



“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho”

Colpa Matara, 19 de noviembre del 2024.

C. N° 068-2024-UI-FCCE.

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Jefe de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, hace constar que el Informe Final de Tesis titulado: **“Gestión logística y satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023”**, elaborado por los bachilleres en Contabilidad: **Cleydy Yudith Villanueva Díaz y Luz Karina Lumba Vásquez**, para optar el Título Profesional de Contador Público, presenta un índice de similitud de **23%**, sin incluir material citado, material bibliográfico y fuentes con menos de 20 palabras, mostrando un criterio de plagio **tipo 1**; por lo tanto, cumple con los criterios de evaluación de originalidad establecidos en el Reglamento de Grados y títulos, aprobado con **Resolución de Comisión Organizadora N° 120-2022- UNACH** y en la **Directiva para Uso de Software Antiplagio, Directiva N° 004-2020-UNACH**.

Finalmente indicamos que dicho Informe Final de tesis fue asesorado por el **Dr. Cs. Jorge Alejandro Tejada Carrera**.

Se expide la presente constancia al (a los) interesado(s) para los fines pertinentes.

Atentamente,


Dr. Cs. Jorge Alejandro Tejada Carrera
Docente Universitario
ORCID N° 0000-0002-5255-6487




UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
Dr. Wilder Omar Vargas Campos
RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES

Cc.
Archivo

25% Similitud general

Filtros desde el informe

Excluye

Excluye

Excluye

Excluye

Excluye

Excluye

Cleydy Villanueva

TESIS CLEYDY Y KARINA

Revisión 18.11.2014

Informes de tesis

Universidad Nacional Autónoma de Chota

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::1:3087334197

Fecha de entrega

20 nov 2024, 10:54 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

20 nov 2024, 11:13 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

INFORME_FINAL_DE_TESIS.docx

Tamaño de archivo

22.0 MB

116 Páginas

13,910 Palabras

77,831 Caracteres




23% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

Fuentes principales

- 23%  Fuentes de Internet
- 7%  Publicaciones
- 0%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

- 23% Fuentes de Internet
- 7% Publicaciones
- 0% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.upn.edu.pe	6%
2	Internet	hdl.handle.net	5%
3	Internet	www.repositorio.unach.edu.pe	5%
4	Internet	repositorio.unach.edu.pe	4%
5	Internet	portaluni.unach.edu.pe	2%
6	Internet	repositorio.unc.edu.pe	1%
7	Internet	ciencialatina.org	1%
8	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	1%
9	Internet	repositorio.ulima.edu.pe	1%
10	Internet	repositorioacademico.upc.edu.pe	0%
11	Internet	repositorio.unheval.edu.pe	0%

12	Internet	repositorio.uastral.edu.pe	0%
13	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	0%
14	Internet	repositorio.ulasamericas.edu.pe	0%
15	Internet	repositorio.unab.edu.pe	0%
16	Publicación	Lita Elvira Saldaña Dávila. "Competencias y empleabilidad del profesional contabl..."	0%
17	Internet	www.161gtw.pl	0%
18	Internet	dspace.esPOCH.edu.ec	0%

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE COSTA RICA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD AD
Distrito de Chatarana, 2023
Para optar el título profesional de
CONTADOR PÚBLICO
Presentada por:
Bach. Clever Yulib Vilanova Domínguez
Bach. Luz Karina Lucía Vázquez
ASESOR:
Dr. Carlos Aguilar Tejeda Castro
COSTA RICA

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

Gestión logística y satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad

Distrital de Chalamarca, 2023

Para optar el título profesional de

CONTADOR PÚBLICO

Presentada por:

Bach. Cleydy Yudith Villanueva Díaz

Bach. Luz Karina Lumba Vásquez

ASESOR:

Dr. Cs. Jorge Alejandro Tejada Carrera

CHOTA – PERÚ

2024

COPYRIGHT © 2024 by

CLEYDY YUDITH VILLANUEVA DÍAZ Y LUZ KARINA LUMBA VÁSQUEZ

Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS APROBADA

Gestión logística y satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad
Distrital de Chalamarca, 2023

Para optar el título profesional de
CONTADOR PÚBLICO

Presentada por:

Bach. Cleydy Yudith Villanueva Díaz

Bach. Luz Karina Lumba Vásquez

Asesor y Jurado Evaluador:

.....
Dr. Cs. Jorge Alejandro Tejada Carrera
Asesor

.....
Dra. Lita Elvira Saldaña Dávila
Presidente

M.Ca. C.P.C Fanny del Rocío Idrogo Vásquez
Mat. 12-1229

.....
Dra. Fanny del Rocío Idrogo Vásquez
Secretario

.....
Dr. William Martín Chilón Camacho
Vocal

Chota – Perú

2024



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME FINAL DE TESIS

Siendo las horas 10:00 a.m., del 14 de noviembre del 2024, reunidos en el Auditorio Luca Pacioli de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales de la UNACH, los miembros del jurado evaluador, conformado por:

- Dra. Lita Elvira Saldaña Dávila, identificada con DNI N° 27428544 Presidente
- Dra. Fanny Del Rocío Idrogo Vásquez, identificad con DNI N° 43135860 Secretaria
- Dr. William Martín Chilón Camacho, identificado con DNI N° 26616001 Vocal

Reunidos para dar inicio a la sustentación del informe final de tesis, conforme a la Resolución de Facultad N° 382-2024-FCCE-UNACH cuyo título es: "Gestión logística y satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023".

Pertenciente a las Bachilleres en Contabilidad: Cleydy Yudith Villanueva Díaz y Luz Karina Lumba Vásquez; asesoradas por el Dr. Jorge Alejandro Tejada Carrera Cumpliendo así con los requerimientos exigidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.

Culminada la sustentación, el Jurado Evaluador luego de deliberar, acuerda declarar:

"Aprobado por mayoría"

El Informe Final de Tesis con calificativo de trece Letras. (13) y elevarse la presente acta a la Coordinación de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales, a fin de que se declare aprobado el Informe Final de la Tesis a través de acto resolutivo.

Siendo las 12:00 horas del mismo día, en señal de conformidad, el Jurado Evaluador firma la presente acta.

Dra. Lita Elvira Saldaña Dávila
Presidente

Dra. Fanny Del Rocío Idrogo Vásquez
Secretaria

Dr. William Martín Chilón Camacho
Vocal

Dr. Jorge Alejandro Tejada Carrera
Asesor

Cleydy Yudith Villanueva Díaz
Tesisista

Luz Karina Lumba Vásquez
Tesisista

DEDICATORIA

La presente tesis lo dedicamos principalmente a Dios, por brindarnos fortaleza, sabiduría, salud y entendimiento en cada etapa de nuestra vida.

A nuestros padres por habernos apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que nos ha permitido ser personas de bien y sobre todo por su amor brindado.

Cleydy Yudith Villanueva Díaz

Luz Karina Lumba Vásquez

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios, por ser nuestra guía constante en este viaje académico, por darnos fortaleza en los momentos difíciles, por inspirarnos con claridad y sabiduría para llevar a cabo este informe.

A nuestro asesor de tesis Dr. Cs. Jorge A. Tejada Carrera por su orientación experta, paciencia y apoyo constante a lo largo de este proceso; sus conocimientos, consejos y motivación fueron fundamentales para alcanzar los objetivos planteados.

A la Universidad Nacional Autónoma de Chota por brindarnos la oportunidad de realizar este trabajo de investigación, agradezco su compromiso con la excelencia académica y su apoyo constante durante nuestra formación profesional.

A nuestros padres y hermanos (as) por su apoyo incondicional para seguir cada objetivo y meta trazada en nuestra vida.

Finalmente, el agradecimiento a los docentes, compañeros y demás personas que nos brindaron su apoyo, experiencia y conocimientos para que nuestro proyecto de investigación sea posible.

Cleydy Yudith Villanueva Díaz

Luz Karina Lumba Vásquez

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	xi
AGRADECIMIENTO	xii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	xiii
ÍNDICE DE TABLAS	xvii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xix
LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS	xx
RESUMEN	xxi
ABSTRACT.....	xxii
CAPÍTULO I	23
INTRODUCCIÓN	23
1.1. Descripción del problema.....	23
1.2. Formulación del problema.....	25
1.2.1. Pregunta general.	25
1.2.2. Preguntas específicas.....	25
1.3. Objetivos.....	26
1.3.1. Objetivo general.	26
1.3.2. Objetivos específicos.....	26
1.4. Hipótesis.....	27
1.4.1. Hipótesis general	27

1.4.2. Hipótesis específica.....	27
1.5. Justificación.....	27
CAPÍTULO II.....	29
MARCO TEÓRICO.....	29
2.1. Antecedentes del problema.....	29
2.2. Bases teóricas científicas.....	34
2.2.1. Gestión logística.....	34
2.2.2. Satisfacción de los colaboradores.....	37
2.2. Definición de términos básicos.....	38
CAPÍTULO III.....	40
MARCO METODOLÓGICO.....	40
3.1. Método de investigación.....	40
3.2. Tipo de investigación.....	40
3.3. Diseño de investigación.....	41
3.4. Operacionalización de variables.....	43
3.5. Población muestra muestreo y unidad de análisis.....	44
3.5.1. Población.....	44
3.5.2. Muestra.....	44
3.5.3. Muestreo.....	44
3.5.4. Unidad de análisis.....	44
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	44

3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	44
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos	44
3.7. Procesamiento y análisis de datos	45
3.7.1. Procesamiento de datos	45
3.7.2. Análisis de datos.....	45
3.8. Aspectos éticos y rigor científico	46
CAPÍTULO IV.....	47
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	47
4.1. Análisis e interpretación de resultados	47
4.2. Contrastación de hipótesis.....	59
4.3. Discusión de resultados	67
CAPÍTULO V	70
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	70
5.1. Conclusiones.....	70
5.2. Recomendaciones	72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	73
Anexo 1. Matriz de consistencias	77
Anexo 2. Instrumento de investigación	81
Anexo 3. Fichas de validación del instrumento	83
Anexo 4. Base de datos de V de Aiken para la variable gestión logística.....	113
Anexo 5. Base de datos de V de Aiken para la variable satisfacción de los colaboradores ..	114

Anexo 6. Autorización	115
Anexo 7. Evidencia del problema.....	116
Anexo 8. Solicitud de número de trabajadores	117
Anexo 9. Tablas del procesamiento de resultados	120

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Operacionalización de variables</i>	43
Tabla 2 <i>Confiabilidad del cuestionario</i>	45
Tabla 3 <i>Baremos de la variable gestión logística y sus dimensiones</i>	47
Tabla 4 <i>Baremos de la variable gestión satisfacción de los colaboradores y sus dimensiones</i>	48
Tabla 5 <i>Pruebas de normalidad de datos</i>	59
Tabla 6 <i>Parámetros de interpretación de Rho de Spearman</i>	60
Tabla 7 <i>Correlaciones generales mediante el Rho de Spearman entre gestión logística/satisfacción de los colaboradores</i>	61
Tabla 8 <i>Correlaciones generales mediante el Rho de Spearman entre plan logístico/satisfacción de los colaboradores</i>	62
Tabla 9 <i>Correlaciones generales mediante el Rho de Spearman entre proceso de compras/satisfacción de los colaboradores</i>	63
Tabla 10 <i>Correlaciones generales mediante el Rho de Spearman entre control de bienes/satisfacción de los colaboradores</i>	64
Tabla 11 <i>Correlaciones generales mediante el Rho de Spearman entre almacenamiento de bienes/satisfacción de los colaboradores</i>	65
Tabla 12 <i>Correlaciones generales mediante el Rho de Spearman entre distribución de bienes/satisfacción de los colaboradores</i>	66
Tabla 13 <i>Población</i>	119
Tabla 14 <i>Gestión logística</i>	120

Tabla 15 <i>Plan logístico</i>	120
Tabla 16 <i>Compras</i>	120
Tabla 17 <i>Control de bienes</i>	121
Tabla 18 <i>Almacenamiento</i>	121
Tabla 19 <i>Distribución</i>	121
Tabla 20 <i>Satisfacción de los colaboradores</i>	121
Tabla 21 <i>Ventajas económicas</i>	122
Tabla 22 <i>Oportunidad de crecimiento</i>	122
Tabla 23 <i>Buen trato al colaborador</i>	122

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Diseño de la investigación</i>	42
Figura 2 <i>Gestión logística en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023</i>	49
Figura 3 <i>Plan logístico en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023</i>	50
Figura 4 <i>Proceso de compras en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023</i>	51
Figura 5 <i>Control de bienes en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023</i>	52
Figura 6 <i>Almacenamiento de bienes en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023</i> ...	53
Figura 7 <i>Distribución de bienes en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023</i>	54
Figura 8 <i>Satisfacción de los colaboradores en Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023</i>	55
Figura 9 <i>Ventajas económicas en Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023</i>	56
Figura 10 <i>Oportunidad de crecimiento en Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023</i> ...	57
Figura 11 <i>Buen trato al colaborador en Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023</i>	58

LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS

CEPAL : Comisión Económica para América Latina y el Caribe

MDCH : Municipalidad Distrital de Chalamarca

PAC : Plan Anual de Contrataciones

RESUMEN

La investigación surge por las deficiencias en la gestión logística de la Municipalidad Distrital de Chalamarca dando lugar a dificultades en los pedidos de materiales que no llegan a tiempo según lo solicitado; para lo cual se formuló la interrogante ¿cómo se relaciona la gestión logística y la satisfacción de los colaboradores?; y como objetivo general determinar la relación entre la gestión logística y la satisfacción de los colaboradores en Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023; además se formularon los objetivos específicos de relacionar las dimensiones de plan logístico, compras, control de bienes, almacenamiento y distribución con la satisfacción de los colaboradores. Se aplicó el método hipotético-deductivo y analítico, el tipo de investigación fue básica, de alcance descriptiva-correlacional, de diseño no experimental-transversal y de enfoque cuantitativo; la población y muestra fueron 41 colaboradores, para recoger los datos se empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario que fue validado por cinco expertos y su confiabilidad determinada con Alfa de Cronbach. Cuyos resultados son: la gestión logística se relaciona significativamente con la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, según la prueba de correlación Rho de Spearman igual a 0.537 y un valor p de 0.000; con respecto a las dimensiones se encontró que el plan logístico con un Rho igual a 0.345 y un valor p de 0.027; el proceso de compras con un Rho igual a 0.338 y un valor p de 0.031; el control de bienes con un Rho igual a 0.610 y un valor p de 0.000; el almacenamiento de bienes con un Rho igual a 0.414 y un valor p de 0.007; y la distribución de bienes con un Rho igual a 0.431 y un valor p de 0.005 se relacionan significativamente con la satisfacción de los colaboradores.

Palabras clave: Gestión logística, satisfacción de los colaboradores, Municipalidad Distrital de Chalamarca

ABSTRACT

The research arises due to the deficiencies in the logistics management of the District Municipality of Chalamarca giving rise to difficulties in the orders of materials that do not arrive on time as requested; for which the question was formulated: how is logistics management related to the satisfaction of the collaborators; and as general objective to determine the relationship between logistics management and the satisfaction of the collaborators in the District Municipality of Chalamarca, 2023; also the specific objectives were formulated to relate the dimensions of logistics plan, purchases, control of goods, storage and distribution with the satisfaction of the collaborators. The hypothetical-deductive and analytical method was basic, the type of research was applied, of descriptive-correlational scope, of non-experimental-transversal design and quantitative approach; the population and sample were 41 collaborators, to collect the data the survey was used as a technique and the questionnaire was validated by five experts and its reliability was determined with Cronbach's Alpha as an instrument. The results are: logistics management is significantly related to employee satisfaction in the District Municipality of Chalamarca, according to Spearman's Rho correlation test equal to 0.537 and a p-value of 0.000; with respect to the dimensions, it was found that the logistics plan with a Rho equal to 0.345 and a p-value of 0.027; the purchasing process with an Rho equal to 0.338 and a p-value of 0.031; the control of goods with an Rho equal to 0.610 and a p-value of 0.000; the storage of goods with an Rho equal to 0.414 and a p-value of 0.007; and the distribution of goods with an Rho equal to 0.431 and a p-value of 0.005 are significantly related to employee satisfaction.

Key words: Logistics management, employee satisfaction, District Municipality of Chalamarca.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Descripción del problema

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2019) menciona que los países de América Latina y el Caribe afrontan problemas logísticos como en la gestión de compras de materiales y la distribución por cada área de trabajo; por lo que, actualmente se han centrado en general en la apertura de procesos de gestión logística en las actividades que realizan, para satisfacer necesidades laborales de los colaboradores y de los usuarios externos y a la vez para simplificar procesos de gestión. Sin embargo, la falta de infraestructura física y tecnológica en las entidades públicas, así como los vacíos regulatorios en la competencia de los servicios logísticos (incluido el transporte) también pueden afectar la distribución de los bienes y servicios.

En Colombia, la gestión logística en las entidades públicas, ha sido uno de los mayores retos que ha enfrentado este país en los últimos años, ya que existe un gran desconocimiento sobre la importancia de la logística en la gestión de las organizaciones, lo que ha generado la insatisfacción en las áreas usuarias y colaboradores, además en clientes externos en las entidades públicas y privadas. Por ello, la gestión logística se ha convertido en un proceso importante para asignar adecuadamente los recursos, lograr la satisfacción de los trabajadores a nivel interno y promover el desarrollo económico y social colombiano. A pesar de esto, en Colombia las instituciones estatales no han pensado mucho en optimizar su gestión logística y sus operaciones continúan mostrando debilidades ante las necesidades internas de las entidades (Rodríguez et al., 2020).

