



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**La gestión logística y la satisfacción del cliente interno en la  
empresa Sociedad Agrícola Arona S.A. Cañete 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

**AUTORES:**

Rojas Cuadros, Samuel (ORCID: 0000-0002-9337-1825)

Llamoga Raico, José Rafael (ORCID: 0000-0003-1772-4622)

**ASESORA:**

Dra. Espinoza Rodriguez, Olenka Ana Catherine (ORCID: 0000-0003-3058-816X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

### **Dedicatoria**

El trabajo de investigación lo dedicamos a nuestras familias y amigos por el apoyo para ser profesionales.

### **Agradecimiento**

Agradecemos a la universidad por brindarnos la oportunidad de obtener nuestro título profesional.

## Índice de contenido

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. Introducción.....	1
II. Marco Teórico.....	5
III. Metodología.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población, Muestra, muestreo, unidad de análisis.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos.....	15
3.6. Método de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. Resultado.....	17
VI. Conclusiones.....	26
VII. Recomendaciones.....	28
Referencias.....	30
Anexos	

## Índice de tablas

Tabla 4.1	Relación entre la gestión de compras y la satisfacción del cliente interno.....	17
Tabla 4.2	Relación entre la gestión de inventario y la satisfacción del cliente interno... 18	
Tabla 4.3	Relación entre la gestión de transporte y la satisfacción del cliente interno...19	
Tabla 4.4	Relación entre la gestión de almacén y la satisfacción del cliente interno .....20	
Tabla 4.5	Relación entre la gestión logística y satisfacción del cliente interno de la empresa.....21	

## RESUMEN

El éxito de las empresas globales se basa en la gestión logística directamente relacionada con la satisfacción del cliente interno por lo que en la presente investigación se tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión logística y la satisfacción del cliente interno en la empresa Sociedad Agrícola Arona S.A. Cañete 2021, considerando una metodología de tipo aplicativo, de diseño no experimental, transversal y correlacional, con el estudio de una población de 40 colaboradores de la empresa, se utilizó la encuesta y un cuestionario con escala Likert. Teniendo una relación positiva alta en la dimensión de gestión de Compras, y una relación positiva moderada en la dimensión de gestión de inventario, Gestión de transporte y de almacén, dichas dimensiones se relacionaron con la variable de satisfacción del cliente interno. Finalmente se concluye que si existe una relación entre las variables lo que se demuestra relación positiva altamente significativa con un valor de 0,723

**Palabras clave:** Gestión, Logística, Satisfacción, Almacén.

## **ABSTRACT**

The success of global companies is based on logistics management directly related to internal customer satisfaction, so the general objective of this research was to determine the relationship between logistics management and internal customer satisfaction in the company Sociedad Agrícola Arona SA Cañete 2021, considering an application-type methodology, non-experimental, cross-sectional and correlational design, with the study of a population of 40 company employees, the survey and a Likert scale questionnaire were used. Having a high positive relationship in the purchasing management dimension, and a moderate positive relationship in the inventory management, transportation and warehouse management dimension, these dimensions were related to the internal customer satisfaction variable. Finally, it is concluded that if there is a relationship between the variables, which shows a highly significant positive relationship with a value of 0.723

**Keywords:** Management, Logistics, Satisfaction, Warehouse.

## I. Introducción

Las empresas agroindustriales han tomado mayor importancia y mayor fuerza en estos últimos años, ya que las exportaciones cada vez van en aumento, hoy en día los países extranjeros están consumiendo mayor cantidad de productos peruanos no tradicionales dentro de ellos están (los cítricos, paltas, arándanos, uvas, entre otros).

El éxito de las empresas globales se basa en la gestión logística directamente relacionada con los problemas de satisfacción del cliente o usuario, pero actualmente existen otros parámetros que se pueden utilizar en las organizaciones para incrementar las ganancias y satisfacer a los clientes (Gutiérrez y Leal, 2014).

Pese a la pandemia del COVID-19, el MINCETUR informo que en el segundo mes del año 2021 el Perú ha tenido un incremento en el sector agro exportación (tradiciones y no tradiciones) de un 17.3%, por tanto, el sector agro es esencial para el desarrollo económico del Perú, esto conlleva a que las agroindustrias sean competitivas en el mercado. (Gestión, 2021)

Por la globalización en la que vivimos, la competitividad en el mercado es cada vez más complicada y el sistema logístico se vuelve más complejo, para ello es necesario optimizar las condiciones de las empresas que producen o comercializan servicios o bienes que forman parte de un ambiente de negocios. (Cano et al., 2015)

Frente a la nueva situación de alta competitividad, la gestión integral de la logística juega un papel muy importante, ya sea una empresa de exportación o una empresa de producción del mercado interno, independientemente de su escala. Sin embargo, el modo de gestión logística de las PYMES seguramente será diferente del modo de gestión logística de las grandes empresas, que depende principalmente de los recursos técnicos, el idioma, la estructura y la cultura que utilizan. (Velásquez, 2003)

En el Perú, a raíz de esta pandemia mundial llamada COVID-19 la provincia de Cañete no fue ajena a este mal y también se ha visto afectada, teniendo varias



pérdidas humanas y cierres de empresas entre pequeñas y medianas, de igual forma las empresas agroindustriales han sufrido las consecuencias de la pandemia, la complejidad de adquirir ciertos productos que son fundamentales para el proceso de producción, han ocasionado algunos retrasos en la logística, y más aún, cuando las empresas adaptaron nuevas formas de trabajo (trabajo remoto y teletrabajo).

El área de almacén si bien no es parte esencial en el proceso de exportación de frutas, es un área clave, ya que suministra los diversos productos y requerimientos que soliciten las diferentes áreas para continuar con su proceso diario de trabajo. este año, el área de almacén viene presentando algunos problemas con respecto a sus stock, muchos de ellos son debido a que los procedimientos para los requerimientos de materiales han cambiado y no se asegura el abastecimiento en periodos de campaña, donde es el usuario quien solicita algún producto mediante el sistema que se maneja ERP., pero esto no puede ser atendido porque tiene pendiente la aprobación de las jefaturas, quien en ocasiones no se encuentran, pero el producto se necesita utilizar urgente, lo que ocasiona que muchas veces el personal de almacén atienda los productos y posteriormente olvide realizar las descargar generando así, un faltante en inventario ocasionando pérdidas y problemas dentro de la organización.

Las compras de materiales también influyen en los problemas logísticos ya que las compras de emergencias se están realizando con mucha frecuencia, esto debido a que el responsable de solicitar la compra no revisa los requerimientos de compras, lo que recae en compras de emergencia generando así compras inmediatas sin aprobaciones e ingresos de productos a almacén sin órdenes de compra y su posterior regularización crea un caos de cualquier organización dedicado al almacenaje (Molina y Botero, 2016).

Con el crecer de la empresa, las responsabilidades también han crecido lo que ha obligado a que el almacén también resguarde mayor cantidad de productos, como diversos suministros, eléctricos, mecánicos, metales mecánicos, equipos de protección, útiles de escritorio, entre otros y muchas veces debido al mal almacenamiento y orden estos no son rápidos de encontrar porque el personal de almacén no establece la unidad de almacenamiento de acuerdo a su prioridad,

haciendo así que haya demoras en la atención de los productos y causando malestares en las diversas áreas solicitantes.

Después de haberse observado las circunstancias se formuló el siguiente problema de investigación:

¿Qué relación existe entre la gestión logística y la satisfacción del cliente interno en la empresa Sociedad Agrícola Arona S.A. Cañete 2021?

Se ha realizado las preguntas específicas de investigación:

¿Qué relación existe entre la gestión de compras y la satisfacción del cliente interno en la empresa Sociedad en Agrícola Arona S.A. Cañete 2021?

¿Qué relación existe entre la gestión de inventario y la satisfacción del cliente interno en la empresa Sociedad en Agrícola Arona S.A. Cañete 2021?

¿Qué relación existe entre la gestión de transporte y la satisfacción del cliente interno en la empresa Sociedad en Agrícola Arona S.A. Cañete 2021?

¿Qué relación existe entre la gestión de almacén y la satisfacción del cliente interno en la empresa Sociedad en Agrícola Arona S.A. Cañete 2021?

La investigación se justifica a través de los siguientes criterios: es conveniente porque aportara a través de sus recomendaciones aspectos importantes que deben ser mejorados y servirá para brindar opciones de como reestructurar la organización del área logística, optimizar los recursos de la empresa, lograr que el nivel de abastecimiento y aprovisionamiento sea el adecuado, mejorar los tiempos de atención y entrega de los pedidos así como el controlar el almacén adecuadamente y de esta manera disminuir los inconvenientes que se vienen presentando en la satisfacción del cliente interno.(Daza, 2016)

El estudio es socialmente relevante porque beneficiara a los clientes internos ya que se busca establecer procedimientos, métodos y estrategias que permitan brindar buena calidad de atención, tiempo y entrega de los productos, así como alertas de stocks para que cada área pueda conocer y realizar sus solicitudes de compras a tiempo, de esta manera evitar compras de emergencia e incrementar la satisfacción del cliente interno (Salazar et al. 2019)

Así mismo se justifica por implicaciones prácticas porque, permite resolver problemas reales de la empresa, es así que, con el uso de nuevas formas y métodos e indicadores se permite mejorar la deficiencia que se viene presentando en las atenciones de los pedidos, solicitud de requerimientos y aprovisionamiento de materiales.

Como justificación teórica tuvimos a Valenzuela y Torres (2016) quienes indicaron que la Gestión Logística es importante para el manejo de un almacén y toda la cadena de suministro esta a su vez incrementa la satisfacción del cliente que espera su mercadería en el horario establecido.

Como objetivo general tuvimos: Determinar la relación entre la gestión logística y la satisfacción del cliente interno en la empresa Sociedad Agrícola Arona S.A. Cañete 2021. Como objetivos específicos, tenemos:

Determinar la relación que existe entre la gestión de compras y la satisfacción del cliente interno en la empresa Sociedad en Agrícola Arona S.A. Cañete 2021.

Determinar la relación que existe entre la gestión de inventario y la satisfacción del cliente interno en la empresa Sociedad en Agrícola Arona S.A. Cañete 2021.

Determinar la relación que existe entre la gestión de transporte y la satisfacción del cliente interno en la empresa Sociedad en Agrícola Arona S.A. Cañete 2021.

Determinar la relación que existe entre la gestión de almacén y la satisfacción del cliente interno en la empresa Sociedad en Agrícola Arona S.A. Cañete 2021.

Después de plantear los objetivos se formulan las hipótesis:

Hi: Existe relación significativa entre la gestión logística y la satisfacción del cliente interno en la empresa Sociedad Agrícola Arona S.A. Cañete 2021

H0: No existe relación significativa entre la gestión logística y la satisfacción del cliente interno en la empresa Sociedad Agrícola Arona S.A. Cañete 2021

## II. Marco Teórico

A continuación, se presentará como parte de la investigación los siguientes antecedentes internacionales:

Aguilar (2019) en su tesis busco medir el nivel de satisfacción del cliente interno de la compañía Lubricantes y lacas lubrilaca, investigación de enfoque cuantitativo, los resultados obtenidos en su tesis sobre satisfacción de los clientes internos en la empresa se ha llegado a la conclusión, los factores principales que generarían una satisfacción del cliente Interno elevada en el criterio de las expectativas en un 67% es la gestión de almacenes, ya que de estos derivan la responsabilidad, de que la mercadería llegue, es decir la gestión de almacenes está ligado estrechamente con la satisfacción del cliente

En su tesis Dalongario (2014) indicó como objetivo principal, Determinar la satisfacción de los consumidores brasileños y argentinos con los supermercados minoristas involucrados en el tema de investigación; metas a desarrollar bajo métodos cuantitativos, tipos básicos y diseños no experimentales. La conclusión de esta encuesta es que los supermercados tienen la capacidad de mantener la satisfacción de los consumidores locales y fronterizos durante mucho tiempo; porque en la encuesta se observa una mayoría de personas están satisfechas, porque el inventario de bienes es siempre el óptimo. Sin embargo, el 57% de clientes se encuentran poco satisfechos con los precios, lo que evidencia la influencia de la inflación del país en la traslación de costos. Finalmente, la satisfacción del cliente tiene que ver con la administración logística, en otras de las conclusiones señaló el investigador que la gestión de compras es imprescindible para la satisfacción de los clientes, incluso la relación entre estas dimensiones es de 66%, relación moderada.

