transformar los insumos y el manejo de inventariado (Olivos et al., 2015). También se enfoca en la optimización de procedimientos para mover los insumos y materiales en las instalaciones de la organización (Trigoso-Vergaray et al., 2023). Para terminar, la distribución enfatiza la capacidad de entregar un producto o servicio al cliente en un tiempo determinado, de manera que, la transportación y la entrega sea óptima para responder a las exigencias del usuario (Olivos et al., 2015). Además, se encarga de gestionar el producto desde el momento que sale el producto del almacén y hasta el momento en que el cliente lo recibe en base a plazos y existencias (Trigoso-Vergaray et al., 2023).

Por otra parte, Javed & Cheema (2017) argumentan que por satisfacción del cliente en la literatura es un elemento esencial para el logro de los objetivos en el entorno del servicio, evoluciona en torno a satisfacer y superar las necesidades y demandas de los consumidores finales. En esa misma línea, Kotler & Armstrong (2018) describen que es aquella sensación de gozo o desencanto de un individuo sobre las expectativas de producto deseado. Asimismo, Wulanjani & Derriawan (2017) sostienen que es el grado de sentimientos de uno después de comparar lo percibido (desempeño o resultados) con sus expectativas. Los consumidores pueden experimentar uno de los tres niveles de satisfacción. Primero, si el desempeño del producto está por debajo de las expectativas, los consumidores se sentirán decepcionados. En segundo lugar, si el rendimiento del producto se asemeja con sus necesidades, el cliente lograr total satisfacción y, en tercer lugar, si el rendimiento posee altas expectativas, los consumidores logran estar muy satisfechos. En esa misma línea, Efendi (2020) expresa que la satisfacción que consigue el consumidor es producto de una valoración que se realiza después de haber adquirido un bien final donde la alternativa elegida al menos da el mismo

resultado o supera las expectativas del consumidor, mientras que surgirá insatisfacción si los resultados obtenidos no están de acuerdo o por debajo de las expectativas del consumidor.

Seguidamente, conceptualizamos cada una de las dimensiones de la satisfacción del cliente propuestas por Montero-Mora & Cantón-Croda (2020). En ese sentido, el primer factor, la infraestructura o lugar de trabajo es aquel espacio físico donde los colaboradores encuentran las herramientas útiles para cumplir y realizar sus tareas (Serra et al., 2022). El segundo factor, el personal o talento humano son todos aquellos individuos que poseen capacidades y habilidades, y son relevantes para realizar tareas y para el desarrollo de una organización (Castro-Vivar et al., 2020; Kravariti & Johnston, 2019). El tercer factor, el servicio administrativo se describe como las funciones o procedimientos administrativos que los sujetos de una organización ofrecen hacia los usuarios que la requieren, además, estos procedimientos se encuentran normados y establecidos para su respectivo cumplimiento (Robbins & Judge, 2017). El cuarto factor, el ambiente infiere el entorno o espacio donde los colaboradores generan relaciones (Taheri et al., 2020). También son las condiciones donde se pueden apreciar elementos que ayudan a los recursos humanos a realizar sus actividades diarias (Ochoa & Falcon, 2022); por lo tanto, es relevante para que la organización obtenga resultados óptimos para su desarrollo (Chiavenato, 2019). Asimismo, el cuarto factor resultado o rendimiento son todas aquellas capacidades o destrezas (Bohlander & Snell, 2018) que los colaboradores presentan para realizar sus actividades de manera eficaz (Chiavenato, 2019) y conseguir los resultados planeados por la entidad (López-Cabarcos et al., 2022).

Finalmente, la teoría de la cadena de suministro es la teoría que sostiene nuestra investigación donde es que la gestión logística eficaz y eficiente contribuye a mejorar la satisfacción del cliente interno al garantizar el flujo fluido de productos y servicios e información a lo largo de la cadena de suministro. Al optimizar el proceso logístico, se reducen los tiempos de espera, se minimizan los errores y se mejora la calidad, lo que lleva a una mayor satisfacción del cliente interno.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo

Se ha enfatizado una investigación aplicada. En este sentido, Ñaupas et al. (2018) explican que la investigación aplicada enfatiza un enfoque científico que tiene como objetivo utilizar los conocimientos para la comprensión de un fenómeno en un campo específico. En esa línea, Vargas-Cordero (2009) sostiene que la investigación aplicada consiste en utilizar todos aquellos conocimientos obtenidos producto de la experimentación y que beneficia directamente a los grupos involucrados y al entorno que forma parte de ella, a la vez que se adquieren nuevos conocimientos que enriquecen cada una de las disciplinas estudiadas. Su objetivo es utilizar el conocimiento existente de manera inmediata. Adicionalmente, (Hernández et al., 2017) menciona que es aquel estudio práctico o empírico que se caracteriza en ampliar e incrementar todos aquellos conocimientos conseguidos hasta la actualidad.

Al mismo tiempo, se ha desarrollado un enfoque que enfatiza un carácter cuantitativo. Ñaupas et al. (2018) infiere que este enfoque enfatiza el proceso de recopilación de observancias para responder cuestiones y verificar las diferentes hipótesis planteadas por medio del uso de la estadística. Asimismo, (Arias-Gonzales et al., 2022) argumentan que este enfoque se apoya en la medición de variables y en el uso de herramientas de recopilación de datos.

3.1.2. Diseño de investigación

A fin de analizar y tratar los datos recopilados, este estudio ha enfatizado un diseño no experimental. Frente a lo mencionado, Ñaupas et al. (2018) expresan que son aquellos diseños que se desarrollan sin la intervención premeditada del investigador, por lo que se tratan como son y se analizan en su estado natural. También son conocidos como estudios ex post facto que se refieren a estudios donde los hechos ya ocurrieron (Navas-Hurtado, 2014). Asimismo, el estudio es de carácter transversal. Al respecto, Navas-Hurtado (2014) menciona que es transversal, debido a que los datos son recopilados de un grupo social o de las partes involucradas en un periodo único y que suceden en un espacio. Adicionalmente, el estudio es de diseño retrospectivo, porque

por medio de las cuestiones se busca conocer su opinión sobre algo que ya sucedió; es decir, sobre hechos que ya ocurrieron o son parte de su experiencia (Monjarás-Ávila et al., 2019).

Al mismo tiempo, el estudio ha desarrollado un nivel descriptivo correlacional. El estudio descriptivo mide de manera individual o independiente a una temática o concepto y se centra en especificar ciertas características por las cuales está compuesta el grupo social de análisis. Asimismo, responde a dar información sobre los elementos que componen el fenómeno en cuestión (Navas-Hurtado, 2014; Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). En esa misma línea, el estudio correlacional es aquel alcance que busca estimar el grado de vinculación o relación de dos a más temáticas o fenómenos de análisis. Tiene el propósito de conocer el comportamiento de una temática, conociendo el proceder de otros conceptos analizados por medio del tratamiento estadístico (Navas-Hurtado, 2014; Ñaupas et al., 2018).

3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual: En la literatura, gestión logística se entiende por aquel procedimiento que realiza una unidad para tramitar, gestionar y lograr (Armstrong et al., 2019) conseguir los requerimientos que son solicitados por los sujetos que forman parte de una entidad (Rejeb et al., 2020; Rushton et al., 2022). Por otra parte, la satisfacción del cliente son todas aquellas percepciones que tienen los sujetos por el producto o servicio recibido o experimentado (Hammoud et al., 2018; Hult et al., 2019); es decir, su calificación se basa en los sentidos y en la experiencia Kotler & Armstrong, 2018).

Definición operacional: Con el objeto de medir y calificar las temáticas, la gestión logística se medirá con las dimensiones, aprovisionamiento, inventarios, almacenamiento, producción y distribución (Instituto PYME, 2007; Olivos et al., 2015). Asimismo, para valorar la satisfacción del cliente se ha considerado la propuesta de Montero-Mora & Cantón-Croda (2020) donde indica que la temática involucra los factores, infraestructura, personal, servicio administrativo, ambiente y resultados.

3.3. Población, muestra y muestreo

En la literatura, se conoce como población al conjunto de sujetos o elementos que poseen información similar y son relevantes para ofrecer información y corroborar hipótesis por medio de pruebas estadísticas (Navas-Hurtado, 2014). En esa misma línea, Ñaupas et al. (2018) agregan que existe unidades de análisis deben ser homogéneas y deben cumplir ciertos criterios para otorgar resultados replicables. Además, Arias (2016) agrega que la población puede ser finita, infinita o accesible, dependiendo de si existe un registro, si no existe un registro y si el investigador tiene acceso a un número determinado de unidades, respectivamente. Población finita, existe sustento en documentos o registros sobre la totalidad de sujetos que son considerados unidades de análisis; población infinita, se desconoce la totalidad de sujetos, dado que no existe sustento en registros o bases de datos y población accesible, se refiere al acceso que tiene el investigador sobre las unidades de análisis, las cuales pueden proporcionar información y son relevantes para la investigación.

La población del estudio es finita, dado que existe un registro y estará compuesta por personal administrativo comprendido en los regímenes DL 276 y DL 1057, docentes bajo la ley universitaria y estudiantes a partir del V ciclo. Los registros de información de la población han sido obtenidos de la unidad de recursos humanos y registros académicos de la institución analizada.

Tabla 1

Población

	Cantidad
Administrativos 276 y CAS - 1057	62
Docentes ordinarios	93
Estudiantes (VI – X semestre de seis escuelas profesionales)	917
Total	1072

Nota. Información proporcionada por la institución.

Por lo tanto, aplicada la fórmula de poblaciones finitas, la muestra estará conformada por 283 participantes y se empleará un tipo de muestreo estratificado.

Por otra parte, en el estudio se presentaron limitaciones en cuanto a la colaboración de contestación de los cuestionarios, de manera que, solo se consiguió levantar información de un total de 274 participantes (178 estudiantes, 54

administrativos y 42 docentes). En ese sentido, la muestra ha involucrado un total de 274 participantes, equivalente al 96,82% de la muestra del estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas enfatizan aquellos procedimientos y normativas que se utilizan para recopilar datos y verificar hipótesis (Ñaupas et al., 2018). Para esta indagación, la técnica que ha permitido levantar y obtener información de los individuos ha sido por medio de la encuesta. López-Roldán & Fachelli (2015) expresan que la encuesta se considera una herramienta fundamental de recopilación de datos que involucra realizar una serie de interrogantes a los individuos con el fin de obtener opiniones sobre un tema específico de manera sistemática. Por lo tanto, en las ciencias sociales la encuesta suele utilizar un cuestionario como instrumento para recopilar datos. En esa misma línea, Pimienta et al. (2018) explican que esta técnica se basa en la elaboración de cuestionarios para reunir información y conocer las opiniones o valoraciones de personas seleccionadas sobre temas específicos.

Por otro lado, los instrumentos son herramientas de recopilación de datos que sirven para estructuras cuestiones que infieren un concepto o variable y cuyo propósito es conocer la opinión de las personas o sujetos que forman parte de un estudio (Ñaupas et al., 2018). Para esta indagación, se ha utilizado el cuestionario a fin de recoger la opinión de los colaboradores a través de ítems que infieren los conceptos de las temáticas de análisis. Ñaupas et al. (2018) expresan que el cuestionario es un método sistemático que implica presentar una serie de ítems escritos en una hoja física o virtual, con el objetivo de obtener la opinión de los individuos evaluados con respecto a las hipótesis planteadas en el estudio. Entonces, el cuestionario engloba cuestiones directas o indirectas que son utilizadas en entrevistas o encuestas autoadministradas con el propósito de recabar opiniones de los objetos de análisis (Pimienta et al., 2017). Además, es importante destacar que toda respuesta obtenida es válida y no hay respuesta correcta o incorrecta, dado que cada respuesta puede llevar a un resultado diferente. Al mismo tiempo, cabe señalar que este método se aplica a una población determinada de personas. En este caso, el cuestionario utilizado se estructurará aplicando escalas de tipo Likert.

