

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Gestión logística y su relación con la satisfacción del cliente
interno en el área de logística de una clínica privada de lima,
año 2021**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en
Administración y Negocios Internacionales

Autor:

Eilyn Cristina Correa Cubas
Bertha Gutiérrez Sihui

Asesor:

Mg. Ruth Edelmira Pilloca Moyna

Lima, 23 de Agosto del 2022

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

Ruth Elvira Pilloca de la Facultad de ciencias empresariales Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente Tesis titulada: **“GESTION LOGISTICA Y SU RELACION CON LA SATISFACCION DEL CLIENTE INTERNO EN EL AREA DE LOGISTICA DE UNA CLINICA PRIVADA DE LIMA, AÑO 2021”** constituye la memoria que presentan las bachilleres Eilyn Cristina Correa Cubas y Bertha Gutiérrez Sihui para obtener el título de Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, el 23 de Agosto del año 2022.



Mg. Ruth Edelmira Pilloca Moyna

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Naña, Villa Unión, a los 23 días del mes de agosto del año 2022 siendo las 11:00 horas., se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Mg. Lizardo Vásquez Villanueva el secretario: Mg. Luis Alberto Geraldó Campos y como miembros: Lic. Sandra Sadih Flores Guillen y el asesor Mg. Ruh Edelmira Píloca Moyna, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de Tesis titulada: "Gestión logística y su relación con la satisfacción del cliente interno en el área de logística de una clínica privada de Lima, año 2021" de los Bachilleres:

- a. Eilyn Cristina Correa Cubas
- b. Bertha Gutierrez Sihui

Conducente a la obtención del Título profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES,

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al candidato hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado. Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Eilyn Cristina Correa Cubas

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	18	A-	Muy bueno	Sobresaliente

Candidato (b): Bertha Gutierrez Sihui

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	17	B+	Muy bueno	Sobresaliente

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además, el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente



Secretario

Asesor

Miembro

Miembro



Candidato/a (a)



Candidato/a (b)

Indice

1. Introducción	6
1.2 Definición de gestión logística.....	7
1.2.1 Gestión de compras y abastecimiento.....	8
1.2.2 Gestión de inventarios	8
1.2.3 Gestión de distribución y almacenamiento	8
1.3 Satisfacción del cliente interno	9
1.3.1 Significancia de la tarea	9
1.3.2 Reconocimiento personal.....	9
1.3.3 Condición de trabajo	9
1.3.4 Beneficio económico.....	10
1.4 Elementos que conforman la satisfacción del cliente interno	10
2. Materiales y método	10
2.1 Instrumento.....	11
3. Resultados.....	11
3.1 Resultados descriptivos.....	11
3.2 Resultados inferenciales	13
3.2.1 Resultados sobre la correlación de las variables de estudio	13
4. Discusión de los resultados.....	15
5. Conclusiones.....	16
Referencias.....	16

Gestión logística y su relación con la satisfacción del cliente interno en el área de logística de una clínica privada de lima, año 2021.

Logistics management and its relationship with internal customer satisfaction in the logistics area of a private clinic in Lima, year 2021.

Bach. Bertha Gutiérrez Sihui, egresada de la Universidad Peruana Unión (Perú) (bethsihui23@gmail.com) (<https://orcid.org/0000-0002-8592-9825>)

Bach. Eilyn Cristina Correa Cubas, egresada de la Universidad Peruana Unión (Perú) (eilyn.correa@gmail.com) (<https://orcid.org/0000-002-3784-8676>)

Resumen

La satisfacción del cliente interno, hace referencia, al bienestar psicológico que muestra el trabajador de acuerdo a su función y entorno laboral. Esta satisfacción del cliente interno es afectada por indicadores como la gestión logística que determina la disponibilidad de las herramientas necesarias para lograr sus actividades laborales, además de proveer de todo lo necesario incluso en situaciones complicadas, pues la satisfacción depende en gran parte de suplir necesidades. Este estudio determina la relación entre gestión logística y satisfacción del cliente interno en una clínica privada. Se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo con alcance descriptivo, correlacional, el tipo de investigación no experimental de corte transversal, con un muestreo no probabilístico a conveniencia del autor. La población y muestra fueron 85 trabajadores del área de logística. Se desarrolló bajo la técnica de la encuesta usando dos cuestionarios para gestión logística y satisfacción del cliente interno. Llegando a la conclusión de que existe relación entre la gestión logística y la satisfacción del cliente interno de la clínica privada de lima, con un Rho de Sperman = 0.214 y un p valor de 0,040, siendo la correlación directa positiva y media. Esto comprueba la hipótesis de investigación: la gestión logística se relaciona positivamente con la satisfacción del cliente interno en la clínica privada. **Abstract**