Cepeda (2015) en su tesis busca el desarrollo de un diseño de gestión logística de inventarios y lograr aumentar las ventas concluyendo que, Las ventas están relacionados con la gestión y efectividad del control de existencias, porque puede mejorar el flujo de información de materiales y productos; en este sentido, la gestión logística es un factor decisivo en el éxito y desarrollo de la empresa, El control de inventarios está estrechamente relacionado con la logística de

inventarios, representando el 66,9%, ya que se ocupa del control del flujo de stocks en el modelo logístico de inventarios.

En la tesis de Corea y Gómez (2014) se busca comprender la implicancia de las exigencias y expectativas del mercadeo de servicios en aras de las necesidades de los consumidores a modo de proveer un servicio efectivo, concluyo que, los servicios al estar dirigidos a satisfacer las necesidades de los consumidores o clientes, son estos últimos quienes ayudan a definir el alcance de la obtención de un servicio en particular dentro de la cadena de marketing, se puede concluir que este tipo de dato, “La satisfacción del cliente se relaciona con la Gestión del almacén y transporte”

Rodríguez (2014) En su tesis, tuvo como objetivo diseñar un programa para evaluar la gestión logística de la empresa a través de un modelo que considere las actividades y funciones logísticas, concluyó que el modelo de evaluación de la gestión logística resultó ser útil para identificar las actividades más influyentes. Además de detectar los principales problemas que afectan a la empresa, como la atención al cliente interno, la gestión de inventarios y las compras, se puede notar que la gestión de inventarios está relacionada en un 77% con la satisfacción del cliente, pues siempre sabe con certeza cuántos y qué productos se posee.

A continuación, se presentará como parte de la investigación los siguientes antecedentes Nacionales:

Baca et al. (2019) en su tesis tuvo como objetivo describir la relación de las buenas prácticas con el valor financiero se concluyó que: el indicador casi efectivo refleja 61%, porcentaje muy importante para la empresa, dado que todos los trámites logísticos están en marcha, el indicador efectivo es 34%. Y con respecto al transporte, el conductor no controla su velocidad al atender a los pasajeros fue observado por los clientes externos. Las investigaciones muestran que la satisfacción de los clientes internos es del 45%, Sin embargo, según el coeficiente de correlación ( $r$ ), es de, 589, entre la dimensión administración del transporte y la satisfacción del usuario, que demuestra que la gestión del transporte tiene impacto positivo en la empresa.

Frisancho (2017) en su tesis concluyó que, el estudio muestra que la gestión logística tiene relación directa y significativamente con la satisfacción del cliente interno en MIDIS. Una forma para generar la satisfacción del cliente interno es a través de una adecuada gestión logística.

Yesquen (2018) en su tesis concluyó que, existe una deficiencia en la gestión logística, por tanto, se requiere un sistema de gestión logística para que facilite el trabajo de los empleados del almacén y de los todos los colaboradores de cada área de la empresa. La propuesta de gestión de almacenes ha sido diseñada y tiene una influencia favorable en la mejora de la atención al cliente de la empresa agroindustrial Pomalca. Se adoptó como estrategia el sistema ABC, que permitió la identificación de cada artículo por parte del cliente interno, haciendo más manejable el proceso y permitiendo rotarlo. Además, se sugirió el uso del método de las 5 s, un enfoque eficaz que puede ser utilizado por cualquier empresa.

Carranza (2015) en su tesis tuvo como finalidad definir lo importante que es la gestión compras para conseguir clientes nuevos, investigación de enfoque cuantitativa, se concluyó en esa investigación que la gestión de compras en una entidad que se dedica a la venta de productos es esencial para la correcta funcionalidad de la empresa, y finalmente se determinó que hay relación moderada entre la gestión de compras y satisfacción del cliente siendo de 53%.

Como principales teorías podemos señalar a Escudero (2019) sostuvo que, el objetivo de la logística empresarial es satisfacer al cliente brindando los productos y servicios en tiempo, lugar y cantidad solicitados al menor costo. En toda gestión empresarial, la entrega de los productos a tiempo es fundamental para que los clientes se sientan satisfechos, así como el beneficio de las empresas al ofrecer productos de alta calidad a un costo menor.

Por otro lado, López (2021) afirmó que, la gestión logística está dentro de la cadena de suministro y que cumple con las demandas de los clientes, brindándoles productos en momento que se requieran, al mínimo costo. La gestión logística se utiliza para la administración del almacenamiento de mercancías, así como los servicios necesarios en el momento idóneo.

Mora (2016) define la gestión logística, como la misión de la logística es hacer una contribución significativa al negocio mientras proporciona los productos o servicios adecuados de manera oportuna, en el entorno deseado. Con la logística es posible entregar los bienes y servicios correctos en el momento adecuado y con las condiciones deseadas. Al mismo tiempo, una buena gestión logística contribuye positivamente a la empresa.

De la Arada (2015) indicó que, resulta fundamental para una correcta gestión de la cadena logística conocer, Se deben tener en cuenta y alinear los objetivos de las distintas áreas de la empresa, optimizando tanto el coste como servicio ofrecido. Alinear los objetivos de las jefaturas de la empresa es fundamental para mantener una adecuada gestión lógica, consiguiendo así la optimización de costes.

Iglesias (2020) afirmó que, la logística debe entenderse como un proceso interno de la empresa, buscando optimizar el proceso del producto y el uso de recursos. En pocas palabras la gestión logística se define como un proceso interno de la empresa que busca la gestión óptima de los materiales, y se considera fundamental la correcta gestión de los recursos, ya que busca generar valor para la organización.

Mora (2016) definió almacén como un espacio planificado para almacenar, mantener y manipular bienes materiales. En ese mismo sentido almacén es la correcta manipulación de materias en el área de almacén involucra tener espacios planificado y diseñados para tal fin.

Flamarique (2018) sostuvo que, la gestión del almacén permite un control unificado del producto y su correcta ubicación para minimizar las operaciones de mantenimiento y reducir los errores y el tiempo de dedicación. Trata de determinar cómo y dónde se almacenan las mercancías. El control unificado de los productos va a minimizar las operaciones de almacenar los productos, a su vez se tendrá una correcta ubicación de los productos minimizando el tiempo de entrega.

Flamarique (2017) indicó que un almacén puede diseñarse y construirse específicamente para este propósito, pero en muchos casos es un almacén, y su plan y los procesos que genera deben adaptarse a edificios o salas diseñadas para otras funciones. Una buena gestión del almacén permitirá un control eficiente de

los productos en el almacén, se puede decir que el almacén es un espacio diseñado para que las organizaciones conserven sus productos, ya sean materias primas o productos terminados. En ocasiones las empresas construyen el almacén para este fin y en otras ocasiones las organizaciones adaptan un ambiente que funciona como almacén, sea cual sea el caso, cada empresa debe tener un área específica para conservar sus productos y mantenerlos en las mejores condiciones posibles.

Respecto a la capacidad de almacenamiento López (2010) sostuvo que, las empresas deben tener suficientes existencias de materias primas para evitar daños causados por interrupciones en el proceso de producción, por otro lado, una adecuada planificación de las necesidades de cada responsable en las áreas permitirá que haya suficiente mercadería en el almacén para evitar interrupciones en el proceso de producción por no tener en stock.

Montoya (2010) sostuvo que las de compras es, obtener productos y / o servicios en términos de cantidad, calidad, precio, tiempo, ubicación y proveedores idóneos para buscar la máxima rentabilidad de la empresa. La obtención de los productos requiere de una estricta planificación de compras para aprovechar los productos en calidad y al bajo costo.

Con respecto al movimiento de la mercadería Anaya (2015) señaló que, de acuerdo con la seguridad, costo, y rapidez, el transporte maneja directa o indirectamente todas las actividades concernientes con la necesidad de entregar el producto en el destino indicado.

Para Gonzáles (2016) afirma que, el transporte tiene un rol importante en la gestión logística. Dentro de la gestión logística, el transporte es vital, ya que tiene la responsabilidad de mover de manera eficiente los productos que las empresas requieren y en el menor tiempo y costo.

El aprovisionamiento es obtener y organizar el inventario generado durante el proceso productivo y asegurar que el departamento de ventas pueda obtener los materiales necesarios para que los productos se vendan en el futuro, La finalidad de tener un inventario es asegurar que las jefaturas o áreas de una empresa tengan los materiales necesarios para las operaciones. (Arenal, 2016).



Cardona et al. (2018) afirmó que: La gestión de la logística interna afecta la eficiencia y la calidad de la fabricación del producto final, porque la cantidad de inventario debe ser razonable y deben disponerse adecuadamente para mantener las propiedades nutricionales de los insumos y minimizar los costos de procesamiento. Una gestión logística eficiente permitirá que el inventario cuente con una cantidad razonable de materiales para las operaciones de la empresa, además, los materiales de cada producto se deben de mantener en un ambiente ideal. Los clientes internos tienen necesidades laborales que deben satisfacer y así realizaran mejor sus labores.

Los clientes internos son aquellas personas que laboran dentro de la empresa y estos colaboradores tienen necesidades personales y laborales que deben de ser atendidos para el buen funcionamiento de su trabajo. Los clientes internos son el personal de la empresa involucrado en la producción de bienes y servicios para que el cliente interno pueda producir de manera eficiente dentro de la organización, primero tiene la necesidad de satisfacer sus necesidades, para que pueda hacer su trabajo con éxito. (Martínez, 2016)

Alles (2019) sostuvo que, las empresas capacitan a sus empleados para optimizar su desempeño, mejorar su posición en el mercado; Las organizaciones para una mayor competitividad en el mercado recurren a la capacitación de sus colaboradores, así mismo los colaboradores realizarán mejor su trabajo y logran optimizar su desempeño. Las personas buscan capacitarse con el fin de desempeñarse mejor en el trabajo, así mismo crecer personal y profesionalmente para tener un mejor nivel de vida.

Con los avances tecnológicos se ha logrado mejorar la forma de hacer las cosas y las empresas requieren de personal con ciertas habilidades para el puesto de trabajo, por tanto, las personas con visión a mejorar su estatus se capacitan constantemente para ocupar mejores puestos en la jerarquía de la empresa, las condiciones de trabajo son esenciales al proceso de trabajo y se refieren a una serie de factores que actúan sobre las personas en la relación laboral (Enao, 2015)

Una de las formas para que la empresa tenga a sus colaboradores satisfechos es brindándoles un buen ambiente confortable para hacer su trabajo.

Agudelo (2016) afirmó que, “Las condiciones en las que se realiza el trabajo son propicias para el desempeño de los trabajadores porque satisfacen sus necesidades y por lo tanto los empleados se sienten cómodos y satisfechos en el entorno laboral” (p.10)

En el ambiente en las que un colaborador realiza su trabajo influyen en la calidad y logro de sus resultados. Chiavenato (2011) sostuvo que, los seres humanos somos un grupo de personas sociables, por lo que las recompensas sociales son importantes como motivación básica para satisfacer las necesidades sociales más importantes y la autoestima de las personas

Los reconocimientos motivan a los colaboradores a continuar con su buen desempeño que realiza, de igual manera motiva a los demás a superarse y recibir el reconocimiento de su líder o jefe, “Las personas necesitan dinero porque les permite satisfacer sus necesidades básicas y de seguridad, así como las sociales, de autoestima y autorrealización” (Chiavenato, 2011)

El beneficio económico es un motivador para que los colaboradores realicen su labor, ya que la gran mayoría de las personas están motivadas por el dinero porque satisfacen sus necesidades básicas, sociales y de autorrealización.

### III. Metodología

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

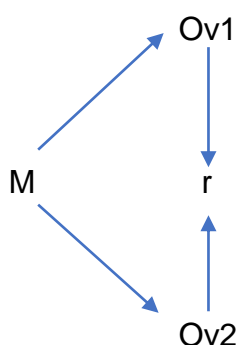
El tipo investigación es aplicada puesto que se trató de dar solución a la problemática que se ha observado en la empresa Sociedad Agrícola Arona S.A.

Vara (2012) Sostiene que “La investigación aplicada suele descubrir el problema y encontrar la solución más adecuada a la situación específica entre las posibles soluciones.” (p.202).

La presente investigación es de diseño no experimental de acuerdo Hernández, et al. (2014) donde afirmó que, la investigación no experimental es observar los casos tal como ocurren en su contexto natural y no se hará la manipulación de las variables, los diseños de investigación transversales recopilan datos en un solo momento, en un solo tiempo, es como tomar una foto de algo que está sucediendo.

Hernández, et al. (2014) afirma que, “el propósito del estudio correlacional es comprender la relación o correlación entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto específico” (p.98).

Esquema de diseño correlacional



Donde:

M: Muestra de estudio

O v1: Gestión logística

O v2: Satisfacción del cliente interno

r: Correlación entre las variables

### **3.2. Variables y operacionalización**

Primera variable cualitativa: La gestión logística

La variable gestión logística está dividida por cuatro dimensiones, la primera dimensión gestión de compras con cuatro indicadores, gestión de inventario con dos indicadores, gestión de transporte, con tres indicadores y gestión de almacén con tres indicadores, son datos ordinales.