3.5. Procedimientos

Para recopilar los datos de los colaboradores o clientes se solicitarán los permisos necesarios a la institución estudiada, de manera que, se pueda obtener la respuesta o colaboración de la totalidad de participantes. Seguidamente, se va a estructurar los ítems de cada temática en un formulario de Google Forms a fin de ser aplicadas de forma remota. Una vez obtenido el permiso de la institución se procederá a aplicar los cuestionarios a los colaboradores, por lo cual, se genera un enlace y se compartirá por medio de la lista de contactos a los WhatsApp personales, visitas a aulas y oficinas. Culminada la aplicación se procederá a tabular los datos recopilados en una hoja de Excel, de manera que, una vez terminadas se puedan copiar y pegar en las hojas de cálculo del software SPSS27.

3.6. Método de análisis de datos

La información esquematizada en el Excel será tratada en el estadígrafo SPSS-27. En efecto, se considerarán todos los cuestionarios completados y se efectuara el análisis basado en las respuestas obtenidas. En el proceso se estimará la fiabilidad de la información recolectada utilizando alfa de Cronbach (George & Mallery, 2020). Se conocerá la distribución de la información por medio de las pruebas de normalidad. Los datos se presentarán empleando la frecuencia y porcentaje para las variables demográficas y se utilizará el rho de Spearman para determinar el grado de vinculación. En todos los análisis inferenciales los valores de (sig. < 0,05) se considerarán significativos.

3.7. Aspectos éticos

Desde una perspectiva ética, este estudio cumple con los parámetros establecidos por la Asociación Americana de Psicología (APA) séptima edición, que garantiza el respeto por las ideas expresadas por los autores citados y la inclusión de referencias en el documento de investigación. Además, las respuestas de las unidades de análisis serán tratados de manera confidencial y será protegido en todo momento. Adicionalmente, se realizará con una rigurosidad metodológica, pero también con responsabilidad y respeto hacia los sujetos de estudio y hacia los principios éticos que guían cualquier actividad científica. Por último, no existió conflictos de intereses para su realización.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 2

Percepción de la gestión logística

Nivel de percepción	Frecuencia	Porcentaje
Muy mala	5	1,8
Mala	26	9,5
Regular	111	40,5
Buena	105	38,6
Muy buena	27	9,9
Total	274	100,00

Nota. Datos procesados en SPSS versión 26.

Interpretación: Los participantes infieren niveles de percepción de gestión logística en mayor magnitud de nivel regular con (40,5 %), buena (38,6 %), mala (9,5 %), muy buena (9,9 %) y muy mala (1,8 %) (véase tabla 2). La percepción sobre la gestión logística por los participantes es regular.

Tabla 3

Percepción de satisfacción del cliente

Nivel de percepción	Frecuencia	Porcentaje
Mala	21	7,7
Regular	115	42,0
Buena	98	35,8
Muy buena	40	14,6
Total	274	100,00

Nota. Datos procesados en SPSS versión 26.

Interpretación: Los participantes infieren niveles de percepción de la satisfacción del cliente interno en mayor magnitud de nivel regular con (42,0 %), buena (35,8 %), muy buena (14,6 %) y mala (7,7 %) (véase tabla 3). La percepción sobre la satisfacción del cliente interno por parte de los participantes se encuentra a un nivel regular.

4.2. Resultados inferenciales

Para proceder con el contraste de las hipótesis, la estadística sugiere hallar el comportamiento de la información a través de las pruebas de normalidad. La identificación del comportamiento de los datos encamina a utilizar pruebas estadísticas que otorguen los resultados que requiere la investigación. En ese sentido, Romero-Saldaña (2016) agrega que la prueba de normalidad es una prueba que permite al investigador verificar el tipo de distribución que poseen los datos que analiza, además, de que pruebas (paramétricas y no paramétricas) se pueden usar para el contraste de las hipótesis. En el estadístico SPSS se ubican las pruebas y los criterios para identificar el comportamiento.

- Prueba de Kolmogorov-Smirnov^a (muestra > 50 individuos)
- Prueba de Shapiro-Wilks (muestra ≤ 50 individuos).

Además, de los criterios de decisión para hallar la distribución:

- Sig. < 0,05 = distribución no normal, requiere de pruebas no paramétricas.
- Sig. > 0,05 = distribución normal, requiere de pruebas paramétricas.

Tabla 4

Resultados de pruebas de normalidad

Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Est.	gl	Sig.
VA: Gestión logística	0,078	274	0,001
VB: Satisfacción del cliente	0,064	274	0,009

Nota. Datos procesados en SPSS versión 26.

Interpretación: De acuerdo con los criterios, basamos la decisión en la prueba de Kolmogorov-Smirnova (muestra de 274 participantes), donde la variable A expone una (Sig. <0,05) y la variable B (Sig. <0,05). En ese sentido, se obtuvo una distribución no normal para la variable A y B. Por lo tanto, se han utilizado las pruebas no paramétricas para el contraste de las diferentes hipótesis. Asimismo, se ha optado en elegir la prueba no paramétrica más adecuada para realizar la corroboración de las hipótesis. En ese sentido, Gómez-Gómez et al. (2003) infieren que la prueba estadística adecuada para el contraste de hipótesis de una muestra que tienen datos cuantitativos y posee datos no normales es la prueba de correlación de Spearman; por ende, se ha utilizado la prueba estadística mencionada para corroborar las hipótesis del estudio.

De acuerdo con Hernández-Sampieri et al. (2017) los niveles de correlación expresan una determinada estimación y significado; por ende, los valores ahondan de (- 1,00 = significa negativa perfecta), (- 0,900 a - 0,999 significa negativa muy fuerte), (- 0,750 a - 0,899 significa negativa considerable), (- 0,500 a - 0,749 significa negativa media), (- 0,250 a - 0,499 significa negativa débil), (- 0,100 a - 0,249 significa negativa muy débil), (0,00 significa no existe correlación), (0,100 a 0,249 significa positiva muy débil), (0,250 a 0,499 significa positiva débil), (0,500 a 0,749 significa positiva media), (0,750 a 0,899 significa positiva considerable), (0,900 a 0,999 significa positiva muy fuerte) y (1,00 = significa positiva perfecta).v

4.3. Contraste de las hipótesis

Tabla 5

Correlaciones

	1	2	3	4	5	6	7
1 Gestión logística	--						
2 Satisfacción al cliente	0,811**	--					
3 Infraestructura	0,699**	0,873**	--				
4 Personal	0,742**	0,884**	0,781**	--			
5 Servicio administrativo	0,741**	0,906**	0,733**	0,781**	--		
6 Ambiente	0,777**	0,924**	0,724**	0,742**	0,862**	--	
7 Resultado	0,750**	0,916**	0,709**	0,761**	0,807**	0,863**	--

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

Hg: La gestión logística tiene una relación positiva con la satisfacción de los clientes internos.

Regla de decisión: (Ha) existencia de relación; (Ho) no hay relación.

Interpretación: El análisis estadístico que arroja el coeficiente de Spearman en la tabla 5, muestra un valor ($r = 0,811^{**}$) que indica la magnitud de asociación entre las temáticas gestión logística y satisfacción de los clientes internos. Asimismo, el resultado sostiene un valor significativo ($p < 0,05$) que apoyo aceptar la hipótesis alternativa (Hg) y revela la existencia de relación significativa. Esto indica que la gestión logística se relaciona de forma positiva a una magnitud considerable con la satisfacción de los clientes internos.

He1: La gestión logística se asocia positivamente con la percepción de infraestructura de los clientes internos.

Regla de decisión: (Ha) existencia de relación; (Ho) no hay relación.

Interpretación: El análisis estadístico que arroja el coeficiente de Spearman en la tabla 5, muestra un valor ($r = 0,699^{**}$) que indica la magnitud de asociación entre las temáticas gestión logística e infraestructura. Asimismo, el resultado sostiene un valor significativo ($p < 0,05$) que apoyo aceptar la hipótesis alternativa (He1) y revelo la existencia de relación significativa. Esto indica que la gestión logística se relaciona de forma positiva a una magnitud media con la percepción sobre la infraestructura de la institución por parte de los clientes internos.

He2: La gestión logística se asocia positivamente con la percepción del servicio de gestión del personal de los clientes internos.

Regla de decisión: (Ha) existencia de relación; (Ho) no hay relación.

Interpretación: El análisis estadístico que arroja el coeficiente de Spearman en la tabla 5, muestra un valor ($r = 0,752^{**}$) que indica la magnitud de asociación entre las temáticas gestión logística y servicio de personal. Asimismo, el resultado sostiene un valor significativo ($p < 0,05$) que apoyo aceptar la hipótesis alternativa (He2) y revelo la existencia de relación significativa. Esto indica que la gestión logística se relaciona de forma positiva a una magnitud media con la percepción del servicio de personal por parte de los clientes internos.

He3: La gestión logística se asocia positivamente con el reconocimiento a los servicios del entorno administrativo de los clientes internos.

Regla de decisión: (Ha) existencia de relación; (Ho) no hay relación.

Interpretación: El análisis estadístico que arroja el coeficiente de Spearman en la tabla 5, muestra un valor ($r = 0,755^{**}$) que indica la magnitud de asociación entre las temáticas gestión logística y el servicio administrativo. Asimismo, el resultado sostiene un valor significativo ($p < 0,05$) que apoyo aceptar la hipótesis alternativa (He3) y revelo la existencia de relación significativa. Esto indica que la gestión logística se relaciona de forma positiva a una magnitud media con la percepción de infraestructura de los clientes internos.

He4: La gestión logística se vincula positivamente con la percepción del ambiente de los clientes internos.

Regla de decisión: (Ha) existencia de relación; (Ho) no hay relación.

Interpretación: El análisis estadístico que arroja el coeficiente de Spearman en la tabla 5, muestra un valor ($r = 0,810^{**}$) que indica la magnitud de asociación entre las temáticas gestión logística y ambiente. Asimismo, el resultado sostiene un

valor significativo ($p < 0,05$) que apoyo aceptar la hipótesis alternativa (He4) y revelo la existencia de relación significativa. Esto indica que la gestión logística se relaciona de forma positiva a una magnitud considerable con la percepción del ambiente por parte de los clientes internos.

He5: La gestión logística se asocia positivamente con la percepción de los resultados de los clientes internos.

Regla de decisión: (Ha) existencia de relación; (Ho) no hay relación.

Interpretación: El análisis estadístico que arroja el coeficiente de Spearman en la tabla 5, muestra un valor ($r = 0,766^{**}$) que indica la magnitud de asociación entre las temáticas gestión logística y resultados. Asimismo, el resultado sostiene un valor significativo ($p < 0,05$) que apoyo aceptar la hipótesis alternativa (He5) y revelo la existencia de relación significativa. Esto indica que la gestión logística se relaciona de forma positiva a una magnitud considerable con la percepción de los resultados que logra la institución por parte de los clientes internos.

V. DISCUSIÓN

La investigación ha buscado determinar la relación entre la gestión logística y la satisfacción de los clientes internos de una universidad pública de Andahuaylas, Apurímac, 2023. El resultado del análisis que comprendió a 274 participantes reveló que un mayor porcentaje de encuestados eran mujeres; también muestra que la mayoría de los participantes tienen entre 31 y 50 años que directamente tienen vinculación a las actividades de la Unidad de abastecimiento y por ende poseen conocimiento del proceso como tal. Además, el análisis estadístico realizado por medio de la correlación de Pearson ha demostrado que la gestión logística presenta una relación positiva a una magnitud considerable con la satisfacción de los clientes internos; por lo tanto, se ha apoyado la hipótesis planteada. Estos resultados están alineados con el estudio de Quispe-Gómez (2018) quien señala que las empresas de transporte logístico presentan deficiencias de distribución en un 44% de la totalidad de clientes, dado que no tienen procedimientos establecidos y en oportunidades suelen improvisar. Los resultados del estudio también han conseguido encontrar una vinculación positiva media entre los conceptos gestión logística y satisfacción del usuario del transporte logístico. Estos resultados están respaldados por el estudio anterior de Baluis-Fernández (2022), quien hizo su estudio en pacientes de un centro médico, donde sus hallazgos sostuvieron que cuando se da una adecuada gestión logística los usuarios suelen percibir una mayor satisfacción; es decir, una mejor experiencia en los servicios de logística ayuda a que los usuarios logren excelentes niveles de satisfacción.