Asimismo, en Venezuela, la gestión logística es parte primordial en todos los sectores de las organizaciones estatales, sin embargo, se puede evidenciar constantemente ciertas



dificultades logísticas, que se manifiestan en la insatisfacción de los usuarios y en la falta de coordinación de las áreas de trabajo de las unidades estructurales, por lo que recién en los últimos años las unidades han comenzado a intentar llevar a cabo actividades de logística a gran escala, para resolver problemas prolongados de transporte, distribución, almacenamiento y de gestionar las compras que han mostrado problemas de organización en almacén (García, 2019).

En el Perú existen debilidades en la gestión de las instituciones públicas, principalmente en la gestión logística, donde el 60% de los procesos de control en el área de trabajo no cumplen con los requisitos; con el fin de gestionar adecuadamente el proceso de compra de bienes y servicios, es necesario presentar una descripción precisa de los requisitos y características técnicas en conformidad con la ley contractual, incluida la solicitud, preparación, aprobación, selección y revisión de documentos técnicos en relación con las ofertas económicas presentadas por los postores (Ruiz et al., 2020).

Por otro lado, en las organizaciones públicas del Perú, las autoridades estatales responsables de la logística suelen ser designados a discreción del responsable de la gestión, a veces por representantes electos. Esto sucede a nivel nacional, regional o local, y pocos servidores públicos se sienten seguros de que están cumpliendo con sus responsabilidades. Y no debe vulnerarse la confianza de estos proveedores de servicios hacia los ciudadanos (usuarios de bienes y servicios contratados por el gobierno). Sin embargo, ocurre lo contrario, y vemos todos los días que esta designación del estatuto no se respeta y se realizan varias acciones que van en contra de la transparencia y equidad de las acciones de la sociedad, causando molestias a los usuarios internos (trabajadores) y usuarios externos (Poggi, 2018).

Problemática que también se ve reflejada en la Municipalidad Distrital de Chalamarca; según carta N° 006-2023-MDCH/GM emitida por la gerencia municipal (Anexo 5), donde se evidencia que existe deficiencias en la gestión de la entidad y principalmente en lo relacionado



a la gestión logística, dando lugar a dificultades en los pedidos de materiales, productos entre otros que no llegan a tiempo según lo solicitado y establecido; asimismo, las dificultades que se presentan en la gestión de órdenes de servicio y en las órdenes de compra son notorias por las demoras para darle trámite; generando como consecuencia descontentos e insatisfacción en los colaboradores y las áreas usuarias que integran la organización, por motivos que sus requerimientos no se cumplen oportunamente lo que afecta el desarrollo de sus actividades diarias. Por tal motivo, la investigación se basa en relacionar la gestión logística y la satisfacción de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca.

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Pregunta general.

¿Cómo se relaciona la gestión logística y la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023?

1.2.2. Preguntas específicas.

¿Cuál es el nivel de gestión logística en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023?

¿Cómo se relaciona el plan logístico y la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023?

¿Cómo se relacionan el proceso de compras y la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023?

¿Cómo se relaciona el control de bienes y la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023?



¿Cómo se relaciona el almacenamiento de bienes y la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023?

¿Cómo se relaciona la distribución de bienes y la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023?

1.3. Objetivos.

1.3.1. Objetivo general.

Determinar la relación entre la gestión logística y la satisfacción de los colaboradores en Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023.

1.3.2. Objetivos específicos.

Describir el nivel de gestión logística en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023.

Describir el nivel de satisfacción de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023.

Evaluar la relación del plan logístico y la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023

Evaluar la relación del proceso de compras y la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023.

Evaluar la relación del control de bienes y la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023.

Evaluar la relación del almacenamiento de bienes y la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023.

Evaluar la relación de la distribución de bienes y la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023.



1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

H₁: La gestión logística se relaciona significativamente con la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023.

H₀: La gestión logística no se relaciona significativamente con la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023.

1.4.2. Hipótesis específica

El plan logístico se relaciona significativamente con la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023.

Las compras se relacionan significativamente con la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023.

El control de bienes se relaciona directa y significativamente con la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023.

El almacenamiento de bienes se relaciona significativamente con la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023.

La distribución de bienes se relaciona significativamente con la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023.

1.5. Justificación

Se justifica de manera teórica, por el uso de teorías científicas para el sustento de las variables de gestión logística y satisfacción laboral; asimismo la investigación permite contribuir con conocimientos al tema en estudio; puesto que la gestión logística es una



herramienta fundamental en la distribución de materiales dentro de las entidades públicas para cubrir las necesidades de las áreas de trabajo y desarrollar su trabajo sin dificultades.

De manera práctica, la investigación permitió describir cómo se está realizando la gestión logística en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023; y además nos permitió conocer el nivel de satisfacción de los colaboradores; seguidamente nos permitió determinar el grado de relación que tienen las variables en la entidad pública.

Desde lo valorativo, permite dar a conocer la importancia que tiene la gestión logística en las entidades públicas, para satisfacer las necesidades de las áreas usuarias y de toda su estructura organizacional, para que los colaboradores se sientan satisfechos con los requerimientos que realizan y contar con todos los recursos necesarios para realizar sus actividades.

Desde el punto de vista académico, la investigación nos permite especializarse en temas vinculados a la gestión logística y satisfacción de los trabajadores en las entidades públicas; también sirve para que otros basen sus estudios en esta investigación, que se realice en las instituciones de educación superior, así como facilitará la obtención del título profesional de Contador Público.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO.

2.1. Antecedentes del problema.

Villegas (2021) en Guayaquil – Ecuador, en su investigación, en la que tuvo como finalidad identificar la situación actual de la gestión logística en la compañía Rersabores S.A.; identificó que según el 67% de los encuestados la gestión logística es muy buena y de acuerdo a un 33% mencionaron que es regular, por lo que, otro 60% menciona que existe trabajo en equipo para mejorar la gestión logística en beneficio de la compañía para la satisfacción laboral y del cliente con una buena gestión para tener bienes bien distribuidos y coordinados en todas las áreas de trabajo. La metodología aplicada fue no experimental, con enfoque cuantitativo y cualitativo y de alcance descriptivo, con una población de 200 colaboradores, con una muestra a conveniencia de 20 colaboradores, aplicó encuestas y análisis documental para recoger información.

Siendo útil porque describe la gestión logística en una compañía, lo que sirvió de referencia para comparar resultados y seguir una metodología similar descriptiva para describir las variables planteadas.

Flores (2021) en Guayaquil-Ecuador, en su tesis se planteó establecer la relación entre la logística integral y la satisfacción en los colaboradores de los servicios logísticos en Guayaquil; determinó que la logística integral tiene relación significativa con la satisfacción en los colaboradores, según la prueba de Spearman con un valor de 0.324 y un p valor de 0.000; demostrando una correlación moderada y positiva, es decir que la logística mejora la satisfacción. La metodología fue empleada fue de diseño no experimental-transeccional, de alcance correlacional y de enfoque cuantitativo, su muestra estuvo conformada por 10 empresas, la técnica de recojo de datos fue la encuesta.



Al estudiar variables similares, sirvió como referencia para el planteamiento de la metodología y la comparación de resultados que se obtuvo en la presente investigación.

Rojas y Urián (2020) en Bogotá – Colombia, en su tesis se planteó como finalidad establecer un modelo de mejora de la gestión logística de las empresas del sector manufacturero en la ciudad de Bogotá; donde identificó que el modelo de mejora mediante la aplicación de informes y políticas documentadas de control de bienes (automatizados), la gestión logística ha mejorado de manera ideal en un 80%, generando satisfacción en los trabajadores representado por 45% a un nivel medio y el 55% como un nivel alto. Para esta investigación, desarrollo una metodología no experimental-transversal, de alcance descriptiva y propositivo, su muestra fueron 150 empresas, para recoger los datos empleó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario.

Este antecedente se consideró de gran utilidad porque resalta la gestión logística en las entidades para tener satisfechos a los colaboradores para el correcto desempeño de sus funciones.

Figuroa (2018) en Guayaquil – Ecuador, en su tesis se planteó establecer procesos de gestión logística que favorezca la satisfacción del cliente en la compañía Alimentos el Sabor Cía.; en la que llegó a determinar que el 56.9% de las personas encuestadas consideran que la satisfacción laboral es aceptable dentro de las áreas de la empresa; y de acuerdo al 90% dijeron que en la entidad se establecen rutas de distribución de productos para una mejora del servicio y cumpla se cumpla con los clientes. La metodología, fue de enfoque cuantitativo de carácter descriptivo, analítico, bibliográfico y de campo; con una población muestral de 44 personas, la técnica de recojo de datos fue la encuesta.



Es indispensable tomarlo como referencia porque estudia la gestión logística en una entidad como herramienta principal para la satisfacción laboral dentro de la empresa y del cliente.

Martinez (2023) en Lima – Perú, en su tesis establecer la relación entre la planificación logística y la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Distrital de la Provincia del Callao, 2022; donde llegó a determinar que la planificación logística tiene una relación significativa con la satisfacción laboral, de acuerdo a Chi-cuadrado con un valor de 63.302 y un $p=0.000$, indicando que la planificación logística es importante en la satisfacción de los colaboradores de la entidad. La metodología investigativa utilizada fue cuantitativa, no experimental-transversal, de alcance correlacional, la población fueron 205 colaboradores, de la determinó una muestra de 134 personas, aplicó encuestas para recoger los datos.

Es considerado, por lo que se ha planteado objetivo similar al del presente estudio, relacionando las variables de gestión logística de una entidad pública de la localidad de Lima.

Melendez (2022) en Lima-Perú, en su tesis, su finalidad fue identificar la relación de la gestión logística con la satisfacción de los colaboradores en la Autoridad Portuaria Nacional – Callao, Perú – 2022; determinó que la relación entre las variables de gestión logística y la satisfacción de los colaboradores es significativa según la prueba de Spearman con un valor de 0.558 y un p valor de 0.000; con respecto a la planificación de actividades y la satisfacción de los colaboradores la relación es significativa con un valor Rho de Spearman de 0.755 y una $p=0.00$. Además, se ha identificado que la gestión logística es baja según el 74% de los encuestados y el 32% que no están satisfechos. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativa, de nivel correlacional y de diseño no experimental, la población fueron 80 trabajadores y la muestra fueron 67 colaboradores, la técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario.



Es de gran importancia considerar este antecedente porque es similar al problema planteado en la presente investigación, y sirvió para plasmar que la gestión logística es de gran importancia para satisfacer las necesidades de las áreas de trabajo dentro de la entidad.

Vidal (2021) en Lima – Perú, en su investigación tuvo como objetivo conocer la relación que tiene la gestión logística con la satisfacción del cliente interno en una entidad estatal, 2021; identificó que la relación entre las variables mencionadas de gestión logística y la satisfacción de los clientes internos es positiva, moderada y significativa, esto según la prueba de correlación de Spearman con un dato de 0.645 y una significación de 0.000 mostrando lo necesario que es una buena gestión de logística en las entidades del estado; además las dimensiones de: compras con un $Rho = 0.368$, control de inventarios con un $Rho = 0.561$, almacén con un $Rho = 0.452$ y transporte o distribución con un $Rho = 0.633$ con una significancia menor al 0.05 demuestran relación significativa con la satisfacción del usuario interno. La investigación sostuvo el tipo básico, con diseño no experimental de corte transversal y de alcance descriptivo correlacional con una población y muestra de 140 colaboradores de la institución, y empleó las encuestas como técnica de recolección de datos.

Por ello, se considera como antecedente por que guarda similitud con el tema planteado que se presente estudiar en una entidad pública local, y describir y relacionar las variables propuestas.

Mendoza (2022) en Chiclayo – Perú, en su investigación, su finalidad fue establecer la ración que tiene la gestión logística con la satisfacción de los profesionales del Hospital Regional Lambayeque; de la investigación realizada identificó que de acuerdo a la prueba de correlación de Pearson con un coeficiente de 0.692 y un p valor de 0.000 menor al 0.05 indicando que la relación entre la gestión logística y la satisfacción de los profesionales de la entidad pública es directa, media y significativa; asimismo en las dimensiones de compras y su relación con la satisfacción de los colaboradores resultó significativa con un R de Pearson de



0.710 y un p de 0.000, en la dimensión almacenamiento y su relación con la satisfacción de los colaboradores también es significativa con un R de Pearson de 0.638 y p de 0.000, además determinó la relación entre la dimensión distribución y satisfacción del usuario interno arrojando un R de Pearson de 0.588 y un p de 0.000, finalmente en la dimensión control de bienes identificó un R de Pearson de 0.556 con un p de 0.00, así demostrando una relación directa y significativa entre las variables. La investigación siguió la metodología básica, el diseño no experimental transversal, de alcance relacional descriptivo, aplicó la encuesta a una muestra de 30 colaboradores.

Este antecedente tiene similitud con el problema planteado en esta investigación, lo que sirvió para la discusión de resultados que se obtendrán en la entidad en estudio con la entidad estudiada en la ciudad de Chiclayo.

Napán (2018) en Lima-Perú, en su investigación tuvo como objetivo principal evaluar como incide la planificación de los procesos logísticos en la satisfacción del cliente interno del Instituto Nacional de Salud del Niño; de los resultados se determinaron que de acuerdo a la prueba Chi-cuadrado con un estadístico de 20.778 y una significación de 0.000, la variable gestión logística se relaciona de manera significativa con la satisfacción del cliente interno. La metodología fue no experimental transeccional, de alcance descriptivo correlacional y causal, la población de 175 y la muestra fueron 120 trabajadores, a quienes se les encuestó para obtener la información.

Este estudio se vincula directamente con el problema planteado, ya que busca determinar la relación entre las variables, y este antecedente se basó en relacionar la logística con la satisfacción de los trabajadores, lo cual fue de mucha importancia para la presente investigación.



Silva (2021) en Cajamarca – Perú, en su tesis tuvo como finalidad determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores nombrados del Hospital Regional Docente de Cajamarca; los resultados identificados fueron que según 49 trabajadores representado por el 74% consideraron que la satisfacción laboral es baja, por otro lado 17 trabajadores representado en un 26% dijeron que su satisfacción en sus labores en la entidad es regular. La metodología que siguió para esta investigación fue aplicada, con diseño no experimental-transversal, y de alcance descriptivo, con una población y muestra de 66 colaboradores de la entidad.

Por lo tanto, tiene vinculación con el tema a estudiar, porque describe la satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad pública, siendo una de las variables planteadas en la presente investigación.

2.2. Bases teóricas científicas

2.2.1. Gestión logística

Teoría de la gestión de la cadena de suministro

Esta teoría se orienta en las condiciones previas que debe reunir una compañía para poner en práctica la gestión logística mediante la cadena de suministro con sus proveedores y clientes. La cadena de suministro incluye: la planificación, organización y procesos. Sin esta coordinación interfuncional, la gestión de la cadena de suministro no puede alcanzar todo su potencial. Por lo tanto, la mayoría de las cadenas de suministro son globales en algún aspecto y deben gestionarse como tales. Por ello, es necesario que los profesionales deban centrarse en los objetivos finales de la gestión de la cadena de suministro: reducir costes, aumentar el valor y la satisfacción (Mentzer et al., 2001).

Esta teoría, tiene vinculación directa con la gestión logística, que es tema de estudio en la presente investigación, pues menciona que en la logística es esencial



establecer una cadena de suministro para optimizar la gestión y satisfacción de los clientes internos y externos.

Definición de gestión logística

En ese sentido, la gestión logística se define como el proceso de traslado de materiales desde el punto de compra hasta el punto de consumo o atención al cliente; por lo tanto, para mantener un servicio de calidad adecuada a un precio razonable, es necesario contar con información logística que pueda monitorear su movimiento hasta que llegue al consumidor (Hurtado, 2018).

Proceso de la gestión logística

De acuerdo a, Gómez (2014) expresa que la gestión logística de las unidades estructurales determina los procedimientos necesarios para la entrega al área de los usuarios, que en lo sucesivo se denomina proceso de la gestión logística: compras, control de inventarios, almacenamiento y distribución.

Compras. Gómez (2014) menciona que esta fase está orientada a las adquisiciones; en este proceso se realiza la compra de bienes o contratación de servicios a proveedores, considerando y determinando las necesidades del área usuaria y envío de ofertas; esto conduce a la parte de cumplimiento de la gestión logística, centrándose en los pedidos de los clientes internos y las funciones y actividades que deben realizar según lo delegado por las unidades estructurales. Por tanto, las compras se orientan a: la satisfacción de las necesidades, de los trabajadores en sus áreas de trabajo; y en las cotizaciones, de los materiales o insumos que requieren los trabajadores en su área de trabajo.

Control de bienes. Proceso que consiste en inspeccionar físicamente, codificar y registrar los bienes muebles que posee cada empresa en una fecha específica con el fin de verificar la existencia del activo y comparar sus resultados con la contabilidad.



registros para investigar diferencias potenciales y normalizarlas en consecuencia. Así, el proceso abarca: la verificación física del bien, con el conteo e inspección de la existencia de los bienes, productos o materiales; y a la codificación y registro del bien como parte del bien físico y control inmediato (Gómez, 2014).

Almacenamiento. Flores (2020) refiere los almacenes de las instituciones gubernamentales son áreas físicas seleccionadas de acuerdo con estándares y tecnologías apropiados; destinado a recibir y almacenar bienes que serán utilizados en la producción de servicios o bienes económicos. Las operaciones que en él se realizan corresponden al proceso de entrega conocido como almacenamiento. Se orienta principalmente a: la recepción, de los bienes o materiales comprados según lo requerido o según órdenes de compra; y a la conservación de los bienes con un almacenamiento en los lugares adecuados y favorables para proteger y garantizar la seguridad del bien.