Segunda Variable cualitativa: Satisfacción del cliente

Martínez (2016) La satisfacción del cliente es el grado de satisfacción que los clientes esperan después de recibir un servicio o producto y se calcula como la diferencia entre el valor percibido por el cliente y la expectativa del cliente.

La variable satisfacción del cliente, se divide en cuatro dimensiones que, a su vez, son importancia de la tarea con tres indicadores, condiciones de trabajo con tres indicadores, reconocimiento personal con tres indicadores y finalmente beneficio económico con tres indicadores.

Hernández, et al. (2014) afirma que, “La operacionalización se basa en el concepto y la definición de operación de las variables.” (p.211).

El cuadro de la operacionalización se encuentra en el Anexo 1.

### **3.3. Población, Muestra, muestreo, unidad de análisis**

Según Hernandez et al. (2014) La población se define como un grupo de seres que comparten las mismas ideas y características, por otro lado, también señaló que la población es el grupo de personas o cosa con los mismos rasgos

La población está conformada por 40 colaboradores de la empresa Sociedad Agrícola Arona S.A. Cañete del año 2021, por lo que al realizar una investigación se debe considerar como muestra censal, puesto que se tomó el 100% de a toda la población.

La unidad de análisis fue cada uno de los colaboradores de la empresa Sociedad Agrícola Arona S.A.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica de recolección de datos que se usó en el presente estudio es la encuesta, lo que permitió obtener datos de cada uno de los colaboradores de la empresa Sociedad Agrícola Arona S.A.

Según Hernández y Mendoza (2018), afirma que para la recopilación de datos se usan diversas técnicas e instrumentos, además es la especificación concreta de cómo se realizara la investigación.

El instrumento recolección de datos, utilizamos el cuestionario, una herramienta de recopilación de información, que se compuso de un total de 40 preguntas teniendo como uso una escala ordinal tipo Likert, la cual se aplicó en cada uno de los colaboradores de la empresa Sociedad Agrícola Arona S.A.

Corredor (2018) manifestaron que, el cuestionario es una herramienta de recolección de información que por lo general se usa en estudios de enfoque cuantitativo, está diseñado para que el entrevistador lo utilice con naturalidad ya que lo aplicara de manera objetiva y anónima, un cumulo de preguntas predeterminadas de respuesta cerradas

El cuestionario correspondiente a la gestión logística y la satisfacción del cliente interno se detalla de la siguiente manera:

La dimensión de gestión de compras corresponde a las preguntas del 1 - 4, de igual forma para la dimensión de gestión de inventario corresponda a las preguntas del 5 - 7. La dimensión de gestión de transporte corresponde a las preguntas del 8 - 11. La dimensión de gestión de almacén corresponde a las preguntas del 12 - 16. La dimensión de Importancia de la tarea corresponde a las preguntas del 17 - 22. La dimensión de Condiciones de trabajo corresponde a las preguntas del 23 - 28. La dimensión de reconocimiento personal y/o social corresponde a las preguntas del 29-34. La dimensión de Beneficio económico corresponde a las preguntas del 35 - 40.

El cuestionario mencionado anteriormente se encuentra en el Anexo 2.

Hernández, et al. (2014) sostiene que la validez es, “El grado en el que el instrumento mide realmente la variable que se va a medir” (p.200)

Para este estudio, los cuestionarios de la gestión logística y satisfacción del cliente interno en Sociedad Agrícola Arona S.A. Se tomaron cuestionarios ya validados en la tesis titulada Gestión logística y satisfacción del cliente interno en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - 2017 de Frisancho (2017) y adaptada para la presente investigación.

Según Hernández, et al. (2014) “La confiabilidad es el grado en que el instrumento produce resultados coherentes y consistentes” (p.200)

Los cuestionarios mencionados anteriormente han sido validados a juicio de expertos en la tesis de Frisancho (2017) Asimismo, la confiabilidad del alfa de Crombach para la variable de gestión logística ha sido de 0,958 y para la variable de satisfacción del cliente interno resultó en un alfa de Crombach de 0,726 lo cual se encuentra en a la tesis mencionada anteriormente.

El Certificados de validez de contenido de los instrumentos se encuentran en Anexo 3.

### **3.5. Procedimientos**

El estudio se hizo por dos variables, La gestión logística y la satisfacción del cliente interno en la empresa Sociedad Agrícola Arona S.A. Cañete 2021. Se adaptó un cuestionario validado, y se aplicó a la muestra de la investigación presente, los colaboradores respondieron al cuestionario, según la escala ordinal tipo Likert para cada uno de los ítems, posterior mente, se analizó la información recabada para su interpretación de los resultados.

Se solicitó un permiso a la empresa Sociedad Agrícola S.A. teniendo un consentimiento informado, Anexo 4.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Después de aplicar el cuestionario de 16 ítems para variable gestión logística y de 24 ítems para variable satisfacción del cliente interno:

Finalmente, los datos se analizaron por intermedio del programa SPSS Versión 26, con el fin de conseguir los resultados relevantes del estudio, por lo cual se presentaron mediante tablas, en un análisis descriptivo con su correspondiente interpretación de acuerdo con los del presente estudio, utilizando las tablas de frecuencias. Así mismo se utilizó la estadística inferencial en donde primero se realizó una prueba de normalidad Shapiro-Wilk, ya que nuestra población es menor a 50 personas, se utilizó la prueba de Rho de Spearman para determinar la relación existente y la contratación de hipótesis.

### **3.7. Aspectos éticos**

Este estudio se realizó de acuerdo con los principios morales de verdad, objetividad y legitimidad. En este sentido, la información recabada para la investigación corresponde a la población real y son verificables.

La investigación se hizo respetando las normas éticas para la investigación en este caso la norma APA, únicamente se tomaron datos de autores de libros, tesis y artículos científico como aportes para fortalecer la indagación.

#### IV. Resultado

Objetivo 1, Determinar la relación que existe entre la gestión de compras y la satisfacción del cliente interno en la empresa Sociedad en Agrícola Arona S.A. Cañete 2021

Tabla 4.1

*Relación entre la gestión de compras y la satisfacción del cliente interno en la empresa.*

			Gestión de compras	Satisfacción del cliente interno
Rho de Spearman	Gestión de compras	Coeficiente de correlación	1,000	,716**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
Satisfacción del cliente interno	Satisfacción del cliente interno	Coeficiente de correlación	,716**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

*Fuente:* cuestionario la gestión logística y la satisfacción del cliente interno.

En la tabla 4.1 señala que existe relación entre la gestión de compras y la satisfacción del cliente interno determinada por Rho Spearman con el coeficiente de 0,716 lo cual significa que existe una correlación positiva alta.



Objetivo 2, Determinar la relación que existe entre la gestión de inventario y la satisfacción del cliente interno en la empresa Sociedad en Agrícola Arona S.A. Cañete 2021

Tabla 4.2

*Relación entre la gestión de inventario y la satisfacción del cliente interno en la empresa.*

			Gestión de inventario	Satisfacción del cliente interno
Rho de Spearman	Gestión de inventario	Coefficiente de correlación	1,000	,639**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
Satisfacción del cliente interno	Satisfacción del cliente interno	Coefficiente de correlación	,639**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

*Fuente:* cuestionario de la gestión logística y la satisfacción del cliente interno.

La tabla 4.2 señala que existe relación la gestión de inventarios y la satisfacción del cliente interno determinada por Rho de Spearman con el coeficiente de 0,639 lo que significa que existe una correlación positiva moderada.

Objetivo 3, Determinar la relación que existe entre la gestión de transporte y la satisfacción del cliente interno en la empresa Sociedad en Agrícola Arona S.A. Cañete 2021

Tabla 4.3

*Relación entre la gestión de transporte y la satisfacción del cliente interno en la empresa.*

			Gestión de transporte	Satisfacción del cliente interno
Rho de Spearman	Gestión de transporte	Coeficiente de correlación	1,000	,560**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Satisfacción del cliente interno	Coeficiente de correlación	,560**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

*Fuente:* cuestionario de la gestión logística y la satisfacción del cliente interno.

La tabla 4.3 señala que existe relación entre la gestión de transporte y la satisfacción del cliente interno siendo el coeficiente de Rho Spearman de 0,560 lo que significa que existe una correlación positiva moderada.

Objetivo 4, Determinar la relación que existe entre la gestión de almacén y la satisfacción del cliente interno en la empresa Sociedad en Agrícola Arona S.A. Cañete 2021

Tabla 4.4

*Relación entre la gestión de almacén y la satisfacción del cliente interno en la empresa.*

			Gestión de almacén	Satisfacción del cliente interno
Rho de Spearman	Gestión de almacén	Coefficiente de correlación	1,000	,570**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
Satisfacción del cliente interno	Satisfacción del cliente interno	Coefficiente de correlación	,570**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

*Fuente:* cuestionario de la gestión logística y la satisfacción del cliente interno.

La tabla 4.4 señala que existe relación entre la gestión de almacén y la satisfacción del cliente interno, determinada por Rho de Spearman siendo esta de 0,570 lo que significa que existe una correlación positiva moderada.

## Contrastación de hipótesis

Hi: Existe relación significativa entre la gestión logística y la satisfacción del cliente interno en la empresa Sociedad Agrícola Arona S.A. Cañete 2021

H0: No existe relación significativa entre la gestión logística y la satisfacción del cliente interno en la empresa Sociedad Agrícola Arona S.A. Cañete 2021

Tabla 4.5

*Relación entre la gestión logística y satisfacción del cliente interno de la empresa.*

			Gestión logística	Satisfacción del cliente interno
Rho de Spearman	Gestión logística	Coefficiente de correlación	1,000	,723**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Satisfacción del cliente interno	Coefficiente de correlación	,723**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Fuente: cuestionario de la gestión logística y la satisfacción del cliente interno.

El grado de correlación determinada por Rho de Spearman siendo de las variables de la gestión logística y satisfacción del cliente interno dio como resultado de 0.723. La cual tiene correlación lineal positiva alta.

Considerando que el nivel de significancia es  $0,000 < 0,05$ . Entonces se puede afirmar que existe una relación significativa entre las dos variables. Aceptándose la hipótesis de investigación y rechazándose la hipótesis nula.

## V. Discusión

La empresa Sociedad Agrícola Arona S.A presenta dificultades para la aprobación de pedidos es por ello que el área de logística se enfrenta al desafío de abastecer la necesidad de los clientes internos, motivo por la cual se ha realizado la investigación de determinar la relación que existe entre la gestión logística y la satisfacción del cliente interno en la empresa, con el fin de mantener motivados a los colaboradores en el desarrollo de sus labores y puedan cumplir con los objetivos de la empresa.

Las limitaciones que se encontraron en el transcurso de la investigación fue el tiempo para realizar las encuestas ya que los colaboradores se encontraban realizando su trabajo laboral, por otro lado, la situación debido a la pandemia ocasionada por el COVID 19, ha dificultado el contacto con los colaboradores impidiendo una relación directa.

De acuerdo con el primer objetivo de investigación se determinó que la relación que existe entre la gestión de compras y satisfacción del cliente interno en la empresa Sociedad Agrícola Arona S.A. Cañete 2021, se encontró que el coeficiente de correlación es de 0,716 y la significancia de 0,000 determinada por Rho de Spearman, razón por la que se afirma que a mejor gestión de compras mejor será la satisfacción del cliente interno en la empresa. Es decir que la gestión de compras a través de los requerimientos, programas de entrega y la gestión de quejas tiende a relacionarse con la satisfacción de los clientes internos en la empresa, Lo cual hace que los clientes internos sean más eficientes y productivos en su labor diaria. Los resultados se corroboran con lo expuesto por Dalongario (2014) quien concluyó que la satisfacción del cliente tiene que ver con la administración logística, en otras de las conclusiones señaló el investigador que la gestión de compras es imprescindible para la satisfacción de los clientes, incluso la relación entre estas dimensiones es de 66%, relación moderada, también guarda relación según lo señalado por: Carranza (2017) donde concluyó señalando que la gestión de compras en una entidad que se dedica a la venta de productos es fundamental para el buen desarrollo de la empresa, y finalmente se concluye que tiene un nivel de significancia de 0,000 se acepta la hipótesis impuesta, el grado de relación entre la gestión de compras y la satisfacción del cliente es de 53% es una relación

moderada. y también guardan relación por Molina y Botero, (2016). Por lo tanto, una buena gestión de compras influye en las condiciones de trabajo, lo que favorece la satisfacción del cliente interno. Por lo mencionado al analizar los resultados se afirma que los requerimientos, los programas de entrega y la gestión de quejas, mejorara el desempeño laboral como también brindara resultados positivos para la empresa.