Asimismo, Ghourrassi & Tigu (2018) quien realiza un análisis bibliográfico de las temáticas de estudio, agrega que, para aumentar el nivel de satisfacción, es necesario contar con proveedores con habilidades y conocimientos de logística. Además, los gerentes consideran crucial que sus proveedores posean conocimientos y habilidades en logística para adaptarse a cambios de último momento que puedan surgir producto de las expectativas del consumidor. También, los gerentes consideran que es vital que los proveedores utilicen métodos de embalaje modernos y amigables con el medio ambiente. Para terminar, señala que la agilidad y la eficiencia en las soluciones logísticas son consideradas de gran importancia, ya que los clientes valoran la entrega puntual y la rapidez en la entrega del producto. El estudio de Cuba-Rodríguez (2019) hizo el análisis de estas

variables en 52 colaboradores, en el cual, los hallazgos indican la existencia de vinculación de los conceptos gestión logística y satisfacción del usuario interno en un nivel medio.

Otro estudio desarrollado por Vidal-Cerrato (2021) ejecutado en una entidad del estado, ha considerado 140 colaboradores. El resultado primordial ha confirmado que existe una vinculación positiva moderada al analizar los fenómenos gestión logística y satisfacción del cliente. Por otra parte, Frisancho-Dávila (2017) realizó un estudio en un ministerio del estado peruano, en el cual, participaron 244 empleados. El hallazgo ha confirmado que la gestión logística incrementa la satisfacción del usuario interno. De manera similar, Guzman-Ibañez (2019) en su estudio donde participaron 120 colaboradores. El análisis del estadígrafo demostró la existencia de vinculación entre el proceso logístico y la satisfacción. También en esta línea, Huertas-Aponte (2018) desarrolló un estudio con los clientes de la empresa Ancro S.R.L., en el cual, participaron 52 trabajadores. En este estudio se encontró un vínculo positivo los conceptos gestión logística y satisfacción del cliente. Asimismo, los factores aprovisionamiento, producción, almacén y transporte también se vinculan de forma positiva con la satisfacción del cliente.

En esa misma línea, Rojas-Mayta (2019) ha desarrollado una indagación similar que involucra el estudio de clientes de la ferretería Tambo EIRL. En este estudio participaron propietarios, colaboradores y clientes (50 participantes). Los principales hallazgos indican que la gestión logística se relaciona positiva y directamente con la satisfacción. Asimismo, los factores organización y control, y la repartición de bienes se vinculan positivamente con la satisfacción de los clientes. Estos resultados son aprobados por el estudio anterior, Lliuya-Campomanes (2018) hicieron el análisis en 52 clientes y el hallazgo sugirió que hay vinculación de los conceptos de gestión logística y la satisfacción del cliente. Sin embargo, en la indagación de Melendez-Serván (2023) realizado en 67 sujetos, los resultados sostienen que existe vinculación negativa de los conceptos gestión logística y la satisfacción del cliente. En dicho estudio se ejecutó en clientes de la Autoridad Portuaria Nacional del Callao.

Este hallazgo también está de acuerdo con el de Suarez-Tello (2022) quien involucro la participación de 48 administradores de empresas exportadoras. Asimismo, se encontró una vinculación positiva entre los conceptos gestión

logística y satisfacción de cliente. Estos resultados están en línea con el estudio anterior, Alva-Toribio & Azañero-Chavez (2022) desarrollaron una indagación similar en 46 consumidores de bienes de belleza. Los resultados demostraron que, de la totalidad de consumidores, la gran mayoría se siente satisfecho con los factores, expectativas, experiencia y lealtad. Además, se verificó que la gestión logística incrementa la satisfacción del cliente. Así también, Martínez la Torre (2023) encontraron que la satisfacción se consigue cuando existe una eficiente gestión logística. En el estudio de Napán-Gallardo de Requejo (2018) se encontró un resultado semejante, es por ello, que los resultados destacan en que el proceso logístico favorece que los clientes logren una óptima satisfacción. Para terminar, Cardenas-Colina (2022) ha desarrollado un estudio muy relacionado a los que se viene planteando en este caso en una compañía minero, forestal y de construcción en el Perú. En el estudio participaron 50 trabajadores y fue de alcance relacional. Además, los resultados estadísticos sugieren que existe vinculación positiva de lo que es la gestión logística y la satisfacción de los usuarios internos, considerando un nivel medio.

De acuerdo con la revisión de la teoría, Hurtado-Ganoza (2018) menciona que la gestión logística son aquellos procedimientos que esquematizan los flujos desde la adquisición de un bien y conseguir el consumo del cliente final, considerando la información que facilita hacer el seguimiento y rastreo del producto, ofreciendo un óptimo servicio con costos viables. Y la satisfacción del cliente interno o usuario, se define como un elemento esencial para el logro de los objetivos en el entorno del servicio, evoluciona en torno a satisfacer y superar las necesidades y demandas de los consumidores finales (Javed & Cheema, 2017).

Esto indica que una gestión logística eficaz puede garantizar que los productos o servicios se entreguen a tiempo y en buenas condiciones, lo que puede aumentar la satisfacción del cliente. Por el contrario, si hay problemas con la gestión logística, como retrasos en la entrega o mercancías dañadas, esto puede reducir la satisfacción del usuario. Además, la gestión logística también puede afectar a la percepción que tiene el usuario de la calidad de la empresa y de sus productos o servicios. Si la gestión logística es eficiente y eficaz, los clientes pueden percibir a la empresa como fiable y profesional. En cambio, si la gestión logística es inadecuada, los clientes pueden ver a la empresa como descuidada o poco fiable.

Por tanto, una gestión logística adecuada puede mejorar la satisfacción del cliente al garantizar que los productos o servicios se entregan a tiempo y en buenas condiciones, y también puede influir en la percepción que tiene el usuario de la calidad de la institución.

Asimismo, el estudio ha pretendido identificar la relación entre la gestión logística y la percepción de infraestructura de los clientes internos de una universidad pública de Andahuaylas, Apurímac, 2023. Por lo tanto, se ha corroborado por medio del uso del estadígrafo SPSS, donde estableció que la gestión logística presenta una relación positiva a una magnitud media con la percepción de infraestructura de los clientes internos; por lo tanto, se apoya la primera hipótesis específica formulada. De acuerdo con la revisión literaria, Hurtado-Ganoza (2018) menciona que la gestión logística son aquellos procedimientos que esquematizan los flujos desde la adquisición de un bien y conseguir el consumo del cliente final, considerando la información que facilita hacer el seguimiento y rastreo del producto, ofreciendo un óptimo servicio con costos viables. Además, la infraestructura o lugar de trabajo es aquel espacio físico donde los colaboradores encuentran las herramientas útiles para cumplir y realizar sus tareas (Serra et al., 2022).

Esto da a entender que una buena infraestructura puede facilitar la gestión logística, mientras que una mala infraestructura puede ser un obstáculo. Es decir, una institución con una buena infraestructura puede disponer de un sistema de seguimiento y control de inventarios en tiempo real, lo que hace más eficaz la gestión logística. Además, una buena infraestructura puede permitir el uso de tecnologías avanzadas de gestión logística, como sistemas de automatización de almacenes o vehículos autónomos de reparto. En cambio, una institución con una infraestructura deficiente puede tener dificultades para llevar a cabo una gestión logística eficaz. Por ejemplo, si la infraestructura de una institución no permite una comunicación y coordinación eficaces entre varios departamentos, puede haber retrasos en la entrega de productos o servicios. En ese sentido, una buena infraestructura puede mejorar la eficiencia y eficacia de la gestión logística, mientras que una mala infraestructura puede limitarla y crear problemas que afecten a la satisfacción del cliente.

En esa misma línea, se ha buscado identificar la relación entre la gestión logística y la percepción de los servicios de gestión del personal de los clientes internos de una universidad pública de Andahuaylas, Apurímac, 2023. El procesamiento estadístico demostró que la gestión logística presenta una relación positiva a una magnitud media con la percepción de los servicios de gestión del personal de los clientes internos; por lo tanto, se apoya la segunda hipótesis específica formulada. En ese sentido, la literatura sostiene que la gestión logística ayuda a planificar, implementar y controlar los bienes terminados desde el momento en que son solicitados y llega a manos del consumidor final y satisfacer sus expectativas (Kain & Verma, 2018). Por otra parte, el personal o talento humano son todos aquellos individuos que poseen capacidades y habilidades, y son relevantes para realizar tareas y para el desarrollo de una organización (Castro-Vivar et al., 2020; Kravariti & Johnston, 2019). En pocas palabras, la gestión tiene necesidades logísticas específicas de personal para llevar a cabo sus funciones, como coordinadores de cadena de suministro, planificadores de demanda, especialistas en transporte, entre otros; es decir, trabajan de la mano para que se logren los objetivos organizacionales.

Además, se estableció identificar la relación entre la gestión logística y la percepción del entorno administrativo de los clientes internos de una universidad pública de Andahuaylas, Apurímac, 2023. Los datos procesados en el estadígrafo SPSS, demostraron que la gestión logística presenta una relación positiva a una magnitud media con la percepción del servicio administrativo de los clientes internos; por lo tanto, se apoya la tercera hipótesis específica formulada. Por lo tanto, en la literatura, la gestión logística es un procedimiento integrado que facilita realizar el movimiento de los insumos y provisiones por medio de la entidad y sus actividades con el consumidor (Armstrong et al., 2019); y el servicio administrativo se describe como las funciones o procedimientos administrativos que los sujetos de una organización ofrecen hacia los usuarios que la requieren, además, estos procedimientos se encuentran normados y establecidos para su respectivo cumplimiento (Robbins & Judge, 2017). Esto indica que la gestión logística y el servicio administrativo están estrictamente relacionados en el contexto empresarial. Ambos desempeñan un papel fundamental en el funcionamiento eficiente de una organización y trabajan en conjunto para lograr los objetivos empresariales.

Por consiguiente, el estudio también ha buscado identificar la relación entre la gestión logística y la percepción del ambiente de los clientes internos de una universidad pública de Andahuaylas, Apurímac, 2023. El procesamiento de datos realizado en el software SPSS, ha corroborado que la gestión logística presenta una relación positiva a una magnitud considerable con la percepción del ambiente de los clientes internos; por lo tanto, se apoya la cuarta hipótesis específica formulada. En la revisión de la teoría, Strandhagen et al. (2017) argumenta que la gestión logística se encarga de entregar bienes acabados a clientes finales cumpliendo requisitos de calidad y costos; y el ambiente influye en el entorno o espacio donde los colaboradores generan relaciones (Taheri et al., 2020). También son las condiciones donde se pueden apreciar elementos que ayudan a los recursos humanos a realizar sus actividades diarias (Ochoa & Falcon, 2022); por lo tanto, es relevante para que la organización obtenga resultados óptimos para su desarrollo (Chiavenato, 2019). Esto quiere decir que, una gestión logística efectiva puede mejorar la comunicación y la colaboración entre los departamentos y conducir a un ambiente organizacional más positivo y eficiente, mientras que una gestión logística deficiente puede generar conflictos y problemas internos que afectan negativamente el ambiente organizacional.