Distribución. Gómez (2014) menciona que esta fase se centra en el transporte o distribución, y los sistemas de gestión del transporte desempeñan un papel central en las cadenas de suministro porque afectan todas las partes del proceso, desde la planificación y las adquisiciones hasta la logística y la gestión de productos. Un sistema robusto que proporciona una visibilidad amplia y profunda que puede mejorar la eficiencia en la planificación de la distribución y la ejecución del transporte (a tiempo), mejorando así la satisfacción del cliente. Cumple con el proceso de: planificación de los requerimientos según los solicitado en las áreas y debidamente documentado; y la ejecución eficiente, es decir que la distribución se realice en los tiempos solicitados.



2.2.2. Satisfacción de los colaboradores

Teoría de los dos factores de Herzberg

Herzberg (1967) citado en Caballero (2002) señala que esta teoría sostiene que la satisfacción y la insatisfacción en el trabajo son dos fenómenos separados e independientes, y establece que los trabajadores tienen dos conjuntos de necesidades: algunas se relacionan con el entorno físico y psicológico del trabajo que son las “necesidades de higiene” y otras se relacionan con el contenido del trabajo mismo que son las “necesidades de motivación”. Por lo tanto, para que el trabajador esté completamente satisfecho deben cubrir sus necesidades de higiene y las motivacionales.

Esta teoría refleja la importancia de la satisfacción en el trabajo, donde comprende dos aspectos fundamentales que son la higiene y motivación, lo que se relaciona con la presente investigación porque se busca relacionar la satisfacción de los colaboradores en función de la gestión logística en una entidad pública. La satisfacción de los colaboradores incluye medir el bienestar de los empleados en los equipos físicos de trabajo, así como la coordinación humana y la interacción entre áreas de trabajo. En particular, se analizan las percepciones e impresiones de los servicios internos como la comunicación, la productividad y la capacidad de respuesta en los departamentos pertinentes.

Regalado et al. (2011) mencionan que la satisfacción de los colaboradores se sujeta a ciertos aspectos tales como: ventajas económicas, oportunidad de crecimiento laboral y buen trato al colaborador.

Ventajas económicas. Regalado et al. (2011) mencionan que las ventajas económicas se refieren a la sensación que tienen los trabajadores en conformidad con sus remuneraciones o beneficios económicos dentro de la entidad, estas pueden ser: los



sueldos que perciben por su trabajo realizado es decir un sueldo justo, sueldo puntual y estabilidad laboral en concordancia con la normativa.

Oportunidad de crecimiento. Simancas (2012) mencionan que la oportunidad de crecimiento en el ámbito laboral es motivada por la entidad que tiene trabajadores a su cargo, esto puede darse mediante: desarrollo profesional, capacitaciones y liderazgo que tienen para desarrollar las actividades.

Buen trato al colaborador. Regalado et al. (2011) sustentan que el buen trato a los colaboradores en las organizaciones se evidencia cuando estos son valorados, y se sienten a gusto dentro de la entidad, comprende aspectos tales como: experiencia grata, interrelación entre colaboradores y consideración al trabajador; es decir que, al trabajador se considera como parte fundamental en la entidad.

2.2. Definición de términos básicos

Almacenamiento de bienes: se conoce también como el área de almacén que sirve para conservar y proteger los bienes en un ambiente adecuado, para su posterior distribución a los usuarios (Hurtado, 2018).

Calidad de los bienes: los bienes son de calidad cuando cumplen las expectativas de los trabajadores y de los usuarios y sobre todo que cumplen con todas las características solicitadas en sus requerimientos (Velázquez, 2022).

Confianza: la confianza se genera cuando hay un acuerdo de conformidad entre dos partes, es decir que, la gestión o las actividades programadas se realizan conforme a lo establecido de manera eficiente y eficaz (Gómez, 2014).

Control de inventarios: es un proceso de verificación y de inspeccionar que los bienes, materiales o productos estén en buen estado, así como se basa en el registro de los bienes ingresados y el registro de las salidas (Hurtado, 2018).



Distribución de bienes: consiste en asignar a las áreas los bienes, productos o materiales, según sus requerimientos realizados por los responsables de cada departamento con una debida autorización (Gómez, 2014).

Gestión de compras: se refiere a los procedimientos que se realizan para realizar las compras de bienes y/o servicios, que empieza desde la búsqueda de proveedores y las cotizaciones respectivas (Velázquez, 2022).

Gestión logística: la gestión logística es el proceso mediante el cual se realiza adquisiciones de productos en un punto de partida y tiene como fin hacer llegar al punto final o de consumo (Chiavenato, 2006).

Gestión: La gestión, al igual que la administración, es un proceso de planificación, organización, dirección y control de actividades, cuando se buscan objetivos comunes en beneficio de la sociedad (Chiavenato, 2006).

Percepción de la gestión: Según, Kotler y Keller (2016) es una cualidad que tienen los trabajadores para percibir y detectar que la gestión se esté realizando de una manera adecuada, de acuerdo a los procedimientos que realizan dentro de las entidades.

Satisfacción del cliente interno: consiste en cumplir las expectativas de los trabajadores en sus áreas de trabajo, donde cuenten con todos los materiales suficientes para realizar sus labores rutinarias. Además, la satisfacción del cliente interno es una medida de la respuesta de un usuario a los servicios o solicitudes de bienes, materiales o servicios específicos. La calificación es muy importante para conocer o comprender la gestión realizada teniendo en cuenta la necesidad del usuario de corregir y prestar una mejor y adecuada atención (Hammond, 2022).



CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO.

3.1. Método de investigación.

Hipotético-deductivo: es un método, cuyo proceso se origina con el planteamiento de hipótesis, las que se buscan aceptar o rechazar, posteriormente permitiendo obtener conclusiones específicas de un hecho real (Bernal, 2010).

Se consideró este método en la presente investigación, porque se planteó como hipótesis principal: “La gestión logística se relaciona significativamente con la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023”; la misma que fue contrastada posteriormente para aceptarlo o rechazarlo.

Analítico: es un método epistemológico se basa en la descomposición de los elementos de estudio, disgrega por partes a un elemento para estudiarlo individualmente (Bernal, 2010).

En la presente investigación, este método analítico permitió estudiar cada variable por separado y analizar las dimensiones de la variable gestión logística para relacionarlo con la satisfacción de los colaboradores.

3.2. Tipo de investigación

a) *Por su finalidad.* La investigación fue básica, de acuerdo a, Ñaupas et al. (2018) este tipo de estudio se origina por la curiosidad científica para generar nuevos conocimientos. Por lo tanto, según lo planteado, se buscó aportar con conocimientos acerca de la relación que tiene la gestión logística y la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca.



- b) **Por su alcance.** La investigación fue descriptiva – correlacional, ya que tiene como propósito la descripción de ciertas propiedades y características de un hecho y, por otro lado, la investigación correlacional sirve para medir el grado de relación de dos o más variables (Vara, 2015). Por tal motivo, se considera este alcance porque con la presente investigación se pretende describir las variables y la vez medir el grado de relación que tiene la gestión logística con la satisfacción de los colaboradores en la entidad en estudio.
- c) **Por su diseño.** Fue no experimental – transversal, este diseño no manipula deliberadamente los elementos en estudio, y recolecta información en un tiempo y espacio único, como una foto del momento (Hernández y Mendoza, 2018). Por ello, se considera este diseño porque la presente investigación no buscó manipular las variables y tuvo como propósito recoger información en un tiempo único, respecto a la gestión logística y satisfacción de los colaboradores.
- d) **Por su enfoque.** La investigación fue cuantitativa, este enfoque se orienta al uso de la estadística y la matemática para mostrar los resultados de un estudio (Hernández y Mendoza, 2018). Es decir que, para la presente investigación se empleó la estadística para describir y relacionar las variables de gestión logística y satisfacción de los colaboradores en la entidad en estudio.

3.3. Diseño de investigación

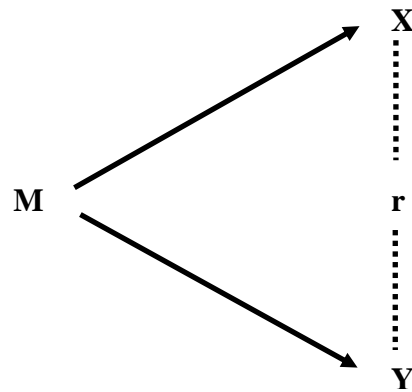
No experimental – transversal. Este diseño no manipula deliberadamente los elementos en estudio, y recolecta información en un tiempo y espacio único, como una foto del momento (Hernández y Mendoza, 2018). Por ello, se considera este diseño porque la presente investigación no buscó manipular las variables y tiene como propósito recoger



información en un tiempo único, respecto a la gestión logística y satisfacción de los colaboradores.

Figura 1

Diseño de la investigación



Donde:

M : Muestra

X : Gestión logística

Y : Satisfacción de los colaboradores

r : Relación



3.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Gestión logística	La gestión logística se define como el proceso de traslado de materiales desde el punto de compra hasta el punto de consumo o atención al cliente; por lo tanto, para mantener un servicio de calidad adecuada a un precio razonable, es necesario contar con información logística que pueda monitorear su movimiento hasta que llegue al consumidor (Hurtado, 2018).	Plan logístico	Definición de metas y objetivos Selección y evaluación de proveedores
		Compras	Satisfacción de las necesidades Cotizaciones
		Control de bienes	Verificación física del bien Sistema de bajas Codificación y registro del bien
		Almacenamiento	Recepción de los bienes Movimiento de bienes
			Conservación de los bienes
		Distribución	Planificación Ejecución eficiente
Satisfacción de los colaboradores	La satisfacción de los colaboradores incluye medir el bienestar de los empleados en los equipos físicos de trabajo, así como la coordinación humana y la interacción entre áreas de trabajo. En particular, se analizan las percepciones e impresiones de los servicios internos como la comunicación, la productividad y la capacidad de respuesta en los departamentos pertinentes (Velázquez, 2022).	Ventajas económicas Oportunidad de crecimiento Buen trato al colaborador	Sueldos justos Sueldos puntuales Desarrollo profesional Capacitaciones Experiencia grata Consideración al colaborador



3.5. Población muestra muestreo y unidad de análisis

3.5.1. Población

La población para esta investigación fueron los 41 colaboradores que laboran en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023; según información otorgada por la municipalidad [Anexo 8].

3.5.2. Muestra

La muestra fueron los 41 colaboradores que conforman la población, siendo de esta manera una muestra censal [$N=n$].

3.5.3. Muestreo

Es un muestreo censal, porque se tomó la totalidad de la población.

3.5.4. Unidad de análisis

Lo representan cada uno de los colaboradores que laboran en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Encuesta: se utilizó la encuesta porque nos permitió recolectar información indispensable para la investigación respecto a la percepción que tiene los colaboradores en lo referente a la gestión logística y a su satisfacción que tiene respecto a la logística en la entidad en estudio.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: el instrumento fue elaborado en base a las dos variables de gestión logística [20 ítems] y a la satisfacción de los colaboradores [12 ítems], lo cual previo a su



aplicación fueron validados por el juicio de cinco expertos, con el uso de la V de Aiken [Anexo 4 y 5], y su confiabilidad fue determinada por Alfa de Cronbach, mediante la aplicación de una prueba piloto a 10 colaboradores, puesto que Vara (2012) considera que la muestra piloto en una investigación puede considerarse entre 10-30 elementos.

Tabla 2

Confiabilidad del cuestionario

Variable	Coefficiente Alfa de Cronbach
Gestión logística	0.849
Satisfacción de los colaboradores	0.837

Se evidencia que el cuestionario formulado para la variable gestión logística alcanza un coeficiente de confiabilidad de 0.849 y para la variable satisfacción de los colaboradores un 0.837, en ambos casos mayor al 0.70 lo que demuestra que el instrumento ha sido fiable para el recojo de información.

3.7. Procesamiento y análisis de datos

3.7.1. Procesamiento de datos

Para procesar lo datos utilizamos un paquete estadístico para establecer base de datos con la información obtenida con el cuestionario.

3.7.2. Análisis de datos

Para analizar la información se hizo uso de la estadística descriptiva y analítica. La primera permitió describir las variables y la segunda permitió contrastar las hipótesis, previa aplicación de la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, con lo que se determinó que los datos no son normales con una significancia menor al 0.000, por lo que se aplicó la prueba no paramétrica de correlación Rho de Spearman.



3.8. Aspectos éticos y rigor científico

La investigación cumplió con las normativas establecidas por la Facultad de Ciencias Contables y empresariales, como protocolos de estructura y redacción del proyecto e informe de tesis, asimismo, a la normativa de originalidad mediante la verificación del software anti plagio Turnitin.

Además, la investigación cumplió con las normas de redacción APA séptima edición, para respetar los textos tomados de otros autores y demostrar la originalidad y fiabilidad de la presente investigación y evitar caer en plagio.

Finalmente, la investigación hizo uso del principio de confidencialidad, es decir que la información que se recolectó de la entidad en estudio, fue de uso académico sin perjudicar la integridad de los colaboradores.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis e interpretación de resultados

Tabla 3

Baremos de la variable gestión logística y sus dimensiones

Variable/Dimensiones	Valoración		
	Mala	Regular	Buena
Gestión logística	20-33	34-47	48-60
Plan logístico	4-6	7-9	10-12
Compras	4-6	7-9	10-12
Control de bienes	4-6	7-9	10-12
Almacenamiento	4-6	7-9	10-12
Distribución	4-6	7-9	10-12

Estos baremos se determinaron en base al puntaje mínimo de 20 en la variable gestión logística y el puntaje máximo de 60, lo que permitió establecer categorías de valoración de la variable y las dimensiones que tienen un puntaje mínimo de 4 y máximo de 12. Puesto que, (Montañez y Palma, 2023) mencionan que este método de calcular los baremos puede ser adaptado de acuerdo al contexto y a la realidad del estudio que realiza el investigador, pudiendo variar el número de ítems o preguntas, la escala valorativa y el número de niveles, para lo cual se debe seguir el mismo criterio, así mismo, si la variable tuviera dimensiones se sigue el mismo procedimiento para calcular el baremo de su instrumento.



Tabla 4

Baremos de la variable satisfacción de los colaboradores y sus dimensiones

Variable/Dimensiones	Valoración		
	Baja	Media	Alta
Satisfacción de los colaboradores	12-20	21-28	29-36
Ventajas económicas	4-6	7-9	10-12
Oportunidad de crecimiento	4-6	7-9	10-12
Buen trato al colaborador	4-6	7-9	10-12

Para la variable satisfacción de los colaboradores los baremos se determinaron en base al puntaje mínimo de 12 y el puntaje máximo de 36, lo que permitió establecer categorías de valoración y las dimensiones que tienen un puntaje mínimo de 4 y máximo de 12. Puesto que, (Montañez y Palma, 2023) mencionan que este método de calcular los baremos puede ser adaptado de acuerdo al contexto y a la realidad del estudio que realiza el investigador, pudiendo variar el número de ítems o preguntas, la escala valorativa y el número de niveles, para lo cual se debe seguir el mismo criterio, así mismo, si la variable tuviera dimensiones se sigue el mismo procedimiento para calcular el baremo de su instrumento.

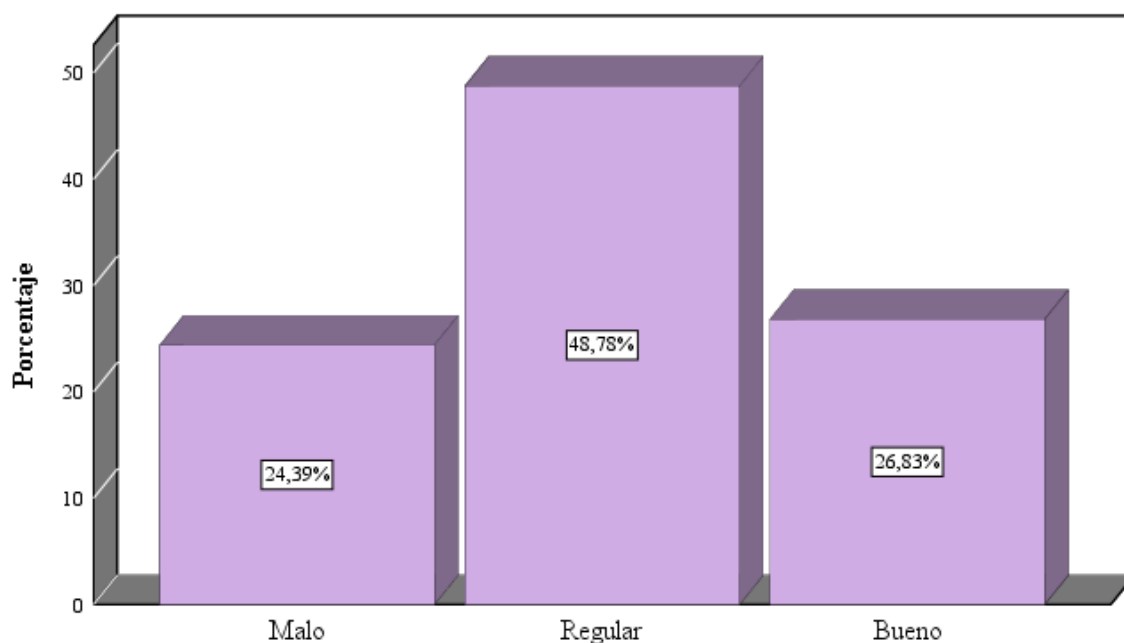


Por lo tanto, los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Chalamarca, se presentan a continuación:

Objetivo específico 1: Describir el nivel de gestión logística en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023.