The satisfaction of the internal client, refers to the psychological well-being that the worker must carry out in his function and work environment. This internal customer satisfaction is affected by indicators such as logistics management that determines the availability of the necessary supplies to store their laboratory activities, in addition to trying everything necessary even in complicated situations depending on the required satisfaction. This study determines the relationship between logistics management and internal customer satisfaction in a private clinic. If a quantitative approach with descriptive, correlative length is developed, the type of research in the experimental cross-section, with a probabilistic sample at the convenience of the author. The population and model will carry 85 logistics workers. The technique of inquiry is developed using questionnaires for logistics management and internal customer satisfaction. Referring to the conclusion that there is a relationship between logistics management and customer satisfaction within the private clinic of Lima, with a Sperman rank = 0.214 and a p value of 0.040, since the correlation is positive direct and medium. This hypothesis is being investigated: logistics management is positively related to internal client satisfaction in the private clinic. **Palabras clave**

Gestión logística, satisfacción, cliente interno, gestión de compras, gestión de inventarios, significancia en la tarea, reconocimiento, remuneración.

Keywords

Logistics management, satisfaction, internal customer, purchase management, inventory management, significance in the task, recognition, remuneration.

1. Introducción

Las empresas actualmente mantienen un reto constante y este consiste en saber controlar sus bienes y los componentes que utiliza para el desarrollo de sus actividades, es fundamental que se tenga lo necesario en el tiempo y lugar exacto. Por ello la gestión logística es uno de los factores que las empresas gestionan con mucha eficacia, debido a que se encarga de administrar la cadena de suministro para facilitar el flujo de los materiales de un lugar a otro (Baca & Torres, 2019), además una buena gestión logística le permite a la empresa manejar los recursos de manera correcta sin incidir en sobre costos no proyectados.

Yagchirema (2015) señala que en la gestión logística se encuentran como participantes a los trabajadores y el sistema utilizado para su realización, sin embargo, sobre quien radica mayor concentración, es sobre el trabajador del área, su función es fundamental en el buen desarrollo de la gestión logística, es necesario que la satisfacción del cliente interno dentro del área logística se mantenga bien o sea el correcto, tanto que los trabajadores puedan aumentar la productividad en la empresa.

Es fundamental destacar que el recurso humano es pieza clave para el desarrollo y el cambio dentro de las organizaciones, por ello una apropiada atmósfera laboral mediante el buen trato es indispensable para lograr un elevado rendimiento individual y colectivo de un grupo humano de trabajo, pues somos capaces de percibir claramente lo benéfico, agradable y estimulante de estar en el trabajo con un grupo de personas que se llevan bien, que se comprenden, que se comunican, que se respetan, trabajan en armonía y cooperación (Carranza, 2016). Es aquí donde la gestión logística guarda relación teórica con la satisfacción del cliente interno, pues los procedimientos de la organización traen consigo que exista necesidad de buenas relaciones dentro de la misma área de logística (Baca & Torres, 2019).

Gómez (2011) resalta que la gestión logística es vital para la empresa, el aprovisionamiento de materiales, producción, almacén y distribución de productos, que busca el abastecimiento correcto en cantidades correctas. Mora (2016), señala que la gestión logística se ha convertido en una red de operaciones complejas, debido a que no se tiene en mente la gestión interna, sino la relación con los demás sujetos logísticos externos que de algún modo intervienen en la cadena. Schultz et al., (2021), señala que la gestión logística es una incorporación enlazada entre los objetivos, estrategias de una compañía dentro del sistema de procesos inter organizacional, lo cual sirve para optimizar el desarrollo económico a largo plazo. Gómez et al., (2019) considera que la planificación es un factor dentro de la gestión logística al igual que la implementación, el control de los sistemas de comunicación, el capital y los productos que deben considerarse de manera indispensable.