Por último, el estudio ha pretendido identificar la relación entre la gestión logística y las percepciones de resultados de los clientes internos de una universidad pública de Andahuaylas, Apurímac, 2023. Los resultados estadísticos obtenidos por el estadígrafo SPSS, ha demostrado que la gestión logística presenta una relación positiva a una magnitud considerable con la percepción de los resultados de los clientes internos; por lo tanto, se apoya la quinta hipótesis específica formulada. En la revisión de la literatura, sobre ambas temáticas, Strandhagen et al. (2017) argumenta que la gestión logística se encarga de entregar bienes acabados a clientes finales cumpliendo requisitos de calidad y costo. Asimismo, el resultado o rendimiento se define como todas aquellas capacidades o destrezas (Bohlander & Snell, 2018) que los colaboradores presentan para realizar sus actividades de manera eficaz (Chiavenato, 2019) y conseguir los resultados planeados por la entidad (López-Cabarcos et al., 2022). Esto indica que una gestión logística efectiva puede mejorar la eficiencia, la productividad y la rentabilidad, mientras que una gestión logística deficiente puede

generar problemas que afecten negativamente los resultados, lo que al mismo tiempo puede influir en la percepción de los usuarios.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se propuso determinar la relación entre la gestión logística y la satisfacción de los clientes internos, donde el análisis estadístico corroboró que la gestión logística presenta una relación positiva a una magnitud considerable con la satisfacción de los clientes internos; por lo tanto, se apoya la hipótesis general formulada. Esto implica que a medida que la gestión logística aumenta, también incrementa proporcionalmente la satisfacción de los clientes internos de una universidad pública de Andahuaylas, Apurímac, 2023.

Segunda: Asimismo, en este estudio se ha buscado identificar la relación entre la gestión logística y la percepción de infraestructura de los clientes internos, donde la corroboración estadística estableció que la gestión logística presenta una relación positiva a una magnitud media con la percepción de infraestructura de los clientes internos; por lo tanto, se apoya la primera hipótesis específica formulada. Esto implica que a medida que la gestión logística aumenta, también incrementa proporcionalmente la percepción de infraestructura por parte de los clientes internos de una universidad pública de Andahuaylas, Apurímac, 2023.

Tercera: Además, se ha planteado identificar la relación entre la gestión logística y la percepción de los servicios de gestión del personal de los clientes internos, donde el procesamiento estadístico demostró que la gestión logística presenta una relación positiva a una magnitud media con la percepción de los servicios de gestión del personal de los clientes internos; por lo tanto, se apoya la segunda hipótesis específica formulada. Esto implica que a medida que la gestión logística aumenta, también incrementa proporcionalmente la percepción de los servicios de gestión del personal por parte de los clientes internos de una universidad pública de Andahuaylas, Apurímac, 2023.

Cuarta: En esa misma línea, se propuso identificar la relación entre la gestión logística y la percepción del entorno administrativo de los clientes internos, donde el procesamiento estadístico demostró que la gestión logística presenta una relación positiva a una magnitud media con la percepción del servicio administrativo de los clientes internos; por lo tanto, se apoya la tercera hipótesis específica formulada. Esto implica que a medida que la gestión logística aumenta, también incrementa proporcionalmente la percepción del servicio administrativo por parte

de los clientes internos de una universidad pública de Andahuaylas, Apurímac, 2023.

Quinta: Adicionalmente, se ha planteado identificar la relación entre la gestión logística y la percepción del ambiente de los clientes internos, donde el estadístico ha corroborado que la gestión logística presenta una relación positiva a una magnitud considerable con la percepción del ambiente de los clientes internos; por lo tanto, se apoya la cuarta hipótesis específica formulada. Esto implica que a medida que la gestión logística aumenta, también incrementa proporcionalmente la percepción del ambiente de los clientes internos de una universidad pública de Andahuaylas, Apurímac, 2023.

Sexta: Para terminar, se ha buscado identificar la relación entre la gestión logística y las percepciones de resultados de los clientes internos, en el cual, los resultados estadísticos han demostrado que la gestión logística presenta una relación positiva a una magnitud considerable con la percepción de los resultados de los clientes internos; por lo tanto, se apoya la quinta hipótesis específica formulada. Esto implica que a medida que la gestión logística aumenta, también incrementa proporcionalmente la percepción de los resultados por parte de los clientes internos de una universidad pública de Andahuaylas, Apurímac, 2023.

VII. RECOMENDACIONES

Los resultados obtenidos en la presente investigación brindan información valiosa que sugiere recomendaciones relevantes para acciones futuras:

Primera: A las autoridades universitarias, dirección general de administración y responsables de las unidades involucrados en la gestión logística de la institución, tomar en cuenta los resultados del presente estudio, con la finalidad de elaborar un plan de acción de corto y mediano plazo que permita fortalecer el trabajo y la coordinación del personal involucrado y así se pueda proveer los bienes y servicios solicitados con las condiciones y características requeridas y estas puedan ser beneficiosas y de mucha utilidad para los servicios que se presta.

Segunda: A los responsables de la dirección general de administración y la unidad de abastecimiento, se recomienda implementar un sistema de flujogramas de procesos que permita gestionar adecuadamente los bienes y servicios solicitados en un tiempo determinado a fin de que los espacios de la universidad estén equipados y puedan dar el servicio adecuado a los clientes internos, tanto administrativos, docentes y estudiantes.

Tercera: A Los responsables involucrados en la gestión logística de la universidad, se recomienda que implementen una hoja de ruta física y virtual a fin de trabajar de forma paralela con el personal que se ve involucrado en toda la institución, de manera que se pueda visualizar la trazabilidad de la adquisición y distribución de lo requerido y estos beneficien a los clientes internos.

Cuarta: Al personal administrativo involucrado en todo el proceso de la gestión logística de la institución, se recomienda participar de una serie de capacitaciones a fin de fortalecer sus capacidades y así sus actuaciones puedan ofrecer servicios administrativos de calidad y que estén predispuestos a atender las necesidades de las diferentes áreas y así actuar en beneficio a los clientes internos de la institución cumpliendo lo establecido en el marco normativo.

Quinta: A los responsables involucrados en la gestión logística, se recomienda que se implemente un plan de capacitación de corto y mediano plazo, con la finalidad de mejorar el ambiente organizacional, los mismos que afectara

directamente generando en los clientes internos niveles de satisfacción, ya que se podrá tener un ambiente más confortable y estos influyan en la atención oportuna de lo requerido por los clientes internos.

Sexta: A las autoridades universitarias, dirección general de administración y responsables de las unidades involucrados en la gestión logística, se recomienda implementar un buzón de sugerencias que permita mejorar constantemente los servicios administrativos que se ofrece y también se implemente una encuesta que permita conocer los niveles de satisfacción respecto a los resultados obtenidos por los clientes internos de la institución.

REFERENCIAS

- Alva-Toribio, L. A., & Azañero-Chavez, L. A. (2022). Gestión logística y su influencia en la satisfacción del cliente de una distribuidora de productos de belleza pyme [Tesis de grado, Universidad Privada del Norte]. In *Universidad Privada del Norte*. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/32420>
- Arias, G. F. (2016). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica* (7a ed.). Editorial Episteme.
- Arias-Gonzales, J., Holgado, J., Tafur, T., & Vasquez-Pauca, M. J. (2022). *Metodología de la Investigación. El método ARIAS para hacer el proyecto de tesis*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C.
- Armstrong, G., Kotler, P., & Opresnik, M. (2019). *Marketing: An introduction*. Pearson Educación.
- Baluis-Fernández, J. V. (2022). Gestión de logística del servicio de farmacia y satisfacción del usuario en el centro de excelencia Hogar San Camilo - Lima, 2021 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. In *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83835>
- Bohlander, G., & Snell, S. (2018). *Administración de recursos humanos* (17a. Ed.). Cengage Learning Editores.
- Cárdenas-Colina, R. A. (2022). La gestión logística y su influencia en la satisfacción del usuario interno en la empresa GRUPO PROMIN PERÚ S.A.C., LIMA 2022 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. In *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/103347>
- Castro-Vivar, K. V., Luna-Altamirano, K. A., & Erazo-Álvarez, J. C. (2020). Gestión de talento humano para la mejora laboral en el banco solidario. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, 22(1), 184–203. <https://doi.org/10.36390/TELOS221.13>
- Chiavenato, I. (2019). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (10a Ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Cuba-Rodriguez, A. L. (2019). *La gestión logística y su influencia en nivel de satisfacción del usuario interno de integramédica Peru S.A.C Lima, 2018* [Tesis de grado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3646>
- Efendi, B. (2020). Pengaruh Experiential Marketing, Kepuasan Pelanggan, dan Citra Rumah Makan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Empirik Pada Rumah Makan Saung Mansur Banjarnegara). *Journal of Economic*,

Management, Accounting and Technology, 3(2), 161–168.
<https://doi.org/10.32500/JEMATECH.V3I2.1335>

- Frisancho-Dávila, C. S. (2017). Gestión logística y satisfacción del cliente interno en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - 2017 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. In *Universidad César Vallejo*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16149>
- George, D., & Mallery, P. (2020). IBM SPSS Statistics 26 Step by Step A Simple Guide and Reference. In *Routledge* (17th ed.). Routledge.
- Ghoumrassi, A., & Tigu, G. (2018). The impact of the logistics management in customer satisfaction. *Proceedings of the International Conference on Business Excellence*, 12(1), 407–415. <https://doi.org/10.2478/PICBE-2018-0036>
- Guzman-Ibañez, W. C. (2019). *El proceso logístico y su relación en la satisfacción laboral del cliente interno de la facultad de medicina humana de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en el año 2019* [Tesis de grado, Universidad Privada TELESUP].
<https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/1074>
- Hammoud, J., Bizri, R. M., & El Baba, I. (2018). The Impact of E-Banking Service Quality on Customer Satisfaction: Evidence From the Lebanese Banking Sector. *SAGE Open*, 8(3).
<https://doi.org/https://doi.org/10.1177/2158244018790633>
- Hernández, S. R., Méndez, V. S., Mendoza, T. C., & Cuevas, R. A. (2017). *Fundamentos de investigación* (1a ed.). McGraw-Hill Interamericana.
<https://www.ebooks7-24.com:443/?il=4611>
- Huamán, E. T., Rodríguez, V. H. P., Andrade, D. L. V., Becerra, E. L., & Gavidia, M. J. F. (2023). Relationship Between Logistics Management and Public Sector Transparency in Peru. *International Journal of Professional Business Review*, 8(3), e01425. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i3.1425>
- Huertas-Aponte, F. del C. (2018). *La relación entre la gestión logística y la satisfacción del cliente en Ancro S.R.L., Santa Anita - 2018* [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/23219>
- Hult, G. T. M., Sharma, P. N., Morgeson, F. V., & Zhang, Y. (2019). Antecedents and Consequences of Customer Satisfaction: Do They Differ Across Online and Offline Purchases? *Journal of Retailing*, 95(1), 10–23.
<https://doi.org/10.1016/J.JRETAI.2018.10.003>
- Hurtado-Ganoza, F. (2018). *Gestión Logística*. Fondo Editorial de la UIGV.
- Instituto PYME. (2007). *Logística y competitividad de las Pyme*.
<http://www.ipyme.org>