Figura 2

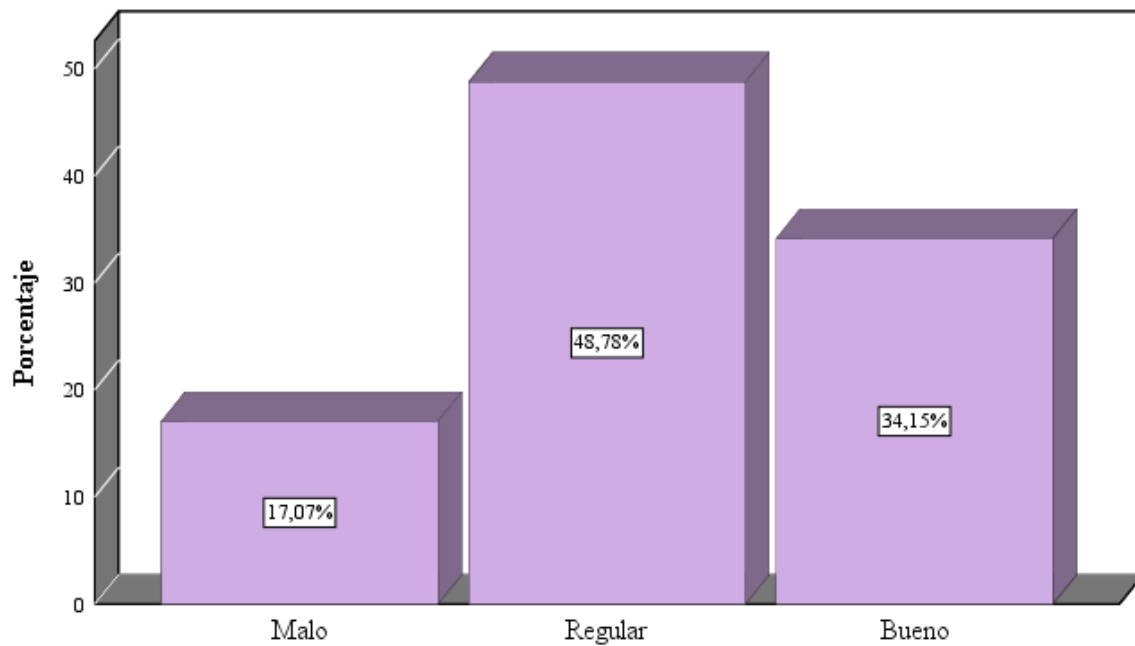
Gestión logística en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023



En la figura podemos observar que, el 48.78% de los colaboradores de la municipalidad consideran a la gestión logística como regular, el 26.83% lo consideran buena y el 24.39% indicaron que es mala la gestión.

Figura 3

Plan logístico en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023

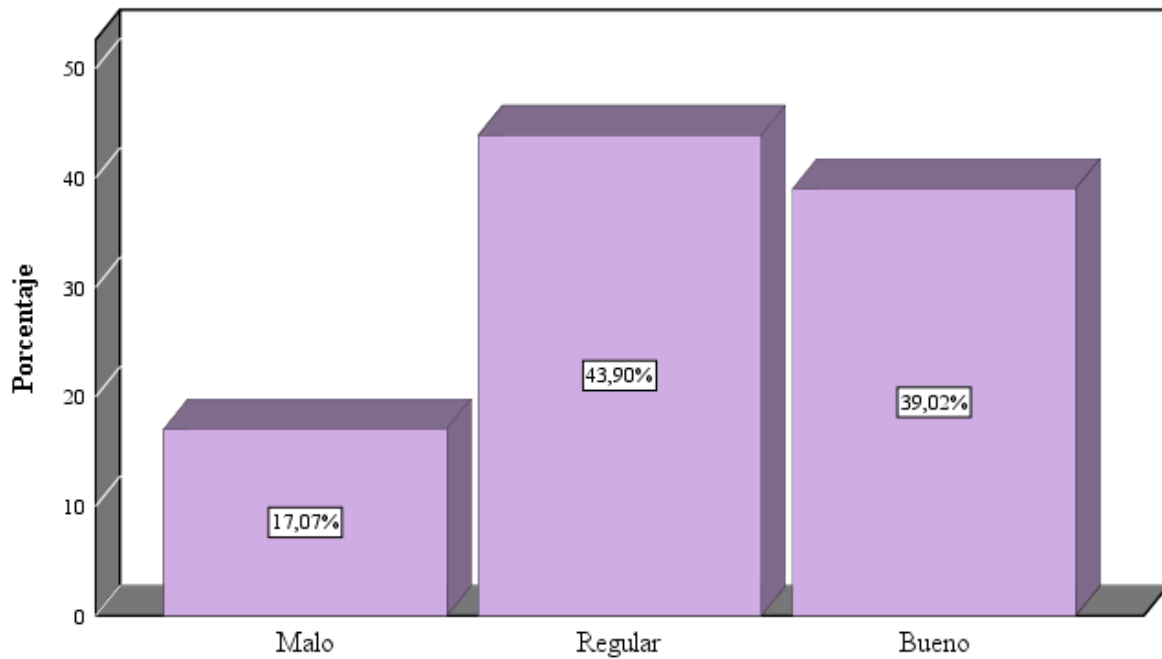


En esta figura podemos apreciar que, el 48.78% de los colaboradores de la municipalidad consideran al plan logístico como regular, el 34.15% lo consideran bueno y el 17.07% indicaron que es malo el plan logístico que realizan.



Figura 4

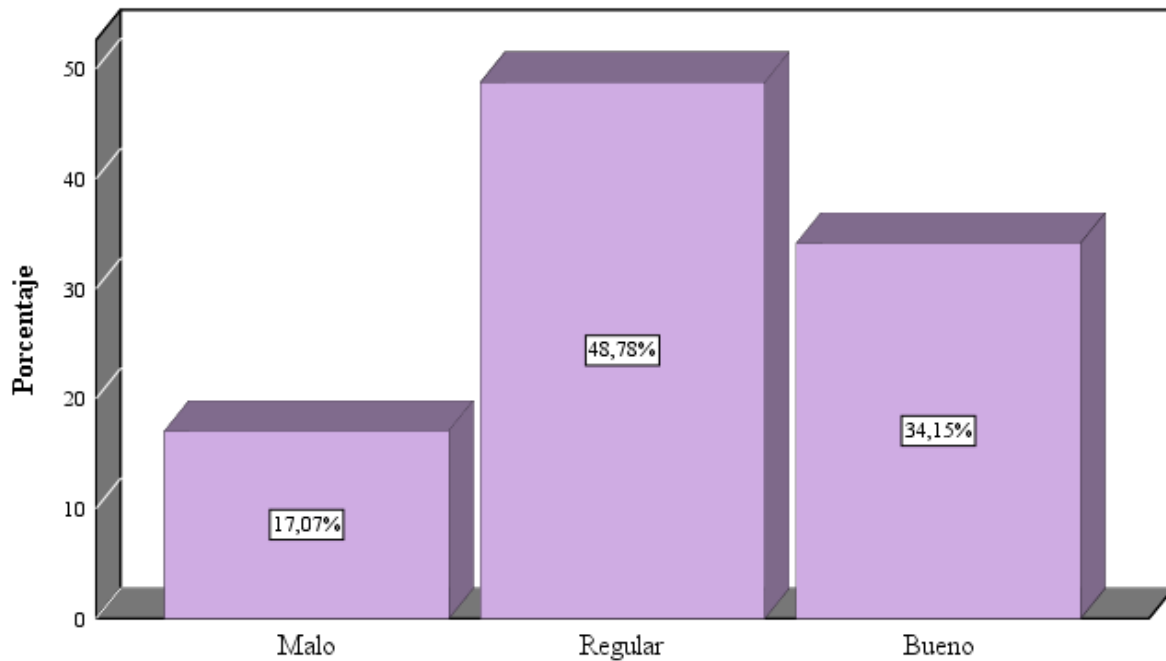
Proceso de compras en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023



En la figura podemos observar que, el 43.90% de los colaboradores de la municipalidad consideraron al proceso de compras como regular, el 39.02% señalaron que es bueno y el 17.07% mencionaron que es malo el proceso de compras.

Figura 5

Control de bienes en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023

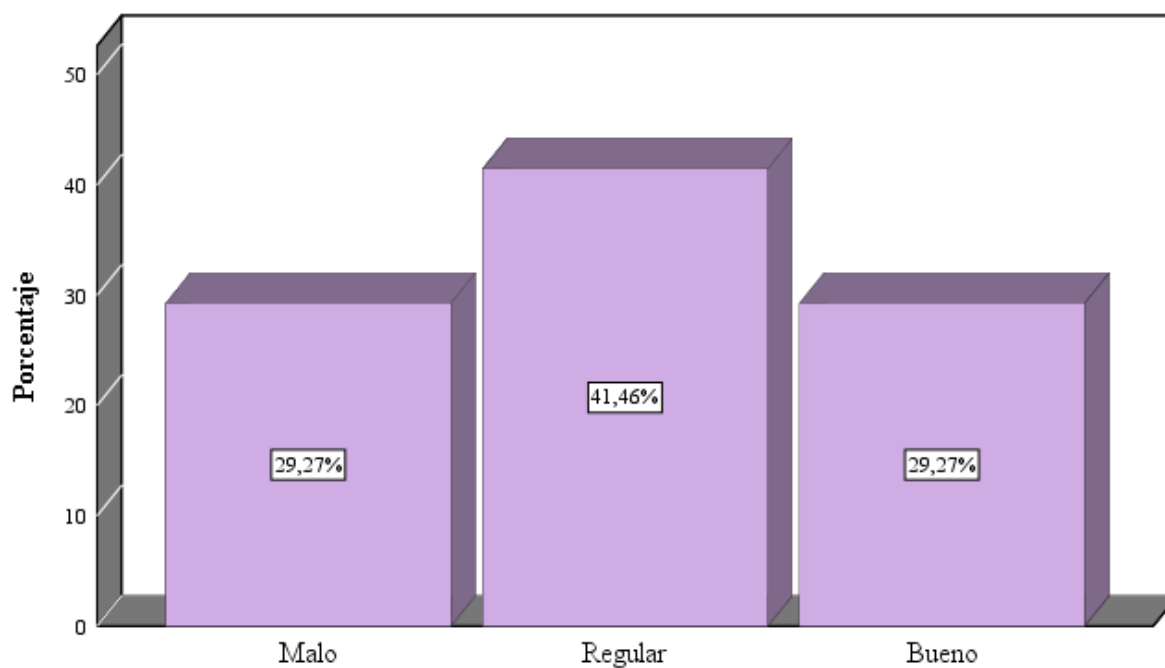


En la figura podemos apreciar que, el 48.78% de los colaboradores de la municipalidad consideraron al control de bienes como regular, el 34.15% señalaron que es bueno el control y el 17.07% mencionaron que es malo el control.



Figura 6

Almacenamiento de bienes en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023

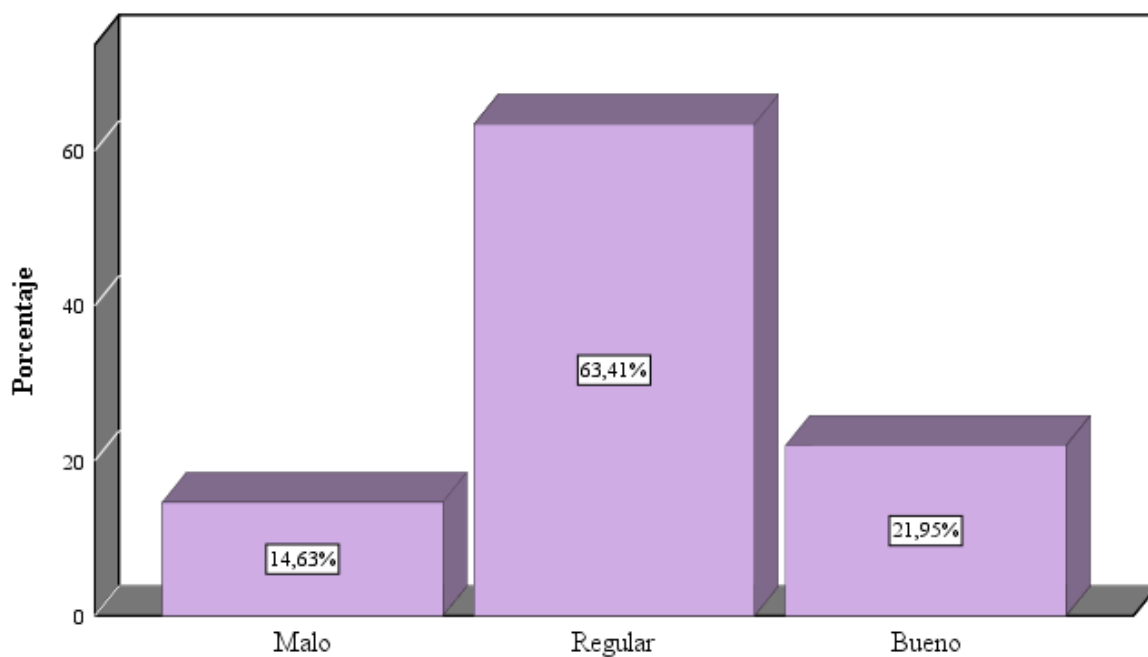


En la figura se muestra, que el 41.46% de los colaboradores encuestados en la municipalidad señalan al almacenamiento de bienes como regular, el 29.27% lo consideraron como bueno, mientras que para el 29.27% restante mencionaron que es malo el almacenamiento.



Figura 7

Distribución de bienes en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023



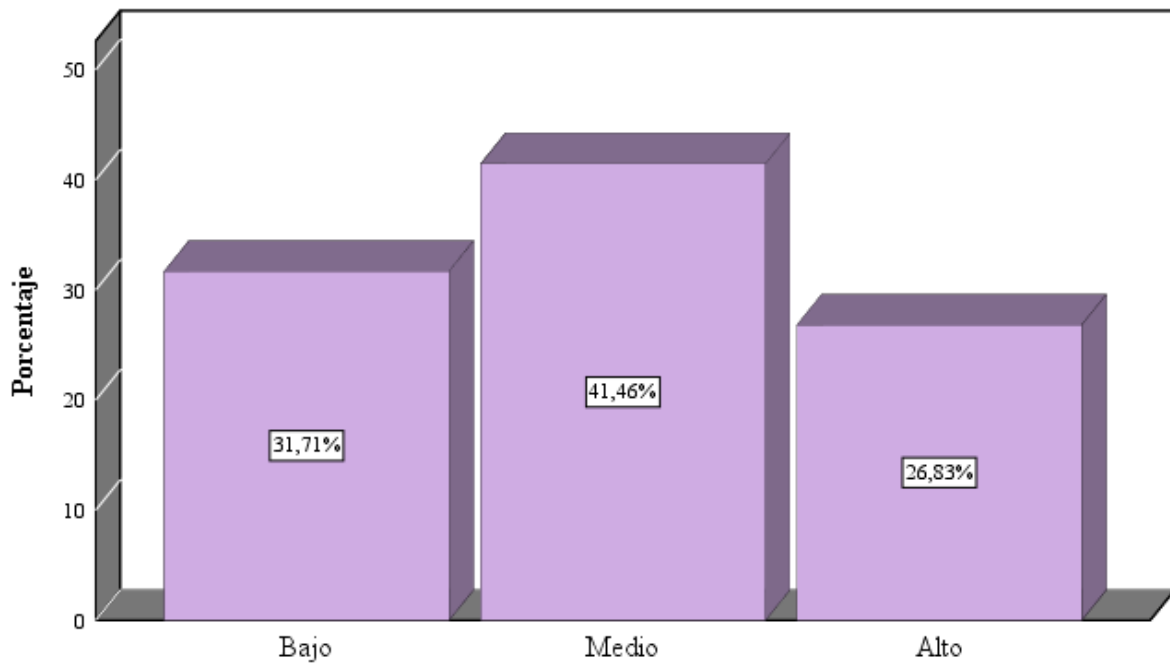
En la figura se muestra, que el 63.41% de los colaboradores encuestados en la municipalidad señalan a la distribución de bienes como regular, el 21.95% lo consideraron como buena, mientras que para el 14.63% restante mencionaron que es mala la distribución.



Objetivo específico 2: Describir el nivel de satisfacción de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023.