Con respecto al segundo objetivo se buscó determinar la relación de la gestión de inventario y la satisfacción del cliente interno de la empresa Sociedad Agrícola Arona S.A, se encontró que el grado de correlación es de 0,639 y la significancia de 0,000 determinada por el coeficiente Rho de Spearman, razón por la que se afirma que a mejor gestión de inventarios mejor será la satisfacción del cliente interno en la empresa, lo cual el inventario es crucial para poder verificar pérdidas o ganancias, además de asegurar un buen abastecimiento en temporada de campaña y promover el stock de materiales se atenderá con eficiencia a los clientes internos, estos datos pueden ser corroborados por, Cepeda (2015), donde señaló que la gestión y efectividad del control de inventarios ayuda a mejorar los flujos de información de materiales y productos; ello en el sentido de que la gestión logística se ha convertido en un factor importante para desarrollo y éxito de la empresa, El control de inventarios está relacionada con la gestión de inventarios en un 66.9%, ya que se encarga en controlar el flujo de los productos de un modelo de logística de inventarios, también guarda relación con lo señalado por Rodríguez (2014) donde indicó que el modelo de evaluación de la gestión logística demostró contribuir a identificar las actividades que mayor impacto tienen y la detección de los problemas principales que afectan a la empresa, el servicio al cliente y la gestión de inventario, se puede señalar que tiene un vínculo de 77% la satisfacción del cliente, ya que siempre se sabrá con certeza cuanto y que tipo de mercadería se tiene. En tal sentido, por lo referido anteriormente el tener un alto nivel de stocks va a permitir que los colaboradores al momento de realizar sus labores tengan los requerimientos justo en el momento necesario, de esta forma los clientes internos se sentirán más cómodos en su ambiente de trabajo y ordenado.

Referente al tercer objetivo se buscó determinar la relación entre la gestión de transporte y la satisfacción del cliente interno de la empresa Sociedad Agrícola

Arona, se encontró que el grado de correlación es de 0,560 y la significancia de 0,000 determinada por el coeficiente Rho de Spearman, razón por la que se afirma que a mejor gestión de transporte mejor será la satisfacción del cliente interno en la empresa , lo que significa que planificar los procesos de las operaciones y minimiza el costo total tiende a relacionarse la satisfacción de los clientes internos, los resultados son corroborados por Baca et al. (2019), señalaron que Las investigaciones muestran que la satisfacción de los clientes internos es del 45%, Sin embargo, según el coeficiente de correlación (r), es de, 589, entre la dimensión administración del transporte y la satisfacción del cliente lo que manifiesta que tiene un impacto positivo la gestión de transporte en la empresa. En tal sentido, al analizar los resultados se afirma que valoración de la gestión resulta que son favorable para la satisfacción del cliente interno.

Con respecto al cuarto objetivo se buscó determinar la relación entre la gestión de almacén y la satisfacción del cliente interno de la empresa Sociedad Agrícola Arona, se encontró que el grado de correlación es de 0,570 y la significancia de 0,000 determinada por el coeficiente Rho de Spearman, razón por la que se afirma que a mejor gestión almacén mejor será la satisfacción del cliente interno en la empresa, por tanto, el almacenamiento de acuerdo a la rotación de inventarios, recepción de mercadería, almacenamiento y orden, tiende a relacionarse con la satisfacción del cliente interno, es decir que el desempeño de trabajo será mayor cuando se incorpora una buena gestión de almacenamiento. Estos datos guardan relación con lo señalado por: Aguilar (2019) donde señalan que el criterio de las expectativas en un 67% es la gestión de almacenes, ya que de estos derivan la responsabilidad, de que la mercadería llegue, es decir la gestión de almacenes está ligado estrechamente con la satisfacción del cliente, y también guardan relación con lo señalado por Yesquen (2018) donde concluyó que La propuesta de gestión de almacenes ha sido diseñada y tiene una influencia favorable en la mejora de la atención al cliente de la empresa agroindustrial Pomalca. Se adoptó como estrategia el sistema ABC, que permitió la identificación de cada artículo por parte del cliente interno, haciendo más manejable el proceso y permitiendo rotarlo. Además, se sugirió el uso del método de las 5s, un enfoque eficaz que puede ser utilizado por cualquier empresa. en tal sentido, se pude afirmar que mantener el

almacén con los registros exactos de inventario permitirá que exista un buen control así se evitaría retrasos en la aprobación de pedidos y demoras en la atención.

En esta investigación al determinar la relación entre la gestión logística y la satisfacción del cliente interno en la empresa, se encontró que la correlación entre el las variables es de 0,723 determinada por Rho de Spearman esto quiere decir que posea una relación positiva alta. Por lo expuesto se descarta la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de investigación, donde refiere que existe relación entre las variables. Estos resultados son corroborados por Frisancho (2017) donde muestra que la gestión logística se correlaciona significativamente con la satisfacción del cliente interno en el MIDIS 2017 ( $p = 0,000 < 0,05$ ) se acepta la hipótesis específica, Rho de Spearman = 0,876, que tiene una correlación altamente positiva). Una forma de generar la satisfacción del cliente interno con una adecuada gestión logística. En tal sentido, con lo referido anteriormente se determinó que a mejor gestión logística mejor será la satisfacción del cliente interno y se obtendrá mejores resultados en la empresa.



## **VI. Conclusiones**

En la investigación se determinó que existe una alta y significativa relación positiva entre la gestión de compras y la satisfacción del cliente interno en la empresa Sociedad Agrícola Arona S.A. Cañete 2021. Dado que el personal considera que: revisar los requerimientos de compra, ordenarlos por prioridad, programar la entrega y atender las quejas para mejorar el proceso permitirá un desarrollo eficiente de la gestión, se concluye que una mejor gestión de compras mejor será la satisfacción del cliente interno de la empresa.

Se determinó que existe una moderada y significativa relación positiva entre la gestión de inventario y la satisfacción del cliente interno en la empresa Sociedad Agrícola Arona S.A. Cañete 2021. Los colaboradores consideran que asegurar el suministro de productos en temporada de campaña y promover el inventario de materiales permitirá evitar retrasos en la producción por quiebre de stocks, por lo que a mejor gestión de inventario mejor será la satisfacción del cliente interno en la empresa.

Se determinó que existe una moderada y significativa relación positiva entre la gestión de transporte y la satisfacción del cliente interno en la empresa Sociedad Agrícola Arona S.A. Cañete 2021. Ya que considerando la capacitación del personal para mejorar los procesos de las operaciones se minimizará el costo total de la operación, lo que indica que a mejor gestión de transporte mejor será la satisfacción del cliente interno en la empresa.

Se determinó que existe una moderada y significativa relación positiva entre la gestión de almacén y la satisfacción del cliente interno en la empresa Sociedad Agrícola Arona S.A. Cañete 2021. Los colaboradores consideran que decepcionar la mercancía y ordenarlos de acuerdo a su movimiento se tendrá una correcta y eficiente gestión de almacén, lo que indica que a mejor gestión de almacén mejor será la satisfacción del cliente interno en la empresa.

La investigación determino que tiene una alta relación positiva entre la gestión logística y la satisfacción del cliente interno en la empresa Sociedad Agrícola Arona S.A. Cañete 2021 determinada por el coeficiente Rho de Spearman de 0,723 y una significancia de 0,000 <0,05. Los colaboradores perciben que la gestión logística es regular, lo que hace que la satisfacción del cliente interno tenga alta correlación, teniendo una buena gestión logística en compras, inventarios, transporte y almacén, se lograrán buenos resultados tanto para la empresa como para los colaboradores.

## **VII. Recomendaciones**

Se recomienda al área de compras implementar un buzón de sugerencias para conocer el sentir que tienen los colaboradores donde no se solicite colocar los nombres para que puedan expresarse sin temor al que puedan decir, también el tener comités semanales con cada área para conocer las necesidades de compras que puedan tener a la fecha, esto previa coordinación con almacén para no comprar productos existentes en almacén, teniendo una buena planificación de compras ayudaría optimizar el logro de los objetivos de la empresa lo que replicaría en la satisfacción de los colaboradores.

Se recomienda al jefe de operaciones capacitar al todo el personal del área en temas relacionados a la gestión de transporte para una correcta planificación de transporte y lograr así minimiza el costo total de la operación de transporte.

Se recomienda al área de inventario trabajar con ERI (Exactitud de Registro de Inventario), un indicador que permita conocer el registro exacto de las existencias en el almacén, así mismo, capacitar al personal para el uso eficiente de las técnicas de inventario.

Se recomienda al jefe de almacén capacitar al personal del área, en la metodología de las 5s, de esta manera incrementaremos el conocimiento y se aplicaría para la mejora de resultados dentro de la empresa, además de organizarse y adaptarse a los cambios que pueda darse en un futuro, en una empresa que va creciendo cada año, implementar controles internos, como guías para atención u otros documentos que ayuden a sustentar que los productos fueron utilizados para tal trabajo, teniendo la firma.

Se recomienda al área logística realizar un consolidado de los productos con mayor rotación que se tendrá durante el año y los más esenciales en tiempos de campaña para poder trabajar ordenes de compras abiertas con los proveedores, ganando precio, fijando condiciones y tiempos de entregas esto viendo siempre el espacio con el que se cuenta dentro de almacén y así tener inventarios que tengan rotación de esta manera estaríamos evitando tener costos de almacenamiento y tendríamos un buen manejo de los materiales.

Se recomienda a futuros investigadores, tomen como base los resultados obtenidos en esta investigación para profundizar en el estudio de la satisfacción del cliente interno frente a las dimensiones de; reconocimiento personal, beneficio económico, importancia de la tarea y condiciones de trabajo. Con un estudio explicativo de diseño cuasi experimental donde se apliquen estrategias de gestión logística para incrementar la satisfacción del cliente.

## Referencias

- Acevedo, J., Manguel, H. & Salas, K. (2017). Inventory Management Methodology to determine the levels of integration and collaboration in supply chain. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 25(2), 326-337. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052017000200326>
- Acosta, C. (2019) *Mejora del proceso de gestión de almacenes en una empresa comercialización de equipos de cómputo* (Tesis para optar el título de licenciado en administración de empresas). Universidad de Piura, Piura, Perú. Recuperado de: <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/4263>
- Acuña, V. (2019) “*Sistema de control interno y la gestión logística en la empresa consultora y constructora Hermat Huánuco – 2018* (para optar el título profesional de contador público). Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/1804>
- Agudelo, M., Alveiro, C., Saavedra, B. y Ramiro, M., (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Revista científica Visión de futuro*, 20(2), 1-20. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>
- Aguilar L. (2019). Medición del nivel de satisfacción del cliente interno de la compañía lubricantes y lacas lubrilaca, propuesta de mejora. Recuperado a partir de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/44974>
- Alles, M., (2019). *Formación capacitación desarrollo*. (1er ed.). Argentina: Granica.
- Anaya, J., (2015). *El transporte de mercancías*. (2da ed.). España: Esic
- Araujo, V. (2017) *Aplicación de la gestión de compras para la mejora de la productividad de la Pastelería Piero's en el distrito de Puente Piedra en el año 2017* (tesis para optar el título profesional de ingeniería empresarial). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12249>

- Arenal, C., (2016). Gestión de compras en el pequeño comercio. (1er ed.). España: Tutor Formación
- Baca, P., Gil, E., Troncos C. & Zamudio, A. (2019). El Gobierno Corporativo y el Valor Financiero en el Sector Bancario en el Perú. Recuperado de: [file:///C:/Users/user/Videos/Downloads/BACA\\_GIL\\_GOBIERNO\\_CORPORATIVO\\_BANCARIO.pdf](file:///C:/Users/user/Videos/Downloads/BACA_GIL_GOBIERNO_CORPORATIVO_BANCARIO.pdf)
- Ballou, R. H. (2014). Logística: administración de la cadena de suministro. 5a ed. México: Prentice Hall. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=ii5xqLQ5VLgC&oi=fnd&pg=PA1&ots=u37FmjMI9d&sig=JmR9k9Mz4Ikxta5Kf7WwWZgGOIk&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=ii5xqLQ5VLgC&oi=fnd&pg=PA1&ots=u37FmjMI9d&sig=JmR9k9Mz4Ikxta5Kf7WwWZgGOIk&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Barón, Y, Barrios, D. & Ávila, M. (2012). Manual de Gestión Logística del Transporte y Distribución de Mercancías. *Revista Universidad Nacional Abierta de Colombia*. pp1-5. Recuperado de: <https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/19210/2/60446830.pdf>
- Cano P; Orue F; Martínez L; Mayett J y López G. (2015). "Modelo de gestión logística para pequeñas y medianas empresas en México. Contaduría y Administración 60 (1), 181-203. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104215721510#bib0005>
- Cardona, D., Henriquez, G., Rada, J., Martinez, J. y Bonnet, M. (2017). Endomárketing. *Revista espacios*, 38(57), 26. Recuperado de: <https://www.revistaespacios.com/a17v38n57/17385726.html>
- Cardona, J., Orejuela, J. y Rojas, C., (2018). Gestión de inventario y almacenamiento de materias primas en el sector de alimentos concentrados. *Revista EIA Escuela de Ingeniería de Antioquia*, 15(30), 195-208. Recuperado de: <https://revistas.eia.edu.co/index.php/reveia/article/view/1066>