- Javed, F., & Cheema, S. (2017). Customer Satisfaction and Customer Perceived Value and its Impact on Customer Loyalty: The Mediational Role of Customer Relationship Management. *The Journal of Internet Banking and Commerce*, 1–14. <https://www.icommercecentral.com/open-access/customer-satisfaction-and-customer-perceived-value-and-its-impact-on-customer-loyalty-the-mediational-role-of-customer-relationship-management.php?aid=85790&view=mobile>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Marketing*. Pearson Educación.
- Kożuch, B. [SAP11018673], Kramarz, M., & Sienkiewicz-Matyjurek, K. (2018). The concept of research on logistics management in public networks. *Management Theory and Studies for Rural Business and Infrastructure Development*, 40(4), 548–562. <https://doi.org/10.15544/MTS.2018.48>
- Kravariti, F., & Johnston, K. (2019). Talent management: a critical literature review and research agenda for public sector human resource management. <https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1638439>, 22(1), 75–95. <https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1638439>
- Lagorio, A., Zenezini, G., Mangano, G., & Pinto, R. (2020). A systematic literature review of innovative technologies adopted in logistics management. *International Journal of Logistics Research and Applications*, 25(7), 1043–1066. <https://doi.org/10.1080/13675567.2020.1850661>
- Lliuya-Campomanes, N. M. (2018). *Influencia de la gestión logística en la satisfacción del cliente en las empresas comercializadoras de productos plásticos, Lima - 2018* [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/25194>
- López-Cabarcos, M. Á., Vázquez-Rodríguez, P., & Quiñoá-Piñeiro, L. M. (2022). An approach to employees' job performance through work environmental variables and leadership behaviours. *Journal of Business Research*, 140, 361–369. <https://doi.org/10.1016/J.JBUSRES.2021.11.006>
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa* (1a ed.). Universitat Autònoma de Barcelona.
- Martinez la Torre, A. (2023). Gestión logística en la satisfacción laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la provincia del Callao, 2022 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. In *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/107447>
- Melendez-Serván, M. P. (2023). *La gestión logística y su influencia en la satisfacción del cliente interno en la autoridad portuaria nacional - Callao, Perú - 2022* [Tesis de grado, Universidad Peruana de Las Américas]. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/xmlui/handle/123456789/3481>
- Montero-Mora, J. G., & Cantón-Croda, R. M. (2020). Validación de un instrumento para medir satisfacción de usuarios en instituciones educativas del sector

- privado: ciudad de Xalapa-Enríquez (México). *Innovaciones Educativas*, 22(32), 122–136. <https://doi.org/10.22458/IE.V22I32.2727>
- Napán-Gallardo de Requejo, M. V. (2018). Proceso logístico y satisfacción de los clientes internos del Instituto Nacional de Salud del Niño – Breña 2017 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. In *Universidad César Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/13481>
- Ñaupas, P. H., Valdivia, D. M., Palacios, V. J., & Romero, D. H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (5a ed.). Ediciones de la U.
- Navas-Hurtado, V. M. (2014). *Metodología de la investigación social*. LEMOINE EDITORES.
- Ochoa, M. F., & Falcon, M. R. (2022). El ambiente laboral en las tiendas de autoservicio: análisis con perspectiva de género. *Ecos Sociales*, 10(28), 2022. <https://revistas.ujat.mx/index.php/ecosoc/article/view/5334>
- Olivos, P. C., Carrasco, F. O., Luis, J., Flores, M., Moreno, Y. M., & Nava, G. L. (2015). Modelo de gestión logística para pequeñas y medianas empresas en México. *Contaduría y Administración*, 60(1), 181–203. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422015000100008&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Pimienta, P. J., De la Orden, H. A., & Estrada, C. R. (2018). *Metodología de la investigación: Competencia + Aprendizaje + Vida* (1a ed.). Pearson Educación. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=7587>
- Quispe-Gómez, F. (2018). La gestión logística empresarial de las empresas de transporte especializadas en envíos urgentes y su influencia en la satisfacción del cliente en la Región Puno, 2016. *Revista de Investigaciones*, 7(2), 562–568. <https://doi.org/10.26788/RIEPG.V7I2.270>
- Rejeb, A., Simske, S., Rejeb, K., Treiblmaier, H., & Zailani, S. (2020). Internet of Things research in supply chain management and logistics: A bibliometric analysis. *Internet of Things*, 12, 100318. <https://doi.org/10.1016/J.IOT.2020.100318>
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación.
- Rushton, A., Croucher, P., & Baker, P. (2022). *The handbook of logistics and distribution management: understanding the supply chain*. Kogan Page Publishers.
- Serra, C., Ronda, E., Serra, C., & Ronda, E. (2022). Impacto de la promoción de la salud en el lugar de trabajo. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 25(1), 61–64. <https://doi.org/10.12961/APRL.2022.25.01.05>

- Stough, R. R. (2017). New Technologies in Logistics Management. *Handbook of Logistics and Supply-Chain Management*, 2, 513–520.
<https://doi.org/10.1108/9780080435930-034>
- Suarez-Tello, A. H. (2022). Gestión logística y su relación con la satisfacción del cliente de un operador logístico especializado en la exportación de productos marinos congelados. [Tesis de grado, Universidad Ricardo Palma]. In *Repositorio institucional - URP*.
<https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/6065>
- Taheri, R. H., Miah, Md. S., & Kamaruzzaman, Md. (2020). Impact of Working Environment on Job Satisfaction. *European Journal of Business and Management Research*, 5(6). <https://doi.org/10.24018/EJBMR.2020.5.6.643>
- Trigoso-Vergaray, J., Huamán-Espejo, M., Bernedo-Moreira, D. H., Romero-Carazas, R., Trigoso Vergaray, J., Huamán-Espejo, M., Bernedo-Moreira, D. H., & Romero-Carazas, R. (2023). Gestión logística hospitalaria y calidad de servicio del cliente interno en tiempos de pandemia. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo)*, 8(1), 146–162.
<https://doi.org/10.33936/REHUSO.V8I1.4615>
- Vargas-Cordero, Z. R. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación*, 33(1).
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44015082010>
- Vidal-Cerrato, R. C. (2021). Gestión logística y satisfacción del cliente interno en la Unidad de Abastecimiento de una entidad del estado, 2021. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67903>
- Wulanjani, H., & Derriawan, D. (2017). Dampak Utilitarian Value Dan Experiential Marketing Terhadap Customer Satisfaction Dan Revisit Intention. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 2(2), 259329. <https://doi.org/10.36226/JRMB.V2I2.42>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones
<p>Problema general. PG: ¿De qué manera la gestión logística se relaciona con la satisfacción de los clientes internos de una universidad pública de Andahuaylas, Apurímac, 2023?</p> <p>Problemas específicos. PE1: ¿De qué manera la gestión logística se relaciona con la percepción de infraestructura de los clientes internos de una universidad pública de Andahuaylas, Apurímac, 2023?, PE2: ¿De qué manera la gestión logística se relaciona con la percepción de los servicios de gestión del personal de los clientes internos de una universidad pública de Andahuaylas, Apurímac, 2023? PE3: ¿De qué manera la gestión logística se relaciona con la percepción del entorno administrativo por parte de los clientes</p>	<p>Objetivo general. OG: Determinar la relación entre la gestión logística y la satisfacción de los clientes internos de una universidad pública de Andahuaylas, Apurímac, 2023.</p> <p>Objetivos específicos. OE1: Identificar la relación entre la gestión logística y la percepción de infraestructura de los clientes internos de una universidad pública de Andahuaylas, Apurímac, 2023. OE2: Identificar la relación entre la gestión logística y la percepción de los servicios de gestión del personal de los clientes internos de una universidad pública de Andahuaylas, Apurímac, 2023.</p>	<p>Hipótesis general. HG: La gestión logística tiene una relación positiva con la satisfacción de los clientes internos de una universidad pública de Andahuaylas, Apurímac, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas. HE1: La gestión logística tiene una relación positiva con la percepción de infraestructura de los clientes internos de una universidad pública de Andahuaylas, Apurímac, 2023. HE2: La gestión logística tiene una relación positiva con la percepción del servicio de gestión del personal de los clientes internos de una universidad pública de Andahuaylas, Apurímac, 2023.</p>	<p>Variable A: Gestión logística Dimensiones: D1: Aprovisionamiento. D2: Inventarios, D3: Almacenamiento. D4: Producción. D5: Distribución.</p> <p>Variable B: Satisfacción del cliente interno Dimensiones: D1: Infraestructura. D2: Personal. D3: Servicio administrativo.</p>

internos de una universidad pública de Andahuaylas, Apurímac, 2023? PE4: ¿De qué manera la gestión logística se relaciona con la percepción del ambiente de los clientes interno una universidad pública de Andahuaylas, Apurímac, 2023? PE5: ¿ De qué manera la gestión logística se relaciona con las percepciones de los clientes internos sobre los resultados obtenidos de una universidad pública de Andahuaylas, Apurímac, 2023?	OE3: Identificar la relación entre la gestión logística y la percepción del entorno administrativo de los clientes internos de una universidad pública de Andahuaylas, Apurímac, 2023. OE4: Identificar la relación entre la gestión logística y la percepción del ambiente de los clientes internos de una universidad pública de Andahuaylas, Apurímac, 2023. OE5: Identificar la relación entre la gestión logística y las percepciones de resultados de los clientes internos de una universidad pública de Andahuaylas, Apurímac, 2023.	HE3: La gestión logística tiene una relación positiva con el reconocimiento a los servicios del entorno administrativo de los clientes internos de una universidad pública de Andahuaylas, Apurímac, 2023. HE4: La gestión logística tiene una relación positiva con la percepción del ambiente de los clientes internos de una universidad pública de Andahuaylas, 2023. HE5: La gestión logística tiene una relación positiva con la percepción de los resultados de los clientes internos de una universidad pública de Andahuaylas, 2023.	D4: Ambiente. D5: Resultados.
---	--	---	----------------------------------

Metodología	Población y muestra	Técnica e instrumentos
Tipo de investigación: Aplicada. Enfoque: Cuantitativo. Diseño: No experimental Alcance: Descriptivo correlacional.	Población: N=1072 participantes. Muestra: n= 283 participantes.	Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario. Análisis estadístico: Software SPSS (v.27).

Nota: Elaboración propia.

Anexo 2: Instrumento de recopilación de información

Cuestionario

Estimado(a) colaborador(a), por el presente tengo a bien presentarme a fin de presentar el cuestionario respecto al estudio del proyecto de investigación titulado **“Incidencia de la gestión logística en la satisfacción de clientes internos de una universidad pública, Andahuaylas, 2023”** para lo cual solicito que de manera objetiva pueda consignar sus respuestas los mismos que servirán en la presente encuesta. Agradeciendo anticipadamente su participación en la presente encuesta:

Características de los participantes:

Sexo	Femenino		Masculino	
Edad	Menos de 20 años		De 20 a 29 años	
	De 30 a 39 años		De 40 a 49 años	
	Mayor a 50 años			
Nivel de estudios	Auxiliar		Universitario	
	Técnico(a)		Posgrado	
	Titulado			
El encuestado es	Administrativo		Docente	
	Estudiante			

Instrucciones: Marcar con una “X” o “√” en el casillero de su preferencia, se debe considerar la siguiente escala: (1= Totalmente en desacuerdo; 7= Totalmente de acuerdo).