Figura 8

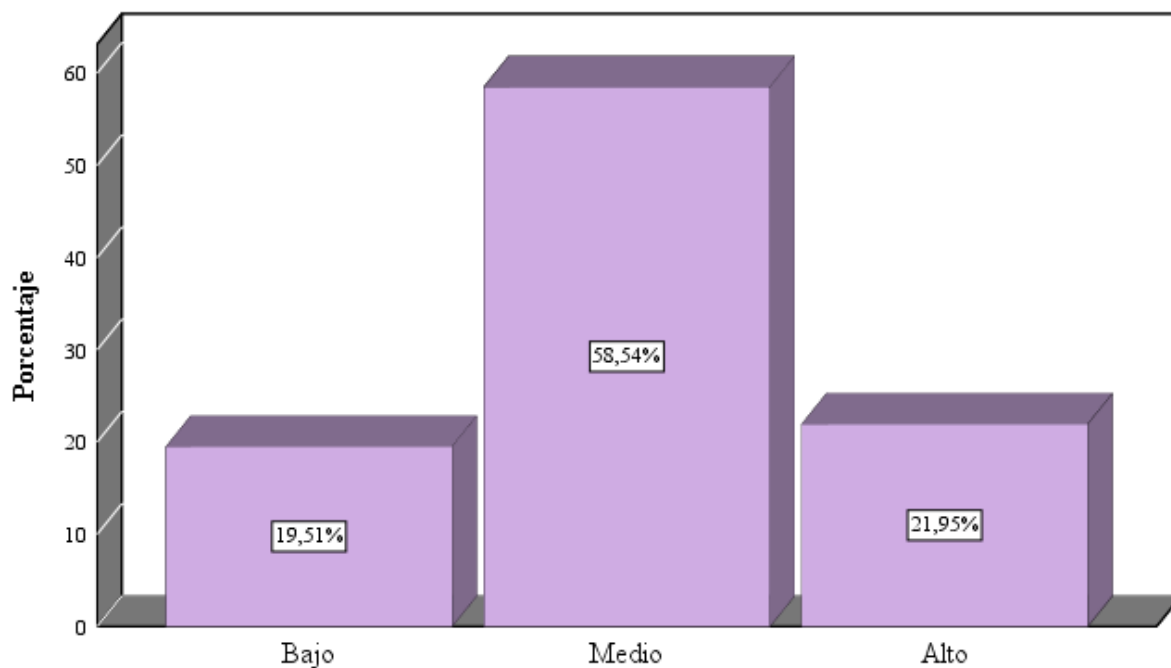
Satisfacción de los colaboradores en Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023



Se puede observar que, de los colaboradores en la municipalidad el 41.46% consideraron que están satisfechos con la gestión logística a un nivel medio, el 31.71% indicaron que su satisfacción es baja y el 26.83% mencionaron que su nivel de satisfacción es alto.

Figura 9

Ventajas económicas en Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023

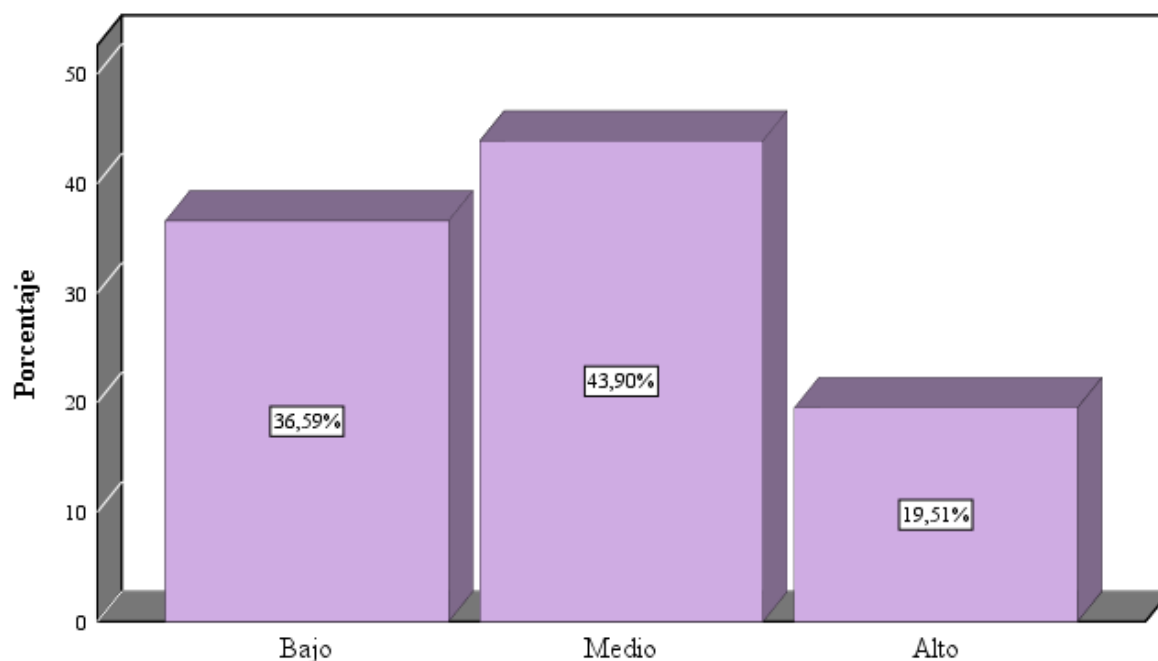


Se puede observar que, de los colaboradores encuestados en la municipalidad el 58.54% consideraron que su satisfacción con respecto a las ventajas económicas está a un nivel medio, el 21.95% indicaron un nivel alto y el 19.51% mencionaron que su nivel de satisfacción en ventajas económicas es bajo.



Figura 10

Oportunidad de crecimiento en Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023

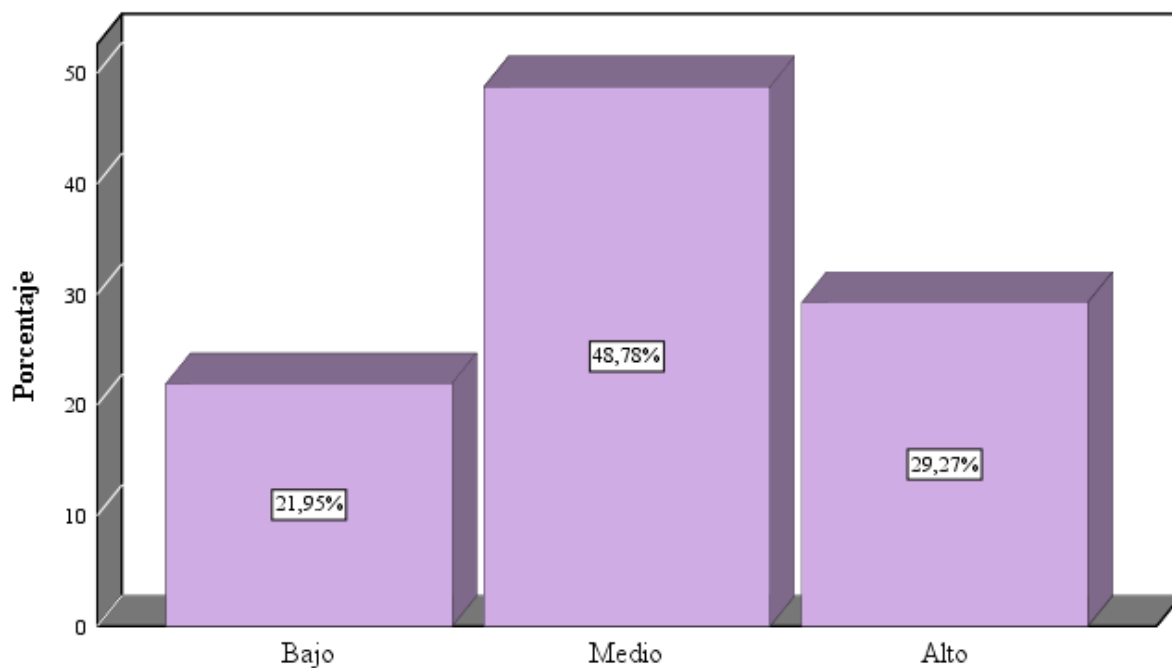


Se puede observar que, de los colaboradores encuestados en la municipalidad el 43.90% consideraron que su satisfacción con respecto a las oportunidades de crecimiento en la institución está a un nivel medio, el 36.59% lo señalan como un nivel bajo y el 19.51% mencionaron que su nivel de satisfacción de oportunidad de crecimiento es alto.



Figura 11

Buen trato al colaborador en Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023



Se evidencia que, de los colaboradores encuestados en la municipalidad el 48.78% indicaron que su satisfacción correspondiente al buen trato en la entidad está a un nivel medio, el 29.27% lo señalan como un nivel alto y el 21.95% mencionaron que su nivel de satisfacción en el buen trato es bajo.



4.2. Contrastación de hipótesis

4.2.1. Prueba de normalidad

Previo a contrastar la hipótesis se verificó la normalidad de los datos, cuyos resultados son los siguientes:

Tabla 5

Pruebas de normalidad de datos

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión logística	,245	41	,000	,810	41	,000
Satisfacción de los colaboradores	,208	41	,000	,808	41	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Conforme a las pruebas de normalidad aplicadas, se interpreta Shapiro – Wilk, pues “Cuando la muestra es como máximo de tamaño 50, se puede contrastar la normalidad con la prueba de Shapiro Wilk y si es mayor a 50 se aplica la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov” (Flores y Flores, 2021, p. 87). Por lo tanto, por ser una muestra de 41 menor a 50; se aplicó Shapiro – Wilk; arrojando como resultado una distribución de datos no normal, con un resultado de 0.810, con una significancia de 0.000 para gestión logística y un valor de 0.808, con una significancia de 0.000 para satisfacción de los colaboradores conllevando a utilizar una prueba no paramétrica para contrastar las hipótesis que a continuación se muestra.

4.2.2. Contrastación de hipótesis general



H₁: La gestión logística se relaciona significativamente con la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023.

H₀: La gestión logística no se relaciona significativamente con la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023.

Tabla 6

Parámetros de interpretación de Rho de Spearman

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.26 a -0.50	Correlación negativa media
-0.11 a -0.25	Correlación negativa débil
-0.01 a -0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación directa muy débil
+0.11 a +0.25	Correlación directa débil
+0.26 a +0.50	Correlación directa media
+0.51 a +0.75	Correlación directa considerable
+0.76 a +0.90	Correlación directa muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación directa perfecta

Nota. Hernández, Fernández y Baptista (2014).



Tabla 7

Rho de Spearman entre gestión logística y satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023

		Gestión logística	Satisfacción de los colaboradores
Rho de Spearman	Gestión logística	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,537**
		N	41
	Satisfacción de los colaboradores	Coefficiente de correlación	,537**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	41

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

De acuerdo a la prueba de correlación Rho igual a 0.537 y un valor p de 0.000 demostrando que es menor al 0.05, nos indica que las variables tienen una relación directa considerable y significativa. Por lo tanto, nos permite aceptar la hipótesis alterna: la gestión logística se relaciona significativamente con la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023 y rechazar la hipótesis nula.



4.2.3. Contrastación de hipótesis específicas [HE]

HE 1. Plan logístico se relaciona significativamente con la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023.

Tabla 8

Rho de Spearman entre plan logístico/satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023

		Plan Logístico	Satisfacción de los colaboradores
Rho de Spearman	Plan logístico		
		Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,345*
		N	.
			41
			41
Satisfacción de los colaboradores			
		Coefficiente de correlación	,345*
		Sig. (bilateral)	,027
		N	.
			41
			41

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

De acuerdo a la prueba de correlación Rho igual a 0.345 y un valor p de 0.027 demostrando que es menor al 0.05, nos indica que las variables tienen una relación directa media y significativa. Por lo tanto, nos permite aceptar la hipótesis: el plan logístico se relaciona significativamente con la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023.



HE 2. Proceso de compras se relacionan significativamente con la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023.

Tabla 9

Rho de Spearman entre proceso de compras/satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023

		Proceso de compras	Satisfacción de los colaboradores
Rho de Spearman	Proceso de compras		
		Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,338*
		N	.
	Satisfacción de los colaboradores		
		Coefficiente de correlación	,338*
	Sig. (bilateral)	,031	.
	N	41	41

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

De acuerdo a la prueba de correlación Rho igual a 0.338 y un valor p de 0.031 demostrando que es menor al 0.05, nos indica que las variables tienen una relación directa media y significativa. Por lo tanto, nos permite aceptar la hipótesis: el proceso de compras se relaciona significativamente con la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023.



HE 3. El control de bienes se relaciona directa y significativamente con la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023.

Tabla 10

Rho de Spearman entre control de bienes y satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023

		Control de bienes	Satisfacción de los colaboradores
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,610**
	Control de bienes		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	41	41
	Satisfacción de los colaboradores		
	Coefficiente de correlación	,610**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	41	41

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

De acuerdo a la prueba de correlación Rho igual a 0.610 y un valor p de 0.000 demostrando que es menor al 0.05, nos indica que las variables tienen una relación directa considerable y significativa. Por lo tanto, nos permite aceptar la hipótesis: el control de bienes se relaciona directa y significativamente con la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023.



HE 4. El almacenamiento de bienes se relaciona significativamente con la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023.

Tabla 11

Rho de Spearman entre almacenamiento de bienes/satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023

		Almacenamiento de bienes	Satisfacción de los colaboradores
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,414**
	Sig. (bilateral)	.	,007
	N	41	41
	Coefficiente de correlación	,414**	1,000
	Sig. (bilateral)	,007	.
	N	41	41

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

De acuerdo a la prueba de correlación Rho igual a 0.414 y un valor p de 0.007 demostrando que es menor al 0.05, nos indica que las variables tienen una relación directa considerable y significativa. Por lo tanto, nos permite aceptar la hipótesis: el almacenamiento de bienes se relaciona significativamente con la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023.



HE 5. La distribución de bienes se relaciona significativamente con la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023.

Tabla 12

Rho de Spearman entre distribución de bienes/satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023

		Distribución de bienes	Satisfacción de los colaboradores
Rho de Spearman	Distribución de bienes		
		Coficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,431**
		N	.
			41
			41
Satisfacción de los colaboradores			
		Coficiente de correlación	,431**
		Sig. (bilateral)	,005
		N	.
			41
			41

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

De acuerdo a la prueba de correlación Rho igual a 0.431 y un valor p de 0.005 demostrando que es menor al 0.05, nos indica que las variables tienen una relación directa media y significativa. Por lo tanto, nos permite aceptar la hipótesis: la distribución de bienes se relaciona significativamente con la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023.



4.3. Discusión de resultados

Con respecto al objetivo general se determinó que la gestión logística se relaciona significativamente con la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023, de acuerdo a la prueba Rho de Spearman. Estos resultados tienen similitud a lo identificado por Flores (2021) en Guayaquil – Ecuador, determinó que la gestión logística se relaciona de manera significativa con la satisfacción en los colaboradores, según la prueba de Spearman con un valor de 0.324 y un p valor de 0.000. Además, con Villegas (2021) en Guayaquil – Ecuador, quien identificó que según el 67% de los encuestados la gestión logística es muy buena y de acuerdo a un 33% mencionaron que es regular. Por otro lado, Rojas y Urián (2020) en Bogotá – Colombia, identificó que la gestión logística mediante la aplicación de informes y políticas documentadas de control de bienes (automatizados), la gestión logística ha mejorado de manera ideal en un 80%, generando satisfacción en los trabajadores representado por 45% a un nivel medio y el 55% como un nivel alto.

En el objetivo específico 1 se identificó que el plan logístico se relaciona significativamente con la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023; según un Rho igual a 0.345 y un valor p de 0.027 menor al 0.05. Lo encontrado se asemeja a los resultados de Napán (2018) en Lima – Perú, se determinó que de acuerdo a la prueba Chi-cuadrado con un estadístico de 20.778 y una significación de 0.000, la variable gestión logística se relaciona de manera significativa con la satisfacción del cliente interno. Por otro lado, Martínez (2023) en Lima – Perú, donde llegó a determinar que la planificación logística tiene una relación significativa con la satisfacción laboral, de acuerdo a la prueba Chi-cuadrado con un valor de 63.302 y un p valor de 0.000. Además, Melendez (2022) en Lima – Perú, determinó que la planificación de actividades y la satisfacción de los colaboradores la relación es significativa con un valor Rho de Spearman de 0.755 y una significancia de 0.00.



Asimismo, en el objetivo específico 2 se encontró que el proceso de compras se relaciona significativamente con la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023; según un Rho igual a 0.338 y un valor p de 0.031. Estos resultados son similares a lo encontrado por Vidal (2021) en Lima – Perú, pues identificó que la relación entre la dimensión de compras con un Rho = 0.368 y con una significancia menor al 0.05 y la satisfacción del usuario interno es significativa. Asimismo, Mendoza (2022) en Chiclayo – Perú, determinó que la relación entre la dimensión compras y la satisfacción de los colaboradores resultó significativa con un R de Pearson de 0.710 y un p de 0.000.

Por otro lado, en el objetivo específico 3 se determinó que el control de bienes se relaciona directa y significativamente con la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023; evidenciado con un Rho igual a 0.610 y un valor p de 0.000. Estos resultados tienen similitud con lo encontrado por Mendoza (2022) en Chiclayo – Perú, en su investigación, identificó que la relación entre la dimensión control de bienes y la satisfacción del usuario interno es significativa con un R de Pearson de 0.556 y un p de 0.000. Por su parte, Vidal (2021) en Lima – Perú, quien demostró que la relación entre la dimensión de control de inventarios y la satisfacción del cliente interno es significativa con un Rho = 0.561 y con una significancia menor al 0.05.

En relación al objetivo específico 4 se identificó que el almacenamiento de bienes se relaciona significativamente con la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023; evidenciado con un Rho igual a 0.414 y un valor p de 0.007. Estos resultados tienen similitud con lo encontrado por Vidal (2021) en Lima – Perú, quien identificó que la relación entre la dimensión de almacén con un Rho = 0.452 y con una significancia menor al 0.05 y la satisfacción del cliente interno es significativa. Además, Mendoza (2022) en Chiclayo – Perú, identificó que la dimensión almacenamiento y su relación



con la satisfacción de los colaboradores es significativa con un R de Pearson de 0.638 y p de 0.000.

Finalmente, en el objetivo específico 5 se determinó que la distribución de bienes se relaciona significativamente con la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 202, evidenciado con un Rho igual a 0.431 y un valor p de 0.005. Estos resultados tienen similitud con lo encontrado por Vidal (2021) en Lima – Perú, quien identificó que la relación entre la dimensión transporte o distribución con un Rho = 0.633 y con una significancia menor al 0.05 y la satisfacción del cliente interno es significativa. Por su parte, Mendoza (2022) en Chiclayo – Perú, identificó que la dimensión distribución y satisfacción del usuario interno tiene relación significativa, con un R de Pearson de 0.588 y un p de 0.000.



CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- La gestión logística se relaciona significativamente con la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023, de acuerdo a la prueba de correlación Rho de Spearman igual a 0.537 y un valor p de 0.000. De lo que se deduce que, al cumplir adecuadamente con el proceso logístico de planificación, proceso de compras, control de bienes, almacenamiento y distribución, la satisfacción de los colaboradores será mayor.
- El plan logístico se relaciona significativamente con la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023; según un Rho igual a 0.345 y un valor p de 0.027. Es decir que, si la entidad plantea metas y objetivos para realizar sus procesos logísticos los trabajadores estarán más satisfechos en sus áreas de trabajo.
- El proceso de compras se relaciona significativamente con la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023; según un Rho igual a 0.338 y un valor p de 0.031. Esto nos da a entender que, si la entidad cumple correctamente el proceso de compras identificando necesidades y evaluando a los proveedores para que cumplan con los requerimientos, será más satisfactorio para el usuario interno de la municipalidad.
- El control de bienes se relaciona significativamente con la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023; evidenciado con un Rho igual a 0.610 y un valor p de 0.000. Por lo tanto, el control de bienes es



indispensable para la satisfacción de los trabajadores ya que al tener inventariado los bienes, mayor será la eficiencia del personal.

- El almacenamiento de bienes se relaciona significativamente con la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023; evidenciado con un Rho igual a 0.414 y un valor p de 0.007. De lo que se deduce que, si los bienes en la institución son almacenados y conservados adecuadamente permite a los trabajadores a realizar mejor su trabajo y por ende a sentirse satisfechos.
- La distribución de bienes se relaciona significativamente con la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 202, evidenciado con un Rho igual a 0.431 y un valor p de 0.005. Por lo tanto, una distribución adecuada de los bienes en las áreas de trabajo en el tiempo establecido y según sus necesidades y requerimientos, estos clientes internos estarán más satisfechos con la gestión logística.



5.2. Recomendaciones

- A la Municipalidad Distrital de Chalamarca, se recomienda vigilar y mejorar sus procesos de gestión logística, porque se encuentra según los resultados en un nivel regular y requiere más atención para satisfacer las necesidades de los colaboradores.
- A los funcionarios se recomienda planificar sus actividades para cumplir con los procesos logísticos, de tal manera que se cumpla con los requerimientos y órdenes de servicio en el tiempo establecido.
- A los encargados del proceso de compras, se sugiere realizar un análisis de las necesidades de las áreas usuarias para programar sus requerimientos y desarrollar un proceso de compras que cumpla con las expectativas de los colaboradores.
- A los responsables del control de bienes, se recomienda cumplir con las normas de recepción, almacenamiento, control y entrega de bienes para mantener la satisfacción de los usuarios internos.
- A los trabajadores en general se recomienda que den seguimiento a la distribución de bienes, verificando que sean los requeridos según orden de servicio y no tengan dificultades para realizar sus funciones.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera Edición ed.). Colombia: PEARSON.
- Caballero, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *Profesorado, revista de currículum y formación del profesorado*, 6(1-2), 1-11. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (Séptima edición ed.). México: Mc Graw Hill.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2019). Logística para la producción, la distribución y el comercio. *CEPAL*(1), 1-15. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44897/1/S1900719_es.pdf
- Figueroa, M. (2018). Propuesta de un modelo de gestión por procesos logísticos para mejorar el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Alimentos El Sabor Cía. Ltda. *Tesis de Maestría*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10842>
- Flores, C., & Flores, K. (2021). Pruebas para comprobar la normalidad de datos en procesos productivos: Anderson Darling, Ryan-Joiner, Shapiro-Wilk y Kolmogórov-Smirnov. *Societas*, 23(2), 83 - 97. Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/journal/341/3412237018/3412237018.pdf>
- Flores, J. (01 de Agosto de 2020). *Gestión de Almacenes en el Sector Público*. Obtenido de ESID - PERÚ: Escuela de Innovación y Desarrollo: <https://www.esidperu.com/en-vivo/cursos-grabados-en-vivo-2020-esid-peru/136-aspectos-generales-de-la-contratacion-publica>
- Flores, L. (2021). Logística integral y satisfacción del cliente de los servicios logísticos en Guayaquil. *Tesis de Mestría*. Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/20194/1/UPS-GT003194.pdf>
- García, R. (2019). Gestión logística en las instituciones universitarias públicas de la Costa Oriental del Lago. *Enfoques*, 4(14), 108-122. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=621968092003>



- Gómez, J. (2014). *Gestión logística y comercial*. Ciudad Real: Mc Graw Hill. Obtenido de <https://drive.google.com/file/d/1QVCgN62nfJTq0GK6kqr210mKPJkdp2jz/view?pli=1>
- Hammond, M. (2022). *Satisfacción del cliente: qué es, sus elementos y cómo medirla*. Obtenido de Hubspot: <https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente>
- Hernández, R., & Mendoza, P. (2018). *Metodología de la investigación* (1° ed.). Mc Graw Hill Interamericana.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hurtado, F. (2018). *Gestión Logística*. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3513/GESTION%20LOGISTICA.pdf?sequence=3>
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Dirección de Marketing* (Decimoquinta ed.). México: Pearson. Obtenido de https://www.ingebook.com/ib/NPcd/IB_BooksVis?cod_primaria=1000187&codigo_libro=6495
- Martinez, A. (2023). *Gestión logística en la satisfacción laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la Provincia del Callao, 2022. Tesis de Maestría*. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/107447>
- Melendez, M. (2022). *La gestión logística y su influencia en la satisfacción del cliente interno en la Autoridad Portuaria Nacional - Callao, Perú - 2022. Tesis de Pregrado*. Universidad Peruana de las Américas. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/123456789/3481>
- Mendoza, D. (2022). *Gestión logística y Satisfacción del Profesional de Salud del Hospital Regional Lambayeque durante la Pandemia por COVID-19. Tesis de Maestría*. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81109?locale-attribute=es>
- Mentzer, J., De Witt, W., Keebler, J., Min, S., Nix, N., Smith, C., & Zacharia, Z. (2001). Defining supply chain management. *Journal of Business Logistics*, 22(2), 1-25.



- Obtenido de https://www.biblioteca.fundacionicbc.edu.ar/images/e/e4/Conexion_y_logistica_2.pdf
- Montañez, J., & Palma, A. (2023). Propuesta para la Elaboración de Baremos de un Instrumento en Trabajos de Investigación. *Ciencia Latina*.
- Napán, M. (2018). Proceso logístico y satisfacción de los clientes internos del Instituto Nacional de Salud del Niño – Breña 2017. *Tesis de Maestría*. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/13481>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa - Cualitativa y redacción de la tesis* (5° ed.). Ediciones de la U.
- Poggi, C. (01 de Junio de 2018). *La confianza y la eficiencia: dos factores clave para la gestión logística en el sector público*. Obtenido de Universidad Continental: <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-confianza-y-la-eficiencia-dos-factores-clave-para-la-gestion-logistica-en-el-sector-publico>
- Regalado, O., Allpacca, R., Baca, L., & Gerónimo, M. (2011). *Endomárketing: estrategias de relación con el cliente interno* (1ª ed.). Universidad ESAN. Obtenido de https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/90/Gerencia_global_20.pdf
- Rodríguez, R., Landazury, L., Lugo, E., Sandoval, R., & Jiménez, Y. (2020). Descripción de la situación actual del sistema logístico en la región caribe colombiana. *AD-Gnosis*, 9(9), 83-95. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8703292.pdf>
- Rojas, N., & Urián, M. (2020). Desarrollo de un modelo de mejoramiento para la Gestión Logística en PYMES del sector. *Tesis de Posgrado*. Universidad ECCI. Obtenido de <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/1051/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ruiz, S., Delgado, J., Ruiz, J., Olivas, H., & Enríquez, R. (2020). Control interno para mejorar las contrataciones del área de logística, Unidad de Gestión Educativa Local San Martín 2020. *Ciencia Latina: Revista Multidisciplinar*, 4(2), 936-954. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/132>
- Silva, D. (2021). Nivel de satisfacción laboral del personal administrativo nombrado del Hospital Regional Docente de Cajamarca - Mayo - Agosto del 2019. *Tesis de Pregrado*.



Universidad Nacional de Cajamarca. Obtenido de <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/4355>

Simancas, R. (2012). Cliente interno y calidad de servicio. *Dictamen Libre*, 10(11), 75-80. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo>

Vara, A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis* (1° ed.). Macro.

Velázquez, A. (13 de Octubre de 2022). *Importancia de la satisfacción del cliente interno*. Obtenido de Questionpro: <https://www.questionpro.com/blog/es/satisfaccion-del-cliente-interno/#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20del%20cliente%20interno%20consiste%20en%20medir%20qu%C3%A9%20tan,productividad%20y%20capacidad%20de%20respuesta.>

Vidal, R. (2021). Gestión logística y satisfacción del cliente interno en la Unidad de Abastecimiento de una entidad del estado, 2021. *Tesis de Maestría*. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67903>

Villegas, J. (2021). Gestión del área de logística de la empresa Reysabores S.A. *Tesis de Pregrado*. Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/59031>



ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencias

Título: Gestión logística y satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023.												
Formulación	Objetivos	Hipótesis	Variables, dimensiones e indicadores									
<p>Pregunta general</p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión logística y satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023?</p> <p>Preguntas específicas</p> <p>- ¿Cuál es el nivel de gestión logística en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023?</p> <p>- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023?</p> <p>- ¿Cómo se relacionan el plan logístico y la</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la gestión logística y satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>- Describir el nivel de gestión logística en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023.</p> <p>- Describir el nivel de satisfacción de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023.</p> <p>- Evaluar la relación del plan logístico y la</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>H1: La gestión logística se relaciona significativamente con la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023.</p> <p>H0: La gestión logística se relaciona significativamente con la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023.</p> <p>Hipótesis específica</p> <p>- El plan logístico se relaciona significativamente con la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023.</p> <p>- Las compras se relacionan significativamente con la</p>	Gestión logística			<p>Escala ordinal</p> <p>1 = Nunca</p> <p>2 = A veces</p> <p>3 = Siempre</p>						
			Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala de medición	Niveles o rangos				
			Plan logístico	Definición de objetivos y metas	1,2		Escala ordinal	1 = Nunca 2 = A veces 3 = Siempre				
				Selección y evaluación de proveedores	3,4							
			Compras	Satisfacción de las necesidades	5,6				Escala ordinal	1 = Nunca 2 = A veces 3 = Siempre		
				Cotizaciones	7,8							
			Control de bienes	Verificación física del bien	9,10						Escala ordinal	1 = Nunca 2 = A veces 3 = Siempre
				Sistema de bajas	11							
				Codificación y registro del bien	12							
			Almacenamiento	Recepción de los bienes	13							
Movimiento	14											



Título: Gestión logística y satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023.								
Formulación	Objetivos	Hipótesis	Variables, dimensiones e indicadores					
satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023? - ¿Cómo se relacionan las compras y la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023? - ¿Cómo se relaciona el control de bienes y la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023? - ¿Cómo se relaciona el almacenamiento de bienes y la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023? - ¿Cómo se relaciona la distribución de bienes y la satisfacción de los	satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023. - Evaluar la relación de las compras y la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023. - Evaluar la relación del control de bienes y la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023. - Evaluar la relación del almacenamiento de bienes y la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023. - Evaluar la relación de la distribución de bienes y la satisfacción de los	satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023. - El control de bienes se relaciona significativamente con la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023. - El almacenamiento de bienes se relaciona significativamente con la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023. - La distribución de bienes se relaciona significativamente con la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023.		Conservación de los bienes	15,16	Escala ordinal		
			Distribución	Planificación	17,18			
				Ejecución eficiente	19,20			
			Satisfacción de los colaboradores					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala de medición	Niveles o rangos
			Ventajas económicas	Sueldos justos	21,22			
				Sueldos puntuales	23,24			
			Oportunidad de crecimiento	Desarrollo profesional	25,26			
				Capacitaciones	27,28			
			Buen trato al colaborador	Experiencia grata	29,30			
Consideración al colaborador	31,32							



Título: Gestión logística y satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023.						
Formulación	Objetivos	Hipótesis	Variables, dimensiones e indicadores			
colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023?	colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023.					

Alcance, tipo y diseño de investigación	Población y Muestra	Técnica e instrumento	Estadístico a utilizar
<p>La investigación de:</p> <p>Alcance: Descriptivo – correlacional, pues esta investigación su propósito es la descripción de ciertas propiedades y características de un hecho y, por otro lado, la investigación correlacional sirve para medir el grado de relación de dos o más variables.</p> <p>Tipo: Aplicada, este tipo de investigación formula problemas sociales e hipótesis para ser contrastadas y buscar posibles soluciones</p> <p>Diseño: No experimental transversal, Este diseño no manipula deliberadamente los elementos en</p>	<p>Población: 41 trabajadores</p> <p>Muestra: 41 trabajadores</p>	<p>Técnica: Encuesta, se utilizó la encuesta porque nos permitió recolectar información indispensable para la investigación respecto a la percepción que tiene los colaboradores en lo referente a la gestión logística y a su satisfacción que tiene respecto a la logística en la entidad en estudio.</p> <p>Instrumento: Cuestionario, el instrumento fue elaborado en base a las dos variables de gestión logística [16 ítems] y a la satisfacción de los colaboradores [12 ítems], lo cual previo a su aplicación fueron validados por el juicio de tres expertos, y su confiabilidad fue determinada por</p>	<p>Prueba de normalidad: Shapiro Wilk</p> <p>Prueba de correlación: Rho de Spearman</p>



Alcance, tipo y diseño de investigación	Población y Muestra	Técnica e instrumento	Estadístico a utilizar
estudio, y recolecta información en un tiempo y espacio único, como una foto del momento.		Alfa de Cronbach, de tal manera el instrumento sea el adecuado para la presente investigación.	



Anexo 2. Instrumento de investigación

CUESTIONARIO

Estimados trabajadores, la siguiente encuesta tiene como objetivo determinar la relación entre la gestión logística y satisfacción de los colaboradores en Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023; sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y con fines académicos.

Instrucciones: Lea detenidamente cada ítem, luego marque con un aspa (X). Sírvase responder con total sinceridad, de antemano se le agradece por su cooperación:

1= Nunca 2=A veces 3=Siempre

N°	DESCRIPCIÓN	ESCALA		
		1	2	3
	GESTIÓN LOGÍSTICA			
	Plan logístico			
1	Se elabora el PAC institucional con la finalidad de concretar una buena gestión.			
2	Se define metas y objetivos relacionados al proceso logístico para satisfacer las necesidades de los colaboradores			
3	Se selecciona a los proveedores de bienes o servicios mediante bases establecidas.			
4	Se evalúa los requerimientos que realizan los clientes internos.			
	Compras			
5	Se identifica las necesidades que tienen los clientes internos en la entidad.			
6	Se evalúa que los proveedores de bienes y servicios cumplan adecuadamente con los requerimientos solicitados			
7	Las cotizaciones son de manera transparente.			
8	La atención de las ordenes de pedido y/o servicio son realizadas oportunamente.			
	Control de bienes			
9	Se planifica un control físico del inventario de los productos.			
10	Se controla el ingreso de los pedidos.			
11	Se realiza algún seguimiento a los productos solicitados.			
12	Se realiza el control de productos a través de códigos en la entidad.			



N°	DESCRIPCIÓN	ESCALA		
	Almacenamiento			
13	Los productos ingresan y se almacenan adecuadamente.			
14	La recepción de productos se realiza en conformidad a las órdenes.			
15	El inventario es adecuado para la atención de los pedidos.			
16	El almacén es adecuado para la conservación de los productos adquiridos.			
	Distribución			
17	Se tiene un plan de distribución y transporte de productos.			
18	Los pedidos son entregados en su totalidad.			
19	El despacho de pedidos se realiza a tiempo.			
20	Las órdenes de los clientes son atendidas completamente.			
	SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES	1	2	3
	Ventajas económicas			
21	El sueldo que percibe está de acuerdo a las funciones que realiza en su puesto de trabajo			
22	Considera que el sueldo que percibe está de acuerdo al mercado laboral.			
23	La entidad cumple con cancelar su sueldo laboral en los plazos establecidos.			
24	Está conforme con el sueldo que percibe de manera mensual.			
	Crecimiento profesional			
25	Obtiene las condiciones necesarias para desempeñar correctamente su labor.			
26	Tiene independencia plena para desarrollar sus actividades en la entidad.			
27	Cuenta con las capacitaciones suficientes para realizar su trabajo.			
28	Los materiales o equipos que le brindan en su trabajo facilitan realizar sus trámites.			
	Buen trato al colaborador			
29	Considera que la experiencia que obtiene en la entidad es favorable en su profesión.			
30	El ambiente laboral es agradable en la entidad para desarrollar sus actividades.			
31	Su opinión es considerada por los directivos y funcionarios de la entidad.			
32	Su participación es contante en las reuniones y toma de decisiones de la entidad.			



Anexo 3. Fichas de validación del instrumento

FICHA DE VALIDACIÓN PARA EL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTIÓN LOGÍSTICA

Nombre del experto	Juan Fernando Vallejos Díaz
Profesión	Contador Público
Experiencia profesional (en años)	24 años
Grado académico más alto	Doctor en Ciencias Económicas
Título del proyecto	Gestión logística y satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023
Nombres y apellidos del responsable	Bachiller Cleydy Yudith Villanueva Díaz Bachiller Luz Karina Lumba Vásquez

INDICACIONES:

Evalúe cada ítem del instrumento marcando con aspa en "1" si está totalmente de acuerdo con el ítem, o marcando con un aspa en "0" si está totalmente en desacuerdo; si está en desacuerdo, por favor especifique sus sugerencias.