- Carranza Y.(2016). Nivel de satisfacción del cliente interno respecto a la gestión logística de una empresa de la ciudad de Cajamarca, año 2015. Recuperado de: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/10981>
- Carrasco D (2013). Metodología de la investigación científica. Recuperado de: [https://www.academia.edu/26909781/Metodologia\\_de\\_La\\_Investigacion\\_Cientifica\\_Carrasco\\_Diaz\\_1\\_](https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1_)
- Cepeda, A. (2010). *Logística de inventarios y su incidencia en las ventas de la Farmacia Comunitaria Patate en el año 2010*. (tesis para obtención de título de ingeniería de empresas). Universidad técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1498/1/198%20Ing.pdf>
- Chavez, J. (2012). *Supply Chain Management*. Madrid, España.
- Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos. (9na ed.). Mexico: Mcgraw-Hill.
- Corea, S. y Gómez, S. (2014). *Marketing de servicio*. (tesis para obtener el título de licenciatura en mercadotecnia) Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Nicaragua, recuperado de: <https://repositorio.unan.edu.ni/3693/1/2745.pdf>
- Corredor, M. (2018). Estrategia de gestión directiva “identidad, gestión y permanencia” para favorecer el capital humano profesoral de la escuela colombiana de rehabilitación como profesional académico. (Tesis Postgrado). Recuperado de: <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/15970/ESTRATEGIA%20GESTI%C3%93N%20DIRECTIVA%20CAPITAL%20HUMANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Dalongario, R. (2014) La satisfacción del cliente con el supermercado en áreas de frontera. *Ciencias administrativas*, (4), 35-49. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/pdf/5116/511651380005.pdf>

- Daza, J. (2016). Crecimiento y rentabilidad empresarial en el sector industrial brasileño. *Contaduría y Administración*, 61(2), 266-282. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104215001278>
- De la Arada, J., (2015). Optimización de la cadena logística. (1er ed.). España: Paraninfo.
- Elizalde, L. (2018) Gestión de almacenes para el fortalecimiento de la administración de inventarios. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, (noviembre 2018). Recuperado de: <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/11/almacenes-inventarios.html>
- Enao L. (2015). Avances en las empresas de américa del sur.
- Escudero, J., (2019). Gestión logística y comercial. (2da ed.). España: Paraninfo.
- Flamarique, S., (2017). Gestión de operaciones de almacenaje. (1er ed.). España: Marge Books
- Frisancho, S. (2017). 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). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16149/Frisancho\\_DDMCS.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16149/Frisancho_DDMCS.pdf?sequence=6&isAllowed=y)
- Gonzáles, N., (2016). Transporte y Logística. *Revista Transporte y Territorio*, (14), 1-4. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3330/333046307001.pdf>
- Grant, D. y Shaw, S. (2021) Logistics and Supply Chain Management Performance Measures. *International Encyclopedia of Transportation*, 16-23. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780081026717102106>
- Gutiérrez, B. y Leal, Y. (2014). Gestión logística en los sistemas integrados de empresas metalmecánicas de la Costa Oriental del Lago. *Revista Ethos Venezolana*, 6(1), 74-87. Recuperado de:



<https://biblat.unam.mx/en/revista/revista-ethos-venezolana/articulo/gestion-logistica-en-los-sistemas-integrados-de-empresas-metalmechanicas-de-la-costa-oriental-del-lago>

- Henao, F., (2015). Diagnóstico integral de las condiciones de trabajo y salud. (2da ed.). Colombia: Ecoe.
- Hernández, R y Mendoza C. (2018). Metodología de la Investigación. 7ª edición. Editorial Mc Graw Hill. México. D. F.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P., (2014). Metodología de la Investigación (6ta ed.). Mc Graw Hill.
- Hyun, J. K., Won, H., Tae, M., & Jea, J. (2017) Is all support equal? The moderating effects of supervisor, coworker, and organizational support on the link between emotional labor and job performance, *BRQ Business Research Quarterly*, 20(2), 124-136, <https://doi.org/10.1016/j.brq.2016.11.002>.
- Iglesias, L., (2020). La cadena de suministro. (1er ed.). España: Esic.
- Jalagat, R. (2017). Determinants of job stress and its relationship on employee job performance. *American Journal of Management Science and Engineering*, 2(1), 1-10. DOI: 10.11648/j.ajmse.20170201.11
- Karakus, M., & Durrezi, A. (2017). Quality of service (QoS) in software defined networking (SDN). A survey. *Journal of Network and Computer Applications*, 80, 200-218.
- López, R., (2010). Logística Comercial. (2da ed.). España: Paraninfo.
- López, R., (2021). Logística de aprovechamiento. (2ad ed.) España: Paraninfo.
- Lumban, R. y Roswita, S. (2021). Improving the Quality of Human Resources to Improve the Quality-of-Service Performance of Police. *Management, Technology and Security International Journal*, 2(1). 44 – 55. <https://doi.org/10.47490/mtsij.v2.i1.4455>

- Martínez, R., (2016). Servicio al cliente interno. (1ra ed.). Colombia: Ediciones de la U.
- Martínez, V., García, G., Molina, I y De la Hoz, B. (2017). Gestión logística en Pymes del sector de operadores de carga del Departamento del Atlántico. *Revista Espacios*, 38(58), 13-38. Recuperado de: <http://www.revistaespacios.com/a17v38n58/a17v38n58p13.pdf>
- Molina, P. y Botero, S. (2016). Estudios de rendimiento en las empresas de familia. *Estudios Gerenciales*, 33(2017), 73-86 Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592317300025>
- Montoya, A., (2010). Administración de compras. (3er ed.). Colombia: Ecoe.
- Mora, L., (2016). Gestión logística integral. (2da ed.). Colombia: Ecoe.
- Muñuzuri, S., Cortés, A., Ibáñez, R. y Delgado, R. (2006). Sistemas de Gestión Logística: Modelo de Gestión y Proceso de Auditoría. *Revista Research Gate*. 12-35 Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5604688>
- Ortiz, J. y Zapata, R. (2018) *El control interno en la gestión logística de la empresa comercial Rosmar Distribuidora S.A.C. ubicada en el distrito de Comas, año 2015.* (tesis para optar el título profesional de contador público) universidad de las ciencias y humanas, Lima, Perú. Recuperado de: <https://repositorio.uch.edu.pe/handle/20.500.12872/202>
- Palomino G, L. (2019). *El ABC de la investigación: Una herramienta práctica para todas las áreas del conocimiento científico.* (1er ed.). Lima –Perú: Nitidagraph S.A.C.
- Parrales M. (2017) *Diseño de un manual de procedimientos para la gestión de compras en shoe store - Guayaquil.* (tesis para optar el título de ingeniero industrial). Universidad Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/17747>

- Pereira, A. (2017) *Manual de seguridad para el transporte por carretera y manipulación de cargas. (2da ed.)*. Carolina del Norte: Lulu Press.
- Rebollar, A., y Campos, W., (2015) Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. *Revista mexicana de ingeniería biomédica*, 36(3), 181-191. Recuperado de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/rmib/v36n3/v36n3a4.pdf>
- Riascos, S., Aguilera, A. y Armando, H., (2016). Investment in Information Technology and Communications and its relationship with the strategic direction for SMEs. *Revista Iberica de Sistemas e Tecnologias de Informacao*, 18(2016), 1-17. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/309408658\\_Investment\\_in\\_Information\\_Technology\\_and\\_Communications\\_and\\_its\\_relationship\\_with\\_the\\_strategic\\_direction\\_for\\_SMEs\\_in\\_Cali\\_-\\_Colombia](https://www.researchgate.net/publication/309408658_Investment_in_Information_Technology_and_Communications_and_its_relationship_with_the_strategic_direction_for_SMEs_in_Cali_-_Colombia)
- Rodríguez, A.(2014) *Procedimiento para evaluar la gestión logística en la Empresa de Materiales de Construcción de Villa Clara*. (tesis para optar el master en ingeniería industrial). Universidad Central Marta Abreu, Santa Clara, Cuba. Recuperado de: <https://dspace.uclv.edu.cu/handle/123456789/3890>
- Salazar, J., Guerrero, J., Machado, Y. y Cañedo, A. (2009) Clima y cultura organizacional, *Contribuciones cortas*, 20(4), 67-75. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352009001000004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004)
- Tamayo T., M. (2007). *El proceso de la investigación científica*. 4ta. Edición, México. Ed. Limusa.
- Valenzuela, L., y Torres M. (2016). *Un camino para la gestión logística*. Lima – Perú: Nitidagraph S.A.C.
- Vara, H. (2012). *Siete pasos para hacer una tesis exitosa*. (3er ed.). Lima, Perú: Universidad de San Martín de Porres. Recuperado de:

[https://www.academia.edu/18635649/Siete\\_pasos\\_para\\_una\\_tesis\\_exitosa\\_Desde\\_la\\_idea\\_inicial\\_hasta\\_la\\_sustentaci%C3%B3n](https://www.academia.edu/18635649/Siete_pasos_para_una_tesis_exitosa_Desde_la_idea_inicial_hasta_la_sustentaci%C3%B3n)

Vargas, L., (1994). Sobre el concepto de percepción. *Sistema de Información Científica Redalyc*, 4(8), 47-53. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74711353004>

Velásquez, A. (2003). "Modelo de gestión de operaciones para Pymes innovadoras. .47(2003) 66-87. Recuperado de: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-84935438039&origin=inward&txGid=6410f505f8d889ef80f206980f7a73b2>

Yesquen W. (2018). *Plan de gestión de almacenamiento para incrementar la satisfacción de los clientes internos de la empresa agroindustrial Pomalca s.a.a. 2018*. (Tesis para optar el título profesional de ingeniero industrial). Universidad cesar vallejo, Chiclayo-Perú.

## Anexos

### Anexo 1

#### *Operacionalización de la Variable*

<b>Variable de estudio</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
<b>La gestión logística</b>	la gestión logística se define como un proceso interno de la empresa que busca la gestión óptima de los materiales, y se considera fundamental la correcta gestión de los recursos, ya que busca optimizar los costos y aumentar el valor de la empresa.	Se midió a través de una encuesta con escala Likert, extraída de la tesis titulada Gestión logística y satisfacción del cliente interno en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - 2017 de Frisancho (2017)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de compras</li> <li>- Gestión de Inventario</li> <li>- Gestión de Transporte</li> <li>- Gestión de Almacén</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisa los requerimientos de compras</li> <li>- Ubicar ordenes de acuerdo a su prioridad</li> <li>- Programan las entregas</li> <li>- Promueve la gestión de quejas de usuarios</li> <li>- Asegura el abastecimiento en periodos de Campaña.</li> <li>- Promueve el stock de insumos y materiales</li> <li>- Suministra los niveles de servicio de transporte</li> <li>- Planificar los procesos de las operaciones</li> <li>- Minimiza el costo total de la operación.</li> <li>- Establece la unidad de almacenamiento de acuerdo al movimiento de productos.</li> <li>- Recepción de mercancías</li> <li>- Almacenamiento y orden.</li> </ul>	Ordinal
<b>La satisfacción del cliente interno</b>	Martínez (2016) La satisfacción del cliente, es el grado de cumplimiento de las expectativas de un cliente tras recibir un servicio o producto, este grado de cumplimiento se calcula como la diferencia entre el valor percibido por el cliente y las expectativas que esta tenía	Se midió a través de una encuesta con escala Likert, extraída de la tesis titulada Gestión logística y satisfacción del cliente interno en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - 2017 de Frisancho (2017)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Importancia de la tarea</li> <li>- Condiciones de trabajo</li> <li>- Reconocimiento personal y/o social</li> <li>- Beneficio económico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitación</li> <li>- Evaluación de desempeño.</li> <li>- Información adecuada</li> <li>- El ambiente</li> <li>- Comodidad</li> <li>- Horario</li> <li>- Realización</li> <li>- Trato</li> <li>- Satisfacción, valoración</li> <li>- Bajo sueldo</li> <li>- Negatividad con el sueldo</li> <li>- Expectativa</li> </ul>	Ordinal

## Anexo 2

### Cuestionario la gestión logística y la satisfacción del cliente interno

Estimado colaborador, este instrumento forma parte de un trabajo de investigación, cuyos resultados se están analizando con fines académicos.