N°	Gestión logística	Escala de Likert						
Aprovisionamiento								
1	Considera que la planeación de la contratación de bienes y servicios está basada en necesidades reales de la institución.	1	2	3	4	5	6	7
2	Considera que la labor de los encargados del área de logística es acorde a los requerimientos establecidos por la institución.	1	2	3	4	5	6	7
3	Considera que el proceso de estimación de costos que realizan los encargados de los bienes y servicios es acorde al estudio de mercado real.	1	2	3	4	5	6	7
4	Considera que se atiende las necesidades de la institución aplicando las mejores técnicas para obtener calidad y precio en los bienes y servicios.	1	2	3	4	5	6	7
Inventario								

5	En esta institución se realizan solicitudes de requerimiento según la necesidad de las diferentes áreas y escuelas que lo solicitan mediante una requisición de compra.	1	2	3	4	5	6	7
6	Cuando la institución realiza una compra de insumos, solicita y exige a los proveedores la cotización para concretar la compra.	1	2	3	4	5	6	7
7	Cuando la institución realiza una compra de insumos, solicita y exige en cada cotización condiciones, especificaciones técnicas, plazos y compromisos de entrega.	1	2	3	4	5	6	7
8	Cuando la institución realiza una compra de insumos, durante el proceso de selección de proveedores se tiene en cuenta la calidad y el precio.	1	2	3	4	5	6	7
9	Cuando la institución realiza una compra de insumos, esta realiza seguimiento a los proveedores para cumplir con los plazos establecidos que se exige en cada orden de compra.	1	2	3	4	5	6	7
10	La institución cuenta con un sistema digital para el control de inventarios.	1	2	3	4	5	6	7
11	Considera que la institución otorga capacitaciones al personal encargado de la logística sobre sistemas de inventarios.	1	2	3	4	5	6	7
Almacenamiento								
12	En esta institución se verifica el stock disponible al momento de realizar una adquisición.	1	2	3	4	5	6	7
13	En esta institución el proceso de recepción de las mercaderías se procede a la revisión de los lotes y fechas de vencimiento de cada uno de los insumos recibidos.	1	2	3	4	5	6	7
14	En esta institución los ambientes del almacén se encuentran correctamente implementados.	1	2	3	4	5	6	7
15	En esta institución se han implementado herramientas tecnológicas en el almacén.	1	2	3	4	5	6	7
Producción								

16	El área de logística realiza coordinaciones en las solicitudes de compra, para minimizar costos y entregar los insumos en los plazos fijados.	1	2	3	4	5	6	7
17	El área de logística realiza el control de las unidades requeridas de acuerdo con las demandas de la institución.	1	2	3	4	5	6	7
18	Cuando incrementa la demanda de compras el área de logística procede a realizar ajustes en el stock físico del almacén para manejar un mejor control en los inventarios.	1	2	3	4	5	6	7
19	Se consideran los insumos necesarios para la unidades solicitantes, de acuerdo con la demanda.	1	2	3	4	5	6	7
20	El área de logística logra cumplir con los pedidos pendientes realizados por las demás áreas y escuelas de la institución.	1	2	3	4	5	6	7
Distribución								
21	Las áreas y escuelas reciben los insumos requeridos para desarrollar sus actividades de forma óptima.	1	2	3	4	5	6	7
22	La capacidad de las unidades solicitadas por las áreas y escuelas son adecuadas.	1	2	3	4	5	6	7
23	Los productos solicitados por las áreas y escuelas llegan a tiempo.	1	2	3	4	5	6	7
24	Los productos solicitados llegan en óptimas condiciones.	1	2	3	4	5	6	7

Instrucciones: Basado en sus experiencias de atención en la universidad específicamente en la unidad de logística, sirva marcar con una "X" o "√" según su objetividad en el casillero de su preferencia.

N°		Satisfacción del cliente interno						
		Infraestructura						
1	Las instalaciones de la institución son adecuadas para ejercer actividades de manera satisfactoria.	1	2	3	4	5	6	7
2	Los espacios asignados de la institución son apropiados para las actividades que se realizan.	1	2	3	4	5	6	7
3	La institución ofrece instalaciones con equipamiento moderno.	1	2	3	4	5	6	7

4	En la institución las instalaciones donde se desarrollan actividades suelen estar limpias y ordenadas.	1	2	3	4	5	6	7
5	Considera que los ambientes de la institución son seguros y adecuados para realizar actividades.	1	2	3	4	5	6	7
6	Son apropiadas las instalaciones de la institución para las personas con capacidades diferentes.	1	2	3	4	5	6	7
Personal								
7	El personal profesional que labora en esta institución posee conocimientos suficientes para las actividades que realizan.	1	2	3	4	5	6	7
8	El personal profesional que labora en esta institución es competente.	1	2	3	4	5	6	7
9	El personal profesional que labora en esta institución se capacita de manera constante.	1	2	3	4	5	6	7
10	Considera que el personal que labora en esta institución es responsable de las actividades que realiza.	1	2	3	4	5	6	7
Servicio administrativo								
11	Los procedimientos administrativos que se realizan en la institución son rápidos.	1	2	3	4	5	6	7
12	La cordialidad del personal que labora en esta institución es amable al momento de la prestación de los servicios.	1	2	3	4	5	6	7
13	Considera que el personal que labora en esta institución es eficaz.	1	2	3	4	5	6	7
Ambiente laboral								
14	Es favorable el ambiente laboral de la institución para una buena interrelación.	1	2	3	4	5	6	7
15	Existe eficiencia en el proceso de comunicación.	1	2	3	4	5	6	7
16	Son eficientes los usos de los canales para los intercambios de información.	1	2	3	4	5	6	7
17	Cuando existen conflictos, los mecanismos que se ofrecen para su solución son eficientes.	1	2	3	4	5	6	7
Resultados								
18	En esta institución se fomenta el desarrollo de capacidades del personal que labora en ella.	1	2	3	4	5	6	7

19	En esta institución se fomenta el desarrollo de las habilidades del personal que labora en ella.	1	2	3	4	5	6	7
20	Esta institución fomenta valores.	1	2	3	4	5	6	7
21	Esta institución brinda de forma óptima sus servicios.	1	2	3	4	5	6	7
22	Me encuentro satisfecho con los servicios que brinda la institución.	1	2	3	4	5	6	7

Se agradece de antemano su gentil colaboración.

Anexo 3: Numero de respuestas de los participantes



Anexo 4: Validación de expertos

DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE
JUICIO DE EXPERTOS

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. John Peter Aguirre Landa

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Educación de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2023 - I, aula A4, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi Variable es: Gestión logística y satisfacción del cliente interno y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


.....
MEDALIT VILLEGAS CASAVERDE
D.N.I Nº 46299311

Recibido

DNI 1002395

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "cuestionario de gestión logística y satisfacción del cliente". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	JOHN PETER AGUIRRE LANZA	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (x)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa (x)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD JOSÉ MARÍA ARGÜEDAS	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	GESTIÓN DE ORGANIZACIÓN GESTIÓN FINANZAS	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Gestión logística y satisfacción del cliente interno
Autora:	Medalit Villegas Casaverde
Procedencia:	
Administración:	
Tiempo de aplicación:	2 semanas
Ámbito de aplicación:	
Significación:	El instrumento es un cuestionario de 46 preguntas distribuidas en 5 dimensiones para la variable independiente y 5 dimensiones para la variable dependiente.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión logística	Aprovisionamiento	Son aquellos procedimientos que esquematizan los flujos desde la adquisición de un bien y conseguir el consumo del cliente final, considerando la información que facilita hacer el seguimiento y rastreo del producto, ofreciendo un óptimo servicio con costos viables (Hurtado-Ganoza, 2018).
	Inventario	
	Almacenamiento	
	Producción.	
	Distribución	
Satisfacción del cliente interno	Infraestructura	Javed & Cheema (2017) argumentan que por satisfacción del cliente es un elemento esencial para el logro de los objetivos en el entorno del servicio, evoluciona en torno a satisfacer y superar las necesidades y demandas de los consumidores finales. En esa misma línea, Kotler & Armstrong (2018) describen que es aquella sensación de gozo o desencanto de un individuo sobre las expectativas de producto deseado.
	Personal	
	Servicio administrativo	
	Ambiente	
	Resultados	

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "cuestionario de gestión logística y satisfacción del cliente" elaborado por **Medalit Villegas Casaverde** en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p align="center">RELEVANCIA</p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Gestión logística

- **Primera dimensión:** Aprovevisionamiento
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el desempeño del aprovisionamiento en una universidad pública.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Aprovevisionamiento	Considera que la planeación de la contratación de bienes y servicios está basada en necesidades reales de la institución.	4	4	4	
	Considera que la labor de los encargados del área de logística es acorde a los requerimientos establecidos por la institución.	4	4	4	
	Considera que el proceso de estimación de costos que realizan los encargados de los bienes y servicios es acorde al estudio de mercado real.	4	4	4	
	Considera que se atiende las necesidades de la institución aplicando las mejores técnicas para obtener calidad y precio en los bienes y servicios.	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Inventario
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el desempeño del inventario en una universidad pública.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Inventario	En esta institución se realizan solicitudes de requerimiento según la necesidad de las diferentes áreas y escuelas que lo solicitan mediante una requisición de compra.	3	4	4	
	Cuando la institución realiza una compra de insumos, solicita y exige a los proveedores la cotización para concretar la compra.	4	4	4	
	Cuando la institución realiza una compra de insumos, solicita y exige en cada cotización condiciones, especificaciones técnicas, plazos y compromisos de entrega.	4	4	4	
	Cuando la institución realiza una compra de insumos, durante el proceso de selección de proveedores se tiene en cuenta la calidad y el precio.	4	4	4	
	Cuando la institución realiza una compra de insumos, esta realiza seguimiento a los proveedores para cumplir con los plazos establecidos que se exige en cada orden de compra.	4	4	4	
	La institución cuenta con un sistema digital para el control de inventarios.	4	4	4	
	Considera que la institución otorga capacitaciones al personal encargado de la logística sobre sistemas de inventarios.	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Almacenamiento
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el desempeño del almacenamiento en una universidad pública.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Almacenamiento	En esta institución se verifica el stock disponible al momento de realizar una adquisición.	4	4	4	
	En esta institución el proceso de recepción de las mercaderías se procede a la revisión de los lotes y fechas de vencimiento de cada uno de los insumos recibidos.	3	3	3	
	En esta institución los ambientes del almacén se encuentran correctamente implementados.	4	4	4	
	En esta institución se han implementado herramientas tecnológicas en el almacén.	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Producción
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el desempeño de la producción en una universidad pública.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Producción	El área de logística realiza coordinaciones en las solicitudes de compra, para minimizar costos y entregar los insumos en los plazos fijados.	4	4	3	
	El área de logística realiza el control de las unidades requeridas de acuerdo con las demandas de la institución.	3	3	3	

	Cuando incrementa la demanda de compras el área de logística procede a realizar ajustes en el stock físico del almacén para manejar un mejor control en los inventarios.	4	4	4	
	Se consideran los insumos necesarios para las unidades solicitantes, de acuerdo con la demanda.	4	4	4	
	El área de logística logra cumplir con los pedidos pendientes realizados por las demás áreas y escuelas de la institución.	4	4	3	

- **Cuarta dimensión:** Distribución.
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el desempeño de la distribución en una universidad pública.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Distribución	Las áreas y escuelas reciben los insumos requeridos para desarrollar sus actividades de forma óptima.	4	4	4	
	La capacidad de las unidades solicitadas por las áreas y escuelas son adecuadas.	4	4	4	
	Los productos solicitados por las áreas y escuelas llegan a tiempo.	4	4	4	
	Los productos solicitados llegan en óptimas condiciones.	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Satisfacción del cliente interno

- **Primera dimensión:** Infraestructura
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el desempeño de la infraestructura en una universidad pública.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura	Las instalaciones de la institución son adecuadas para ejercer actividades de manera satisfactoria.	4	4	4	
	Los espacios asignados de la institución son apropiados para las actividades que se realizan.	4	4	4	
	La institución ofrece instalaciones con equipamiento moderno.	4	4	4	
	En la institución las instalaciones donde se desarrollan actividades suelen estar limpias y ordenadas.	4	4	4	
	Considera que los ambientes de la institución son seguros y adecuados para realizar actividades.	4	4	4	
	Son apropiadas las instalaciones de la institución para las personas con capacidades diferentes.	4	3	3	

- **Segunda dimensión:** Personal
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el desempeño del personal en una universidad pública.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personal	El personal profesional que labora en esta institución posee conocimientos suficientes para las actividades que realizan.	4	4	4	

	El personal profesional que labora en esta institución es competente.	4	4	4	
	El personal profesional que labora en esta institución se capacita de manera constante.	4	4	4	
	Considera que el personal que labora en esta institución es responsable de las actividades que realiza.	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Servicio administrativo
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el desempeño del servicio administrativo en una universidad pública.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio administrativo	Los procedimientos administrativos que se realizan en la institución son rápidos.	4	4	4	
	La cordialidad del personal que labora en esta institución es amable al momento de la prestación de los servicios.	4	4	4	
	Considera que el personal que labora en esta institución es eficaz.	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Ambiente laboral
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el desempeño del ambiente laboral en una universidad pública.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ambiente laboral	Es favorable el ambiente laboral de la institución para una buena interrelación.	4	4	4	
	Existe eficiencia en el proceso de comunicación.	4	4	4	
	Son eficientes los usos de los canales para los intercambios de información.	4	4	4	