Detalle de los ítems del instrumento	El instrumento consta de 30 ítems y ha sido construido teniendo en cuenta las dimensiones de la variable Liderazgo en la matriz de consistencia. Luego del juicio del experto que determinará la validez de contenido, también será sometido a la prueba V de Aiken, para cuantificar la relevancia de los ítems.
---	---

Ítems y alternativas	Evaluación del experto	
Dimensión 1: Plan logístico		
1. Se elabora el PAC institucional con la finalidad de concretar una buena gestión.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
2. Se define metas y objetivos relacionados al proceso logístico para satisfacer las necesidades de los colaboradores.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		




3. Se selecciona a los proveedores de bienes o servicios mediante bases establecidas.		1 (x)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
4. Se evalúa los requerimientos que realizan los clientes internos.		1 (x)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
Dimensión 2: Compras			
5. Se identifica las necesidades que tienen los clientes internos en la entidad.		1 (x)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
6. Se evalúa los requerimientos que realizan los clientes internos.		1 (x)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
7. Las cotizaciones son de manera transparente.		1 (x)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
8. La atención de las ordenes de pedido y/o servicio son realizadas oportunamente.		1 (x)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
Dimensión 3: Control de bienes			
9. Se planifica un control físico del inventario de los productos.		1 (x)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
10. Se controla el ingreso de los pedidos.		1 (x)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			



11. Se realiza algún seguimiento a los productos solicitados.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
12. Se realiza el control de productos a través de códigos en la entidad.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
Dimensión 4: Almacenamiento		
13. Los productos ingresan y se almacenan adecuadamente.	1 ()	0 (x)
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
14. La recepción de productos se realiza en conformidad a las órdenes.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
15. El inventario es adecuado para la atención de los pedidos.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
16. El almacén es adecuado para la conservación de los productos adquiridos.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
Dimensión 5: Distribución		
17. Se tiene un plan de distribución y transporte de productos.	1 ()	0 (x)
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
18. Los pedidos son entregados en su totalidad.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
19. El despacho de pedidos se realiza a tiempo.	1 (x)	0 ()



Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
20. Las órdenes de los clientes son atendidas completamente.		1 (x)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
			

**FICHA DE VALIDACIÓN PARA EL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE
SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES**

Nombre del experto	Juan Fernando Vallejos Díaz
Profesión	Contador Público
Experiencia profesional (en años)	24 años
Grado académico más alto	Doctor en Ciencias Económicas
Título del proyecto	Gestión logística y satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023
Nombres y apellidos del responsable	Bachiller Cleydy Yudith Villanueva Díaz Bachiller Luz Karina Lumba Vásquez

INDICACIONES:


Evalúe cada ítem del instrumento marcando con aspa en "1" si está totalmente de acuerdo con el ítem, o marcando con un aspa en "0" si está totalmente en desacuerdo; si está en desacuerdo, por favor especifique sus sugerencias.

Detalle de los ítems del instrumento	El instrumento consta de 30 ítems y ha sido construido teniendo en cuenta las dimensiones de la variable Liderazgo en la matriz de consistencia. Luego del juicio del experto que determinará la validez de contenido, también será sometido a la prueba V de Aiken, para cuantificar la relevancia de los ítems.
---	---



Ítems y alternativas	Evaluación del experto	
Dimensión 1: Calidad		
1. Las características de los productos asignados corresponden a lo requerido.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
2. Los productos despachados son de calidad para el fin por el cual fue solicitado.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
3. Las características de los servicios prestados corresponden a lo requerido.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
4. Los servicios prestados son de calidad y aportan al beneficio de la entidad.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
Dimensión 2: Percepción		
5. Obtiene las condiciones necesarias para desempeñar correctamente su labor.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
6. Tiene independencia plena para desarrollar sus actividades en la entidad.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
7. Cuenta con recursos, materiales o equipos suficientes para realizar su trabajo.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
8. Los materiales que le brindan en su trabajo facilitan realizar sus trámites.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	



A veces		
Nunca		
Dimensión 3: Confianza		
9. Logística brinda información detallada de los productos adquiridos.		1 (x) 0 ()
Siempre		Sugerencias:
A veces		
Nunca		
10. Tiene orientación contante en el manejo de equipos tecnológicos adquiridos.		1 () 0 (x)
Siempre		Sugerencias:
A veces		
Nunca		
11. La información de los productos entregados son los correctos.		1 (x) 0 ()
Siempre		Sugerencias:
A veces		
Nunca		
12. Ha recibido productos que no tienen la calidad requerida para su trabajo.		1 (x) 0 ()
Siempre		Sugerencias:
A veces		
Nunca		
		



**FICHA DE VALIDACIÓN PARA EL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE
GESTIÓN LOGÍSTICA**

Nombre del experto	Tapia Rubio Roberto
Profesión	Contador Público
Experiencia profesional (en años)	20 años
Grado académico más alto	Magíster en Gestión Pública
Título del proyecto	Gestión logística y satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023
Nombres y apellidos del responsable	Bachiller Cleydy Yudith Villanueva Díaz Bachiller Luz Karina Lumba Vásquez

INDICACIONES:

Evalúe cada ítem del instrumento marcando con aspa en "1" si está totalmente de acuerdo con el ítem, o marcando con un aspa en "0" si está totalmente en desacuerdo; si está en desacuerdo, por favor especifique sus sugerencias.

Detalle de los ítems del instrumento	El instrumento consta de 30 ítems y ha sido construido teniendo en cuenta las dimensiones de la variable Liderazgo en la matriz de consistencia. Luego del juicio del experto que determinará la validez de contenido, también será sometido a la prueba V de Aiken, para cuantificar la relevancia de los ítems.
---	---

Ítems y alternativas	Evaluación del experto	
Dimensión 1: Plan logístico		
1. Se elabora el PAC institucional con la finalidad de concretar una buena gestión.	1 (x)	0 ()
Siempre		Sugerencias:
A veces		
Nunca		
2. Se define metas y objetivos relacionados al proceso logístico para satisfacer las necesidades de los colaboradores.	1 (x)	0 ()
Siempre		Sugerencias:
A veces		
Nunca		




3. Se selecciona a los proveedores de bienes o servicios mediante bases establecidas.		1 (x)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
4. Se evalúa los requerimientos que realizan los clientes internos.		1 (x)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
Dimensión 2: Compras			
5. Se identifica las necesidades que tienen los clientes internos en la entidad.		1 (x)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
6. Se evalúa los requerimientos que realizan los clientes internos.		1 (x)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
7. Las cotizaciones son de manera transparente.		1 (x)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
8. La atención de las ordenes de pedido y/o servicio son realizadas oportunamente.		1 (x)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
Dimensión 3: Control de bienes			
9. Se planifica un control físico del inventario de los productos.		1 (x)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
10. Se controla el ingreso de los pedidos.		1 ()	0 (x)
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			



11. Se realiza algún seguimiento a los productos solicitados.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
12. Se realiza el control de productos a través de códigos en la entidad.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
Dimensión 4: Almacenamiento		
13. Los productos ingresan y se almacenan adecuadamente.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
14. La recepción de productos se realiza en conformidad a las órdenes.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
15. El inventario es adecuado para la atención de los pedidos.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
16. El almacén es adecuado para la conservación de los productos adquiridos.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
Dimensión 5: Distribución		
17. Se tiene un plan de distribución y transporte de productos.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
18. Los pedidos son entregados en su totalidad.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
19. El despacho de pedidos se realiza a tiempo.	1 (x)	0 ()



Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
20. Las órdenes de los clientes son atendidas completamente.		1 (x)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
 CPC ROBERTO TAPIA RUBIO Mat. 04-3286			

**FICHA DE VALIDACIÓN PARA EL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE
SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES**

Nombre del experto	Tapia Rubio Roberto
Profesión	Contador Público
Experiencia profesional (en años)	20 años
Grado académico más alto	Magister en Gestión Pública
Título del proyecto	Gestión logística y satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023
Nombres y apellidos del responsable	Bachiller Cleydy Yudith Villanueva Díaz Bachiller Luz Karina Lumba Vásquez

INDICACIONES:


Evalúe cada ítem del instrumento marcando con aspa en "1" si está totalmente de acuerdo con el ítem, o marcando con un aspa en "0" si está totalmente en desacuerdo; si está en desacuerdo, por favor especifique sus sugerencias.

Detalle de los ítems del instrumento	El instrumento consta de 30 ítems y ha sido construido teniendo en cuenta las dimensiones de la variable Liderazgo en la matriz de consistencia. Luego del juicio del experto que determinará la validez de contenido, también será sometido a la prueba V de Aiken, para cuantificar la relevancia de los ítems.
---	---



Ítems y alternativas	Evaluación del experto	
Dimensión 1: Calidad		
1. Las características de los productos asignados corresponden a lo requerido.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
2. Los productos despachados son de calidad para el fin por el cual fue solicitado.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
3. Las características de los servicios prestados corresponden a lo requerido.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
4. Los servicios prestados son de calidad y aportan al beneficio de la entidad.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
Dimensión 2: Percepción		
5. Obtiene las condiciones necesarias para desempeñar correctamente su labor.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
6. Tiene independencia plena para desarrollar sus actividades en la entidad.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
7. Cuenta con recursos, materiales o equipos suficientes para realizar su trabajo.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
8. Los materiales que le brindan en su trabajo facilitan realizar sus trámites.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	



A veces		
Nunca		
Dimensión 3: Confianza		
9. Logística brinda información detallada de los productos adquiridos.		1 (x) 0 ()
Siempre		Sugerencias:
A veces		
Nunca		
10. Tiene orientación contante en el manejo de equipos tecnológicos adquiridos.		1 () 0 (x)
Siempre		Sugerencias:
A veces		
Nunca		
11. La información de los productos entregados son los correctos.		1 (x) 0 ()
Siempre		Sugerencias:
A veces		
Nunca		
12. Ha recibido productos que no tienen la calidad requerida para su trabajo.		1 (x) 0 ()
Siempre		Sugerencias:
A veces		
Nunca		
 CPC ROBERTO TAPIA RUBIO Mat. 04-3286		



**FICHA DE VALIDACIÓN PARA EL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE
GESTIÓN LOGÍSTICA**

Nombre del experto	Milord Idrogo Gálvez
Profesión	Contador Público
Experiencia profesional (en años)	14 años
Grado académico más alto	Doctor en Ciencias Económicas
Título del proyecto	Gestión logística y satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023
Nombres y apellidos del responsable	Bachiller Cleydy Yudith Villanueva Díaz Bachiller Luz Karina Lumba Vásquez

INDICACIONES:

Evalúe cada ítem del instrumento marcando con aspa en "1" si está totalmente de acuerdo con el ítem, o marcando con un aspa en "0" si está totalmente en desacuerdo; si está en desacuerdo, por favor especifique sus sugerencias.

Detalle de los ítems del instrumento	El instrumento consta de 30 ítems y ha sido construido teniendo en cuenta las dimensiones de la variable Liderazgo en la matriz de consistencia. Luego del juicio del experto que determinará la validez de contenido, también será sometido a la prueba V de Aiken, para cuantificar la relevancia de los ítems.
---	---

Ítems y alternativas	Evaluación del experto	
Dimensión 1: Plan logístico		
1. Se elabora el PAC institucional con la finalidad de concretar una buena gestión.	1 (x)	0 ()
Siempre		Sugerencias:
A veces		
Nunca		
2. Se define metas y objetivos relacionados al proceso logístico para satisfacer las necesidades de los colaboradores.	1 (x)	0 ()
Siempre		Sugerencias:
A veces		
Nunca		




3. Se selecciona a los proveedores de bienes o servicios mediante bases establecidas.		1 (x)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
4. Se evalúa los requerimientos que realizan los clientes internos.		1 (x)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
Dimensión 2: Compras			
5. Se identifica las necesidades que tienen los clientes internos en la entidad.		1 (x)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
6. Se evalúa los requerimientos que realizan los clientes internos.		1 (x)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
7. Las cotizaciones son de manera transparente.		1 (x)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
8. La atención de las ordenes de pedido y/o servicio son realizadas oportunamente.		1 (x)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
Dimensión 3: Control de bienes			
9. Se planifica un control físico del inventario de los productos.		1 (x)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
10. Se controla el ingreso de los pedidos.		1 (x)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			



11. Se realiza algún seguimiento a los productos solicitados.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
12. Se realiza el control de productos a través de códigos en la entidad.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
Dimensión 4: Almacenamiento		
13. Los productos ingresan y se almacenan adecuadamente.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
14. La recepción de productos se realiza en conformidad a las órdenes.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
15. El inventario es adecuado para la atención de los pedidos.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
16. El almacén es adecuado para la conservación de los productos adquiridos.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
Dimensión 5: Distribución		
17. Se tiene un plan de distribución y transporte de productos.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
18. Los pedidos son entregados en su totalidad.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
19. El despacho de pedidos se realiza a tiempo.	1 (x)	0 ()



Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
20. Las órdenes de los clientes son atendidas completamente.		1 (x)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
			

**FICHA DE VALIDACIÓN PARA EL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE
SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES**

Nombre del experto	Milord Idrogo Gálvez
Profesión	Contador Público
Experiencia profesional (en años)	14 años
Grado académico más alto	Doctor en Ciencias Económicas
Título del proyecto	Gestión logística y satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023
Nombres y apellidos del responsable	Bachiller Cleydy Yudith Villanueva Díaz Bachiller Luz Karina Lumba Vásquez

INDICACIONES:


Evalúe cada ítem del instrumento marcando con aspa en "1" si está totalmente de acuerdo con el ítem, o marcando con un aspa en "0" si está totalmente en desacuerdo; si está en desacuerdo, por favor especifique sus sugerencias.

Detalle de los ítems del instrumento	El instrumento consta de 30 ítems y ha sido construido teniendo en cuenta las dimensiones de la variable Liderazgo en la matriz de consistencia. Luego del juicio del experto que determinará la validez de contenido, también será sometido a la prueba V de Aiken, para cuantificar la relevancia de los ítems.
---	---



Ítems y alternativas	Evaluación del experto	
Dimensión 1: Calidad		
1. Las características de los productos asignados corresponden a lo requerido.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
2. Los productos despachados son de calidad para el fin por el cual fue solicitado.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
3. Las características de los servicios prestados corresponden a lo requerido.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
4. Los servicios prestados son de calidad y aportan al beneficio de la entidad.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
Dimensión 2: Percepción		
5. Obtiene las condiciones necesarias para desempeñar correctamente su labor.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
6. Tiene independencia plena para desarrollar sus actividades en la entidad.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
7. Cuenta con recursos, materiales o equipos suficientes para realizar su trabajo.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
8. Los materiales que le brindan en su trabajo facilitan realizar sus trámites.	1 ()	0 (x)
Siempre	Sugerencias:	



A veces		
Nunca		
Dimensión 3: Confianza		
9. Logística brinda información detallada de los productos adquiridos.		1 (x) 0 ()
Siempre		Sugerencias:
A veces		
Nunca		
10. Tiene orientación contante en el manejo de equipos tecnológicos adquiridos.		1 (x) 0 ()
Siempre		Sugerencias:
A veces		
Nunca		
11. La información de los productos entregados son los correctos.		1 (x) 0 ()
Siempre		Sugerencias:
A veces		
Nunca		
12. Ha recibido productos que no tienen la calidad requerida para su trabajo.		1 (x) 0 ()
Siempre		Sugerencias:
A veces		
Nunca		
 ----- Dr. Milord Idrogo Gálvez CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO MAT. CCPL N° 02 - 6354		



**FICHA DE VALIDACIÓN PARA EL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE
GESTIÓN LOGÍSTICA**

Nombre del experto	Luis Alexander Barboza Tarrillo
Profesión	Contador Público
Experiencia profesional (en años)	10 años
Grado académico más alto	Magister en Gestión Pública
Título del proyecto	Gestión logística y satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023
Nombres y apellidos del responsable	Bachiller Cleydy Yudith Villanueva Díaz Bachiller Luz Karina Lumba Vásquez

INDICACIONES:

Evalúe cada ítem del instrumento marcando con aspa en "1" si está totalmente de acuerdo con el ítem, o marcando con un aspa en "0" si está totalmente en desacuerdo; si está en desacuerdo, por favor especifique sus sugerencias.