Instrucciones: Por favor lea atentamente y responda con sinceridad, y marque la casilla en el lugar que considera apropiado. La escala de estimación tiene valores de equivalencia del 1 al 5 que, a su vez, indican el menor a mayor grado de satisfacción con el estándar contenido en el instrumento de investigación. Para lo cual debes tener en cuenta los siguientes criterios:

1	2	3	4	5
<b>Totalmente en desacuerdo (TD) 1</b>	<b>En desacuerdo (D) 2</b>	<b>Indeciso (I) 3</b>	<b>De acuerdo (A) 4</b>	<b>Totalmente de acuerdo (TA) 5</b>

I		Escala de valorización				
		1	2	3	4	5
<b>Gestión de Compras</b>						
1	Se revisa los requerimientos de compras acorde a las necesidades de la empresa tomando en cuenta las necesidades de cada jefatura.					
2	Se cuenta con personal idóneo que ubican las órdenes de acuerdo a su prioridad dentro de los plazos esperados					
3	Se programan las entregas de acuerdo a su prioridad y dentro de los plazos establecidos					
4	Se cuenta con personal y área de quejas de usuarios que permita atender en forma efectiva alguna inquietud de los usuarios					
<b>Gestión de Inventario</b>						
5	Se cuenta con un reporte de existencias que permita asegurar el abastecimiento en periodos de alta demanda					
6	Se toman medidas para asegurar el abastecimiento en periodos de alta demanda					
7	La organización no sufre de desabastecimiento ya que como política se promueve el stock de insumos y materiales					
<b>Gestión de Transporte</b>						
8	El suministro de los niveles de servicio de transporte se cumple acorde a los protocolos establecidos					
9	El personal se encuentra capacitado para planificar los procesos de las operaciones del transporte.					
10	El personal se encuentra capacitado para complementar los procesos de las operaciones en la distribución					
11	Se realizan acciones que ayude a minimizar el costo total de la operación					
<b>Gestión de Almacén</b>						

12	Se establece la unidad de almacenamiento de acuerdo al movimiento de productos						
13	Se recepcionan las mercancías en forma eficiente						
14	El personal de recepción de mercancías cumple con el perfil requerido						
15	Los ambientes para el almacenamiento y acomodo son los más adecuados						
16	El almacenamiento se da en forma selectiva, tomando en cuenta el tipo de producto, vencimiento y fragilidad						
<b>Significación de tareas</b>							
17	Me capacitan constantemente						
18	Me dan a conocer si existe un seguimiento para la capacitación						
19	Evalúan a menudo mis conocimientos						
20	Me dan a conocer la forma como evalúan a los orientadores						
21	Me proporcionan información básica						
22	Me mantienen actualizado con la información que proporciona registros						
<b>Condiciones de trabajo</b>							
23	En mi sitio de trabajo la distribución del espacio me permite trabajar con comodidad.						
24	Las condiciones ambientales (iluminación, temperatura ventilación) de mi sitio de trabajo es agradable.						
25	Cuento con todo lo necesario para mi labor.						
26	En mi grupo de trabajo la comunicación es abierta y espontánea.						
27	El horario atención impuesta en mi oficina es adecuada.						
28	Me reconocen las horas extras en mi trabajo						
<b>Reconocimiento personal y/o social</b>							
29	Siento que el trabajo que realizo es justo para mi manera de ser						
30	La institución me brinda estímulos para mi trabajo para incrementar mi formación profesional.						
31	Siento que recibo de parte de la empresa un mal trato						
32	Es agotador la atención que realizo con los usuarios						
33	Me gusta el trabajo que realizo						
34	Mi jefe me hace sentir que mi trabajo es importante.						
<b>Beneficio económico</b>							
35	El salario que recibo retribuye el esfuerzo que realizo						
36	Me siento bien con lo que gano						
37	Me siento mal con lo que gano						
38	Mi salario es mejor en otras entidades con cargos similares						
39	Mi trabajo me permite abrir mis expectativas económicas						
40	Lo que gano cubre mis necesidades básicas						

Anexo 3

**Certificados de validez de contenido de los instrumentos obtenidos de la tesis Frisancho (2017)**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION LOGISTICA**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>GESTION DE COMPRAS Y ABASTECIMIENTO</b>								
1	Se revisa los requerimientos de compras acorde a las necesidades de la institución tomando en cuenta las necesidades de cada área	X		X		X		
2	La selección de proveedores se realiza a través de concurso de proveedores	X		X		X		
3	Al seleccionar un proveedor se revisa su historial comercial, así verificar si es fiable	X		X		X		
4	Se cuenta con personal idóneo que ubican las órdenes de acuerdo a su prioridad dentro de los plazos esperados	X		X		X		
5	Se programan las entregas de acuerdo a su prioridad y dentro de los plazos establecidos	X		X		X		
6	El personal de compras y abastecimiento tiene como directiva analizar las propuestas comerciales	X		X		X		
7	El análisis de las propuestas comerciales se basa en las cualidades de las empresas	X		X		X		
8	Se le da seguimiento a las órdenes de compra	X		X		X		
9	Cuando se sigue una orden de compra se presenta un informe final	X		X		X		
10	Se cuenta con personal y área de quejas de usuarios que permita atender en forma efectiva alguna inquietud de los usuarios	X		X		X		
<b>GESTION DE INVENTARIOS</b>								
11	Se toman las medidas necesarias para equilibrar las oferta y la demanda manteniendo stock de insumos y materiales	X		X		X		
12	Se cuenta con un reporte de existencias que permita asegurar el abastecimiento en periodos de alta demanda	X		X		X		
13	Se toman medidas para asegurar el abastecimiento en periodos de alta demanda	X		X		X		
14	Se cuenta con el personal necesario que dé seguimiento a los insumos de mayor demanda, así asegurar su abastecimiento	X		X		X		
15	La organización no sufre de desabastecimiento y a que como política se promueve el stock de insumos y materiales	X		X		X		
16	Se realizan acciones que aseguren la demanda de los usuarios	X		X		X		
<b>GESTION DE DISTRIBUCION Y ALMACENAMIENTO</b>								
17	Se realizan acciones que ayude a minimizar el costo total de la operación	X		X		X		
18	Se cuenta con convenios con otras instituciones que ayude a minimizar el costo total de la operación	X		X		X		
19	El suministro de los niveles de servicio de distribución es acorde a las necesidades de cada área	X		X		X		
20	El suministro de los niveles de servicio de distribución se cumple acorde a los protocolos establecidos	X		X		X		
21	Se complementa los procesos de las operaciones en la distribución de bienes e insumos acorde a las exigencias de los usuarios	X		X		X		
22	El personal se encuentra capacitado para complementar los procesos de las operaciones en la distribución	X		X		X		
23	Se establece la unidad de almacenamiento de acuerdo al movimiento de productos	X		X		X		
24	Cuando se establece la unidad de almacenamiento de acuerdo al movimiento de productos se toma en cuenta sus necesidades, así asegurar todas sus exigencias	X		X		X		
25	Se reciben las mercancías en forma eficiente	X		X		X		
26	El personal de recepción de mercancías cumple con el perfil requerido	X		X		X		
27	Los ambientes para el almacenamiento y acomodo son los más adecuados	X		X		X		
28	El almacena se da en forma selectiva, tomando en cuenta el tipo de producto, vencimiento y fragilidad	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable


Apellidos y nombres del juez validador: DR. OCHOA TATAJE FREDDY DNI: 07015123

Especialidad del validador: METODOLOGIA DE INVESTIGACION

05 NOV. 2016  
de ..... del 201.....

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

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

  
Dr. Freddy Ochoa Tataje  
METODOLOGIA INVESTIG. C.

Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION LOGISTICA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>GESTION DE COMPRAS Y ABASTECIMIENTO</b>								
1	Se revisa los requerimientos de compras acorde a las necesidades de la institución tomando en cuenta las necesidades de cada área	X		X		X		
2	La selección de proveedores se realiza a través de concurso de proveedores	X		X		X		
3	Al seleccionar un proveedor se revisa su historial comercial, así verificar si es fiable	X		X		X		
4	Se cuenta con personal idóneo que ubican las órdenes de acuerdo a su prioridad dentro de los plazos esperados	X		X		X		
5	Se programan las entregas de acuerdo a su prioridad y dentro de los plazos establecidos	X		X		X		
6	El personal de compras y abastecimiento tiene como directiva analizar las propuestas comerciales	X		X		X		
7	El análisis de las propuestas comerciales se basa en las cualidades de las empresas	X		X		X		
8	Se le da seguimiento a las órdenes de compra	X		X		X		
9	Cuando se sigue una orden de compra se presenta un informe final	X		X		X		
10	Se cuenta con personal y área de quejas de usuarios que permita atender en forma efectiva alguna inquietud de los usuarios	X		X		X		
<b>GESTION DE INVENTARIOS</b>								
11	Se toman las medidas necesarias para equilibrar las oferta y la demanda manteniendo stock de insumos y materiales	X		X		X		
12	Se cuenta con un reporte de existencias que permita asegurar el abastecimiento en periodos de alta demanda	X		X		X		
13	Se toman medidas para asegurar el abastecimiento en periodos de alta demanda	X		X		X		
14	Se cuenta con el personal necesario que dé seguimiento a los insumos de mayor demanda, así asegurar su abastecimiento	X		X		X		
15	La organización no sufre de desabastecimiento y a que como política se promueve el stock de insumos y materiales	X		X		X		
16	Se realizan acciones que aseguren la demanda de los usuarios	X		X		X		
<b>GESTION DE DISTRIBUCION Y ALMACENAMIENTO</b>								
17	Se realizan acciones que ayude a minimizar el costo total de la operación	X		X		X		
18	Se cuenta con convenios con otras instituciones que ayude a minimizar el costo total de la operación	X		X		X		
19	El suministro de los niveles de servicio de distribución es acorde a las necesidades de cada área	X		X		X		
20	El suministro de los niveles de servicio de distribución se cumple acorde a los protocolos establecidos	X		X		X		
21	Se complementa los procesos de las operaciones en la distribución de bienes e insumos acorde a las exigencias de los usuarios	X		X		X		
22	El personal se encuentra capacitado para complementar los procesos de las operaciones en la distribución	X		X		X		
23	Se establece la unidad de almacenamiento de acuerdo al movimiento de productos	X		X		X		
24	Cuando se establece la unidad de almacenamiento de acuerdo al movimiento de productos se toma en cuenta sus necesidades, así asegurar todas sus exigencias	X		X		X		
25	Se reciben las mercancías en forma eficiente	X		X		X		
26	El personal de recepción de mercancías cumple con el perfil requerido	X		X		X		
27	Los ambientes para el almacenamiento y acomodo son los más adecuados	X		X		X		
28	El almacena se da en forma selectiva, tomando en cuenta el tipo de producto, vencimiento y fragilidad	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Seminario Huamán Quirope DNI: 10401571