Además, la gestión logística se relaciona con la satisfacción del cliente interno pues según Zumaeta (2017) es el sentimiento que se genera en una persona mediante la valoración de un producto, servicio, trabajo, etc., respecto a lo esperado de la persona que convive dentro de la organización. En cuanto a Baca & Torres (2019), consideran que se refiere a la emoción de sentirse bien al satisfacer una necesidad de un colaborador dentro de una organización. Al respecto Camacho et al., (2018), sostienen que la satisfacción del cliente interno es relevante para el camino de una empresa, en relación con el cliente y la organización, y así poder brindar satisfacción a los clientes externos. Por su parte Quispe & Ayaviri (2016), determinan que la satisfacción del cliente interno es el juicio que se realiza respecto a la experiencia dentro de la organización.

Por otro lado, Millones (2010), indica que es resultado de la comparación entre la percepción de un bien o servicio con las expectativas propias del cliente interno.

Existen elementos que van de la mano con la satisfacción del cliente interno, según Salvador (2008), son un conjunto de características del ambiente que impulsan la calidad y productividad de los colaboradores. Para Baca & Torres (2019), depende del estado sentimental de las personas para realizar actividades de adquisición de servicio o de funciones de servicio; también la percepción del cliente es la que influye dentro de la adquisición de productos que satisfagan al cliente. Quispe & Ayaviri (2016), resalta que la lealtad y la confianza son elementos claves de la satisfacción del cliente. Sin embargo, Millones (2010) indica que los elementos son los niveles de satisfacción: insatisfacción, satisfacción y complacencia.

Muchos estudios han demostrado la existencia de relación entre la gestión logística y la satisfacción del cliente interno, lo que a su vez complementa la idea principal del presente artículo. En los hallazgos de Baca & Torres (Baca & Torres, 2019), la variable gestión logística tiene incidencia sobre la variable satisfacción del cliente interno debido a que sin la implementación de ello en la comercialización no se obtendrían mayores ventas y el rendimiento de la organización no mejoraría en el mercado, ni obtendría valores que la diferencien de la competencia. Zegarra (2018), llegó a la conclusión de que existe relación directa y significativa entre la gestión logística y la satisfacción del usuario interno. Otra investigación es la realizada por Carranza (2016), quién en su investigación determinó que existe relación con un Rho de Spearman de 0,859 entre gestión logística y satisfacción del cliente interno. Al igual Cuba (2018) y Mancilla (2017), determinaron la relación de ambas variables, resaltando que para toda organización es necesario llevar una gestión de inventarios correcta tanto que pueda suministrar de manera eficiente a la empresa, esta relación se comparte con los clientes internos, pues son ellos quienes perciben en primer lugar el desarrollo de la gestión y son quienes requieren la asistencia necesaria para tener los insumos que se utilizan en las cantidades correctas y tiempo adecuado.

La gestión logística es determinada por dimensiones que permiten su medición, las cuales son gestión de compras y abastecimiento, gestión de inventarios, gestión de distribución y almacenamiento (Gómez, 2014). Y para satisfacción del cliente interno las dimensiones que lo preceden son significancia de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficio económico (Camacho et al.2012).

Por ello la presente fue desarrollada en una clínica privada de Lima, pues en el área de logística, fundamental para su desarrollo, se ha visto que existen actividades que se deben mejorar como la entrega tardía de pedidos, procesos burocráticos, que impiden que el trabajador se desenvuelva, además de querer identificar cuan satisfecho está el cliente interno dentro de la gestión logística, que se desarrolla en la empresa donde labora. Así, esta investigación se desarrolló bajo la pregunta ¿Qué relación existe entre la gestión logística y la satisfacción del cliente interno de una clínica privada de Lima?, con el objetivo general de determinar la relación que existe entre gestión logística y satisfacción del cliente interno.