Detalle de los ítems del instrumento	El instrumento consta de 30 ítems y ha sido construido teniendo en cuenta las dimensiones de la variable Liderazgo en la matriz de consistencia. Luego del juicio del experto que determinará la validez de contenido, también será sometido a la prueba V de Aiken, para cuantificar la relevancia de los ítems.
---	---

Ítems y alternativas	Evaluación del experto	
Dimensión 1: Plan logístico		
1. Se elabora el PAC institucional con la finalidad de concretar una buena gestión.	1 (x)	0 ()
Siempre		Sugerencias:
A veces		
Nunca		
2. Se define metas y objetivos relacionados al proceso logístico para satisfacer las necesidades de los colaboradores.	1 (x)	0 ()
Siempre		Sugerencias:
A veces		
Nunca		




3. Se selecciona a los proveedores de bienes o servicios mediante bases establecidas.		1 (x)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
4. Se evalúa los requerimientos que realizan los clientes internos.		1 (x)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
Dimensión 2: Compras			
5. Se identifica las necesidades que tienen los clientes internos en la entidad.		1 (x)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
6. Se evalúa los requerimientos que realizan los clientes internos.		1 (x)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
7. Las cotizaciones son de manera transparente.		1 (x)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
8. La atención de las ordenes de pedido y/o servicio son realizadas oportunamente.		1 (x)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
Dimensión 3: Control de bienes			
9. Se planifica un control físico del inventario de los productos.		1 (x)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
10. Se controla el ingreso de los pedidos.		1 (x)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			



11. Se realiza algún seguimiento a los productos solicitados.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
12. Se realiza el control de productos a través de códigos en la entidad.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
Dimensión 4: Almacenamiento		
13. Los productos ingresan y se almacenan adecuadamente.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
14. La recepción de productos se realiza en conformidad a las órdenes.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
15. El inventario es adecuado para la atención de los pedidos.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
16. El almacén es adecuado para la conservación de los productos adquiridos.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
Dimensión 5: Distribución		
17. Se tiene un plan de distribución y transporte de productos.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
18. Los pedidos son entregados en su totalidad.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
19. El despacho de pedidos se realiza a tiempo.	1 (x)	0 ()



Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
20. Las órdenes de los clientes son atendidas completamente.		1 (x)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
 Mag. C.P.C. Luis A. Barboza Tarrillo MAT. 12 - 1268			

**FICHA DE VALIDACIÓN PARA EL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE
SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES**

Nombre del experto	Luis Alexander Barboza Tarrillo
Profesión	Contador Público
Experiencia profesional (en años)	10 años
Grado académico más alto	Magister en Gestión Pública
Título del proyecto	Gestión logística y satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023
Nombres y apellidos del responsable	Bachiller Cleydy Yudith Villanueva Díaz Bachiller Luz Karina Lumba Vásquez

INDICACIONES:


Evalúe cada ítem del instrumento marcando con aspa en "1" si está totalmente de acuerdo con el ítem, o marcando con un aspa en "0" si está totalmente en desacuerdo; si está en desacuerdo, por favor especifique sus sugerencias.

Detalle de los ítems del instrumento	El instrumento consta de 30 ítems y ha sido construido teniendo en cuenta las dimensiones de la variable Liderazgo en la matriz de consistencia. Luego del juicio del experto que determinará la validez de contenido, también será sometido a la prueba V de Aiken, para cuantificar la relevancia de los ítems.
---	---



Ítems y alternativas	Evaluación del experto	
Dimensión 1: Calidad		
1. Las características de los productos asignados corresponden a lo requerido.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
2. Los productos despachados son de calidad para el fin por el cual fue solicitado.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
3. Las características de los servicios prestados corresponden a lo requerido.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
4. Los servicios prestados son de calidad y aportan al beneficio de la entidad.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
Dimensión 2: Percepción		
5. Obtiene las condiciones necesarias para desempeñar correctamente su labor.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
6. Tiene independencia plena para desarrollar sus actividades en la entidad.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
7. Cuenta con recursos, materiales o equipos suficientes para realizar su trabajo.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
8. Los materiales que le brindan en su trabajo facilitan realizar sus trámites.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	



A veces		
Nunca		
Dimensión 3: Confianza		
9. Logística brinda información detallada de los productos adquiridos.		1 (x) 0 ()
Siempre		Sugerencias:
A veces		
Nunca		
10. Tiene orientación contante en el manejo de equipos tecnológicos adquiridos.		1 (x) 0 ()
Siempre		Sugerencias:
A veces		
Nunca		
11. La información de los productos entregados son los correctos.		1 (x) 0 ()
Siempre		Sugerencias:
A veces		
Nunca		
12. Ha recibido productos que no tienen la calidad requerida para su trabajo.		1 (x) 0 ()
Siempre		Sugerencias:
A veces		
Nunca		
 Ing. C.P.C. Luis A. Barboza Tarillo MAT. 12 - 1268		



**FICHA DE VALIDACIÓN PARA EL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE
GESTIÓN LOGÍSTICA**

Nombre del experto	Wilder Omar Vargas Campos
Profesión	Contador Público
Experiencia profesional (en años)	15 años
Grado académico más alto	Doctor Ciencias Económicas
Título del proyecto	Gestión logística y satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023
Nombres y apellidos del responsable	Bachiller Cleydy Yudith Villanueva Díaz Bachiller Luz Karina Lumba Vásquez

INDICACIONES:

Evalúe cada ítem del instrumento marcando con aspa en "1" si está totalmente de acuerdo con el ítem, o marcando con un aspa en "0" si está totalmente en desacuerdo; si está en desacuerdo, por favor especifique sus sugerencias.

Detalle de los ítems del instrumento	El instrumento consta de 30 ítems y ha sido construido teniendo en cuenta las dimensiones de la variable Liderazgo en la matriz de consistencia. Luego del juicio del experto que determinará la validez de contenido, también será sometido a la prueba V de Aiken, para cuantificar la relevancia de los ítems.
---	---

Ítems y alternativas	Evaluación del experto	
Dimensión 1: Plan logístico		
1. Se elabora el PAC institucional con la finalidad de concretar una buena gestión.	1 (x)	0 ()
Siempre		Sugerencias:
A veces		
Nunca		
2. Se define metas y objetivos relacionados al proceso logístico para satisfacer las necesidades de los colaboradores.	1 (x)	0 ()
Siempre		Sugerencias:
A veces		
Nunca		




3. Se selecciona a los proveedores de bienes o servicios mediante bases establecidas.		1 (x)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
4. Se evalúa los requerimientos que realizan los clientes internos.		1 (x)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
Dimensión 2: Compras			
5. Se identifica las necesidades que tienen los clientes internos en la entidad.		1 (x)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
6. Se evalúa los requerimientos que realizan los clientes internos.		1 (x)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
7. Las cotizaciones son de manera transparente.		1 (x)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
8. La atención de las ordenes de pedido y/o servicio son realizadas oportunamente.		1 (x)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
Dimensión 3: Control de bienes			
9. Se planifica un control físico del inventario de los productos.		1 (x)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
10. Se controla el ingreso de los pedidos.		1 (x)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			



11. Se realiza algún seguimiento a los productos solicitados.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
12. Se realiza el control de productos a través de códigos en la entidad.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
Dimensión 4: Almacenamiento		
13. Los productos ingresan y se almacenan adecuadamente.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
14. La recepción de productos se realiza en conformidad a las órdenes.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
15. El inventario es adecuado para la atención de los pedidos.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
16. El almacén es adecuado para la conservación de los productos adquiridos.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
Dimensión 5: Distribución		
17. Se tiene un plan de distribución y transporte de productos.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
18. Los pedidos son entregados en su totalidad.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
19. El despacho de pedidos se realiza a tiempo.	1 (x)	0 ()



Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
20. Las órdenes de los clientes son atendidas completamente.		1 (x)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
 Mg. CPC. Wilder Omar Vargas Campos MAT. 12-927			

**FICHA DE VALIDACIÓN PARA EL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE
SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES**

Nombre del experto	Wilder Omar Vargas Campos
Profesión	Contador Público
Experiencia profesional (en años)	15 años
Grado académico más alto	Doctor Ciencias Económicas
Título del proyecto	Gestión logística y satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023
Nombres y apellidos del responsable	Bachiller Cleydy Yudith Villanueva Díaz Bachiller Luz Karina Lumba Vásquez

INDICACIONES:


Evalúe cada ítem del instrumento marcando con aspa en "1" si está totalmente de acuerdo con el ítem, o marcando con un aspa en "0" si está totalmente en desacuerdo; si está en desacuerdo, por favor especifique sus sugerencias.

Detalle de los ítems del instrumento	El instrumento consta de 30 ítems y ha sido construido teniendo en cuenta las dimensiones de la variable Liderazgo en la matriz de consistencia. Luego del juicio del experto que determinará la validez de contenido, también será sometido a la prueba V de Aiken, para cuantificar la relevancia de los ítems.
---	---



Ítems y alternativas	Evaluación del experto	
Dimensión 1: Calidad		
1. Las características de los productos asignados corresponden a lo requerido.	1 ()	0 (x)
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
2. Los productos despachados son de calidad para el fin por el cual fue solicitado.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
3. Las características de los servicios prestados corresponden a lo requerido.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
4. Los servicios prestados son de calidad y aportan al beneficio de la entidad.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
Dimensión 2: Percepción		
5. Obtiene las condiciones necesarias para desempeñar correctamente su labor.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
6. Tiene independencia plena para desarrollar sus actividades en la entidad.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
7. Cuenta con recursos, materiales o equipos suficientes para realizar su trabajo.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
8. Los materiales que le brindan en su trabajo facilitan realizar sus trámites.	1 (x)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	



A veces		
Nunca		
Dimensión 3: Confianza		
9. Logística brinda información detallada de los productos adquiridos.		1 (x) 0 ()
Siempre		Sugerencias:
A veces		
Nunca		
10. Tiene orientación contante en el manejo de equipos tecnológicos adquiridos.		1 (x) 0 ()
Siempre		Sugerencias:
A veces		
Nunca		
11. La información de los productos entregados son los correctos.		1 (x) 0 ()
Siempre		Sugerencias:
A veces		
Nunca		
12. Ha recibido productos que no tienen la calidad requerida para su trabajo.		1 (x) 0 ()
Siempre		Sugerencias:
A veces		
Nunca		
 <u>Mg. CPC. Wilder Omar Vargas Campos</u> MAT. 12-927		



Anexo 4. Base de datos de V de Aiken para la variable gestión logística

ÍTEMS	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Experto 4	Experto 5	Suma	V de Aiken
1	1	1	1	1	1	5.00	1.00
2	1	1	1	1	1	5.00	1.00
3	1	1	1	1	1	5.00	1.00
4	1	1	1	1	1	5.00	1.00
5	1	1	1	1	1	5.00	1.00
6	1	1	1	1	1	5.00	1.00
7	1	1	1	1	1	5.00	1.00
8	1	1	1	1	1	5.00	1.00
9	1	1	1	1	1	5.00	1.00
10	1	0	1	1	1	4.00	0.80
11	1	1	1	1	1	5.00	1.00
12	1	1	1	1	1	5.00	1.00
13	0	1	1	1	1	4.00	0.80
14	1	1	1	1	1	5.00	1.00
15	1	1	1	1	1	5.00	1.00
16	1	1	1	1	1	4.00	0.80
17	0	1	1	1	1	5.00	1.00
18	1	1	1	1	1	5.00	1.00
19	1	1	1	1	1	5.00	1.00
20	1	1	1	1	1	5.00	1.00

V de Aiken	0.97
-------------------	-------------




Anexo 5. Base de datos de V de Aiken para la variable satisfacción de los colaboradores


ÍTEMS	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Experto 4	Experto 5	Suma	V de Aiken
1	1	1	1	1	0	4	0.80
2	1	1	1	1	1	5	1.00
3	1	1	1	1	1	5	1.00
4	1	1	1	1	1	5	1.00
5	1	1	1	1	1	5	1.00
6	1	1	1	1	1	5	1.00
7	1	1	1	1	1	5	1.00
8	1	1	0	1	1	4	0.80
9	1	1	1	1	1	5	1.00
10	0	1	1	1	1	4	0.80
11	1	1	1	1	1	5	1.00
12	1	1	1	1	1	5	1.00

V de Aiken	0.95
-------------------	-------------



Anexo 6. Autorización

 **MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE CHALAMARCA**
CHOTA – CAJAMARCA
GERENCIA MUNICIPAL
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"



CARTA N° 005-2023-MDCH/GM Chalamarca, 14 de agosto de 2023

**Srtas.
Señoritas:**
Luz Karina Lumba Vásquez
Cleydy Yudith Villanueva Díaz.
**Egresadas de la escuela profesional de Contabilidad.
Universidad Nacional Autónoma de Chota.
CHOTA.**

Asunto: Autorización para realizar trabajo de Investigación.


Referencia: SOLICITUD CON EXPEDIENTE N°1373-2023.

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a Uds. para saludarle cordialmente y a la vez, en atención al documento de la referencia. hacer de su conocimiento la aceptación y autorización para realizar Proyecto de Investigación sobre el Tema: "Gestión logística y satisfacción de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2023", autorización que comunico, a fin de que se proceda y/o continúe con los trámites correspondientes para tal efecto.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente.

 **MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE CHALAMARCA - CHOTA**
[Handwritten Signature]
C.º José P. Vásquez González
GERENTE MUNICIPAL

Cc.
Archivo.



Anexo 7. Evidencia del problema



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHALAMARCA
CHOTA – CAJAMARCA
GERENCIA MUNICIPAL
“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”



CARTA N° 006-2023-MDCH/GM

Chalamarca, 14 de agosto de 2023

Señoritas : Cleydy Yudith Villanueva Díaz
Luz Karina Lumba Vásquez
Bachilleres en Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota

Asunto : Información sobre dificultades presentadas en la gestión logística y satisfacción de los colaboradores

Referencia : Solicitud con expediente N° 1373-2023

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes para saludarles cordialmente y a la vez informarles que en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, existe deficiencias en la gestión de la entidad y principalmente en lo relacionado a la gestión logística, dando lugar a dificultades en los pedidos de materiales, productos entre otros que no llegan a tiempo según lo solicitado y establecido; asimismo, las dificultades que se presentan en la gestión de órdenes de servicio y en las órdenes de compra son notorias por las demoras para darlo trámite; generando como consecuencia descontentos e insatisfacción en los colaboradores y las áreas usuarias que integran la organización, por motivos que sus requerimientos no se cumplen oportunamente lo que afecta el desarrollo de sus actividades diarias.

Es cuanto informo a ustedes para los fines académicos pertinentes.

Atentamente,


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
CHALAMARCA - CHOTA

C.P.E. JOSE P. MACHES GONZALEZ
GERENTE MUNICIPAL

Cc.

Archivo



Anexo 8. Solicitud de número de trabajadores

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

SOLICITO: Número de trabajadores para realizar trabajo de investigación para Proyecto de Tesis.

SEÑOR: ROGER ZAVALA BENAVIDES
ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHALAMARCA

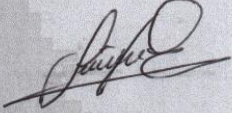
Yo, LUZ KARINA LUMBA VÁSQUEZ con DNI: 73543251 y CLEYDY YUDITH VILLANUEVA DÍAZ con DNI: 71780775 ante usted con el debido respeto nos presentamos y exponemos lo siguiente:

Que habiendo culminado la carrera Profesional de Contabilidad en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, solicito a Ud. Nos conceda el número de trabajadores en la Municipalidad para realizar trabajo de Investigación sobre **"GESTIÓN LOGÍSTICA Y SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHALAMARCA, 2023"** para optar el Título Profesional de **CONTADOR PÚBLICO**.

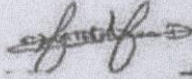
POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Chota, 07 de agosto del 2023.



LUZ KARINA LUMBA VÁSQUEZ
DNI: 73543251



CLEYDY YUDITH VILLANUEVA
DÍAZ
DNI: 71780775

MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE CHALAMARCA - CHOTA
RECIBIDO
TRAMITE DOCUMENTARIO

EXPEDIENTE N.º 1374 TÍTULOS 07
FECHA 07-08-2023
HORA 11:37
LUGAR



CANTIDAD DE TRABAJADORES DE LOS REGÍMENES LABORALES 276, 728 y 1057 DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHALAMARCA

Tipo de trabajador	N° de trabajadores
Régimen D.L. N° 276 – Trabajadores administrativos, nombrados y permanentes.	13
Régimen D.L. N° 728 – Trabajadores obreros, nombrados y permanentes.	11
Funcionarios CAS D.L. N° 1057.	4
Trabajadores CAS D.L. N° 1057.	13
Total	41



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHALAMARCA - CHOTA
Abg. Oswaldo A. Rojas Baca
JEFE DE LA UNIDAD DE RR. HH



Tabla 13

Población

Área de trabajo	N° de trabajadores
Alcaldía	1
Gerencia municipal	3
Secretaría general	2
Administración	6
Contabilidad	5
Planeamiento y presupuesto	4
Abastecimiento	3
Logística	5
Tesorería	3
Asesoría jurídica	2
Patrimonio	3
Recursos humanos	4
Total	41

Nota. Unidad de recursos humanos de la Municipalidad Distrital de Chalamarca



Anexo 9. Tablas del procesamiento de resultados

Tabla 14

Gestión logística

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	10	24,4	24,4	24,4
	Regular	20	48,8	48,8	73,2
	Bueno	11	26,8	26,8	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Tabla 15

Plan logístico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	7	17,1	17,1	17,1
	Regular	20	48,8	48,8	65,9
	Bueno	14	34,1	34,1	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Tabla 16

Compras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	7	17,1	17,1	17,1
	Regular	18	43,9	43,9	61,0
	Bueno	16	39,0	39,0	100,0
	Total	41	100,0	100,0	



Tabla 17

Control de bienes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	7	17,1	17,1	17,1
	Regular	20	48,8	48,8	65,9
	Bueno	14	34,1	34,1	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Tabla 18

Almacenamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	12	29,3	29,3	29,3
	Regular	17	41,5	41,5	70,7
	Bueno	12	29,3	29,3	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Tabla 19

Distribución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	6	14,6	14,6	14,6
	Regular	26	63,4	63,4	78,0
	Bueno	9	22,0	22,0	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Tabla 20

Satisfacción de los colaboradores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	13	31,7	31,7	31,7
	Medio	17	41,5	41,5	73,2
	Alto	11	26,8	26,8	100,0
	Total	41	100,0	100,0	



Tabla 21

Ventajas económicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	19,5	19,5	19,5
	Medio	24	58,5	58,5	78,0
	Alto	9	22,0	22,0	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Tabla 22

Oportunidad de crecimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	15	36,6	36,6	36,6
	Medio	18	43,9	43,9	80,5
	Alto	8	19,5	19,5	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Tabla 23

Buen trato al colaborador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	9	22,0	22,0	22,0
	Medio	20	48,8	48,8	70,7
	Alto	12	29,3	29,3	100,0
	Total	41	100,0	100,0	