	Cuando existen conflictos, los mecanismos que se ofrecen para su solución son eficientes.	4	4	4	
--	---	---	---	---	--

- **Quinta dimensión:** Resultados
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el desempeño de los resultados en una universidad pública.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Resultados	En esta institución se fomenta el desarrollo de capacidades del personal que labora en ella.	4	4	4	
	En esta institución se fomenta el desarrollo de las habilidades del personal que labora en ella.	4	4	4	
	Esta institución fomenta valores.	4	4	4	
	Esta institución fomenta valores.	4	4	4	
	Me encuentro satisfecho con los servicios que brinda la institución.	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

EXISTE SUFICIENCIA EN EL INSTRUMENTO

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

Apellidos y nombres del juez validador:

AGUIRRE LANDA JOHN PETER

Especialidad del validador:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

, 30 de junio de 2023



Firma del Experto validador

DNI N° 10002395

JOHN PETER AGUIRRE LANDA

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

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

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

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

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mgt. Henry Wilfredo Agreda Cerna

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Educación de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2023 - I, aula A4, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi Variable es: Gestión logística y satisfacción del cliente interno y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


.....
MEDALIT VILLEGAS CASAVERDE
D.N.I N° 46299311

RECIBIDO
Mgt. Agreda
30/06/23

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "cuestionario de gestión logística y satisfacción del cliente". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de este sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	HENRY WILFACDO AGRADA CERNA	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa (X)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
Institución donde labora:		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	GESTIÓN DE ORGANIZACIONES	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Gestión logística y satisfacción del cliente interno
Autora:	Medalit Villegas Casaverde
Procedencia:	
Administración:	
Tiempo de aplicación:	2 semanas
Ámbito de aplicación:	
Significación:	El instrumento es un cuestionario de 46 preguntas distribuidas en 5 dimensiones para la variable independiente y 5 dimensiones para la variable dependiente.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión logística	Aprovisionamiento	Son aquellos procedimientos que esquematizan los flujos desde la adquisición de un bien y conseguir el consumo del cliente final, considerando la información que facilita hacer el seguimiento y rastreo del producto, ofreciendo un óptimo servicio con costos viables (Hurtado-Ganoza, 2018).
	Inventario	
	Almacenamiento	
	Producción.	
	Distribución	
Satisfacción del cliente interno	Infraestructura	Javed & Cheema (2017) argumentan que por satisfacción del cliente es un elemento esencial para el logro de los objetivos en el entorno del servicio, evoluciona en torno a satisfacer y superar las necesidades y demandas de los consumidores finales. En esa misma línea, Kotler & Armstrong (2018) describen que es aquella sensación de gozo o desencanto de un individuo sobre las expectativas de producto deseado.
	Personal	
	Servicio administrativo	
	Ambiente	
	Resultados	

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "cuestionario de gestión logística y satisfacción del cliente" elaborado por **Medalit Villegas Casaverde** en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p align="center">RELEVANCIA</p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Gestión logística

- **Primera dimensión:** Aprovevisionamiento
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el desempeño del aprovisionamiento en una universidad pública.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Aprovevisionamiento	Considera que la planeación de la contratación de bienes y servicios está basada en necesidades reales de la institución.	4	4	4	
	Considera que la labor de los encargados del área de logística es acorde a los requerimientos establecidos por la institución.	4	4	4	
	Considera que el proceso de estimación de costos que realizan los encargados de los bienes y servicios es acorde al estudio de mercado real.	4	4	4	
	Considera que se atiende las necesidades de la institución aplicando las	4	4	4	

	mejores técnicas para obtener calidad y precio en los bienes y servicios.				
--	---	--	--	--	--

- **Segunda dimensión:** Inventario
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el desempeño del inventario en una universidad pública.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Inventario	En esta institución se realizan solicitudes de requerimiento según la necesidad de las diferentes áreas y escuelas que lo solicitan mediante una requisición de compra.	3	3	3	
	Cuando la institución realiza una compra de insumos, solicita y exige a los proveedores la cotización para concretar la compra.	4	4	4	
	Cuando la institución realiza una compra de insumos, solicita y exige en cada cotización condiciones, especificaciones técnicas, plazos y compromisos de entrega.	4	4	4	
	Cuando la institución realiza una compra de insumos, durante el proceso de selección de proveedores se tiene en cuenta la calidad y el precio.	4	4	4	
	Cuando la institución realiza una compra de insumos, esta realiza seguimiento a los proveedores para cumplir con los plazos establecidos que se exige en cada orden de compra.	4	4	4	
	La institución cuenta con un sistema digital para el control de inventarios.	4	4	4	
	Considera que la institución otorga capacitaciones al personal encargado de la logística sobre sistemas de inventarios.	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Almacenamiento
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el desempeño del almacenamiento en una universidad pública.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Almacenamiento	En esta institución se verifica el stock disponible al momento de realizar una adquisición.	4	4	4	
	En esta institución el proceso de recepción de las mercaderías se procede a la revisión de los lotes y fechas de vencimiento de cada uno de los insumos recibidos.	4	4	4	
	En esta institución los ambientes del almacén se encuentran correctamente implementados.	4	4	4	
	En esta institución se han implementado herramientas tecnológicas en el almacén.	3	3	3	

- **Cuarta dimensión:** Producción
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el desempeño de la producción en una universidad pública.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Producción	El área de logística realiza coordinaciones en las solicitudes de compra, para minimizar costos y entregar los insumos en los plazos fijados.	3	3	3	
	El área de logística realiza el control de las unidades requeridas de acuerdo con las demandas de la institución.	3	3	3	

Cuando incrementa la demanda de compras el área de logística procede a realizar ajustes en el stock físico del almacén para manejar un mejor control en los inventarios.	4	4	4	
Se consideran los insumos necesarios para las unidades solicitantes, de acuerdo con la demanda.	4	4	4	
El área de logística logra cumplir con los pedidos pendientes realizados por las demás áreas y escuelas de la institución.	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Distribución.
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el desempeño de la distribución en una universidad pública.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Distribución	Las áreas y escuelas reciben los insumos requeridos para desarrollar sus actividades de forma óptima.	4	4	4	
	La capacidad de las unidades solicitadas por las áreas y escuelas son adecuadas.	3	3	4	
	Los productos solicitados por las áreas y escuelas llegan a tiempo.	4	4	4	
	Los productos solicitados llegan en óptimas condiciones.	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Satisfacción del cliente interno

- **Primera dimensión:** Infraestructura
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el desempeño de la infraestructura en una universidad pública.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura	Las instalaciones de la institución son adecuadas para ejercer actividades de manera satisfactoria.	4	4	4	
	Los espacios asignados de la institución son apropiados para las actividades que se realizan.	4	4	4	
	La institución ofrece instalaciones con equipamiento moderno.	3	3	3	
	En la institución las instalaciones donde se desarrollan actividades suelen estar limpias y ordenadas.	4	4	3	
	Considera que los ambientes de la institución son seguros y adecuados para realizar actividades.	3	4	4	
	Son apropiadas las instalaciones de la institución para las personas con capacidades diferentes.	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Personal
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el desempeño del personal en una universidad pública.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personal	El personal profesional que labora en esta institución posee conocimientos suficientes para las actividades que realizan.	4	4	4	
	El personal profesional que labora en esta institución es competente.	4	4	4	
	El personal profesional que labora				

	en esta institución se capacita de manera constante.	4	4	4	
	Considera que el personal que labora en esta institución es responsable de las actividades que realiza.	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Servicio administrativo
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el desempeño del servicio administrativo en una universidad pública.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio administrativo	Los procedimientos administrativos que se realizan en la institución son rápidos.	4	4	4	
	La cordialidad del personal que labora en esta institución es amable al momento de la prestación de los servicios.	4	4	4	
	Considera que el personal que labora en esta institución es eficaz.	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Ambiente laboral
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el desempeño del ambiente laboral en una universidad pública.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ambiente laboral	Es favorable el ambiente laboral de la institución para una buena interrelación.	4	4	4	
	Existe eficiencia en el proceso de comunicación.	4	4	4	
	Son eficientes los usos de los canales para los intercambios de información.	3	3	3	
	Cuando existen conflictos, los mecanismos que se ofrecen para su	4	4	4	

	solución eficientes.	son			
--	-------------------------	-----	--	--	--

- **Quinta dimensión:** Resultados
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el desempeño de los resultados en una universidad pública.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Resultados	En esta institución se fomenta el desarrollo de capacidades del personal que labora en ella.	4	4	3	
	En esta institución se fomenta el desarrollo de las habilidades del personal que labora en ella.	4	4	4	
	Esta institución fomenta valores.	4	4	4	
	Esta institución fomenta valores.	4	4	4	
	Me encuentro satisfecho con los servicios que brinda la institución.	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador:

AGARDA CERNA, HENRY WILFREDO

Especialidad del validador:

GESTIÓN ORGANIZACIONAL Y DE PROCESOS

, 30 de junio de 2023



Firma del Experto validador

DNI N° 18142062

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

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

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

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

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Juan Marcos Vilchez Canchari

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Educación de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2023 - I, aula A4, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi Variable es: Gestión logística y satisfacción del cliente interno y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



MEDALIT VILLEGAS CASAVERDE
D.N.I N° 46299311

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "cuestionario de gestión logística y satisfacción del cliente". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	
Grado profesional:	Maestría () Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social ()
	Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	
Institución donde labora:	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()
	Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Gestión logística y satisfacción del cliente interno
Autora:	Medalit Villegas Casaverde
Procedencia:	
Administración:	
Tiempo de aplicación:	2 semanas
Ámbito de aplicación:	
Significación:	El instrumento es un cuestionario de 46 preguntas distribuidas en 5 dimensiones para la variable independiente y 5 dimensiones para la variable dependiente.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión logística	Aprovisionamiento	Son aquellos procedimientos que esquematizan los flujos desde la adquisición de un bien y conseguir el consumo del cliente final, considerando la información que facilita hacer el seguimiento y rastreo del producto, ofreciendo un óptimo servicio con costos viables (Hurtado-Ganoza, 2018).
	Inventario	
	Almacenamiento	
	Producción.	
	Distribución	
Satisfacción del cliente interno	Infraestructura	Javed & Cheema (2017) argumentan que por satisfacción del cliente es un elemento esencial para el logro de los objetivos en el entorno del servicio, evoluciona en torno a satisfacer y superar las necesidades y demandas de los consumidores finales. En esa misma línea, Kotler & Armstrong (2018) describen que es aquella sensación de gozo o desencanto de un individuo sobre las expectativas de producto deseado.
	Personal	
	Servicio administrativo	
	Ambiente	
	Resultados	

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "**cuestionario de gestión logística y satisfacción del cliente**" elaborado por **Medalit Villegas Casaverde** en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p align="center">RELEVANCIA</p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Gestión logística

- **Primera dimensión:** Aprovechamiento
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el desempeño del aprovisionamiento en una universidad pública.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Aprovechamiento	Considera que la planeación de la contratación de bienes y servicios está basada en necesidades reales de la institución.	4	4	4	
	Considera que la labor de los encargados del área de logística es acorde a los requerimientos establecidos por la institución.	4	4	4	
	Considera que el proceso de estimación de costos que realizan los encargados de los bienes y servicios es acorde al estudio de mercado real.	3	4	4	
	Considera que se atiende las necesidades de la institución aplicando las	4	4	4	

	mejores técnicas para obtener calidad y precio en los bienes y servicios.				
--	---	--	--	--	--

