



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión logística y satisfacción del cliente interno en el
Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Br. Claudia Sofía Frisancho Dávila de Monge

ASESOR

Dr. Freddy Ochoa Tataje

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Control Administrativo

LIMA - PERÚ

2017

Página del Jurado

.....
Dr. Mitchell Alarcón Díaz
Presidente

.....
Dra. Yolanda Soria Pérez
Secretario

.....
Dr. Freddy Ochoa Tataje
Vocal

Dedicatoria

Con todo mi afecto dedico esta tesis a mi esposo y mis hijos.

Agradecimiento

A las autoridades de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, a los docentes de la maestría.

Declaración de Autoría

Yo, Claudia Sofía Frisancho Dávila de Monge, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Ate; declaro que el trabajo académico titulado “Gestión logística y satisfacción del cliente interno en el Ministerio de Desarrollo en Inclusión Social - 2017”, presentada, en 151 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría. De conformidad con la Resolución de Vicerrectorado Académico N° 00011-2016-UCV-VA Lima 31 de marzo de 2016.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima 20 de Mayo del 2017

Claudia Sofía Frisancho Dávila de Monge

DNI: 09541188

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: “Gestión logística y satisfacción del cliente interno en el Ministerio de Desarrollo en Inclusión Social - 2017”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública con el objetivo de determinar la relación entre la gestión logística y la satisfacción del cliente interno en el Ministerio de Desarrollo e inclusión Social – 2017.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el primer capítulo se expone el contexto en el que se realiza la investigación en el que se pretende determinar la importancia de establecer la relación que existe entre la gestión logística y la satisfacción del cliente interno en el Midis. En el segundo capítulo se presenta el marco metodológico en el que se ha desarrollado la investigación. En el tercer capítulo se muestran los resultados obtenidos luego de aplicar los instrumentos y se prueba la hipótesis planteada. En el cuarto capítulo abordamos la discusión de los resultados comparándolos con los antecedentes de la investigación confirmándose la hipótesis planteada. En el quinto capítulo se precisan las conclusiones. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones que hemos planteado, luego del análisis de los datos de las variables en estudio. Finalmente en el séptimo capítulo presentamos las referencias bibliográficas y anexos de la presente investigación.

De los resultados del estudio se ha determinado el grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman de 0,876 lo que significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, con un p valor menor a 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe relación directa y significativa entre la Gestión logística y la Satisfacción del cliente interno del Ministerio de Desarrollo e inclusión Social – 2017.

Esperando Señores del Jurado que la investigación cumpla con los requisitos establecidos por la Universidad César Vallejo y merezca su aprobación.

La autora.

Tabla de contenido

	Pág.
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Tabla de contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1. Antecedentes	17
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	25
1.3. Justificación	51
1.4. Realidad problemática	52
1.5. Hipótesis	55
1.6. Objetivos	56
II. Marco metodológico	58
2.1 Variables	59
2.2 Operacionalización de variables	59
2.3. Metodología	61
2.4. Tipos de estudio	61
2.5. Diseño	61
2.6. Población, muestra y muestreo	62
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	64
2.8 Método de Análisis	68
2.9. Aspectos éticos	69
III. Resultados	70
3.1. Descripción de resultados	71
3.2. Prueba de hipótesis	81
IV. Discusión	86

V. Conclusiones	90
VI. Recomendaciones	92
VII. Referencias	95
Anexos	102
Anexo 1:	Artículo científico
Anexo 2:	Matriz de consistencia
Anexo 3:	Constancia de realización de investigación
Anexo 4:	Certificados de validez de contenido
Anexo 5:	Instrumentos de recolección de datos
Anexo 6:	Base de datos de la Prueba piloto
Anexo 7:	Base de datos de la muestra
Anexo 8:	Declaración jurada de autoría y autorización para la publicación del artículo científico.

Lista de Tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de variable 1: gestión logística.	60
Tabla 2	Operacionalización de variable 2: satisfacción del cliente interno.	60
Tabla 3	Población de trabajadores de las unidades orgánicas del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.	62
Tabla 4	Muestra de trabajadores de las unidades orgánicas del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.	64
Tabla 5	Validez del cuestionario sobre la Variable 1 gestión logística.	66
Tabla 6	Validez del cuestionario sobre Variable 2 satisfacción del cliente interno.	67
Tabla 7	Interpretación del coeficiente de confiabilidad.	67
Tabla 8	Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable 1.	68
Tabla 9	Resultado de análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable satisfacción del cliente interno.	68
Tabla 10	Niveles de la gestión logística según colaboradores del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – 2017.	71
Tabla 11	Niveles de gestión de compras y abastecimiento según colaboradores del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – 2017.	72
Tabla 12	Niveles de gestión de inventarios según colaboradores del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – 2017.	73
Tabla 13	Niveles de gestión de distribución y almacenamiento según colaboradores del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – 2017.	74
Tabla 14	Niveles de satisfacción del cliente interno del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – 2017.	75
Tabla 15	Distribución de frecuencias entre gestión logística y satisfacción del cliente interno.	76
Tabla 16	Distribución de frecuencias entre la gestión de compras y abastecimiento con la satisfacción del cliente interno.	77