Especialidad del validador: Estadística, Metodología

05 NOV. 2016  
.....de.....del 201.....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

  
Dr. Seminario L. Huamán Quirope  
DOCENTE DE INVESTIGACION  
R.C. 6022L-01

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION LOGISTICA**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>GESTION DE COMPRAS Y ABASTECIMIENTO</b>								
1	Se revisa los requerimientos de compras acorde a las necesidades de la institución tomando en cuenta las necesidades de cada área	✓		✓		✓		
2	La selección de proveedores se realiza a través de concurso de proveedores	✓		✓		✓		
3	Al seleccionar un proveedor se revisa su historial comercial, así verificar si es fiable	✓		✓		✓		
4	Se cuenta con personal idóneo que ubican las órdenes de acuerdo a su prioridad dentro de los plazos esperados	✓		✓		✓		
5	Se programan las entregas de acuerdo a su prioridad y dentro de los plazos establecidos	✓		✓		✓		
6	El personal de compras y abastecimiento tiene como directiva analizar las propuestas comerciales	✓		✓		✓		
7	El análisis de las propuestas comerciales se basa en las cualidades de las empresas	✓		✓		✓		
8	Se le da seguimiento a las órdenes de compra	✓		✓		✓		
9	Cuando se sigue una orden de compra se presenta un informe final	✓		✓		✓		
10	Se cuenta con personal y área de quejas de usuarios que permita atender en forma efectiva alguna inquietud de los usuarios	✓		✓		✓		
<b>GESTION DE INVENTARIOS</b>								
11	Se toman las medidas necesarias para equilibrar la oferta y la demanda manteniendo stock de insumos y materiales	✓		✓		✓		
12	Se cuenta con un reporte de existencias que permita asegurar el abastecimiento en periodos de alta demanda	✓		✓		✓		
13	Se toman medidas para asegurar el abastecimiento en periodos de alta demanda	✓		✓		✓		
14	Se cuenta con el personal necesario que dé seguimiento a los insumos de mayor demanda, así asegurar su abastecimiento	✓		✓		✓		
15	La organización no sufre de desabastecimiento y a que como política se promueve el stock de insumos y materiales	✓		✓		✓		
16	Se realizan acciones que aseguran la demanda de los usuarios	✓		✓		✓		
<b>GESTION DE DISTRIBUCION Y ALMACENAMIENTO</b>								
17	Se realizan acciones que ayude a minimizar el costo total de la operación	✓		✓		✓		
18	Se cuenta con convenios con otras instituciones que ayude a minimizar el costo total de la operación	✓		✓		✓		
19	El suministro de los niveles de servicio de distribución es acorde a las necesidades de cada área	✓		✓		✓		
20	El suministro de los niveles de servicio de distribución se cumple acorde a los protocolos establecidos	✓		✓		✓		
21	Se complementa los procesos de las operaciones en la distribución de bienes e insumos acorde a las exigencias de los usuarios	✓		✓		✓		
22	El personal se encuentra capacitado para complementar los procesos de las operaciones en la distribución	✓		✓		✓		
23	Se establece la unidad de almacenamiento de acuerdo al movimiento de productos	✓		✓		✓		
24	Cuando se establece la unidad de almacenamiento de acuerdo al movimiento de productos se toma en cuenta sus necesidades, así asegurar todas sus exigencias	✓		✓		✓		
25	Se recepcionan las mercancías en forma eficiente	✓		✓		✓		
26	El personal de recepción de mercancías cumple con el perfil requerido	✓		✓		✓		
27	Los ambientes para el almacenamiento y acomodo son los más adecuados	✓		✓		✓		
28	El almacena se da en forma selectiva, tomando en cuenta el tipo de producto, vencimiento y fragilidad	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable


Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg: MSc. JUAN TARAZONA GUILLEN DNI: 06974122

Especialidad del validador: ADMINISTRACION GESTION PUBLICA  
05 NOV. 2016

.....de.....del 201.....

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

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

  
 MSc. Juan Carlos Tarazona Guillén  
 CIP- 210417  
 Docente - UAP

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACION DEL CLIENTE INTERNO**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>SIGNIFICACION DE LA TAREA</b>								
1	Me capacitan constantemente	/		/		/		
2	Me dan a conocer si existe un seguimiento para la capacitación	/		/		/		
3	Evalúan a menudo mis conocimientos	/		/		/		
4	Me dan a conocer la forma como evalúan a los orientadores	/		/		/		
5	Me proporcionan información básica	/		/		/		
6	Me mantienen actualizado con la información que proporciona registros	/		/		/		
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>								
7	En mi sitio de trabajo la distribución del espacio me permite trabajar con comodidad.	/		/		/		
8	Las condiciones ambientales (iluminación, temperatura ventilación) de mi sitio de trabajo es agradable.	/		/		/		
9	Cuento con todo lo necesario para mi labor.	/		/		/		
10	En mi grupo de trabajo la comunicación es abierta y espontánea.	/		/		/		
11	El horario atención impuesta en mi oficina es adecuada.	/		/		/		
12	Me reconocen las horas extras en mi trabajo	/		/		/		
<b>RECONOCIMIENTO PERSONAL Y SOCIAL</b>								
13	Siento que el trabajo que realizo es justo para mi manera de ser	/		/		/		
14	La institución me brinda estímulos para mi trabajo para incrementar mi formación profesional.	/		/		/		
15	Siento que recibo de parte de la empresa un mal trato	/		/		/		
16	Es agotador la atención que realizo con los usuarios	/		/		/		
17	Me gusta el trabajo que realizo	/		/		/		
18	Mi jefe me hace sentir que mi trabajo es importante.	/		/		/		
<b>BENEFICIO ECONOMICO</b>								
19	El salario que recibo retribuye el esfuerzo que realizo	/		/		/		
20	Me siento bien con lo que gano	/		/		/		
21	Me siento mal con lo que gano	/		/		/		
22	Mi salario es mejor en otras entidades con cargos similares	/		/		/		
23	Mi trabajo me permite abrir mis expectativas económicas	/		/		/		
24	Lo que gano cubre mis necesidades básicas	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable


Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. FREDDY DCHOA TATAJE DNI: 07015123

Especialidad del validador: METODOLOGIA DE INVESTIGACION

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

.....de.....del 201.....

05 NOV. 2016

  
 Dr. Freddy Dchoa Tataje  
 METODOLOGIA INVESTIG. C.

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

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACION DEL CLIENTE INTERNO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>SIGNIFICACION DE LA TAREA</b>								
1	Me capacitan constantemente	X		X		X		
2	Me dan a conocer si existe un seguimiento para la capacitación	X		X		X		
3	Evalúan a menudo mis conocimientos	X		X		X		
4	Me dan a conocer la forma como evalúan a los orientadores	X		X		X		
5	Me proporcionan información básica	X		X		X		
6	Me mantienen actualizado con la información que proporciona registros	X		X		X		
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>								
7	En mi sitio de trabajo la distribución del espacio me permite trabajar con comodidad.	X		X		X		
8	Las condiciones ambientales (iluminación, temperatura ventilación) de mi sitio de trabajo es agradable.	X		X		X		
9	Cuento con todo lo necesario para mi labor.	X		X		X		
10	En mi grupo de trabajo la comunicación es abierta y espontánea.	X		X		X		
11	El horario atención impuesta en mi oficina es adecuada.	X		X		X		
12	Me reconocen las horas extras en mi trabajo	X		X		X		
<b>RECONOCIMIENTO PERSONAL Y SOCIAL</b>								
13	Siento que el trabajo que realizo es justo para mi manera de ser	X		X		X		
14	La institución me brinda estímulos para mi trabajo para incrementar mi formación profesional.	X		X		X		
15	Siento que recibo de parte de la empresa un mal trato	X		X		X		
16	Es agotador la atención que realizo con los usuarios	X		X		X		
17	Me gusta el trabajo que realizo	X		X		X		
18	Mi jefe me hace sentir que mi trabajo es importante.	X		X		X		
<b>BENEFICIO ECONOMICO</b>								
19	El salario que recibo retribuye el esfuerzo que realizo	X		X		X		
20	Me siento bien con lo que gano	X		X		X		
21	Me siento mal con lo que gano	X		X		X		
22	Mi salario es mejor en otras entidades con cargos similares	X		X		X		
23	Mi trabajo me permite abrir mis expectativas económicas	X		X		X		
24	Lo que gano cubre mis necesidades básicas	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

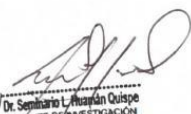
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Amisario Huaman Quispe DNI: 10401571

Especialidad del validador: Estadística Metodología

05 NOV. 2016  
de del 201.....

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

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

  
 Dr. Amisario L. Huaman Quispe  
 DOCENTE DE INVESTIGACIÓN  
 R.C. 1622L - 01

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACION DEL CLIENTE INTERNO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>SIGNIFICACION DE LA TAREA</b>								
1	Me capacitan constantemente	✓		✓		✓		
2	Me dan a conocer si existe un seguimiento para la capacitación	✓		✓		✓		
3	Evalúan a menudo mis conocimientos	✓		✓		✓		
4	Me dan a conocer la forma como evalúan a los orientadores	✓		✓		✓		
5	Me proporcionan información básica	✓		✓		✓		
6	Me mantienen actualizado con la información que proporciona registros	✓		✓		✓		
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>								
7	En mi sitio de trabajo la distribución del espacio me permite trabajar con comodidad.	✓		✓		✓		
8	Las condiciones ambientales (iluminación, temperatura ventilación) de mi sitio de trabajo es agradable.	✓		✓		✓		
9	Cuento con todo lo necesario para mi labor.	✓		✓		✓		
10	En mi grupo de trabajo la comunicación es abierta y espontánea.	✓		✓		✓		
11	El horario atención impuesta en mi oficina es adecuada.	✓		✓		✓		
12	Me reconocen las horas extras en mi trabajo	✓		✓		✓		
<b>RECONOCIMIENTO PERSONAL Y SOCIAL</b>								
13	Siento que el trabajo que realizo es justo para mi manera de ser	✓		✓		✓		
14	La institución me brinda estímulos para mi trabajo para incrementar mi formación profesional.	✓		✓		✓		
15	Siento que recibo de parte de la empresa un mal trato	✓		✓		✓		
16	Es agotador la atención que realizo con los usuarios	✓		✓		✓		
17	Me gusta el trabajo que realizo	✓		✓		✓		
18	Mi jefe me hace sentir que mi trabajo es importante.	✓		✓		✓		
<b>BENEFICIO ECONOMICO</b>								
19	El salario que recibo retribuye el esfuerzo que realizo	✓		✓		✓		
20	Me siento bien con lo que gano	✓		✓		✓		
21	Me siento mal con lo que gano	✓		✓		✓		
22	Mi salario es mejor en otras entidades con cargos similares	✓		✓		✓		
23	Mi trabajo me permite abrir mis expectativas económicas	✓		✓		✓		
24	Lo que gano cubre mis necesidades básicas	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MG. JUAN TARRAZONA GUILLEN DNI: 06974122

Especialidad del validador: ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN PÚBLICA

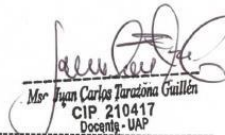
..... 05 NOV. 2016 del 201.....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

  
 M<sup>g</sup> Juan Carlos Tarrazona Guillén  
 CIP 210417  
 Docente - UAP

**Firma del Experto Informante.**

## Anexo 4

### Consentimiento informado de la empresa Sociedad Agrícola Arona S.A. Cañete 2021

SOLICITO: AUTORIZACION  
PARA TRABAJO DE  
INVESTIGACION

Luis M. Alayza Freundt  
Gerente de Operaciones

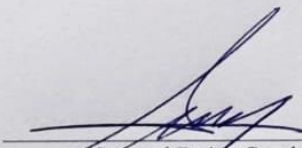
Nosotros, Samuel Rojas Cuadros identificado con DNI N° 47850008, domiciliado en Mz. A Lte 23 Santa Cruz del Distrito de San Luis y Jose Rafael Llamoga Raico con DNI N° 73831822 domiciliado en ex fundo San Tustio SN San Vicente de Cañete, estudiantes de pre grado de la carrera de Administración en la Universidad Cesar Vallejo ante Ud. Nos presentamos con el debido respeto y exponemos lo siguiente.

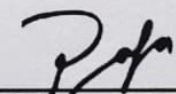
Que actualmente nos encontramos desarrollando nuestra tesis motivo por el cual acudimos a su persona a fin de solicitar la autorización para desarrollar nuestro trabajo de investigación en su organización referente al tema titulado "La percepción de la gestión logística y la satisfacción del cliente interno en la empresa Sociedad Agrícola Arona S.A 2021" Así como brindarnos las facilidades y apoyo respectivo para el estudio con fines académicos.

Por lo expuesto:

Rogamos a usted, tenga a bien acceder a nuestra solicitud.

San Luis de Cañete 17 de mayo del 2021.

  
Samuel Rojas Cuadros  
DNI N° 47850008

  
Rafael Llamoga Raico  
DNI N° 73831822

SOCIEDAD AGRICOLA ARONA S.A.

  
LUIS M. ALAYZA FREUNDT  
Acreditado



Cañete, San Luis de Cañete 11 de mayo del 2021

Señores:

De la Universidad Cesar Vallejo

Por medio de la presente hago constar que los señores Samuel Rojas Cuadros DNI 47850008 y José Rafael Llamoga Raico DNI 73831822 se encuentran realizando una investigación titulado "La percepción de la gestión logística y la satisfacción del cliente interno en la empresa Sociedad Agrícola Arona S.A. 2021", atentamente manifestamos nuestro interés por la investigación, en este sentido, nos comprometemos en participar en este proceso ofreciendo la disponibilidad de investigación y la aplicación de encuesta a nuestros colaboradores.

Sin mas por comunicar me despido.

SOCIEDAD AGRICOLA ARONA S.A.