- **Segunda dimensión:** Inventario
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el desempeño del inventario en una universidad pública.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Inventario	En esta institución se realizan solicitudes de requerimiento según la necesidad de las diferentes áreas y escuelas que lo solicitan mediante una requisición de compra.	4	4	4	
	Cuando la institución realiza una compra de insumos, solicita y exige a los proveedores la cotización para concretar la compra.	3	3	3	
	Cuando la institución realiza una compra de insumos, solicita y exige en cada cotización condiciones, especificaciones técnicas, plazos y compromisos de entrega.	3	4	4	
	Cuando la institución realiza una compra de insumos, durante el proceso de selección de proveedores se tiene en cuenta la calidad y el precio.	3	3	3	
	Cuando la institución realiza una compra de insumos, esta realiza seguimiento a los proveedores para cumplir con los plazos establecidos que se exige en cada orden de compra.	3	3	3	
	La institución cuenta con un sistema digital para el control de inventarios.	4	4	4	
	Considera que la institución otorga capacitaciones al personal encargado de la logística sobre sistemas de inventarios.	3	3	3	

- **Tercera dimensión:** Almacenamiento
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el desempeño del almacenamiento en una universidad pública.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Almacenamiento	En esta institución se verifica el stock disponible al momento de realizar una adquisición.	4	4	4	
	En esta institución el proceso de recepción de las mercaderías se procede a la revisión de los lotes y fechas de vencimiento de cada uno de los insumos recibidos.	4	3	3	
	En esta institución los ambientes del almacén se encuentran correctamente implementados.	3	3	3	
	En esta institución se han implementado herramientas tecnológicas en el almacén.	3	3	3	

- **Cuarta dimensión:** Producción
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el desempeño de la producción en una universidad pública.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Producción	El área de logística realiza coordinaciones en las solicitudes de compra, para minimizar costos y entregar los insumos en los plazos fijados.	3	3	3	
	El área de logística realiza el control de las unidades requeridas de acuerdo con las demandas de la institución.	3	3	3	

	Cuando incrementa la demanda de compras el área de logística procede a realizar ajustes en el stock físico del almacén para manejar un mejor control en los inventarios.	3	3	3	
	Se consideran los insumos necesarios para las unidades solicitantes, de acuerdo con la demanda.	3	3	3	
	El área de logística logra cumplir con los pedidos pendientes realizados por las demás áreas y escuelas de la institución.	3	3	3	

- **Cuarta dimensión:** Distribución.
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el desempeño de la distribución en una universidad pública.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Distribución	Las áreas y escuelas reciben los insumos requeridos para desarrollar sus actividades de forma óptima.	3	3	3	
	La capacidad de las unidades solicitadas por las áreas y escuelas son adecuadas.	3	3	3	
	Los productos solicitados por las áreas y escuelas llegan a tiempo.	3	3	3	
	Los productos solicitados llegan en óptimas condiciones.	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Satisfacción del cliente interno

- **Primera dimensión:** Infraestructura
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el desempeño de la infraestructura en una universidad pública.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura	Las instalaciones de la institución son adecuadas para ejercer actividades de manera satisfactoria.	4	4	4	
	Los espacios asignados de la institución son apropiados para las actividades que se realizan.	4	4	4	
	La institución ofrece instalaciones con equipamiento moderno.	4	4	4	
	En la institución las instalaciones donde se desarrollan actividades suelen estar limpias y ordenadas.	3	3	3	
	Considera que los ambientes de la institución son seguros y adecuados para realizar actividades.	3	4	4	
Son apropiadas las instalaciones de la institución para las personas con capacidades diferentes.	4	4	4		

- **Segunda dimensión:** Personal
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el desempeño del personal en una universidad pública.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personal	El personal profesional que labora en esta institución posee conocimientos suficientes para las actividades que realizan.	4	4	4	
	El personal profesional que labora en esta institución es competente.	4	4	4	
	El personal profesional que labora				

	en esta institución se capacita de manera constante.	4	4	4	
	Considera que el personal que labora en esta institución es responsable de las actividades que realiza.	3	3	3	

- **Tercera dimensión:** Servicio administrativo
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el desempeño del servicio administrativo en una universidad pública.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio administrativo	Los procedimientos administrativos que se realizan en la institución son rápidos.	4	4	4	
	La cordialidad del personal que labora en esta institución es amable al momento de la prestación de los servicios.	4	4	4	
	Considera que el personal que labora en esta institución es eficaz.	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Ambiente laboral
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el desempeño del ambiente laboral en una universidad pública.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ambiente laboral	Es favorable el ambiente laboral de la institución para una buena interrelación.	3	4	4	
	Existe eficiencia en el proceso de comunicación.	3	4	4	
	Son eficientes los usos de los canales para los intercambios de información.	3	3	3	
	Cuando existen conflictos, los mecanismos que se ofrecen para su	4	3	3	

	solución eficientes.	son			
--	-------------------------	-----	--	--	--

- **Quinta dimensión:** Resultados
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el desempeño de los resultados en una universidad pública.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Resultados	En esta institución se fomenta el desarrollo de capacidades del personal que labora en ella.	3	3	3	
	En esta institución se fomenta el desarrollo de las habilidades del personal que labora en ella.	3	3	3	
	Esta institución fomenta valores.	3	3	3	
	Esta institución fomenta valores.	3	3	3	
	Me encuentro satisfecho con los servicios que brinda la institución.	3	3	3	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador:

Vilchez Conchani Juan Marcos

Especialidad del validador:

Metodologo y Gestor de proyectos.

, 30 de junio de 2023



Firma del Experto validador

DNI N° 44597015

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

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

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

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

Anexo 5: Permiso de la institución

Andahuaylas, 29 de mayo de 2023

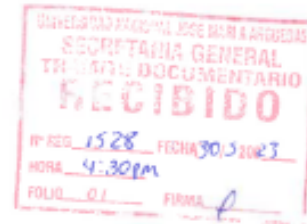
CARTA N° 001-2023-MVC-EPUCV.

Sr.

Dr. RUGGERTHS NEIL DE LA CRUZ MARCOS

Presidente de la Comisión Organizadora de la UNAJMA

Presente. -



ASUNTO

: Solicito autorización a fin de recabar información, para ejecución de proyecto de investigación.

De mi especial consideración;

Por medio del presente me dirijo a Usted., para saludarlo muy cordialmente y mediante el presente en primera instancia poner de conocimiento que soy personal administrativo nombrado del régimen DL N.º 276, y a la fecha vengo realizando un proyecto de investigación denominado: **"Incidencia de la gestión logística en la satisfacción de clientes internos de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2023"**, es por ello que cumpliendo con el procedimiento correspondiente y a fin de recabar información respecto a los siguientes:

- Cantidad del personal docente ordinario de la UNAJMA en los diferentes departamentos académicos.
- Cantidad de personal administrativo del régimen DL N° 276, nombrado y contratado.
- Cantidad de personal administrativo en el régimen CAS DL N°1057, vinculados a las actividades administrativas.
- Cantidad de estudiantes del VI al X semestre de las 6 escuelas profesionales.

Solicito a su dependencia y autoridad correspondiente, tenga a bien autorizar a los responsables de la unidad de Recursos Humanos y Registros Académicos, puedan brindar la información solicitada, toda vez que necesito las cantidades a fin de determinar una muestra significativa, también con este proyecto busco aportar desde un enfoque investigativo a nuestra universidad.

Esperando su atención y comprensión sobre esta situación quedo de Usted, reiterándole los sentimientos de mi estima personal.

Atentamente,

.....
LIC. ADM. MEDALIT VILLEGAS CASAVERDE
DNI N° 46299311

Cc
Archivo

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20527760314
UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS – ANDAHUAYLAS	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: DR. RUGGERTHS NEIL DE LA CRUZ MARCOS	DNI: 20099041

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Incidencia de la gestión logística en la satisfacción de clientes internos de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2023.	
Nombre del Programa Académico:	
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA	
Autor: Nombres y Apellidos VILLEGAS CASAVERDE, MEDALIT	DNI: 46299311

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Andahuaylas, 22 de mayo de 2023.


 Firma: Dr. Ruggerths Neil de la Cruz Marcos
PRÉSIDENTE DE LA COMISIÓN ORGANIZADORA
(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 6: Población del estudio documentado



Universidad Nacional José María Arguedas

Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo

Andahuaylas, 06 de junio del 2023

CARTA N°0163-2023-UNAJMA-RRHH/J.

Srta.

Lic. Adm. MEDALIT VILLEGAS CASAVERDE

Presente

ASUNTO : Autoriza Ejecución del Proyecto de Investigación.

Ref. : EXPEDIENTE N° 1808-2023-PCO.
CARTA N° 001-2023-MVC-EPUCV.

De mi especial consideración

Mediante la presente me dirijo a usted, para saludarla cordialmente y a su vez en atención al documento de la referencia, para indicarle que esta unidad **AUTORIZA**, para recolectar información requerida durante el desarrollo de su ejecución del proyecto de Investigación denominado "INCIDENCIA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES INTERNOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS, ANDAHUAYLAS, 2023", así mismo se remite la cantidad de personal docente nombrado y administrativo de régimen 276 – 1057 de la UNAJMA, al siguiente detalle:

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	TOTAL
1	Docentes Ordinarios.	93
2	Personal Administrativo 276.	38
3	Personal Administrativo CAS -1057, Vinculados Administrativos.	24
TOTAL		155

Sin otro en particular, hago propicio la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
Lic. Adm. Deivise Coorimana Pacheco
JEFE DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

Recibido
Medalita
09/06/23



Universidad Nacional José María Arguedas

Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Andahuaylas, 23 de junio del 2023

CARTA N° 124 – 2023 –ORA-UNAJMA

Señor.

Lic. Medalith Villegas Casaverde

Presente.-

ASUNTO : REMITO INFORMACIÓN DE ESTUDIANTES MATRICULADOS
PERIODO 2023-I.

REF : MEMORANDUM N°0760-2023-VP/ACAD-CO-UNAJMA

Por medio de la presente me dirijo a usted, para expresarle un cordial saludo, y a la vez remitir información de acuerdo al documento de referencia, del número de estudiantes matriculados según Escuelas Profesionales y Ciclos, correspondiente al periodo 2023-I.

Se adjunta cuadro de información.

Sin otro particular me suscribo de Ud.

Atentamente,

UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

Ing. Zumilda Ilazaca Cahuata
DIRECTORA DE REGISTROS ACADÉMICOS

Recibido
X medax
23/06/2023

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
REGISTROS ACADÉMICOS
NÚMERO DE ESTUDIANTES MATRICULADOS SEGÚN ESCUELAS PROFESIONALES Y CICLOS

ESCUELA PROFESIONAL	CICLO		CANTIDAD
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	VI	X	182
CONTABILIDAD	VI	X	164
EDUCACIÓN INTERCULTURAL	VI	X	178
INGENIERÍA AGROINDUSTRIAL	VI	X	108
INGENIERIA AMBIENTAL	VI	X	174
INGENIERIA DE SISTEMAS	VI	X	111



Anexo 7: Informe de turnitin




TURNITIN -->CON CARATULA + DE INTRODUCCIÓN HASTA RECOMENDACIONES

✓ Apertura: domingo, 23 de julio de 2023, 00:00

TURNITIN -->COMPUESTO POR:

- CARATULA
- DESDE INTRODUCCIÓN HASTA RECOMENDACIONES

Estado de la entrega

Estado de la entrega	Enviado para calificar
Estado de la calificación	Sin calificar
Última modificación	jueves, 27 de julio de 2023, 22:59
Archivos enviados	<div style="text-align: right;">27 de julio de 2023, 22:59</div> <div style="text-align: center;"> Informe de Tesis MEDALIT VILLEGAS CASAVEDE PARA TURNITING.docx  Turnitin ID: 2137267524 </div>



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VILCHEZ CANCHARI JUAN MARCOS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Incidencia de la gestión logística en la satisfacción de clientes internos de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2023", cuyo autor es VILLEGAS CASAVARDE MEDALIT, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11.00%, 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, 31 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VILCHEZ CANCHARI JUAN MARCOS DNI: 44597815 ORCID: 0000-0002-7758-7589	Firmado electrónicamente por: JVILCHEZCA987 el 04-08-2023 12:42:22

Código documento Trilce: TRI - 0630555