Tabla 17	Distribución de frecuencias entre gestión de inventarios y la satisfacción del cliente interno en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – 2017.	79
Tabla 18	Distribución de frecuencias entre gestión de distribución y almacenamiento y la satisfacción del cliente interno de los colaboradores.	80
Tabla 19	Grado de correlación y nivel de significación entre gestión logística y la satisfacción del cliente interno según colaboradores.	82
Tabla 20	Grado de correlación y nivel de significación entre la gestión de compras y abastecimiento y la satisfacción del cliente interno según colaboradores.	83
Tabla 21	Grado de correlación y nivel de significación entre la gestión de inventarios y la satisfacción del cliente interno.	84
Tabla 22	Grado de correlación y nivel de significación entre gestión de distribución y almacenamiento y la satisfacción del cliente interno.	85

Lista de figuras

	Página
Figura 1: Comparación porcentual de la gestión logística según colaboradores del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – 2017.	71
Figura 2: Comparación porcentual de gestión de compras y abastecimiento según colaboradores del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – 2017.	72
Figura 3: Comparación porcentual de gestión de inventarios según colaboradores del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – 2017.	73
Figura 4: Comparación porcentual de gestión de distribución y almacenamiento según colaboradores del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – 2017.	74
Figura 5: Comparación porcentual de la Satisfacción del cliente interno de colaboradores del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – 2017	75
Figura 6: Niveles entre la gestión logística y la satisfacción del cliente interno de los colaboradores del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – 2017.	76
Figura 7: Niveles entre gestión de compras y abastecimiento y la satisfacción del cliente interno en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – 2017.	78
Figura 8 Niveles entre gestión de inventarios y la satisfacción del cliente interno en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – 2017.	79
Figura 9 Niveles entre gestión de distribución y almacenamiento y la satisfacción del cliente interno en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – 2017.	81

Resumen

La investigación titulada: “Gestión logística y satisfacción del cliente interno en el Ministerio de Desarrollo en Inclusión Social - 2017”, tuvo como objetivo: determinar la relación que existe entre la gestión logística y la satisfacción del cliente interno en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión social 2017.

El tipo de investigación fue básica, el nivel de investigación descriptivo correlacional y el diseño de la investigación no experimental, transversal y el enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 244 trabajadores del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. La técnica que se utilizó fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los trabajadores que fueron validados por el método de juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach que salió excelente: 0,908 para la variable gestión logística y aceptable 0.726 para la variable satisfacción del cliente interno.

El análisis estadístico permite concluir que existe relación directa y significativa entre la Gestión logística y la satisfacción del usuario interno. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = ,000 < 0.01; Rho = ,876**).

Palabras Clave: gestión logística - satisfacción del cliente interno, Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

Abstract

In the research entitled "Logistic Management and Internal Customer Satisfaction in the Ministry of Development in Social Inclusion - 2017", the overall objective of the research was to determine the relationship between logistics management and satisfaction in the Ministry of Development and Social inclusion 2017.

The type of research was basic, the level of research was descriptive correlational and the design of the research was non-experimental, cross-sectional and the approach is quantitative. The sample consisted of 244 workers from the Ministry of Development and Social Inclusion. The technique used was the survey and the instruments of data collection were two questionnaires applied to workers. For the validity of the instruments the expert judgment was used and for the reliability of each instrument the Cronbach's alpha was used that came out excellent: 0.958 for the variable Logistical management and acceptable 0.726 for the variable internal customer satisfaction.

With reference to the general objective: To determine the relationship between logistics management and internal customer satisfaction in the Ministry of Development and Social Inclusion - 2017, it is concluded that there is a direct and significant relationship between Logistics Management and internal user satisfaction. This is demonstrated by the Spearman statistic (bilateral = .000 <0.01; Rho = .876 **).

Palabras clave: Logistic management, internal user satisfaction, Ministry of Development and Social Inclusion.