.....  
JOS M. ALAYZA FREUNDT  
Apoderado

## Anexo 5

### Ficha Técnica

<b>Nombre original:</b>	Cuestionario sobre la Gestión Logística
<b>Autor:</b>	Adaptación de ideas presentadas por Frisancho (2017)
<b>Procedencia:</b>	Lima – Perú, 2017
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Duración:</b>	15 minutos
<b>Aplicación:</b>	Trabajadores de la empresa sociedad Agrícola Arona S.A. Canete 2021
<b>Puntuación:</b>	La escala de tipo Likert

Escala Cuantitativa	Escala Cualitativa
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Indeciso
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

#### Significación:

Dimensión	Indicadores	Ítems
- Gestión de Compras	- Revisa los requerimientos de compras	1
	- Ubicar ordenes de acuerdo a su prioridad	2
	- Programan las entregas	3
	- Promueve la gestión de quejas de usuarios	4
- Gestión de Inventario	- Asegura el abastecimiento en periodos de Campania.	5,6
	- Promueve el stock de insumos y materiales	7
	- Suministra los niveles de servicio de transporte	8,9
- Gestión de Transporte	- Planificar los procesos de las operaciones	10
	- Minimiza el costo total de la operación.	11
	- Establece la unidad de almacenamiento de acuerdo al movimiento de productos.	12,
- Gestión de Almacén	- Recepción de mercancías	13,14
	- Almacenamiento y orden.	15,16

**Uso:** El instrumento permitirá en la administración de personal, dar a conocer la gestión logística. En la investigación permitirá conocer la relación de la gestión logística y la satisfacción del cliente interno en la empresa sociedad agrícola Arona.

#### Materiales:

I	Escala de valorización				
	1	2	3	4	5
<b>Gestión de Compras</b>					



1	Se revisa los requerimientos de compras acorde a las necesidades de la empresa tomando en cuenta las necesidades de cada jefatura.					
2	Se cuenta con personal idóneo que ubican las órdenes de acuerdo a su prioridad dentro de los plazos esperados					
3	Se programan las entregas de acuerdo a su prioridad y dentro de los plazos establecidos					
4	Se cuenta con personal y área de quejas de usuarios que permita atender en forma efectiva alguna inquietud de los usuarios					
<b>Gestión de Inventario</b>						
5	Se cuenta con un reporte de existencias que permita asegurar el abastecimiento en periodos de alta demanda					
6	Se toman medidas para asegurar el abastecimiento en periodos de alta demanda					
7	La organización no sufre de desabastecimiento ya que como política se promueve el stock de insumos y materiales					
<b>Gestión de Transporte</b>						
8	El suministro de los niveles de servicio de transporte se cumple acorde a los protocolos establecidos					
9	El suministro de los niveles de servicio de transporte es acorde a las necesidades de cada área					
10	El personal se encuentra capacitado para planificar los procesos de las operaciones del transporte.					
11	Se realizan acciones que ayude a minimizar el costo total de la operación					
<b>Gestión de Almacén</b>						
12	Se establece la unidad de almacenamiento de acuerdo al movimiento de productos					
13	Se reciben las mercancías en forma eficiente					
14	El personal de recepción de mercancías cumple con el perfil requerido					
15	Los ambientes para el almacenamiento y acomodo son los más adecuados					
16	El almacenamiento se da en forma selectiva, tomando en cuenta el tipo de producto, vencimiento y fragilidad					

**Nombre original:** Cuestionario sobre la satisfacción del cliente interno

**Autor:** Adaptación de ideas presentadas por Frisancho (2017)

**Procedencia:** Lima – Perú, 2017

**Administración:** Individual

**Duración:** 15 minutos

**Aplicación:** Trabajadores de la empresa sociedad Agrícola Arona S.A. Cañete 2021

**Puntación:** La escala de tipo Likert

Escala Cuantitativa	Escala Cualitativa
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Indeciso
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

**Significación:**

Dimensión	Indicadores	Ítems
- Importancia de la tarea	- Capacitación	17, 18
	- Evaluación de desempeño.	19,20
	- Información adecuada	21,22
- Condiciones de trabajo	- El ambiente	23,24
	- Comodidad	25,26
	- Horario	27,28
- Reconocimiento personal y/o social	- Realización	29
	- Trato	30,31
	- Satisfacción, valoración	32,33,34
- Beneficio económico	- Bajo sueldo	35,36
	- Negatividad con el sueldo	37,38
	- Expectativa	39,40

**Uso:** El instrumento permitirá en la administración de personal, dar a conocer la satisfacción del cliente interno en la empresa sociedad agrícola Arona. En la investigación permitirá conocer la relación de la gestión logística y la satisfacción del cliente interno en la empresa sociedad agrícola Arona.

**Material:**

I		Escala de valorización				
		1	2	3	4	5
<b>Significación de tareas</b>						
17	Me capacitan constantemente					
18	Me dan a conocer si existe un seguimiento para la capacitación					

19	Evalúan a menudo mis conocimientos						
20	Me dan a conocer la forma como evalúan a los orientadores						
21	Me proporcionan información básica						
22	Me mantienen actualizado con la información que proporciona registros						
<b>Condiciones de trabajo</b>							
23	En mi sitio de trabajo la distribución del espacio me permite trabajar con comodidad.						
24	Las condiciones ambientales (iluminación, temperatura ventilación) de mi sitio de trabajo es agradable.						
25	Cuento con todo lo necesario para mi labor.						
26	En mi grupo de trabajo la comunicación es abierta y espontánea.						
27	El horario atención impuesta en mi oficina es adecuada.						
28	Me reconocen las horas extras en mi trabajo						
<b>Reconocimiento personal y/o social</b>							
29	Siento que el trabajo que realizo es justo para mi manera de ser						
30	La institución me brinda estímulos para mi trabajo para incrementar mi formación profesional.						
31	Siento que recibo de parte de la empresa un mal trato						
32	Es agotador la atención que realizo con los usuarios						
33	Me gusta el trabajo que realizo						
34	Mi jefe me hace sentir que mi trabajo es importante.						
<b>Beneficio económico</b>							
35	El salario que recibo retribuye el esfuerzo que realizo						
36	Me siento bien con lo que gano						
37	Me siento mal con lo que gano						
38	Mi salario es mejor en otras entidades con cargos similares						
39	Mi trabajo me permite abrir mis expectativas económicas						
40	Lo que gano cubre mis necesidades básicas						

# Anexo 6

Base de datos en SPSS, gestión logística y la satisfacción del cliente interno en la empresa Sociedad Agrícola Arona S.A. Cañete 2021.

\*Resultados40encuestados.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

11: Visible: 50 de 50 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P	F	F	F	s	c	r	b	P	ξ	
																																										c.	nv	ra	al	ar	ra	er	e	c.	a
1	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	15	11	16	20	24	25	23	22	62	94	
2	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	3	2	2	5	4	3	4	4	4	4	4	17	12	15	23	22	24	21	23	67	90	
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	5	5	4	5	2	3	4	5	16	11	16	18	21	25	26	23	61	95	
4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	1	3	4	3	4	5	5	3	3	3	4	5	3	3	14	13	16	22	24	20	24	21	65	89	
5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	13	17	21	24	24	24	24	67	96		
6	3	4	3	2	3	2	1	2	3	4	3	3	4	4	4	5	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	2	4	4	4	3	2	2	4	3	12	6	12	20	16	22	18	18	50	74
7	4	4	3	1	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	2	4	3	12	12	17	19	20	24	21	19	60	84	
8	3	3	4	3	5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	13	13	14	17	20	23	18	18	57	79		
9	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	1	1	4	4	4	1	3	3	5	15	10	16	23	25	25	18	20	64	88			
10	4	4	3	2	3	4	2	2	4	4	3	4	2	3	4	2	3	2	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	1	3	4	3	3	2	2	3	3	4	13	9	13	17	16	22	18	17	52	73		
11	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	1	2	5	5	4	4	2	4	4	4	20	13	16	23	25	26	23	22	72	96	
12	4	4	3	1	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	1	2	4	4	4	3	3	3	3	4	12	9	15	19	19	25	18	20	55	82	
13	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	4	3	5	5	4	4	1	4	4	4	4	5	5	4	3	2	3	3	1	20	11	20	24	23	23	26	16	75	88	
14	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	2	4	3	4	4	4	2	4	4	1	2	4	4	3	3	1	3	4	4	10	9	15	17	17	20	19	18	51	74		
15	4	3	4	1	3	3	3	4	1	3	3	4	4	3	3	5	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	1	4	1	3	4	5	5	3	3	3	3	4	12	9	11	19	19	21	22	19	51	81		
16	5	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	3	4	4	17	10	14	20	23	23	23	20	61	89	
17	3	3	3	4	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	2	4	4	3	2	13	8	15	20	24	24	20	17	56	85		
18	1	4	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	1	1	2	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	1	1	5	3	5	4	1	3	3	4	11	9	14	19	12	22	18	20	53	72	
19	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	1	4	4	1	2	4	4	3	4	3	3	4	17	11	17	21	25	22	19	20	66	86	
20	4	5	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	1	1	3	2	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	3	2	4	5	4	4	4	4	4	18	11	15	21	15	26	22	24	65	87		
21	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	15	13	16	20	24	25	23	22	64	94	
22	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	3	2	2	5	4	3	4	4	4	4	17	12	15	23	22	24	21	23	67	90			
23	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	3	4	5	5	4	5	2	3	4	16	11	16	18	21	25	26	23	61	95	
24	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	1	3	4	3	4	5	5	3	3	3	4	5	3	14	13	16	22	24	20	24	21	65	89		
25	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	2	2	4	3	4	3	3	3	4	16	11	16	19	22	24	18	21	62	85		
26	3	4	3	2	3	2	1	2	3	4	3	3	4	4	4	5	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	2	2	4	4	4	4	2	2	4	12	6	12	20	18	25	18	20	50	81		
27	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	5	3	3	3	4	14	12	17	22	22	25	23	20	65	90			

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON



## Anexo 7

### Pruebas de normalidad

H0: La distribución de datos es normal

H1: La distribución de datos no es normal

**Tabla 5.1**

*Prueba de normalidad de la gestión logística y satisfacción del cliente interno en la empresa.*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión logística	,942	40	,041
Satisfacción del cliente interno	,943	40	,043

En la tabla 5.1 se puede apreciar los siguientes resultados en base a la prueba de normalidad de la muestra. Además, se usó la prueba de Shapiro-Wilk, dado que nuestra población está conformada por 40 elementos.

Sobre la gestión logística nos indica un valor estadístico de 0,942 con 40 grados de libertad, el valor de significancia es igual a 0,041 una distribución no normal dado que es menor que 0,05. Y sobre la variable satisfacción del cliente interno, nos indica un valor estadístico de 0,943 con 40 grados de libertad, el valor de significancia es igual a 0,043 una distribución no normal dado que es menor que 0,05 En este caso se utilizará la correlación de Rho de Spearman

## Anexo 8

### Matriz de Consistencia

#### La gestión logística y la satisfacción del cliente interno en la empresa Sociedad Agrícola Arona S.A. Cañete 2021

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p><b>Principal</b> ¿Qué relación existe entre la gestión logística y la satisfacción del cliente interno en la empresa Sociedad Agrícola Arona S.A. Cañete 2021?</p> <p><b>Secundario</b> ¿Qué relación existe entre la gestión de compras y la satisfacción del cliente interno en la empresa Sociedad en Agrícola Arona S.A. Cañete 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión de inventario y la satisfacción del cliente interno en la empresa Sociedad en Agrícola Arona S.A. Cañete 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión de transporte y la satisfacción del cliente interno en la empresa Sociedad en Agrícola Arona S.A. Cañete 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión de almacén y la satisfacción del cliente interno en la empresa Sociedad en Agrícola Arona S.A. Cañete 2021?</p>	<p><b>Principal</b> Determinar la relación entre la gestión logística y la satisfacción del cliente interno en la empresa Sociedad Agrícola Arona S.A. Cañete 2021</p> <p><b>Secundarios</b> Determinar la relación que existe entre la gestión de compras y la satisfacción del cliente interno en la empresa Sociedad en Agrícola Arona S.A. Cañete 2021</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión de inventario y la satisfacción del cliente interno en la empresa Sociedad en Agrícola Arona S.A. Cañete 2021</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión de transporte y la satisfacción del cliente interno en la empresa Sociedad en Agrícola Arona S.A. Cañete 2021</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión de almacén y la satisfacción del cliente interno en la empresa Sociedad en Agrícola Arona S.A. Cañete 2021</p>	<p><b>Variable 1:</b> Gestión Logística</p> <p><b>Variable 2:</b> Satisfacción del Cliente interno</p>	<p>Gestión de Compras</p> <p>Gestión de Inventario</p> <p>Gestión de Transporte</p> <p>Gestión de Almacén</p> <p>Importancia de la tarea</p> <p>Condiciones de trabajo</p> <p>Reconocimiento personal y/o social</p> <p>Beneficio económico</p>	<p>Correlacional</p>