1.2 Definición de gestión logística

Mora (2016), menciona que la gestión logística en una red de operaciones más complejas. Así mismo aporta Schultz et al. (2021), que la gestión logística es una incorporación enlazada entre los objetivos y estrategias de una compañía dentro del sistema de procesos inter organizacional lo cual sirve para optimizar el desarrollo económico a largo plazo, además la correcta gestión logística motivara y mantendrá

satisfecho al personal de trabajo, pues se contara con las herramientas necesarias para abastecer cada área de trabajo. Por su parte Gómez et al., (2019), lo define como la agrupación de tareas funcionales que se enlazan mediante sistemas, redes de información, procesos logísticos que permiten la integración entre los proveedores, productores y los distribuidores con la finalidad de que el producto final llegue a donde fue requerido, así mismo la gestión logística ha sido predictora de la satisfacción del cliente interno (Baca et al, 2019).

H1: La gestión logística se asocia positivamente con la satisfacción del cliente interno en los trabajadores de una clínica Privada

1.2.1 Gestión de compras y abastecimiento

Wei et al., (2021), sostiene que es la planificación sistémica de las actividades comerciales dentro de una organización, con la finalidad de perfeccionar el desempeño en un periodo largo. También Ramírez (2020), indica que es la administración entre un conjunto de entidades entre productoras, almacenadoras y proveedoras en donde abunda la comunicación y los suministros, además involucra al trabajador, pues, es quién dispone y solicita abastecimiento, su participación también conlleva a que se tenga satisfecho al cliente interno de la empresa, pues garantiza su comodidad y seguridad de que no falten insumos (Baca et al, 2019).

H2: La gestión de compras y abastecimiento se asocia con la satisfacción del cliente interno en una clínica privada de Lima, año 2022.

1.2.2 Gestión de inventarios

Gómez et al. (2019), declara que es un elemento de suma importancia para la productividad de la empresa, es el motor de las organizaciones que permite la optimización de recursos financieros. Dichas actividades propias de la gestión de inventario corresponden a la manipulación de los productos para su adaptación a los requerimientos que son fijados por el abastecido, el cual abarca desde transporte interno, externo, reposición de existencias, stock de seguridad, gestión de documentos generados como consecuencia del movimiento de mercancías ((Navarro et al., 2017). Se ha demostrado que la gestión de inventarios guarda relación con la satisfacción del cliente interno y externo el cual se da debido a la percepción de los escenarios (Quispe, 2017).

H3: Existe relación significativa entre la gestión de inventarios, la satisfacción del cliente interno en una clínica privada de Lima, año 2022.

1.2.3 Gestión de distribución y almacenamiento

García (2018), señala que comprende accionares necesarios para mantener, custodiar y suministrar el producto requerido y en óptimas condiciones. Una gestión efectiva en los centros de distribución depende del conocimiento que los gestores tengan del tipo de estructura para el almacenamiento y evaluar el funcionamiento como: exactitud del

inventario, rotación, costo de almacenaje (Quispe, 2017). Aspectos que se deben considerar pues determinan la calidad de distribución, así no existirá dificultad al momento de la búsqueda de productos, lo cual mejorar en el despacho del producto rápido y en cantidades necesarias, afectando la satisfacción del cliente interno de manera positiva, pues le da opción a optimizar mejor el tiempo (G. Quispe & Ayaviri, 2016).

H4: Existe relación significativa entre la gestión de distribución y almacenamiento y la satisfacción del cliente interno en una clínica privada de Lima, año 2022.

1.3 Satisfacción del cliente interno

Baca & Torres (2019), consideran que se refiere a la emoción de sentirse bien al satisfacer una necesidad de un colaborador dentro de una organización. Al respecto Camacho et al., (2012), sostienen que la satisfacción del cliente interno es relevante para el camino de una empresa, en la relación con el cliente y la organización, en otras palabras, depende de la satisfacción interna el éxito para poder brindar satisfacción a los clientes externos. Por su parte Quispe & Ayaviri (2016), determinan que la satisfacción es el juicio que realiza el cliente interno respecto a la experiencia y en qué grado se ha cumplido las expectativas.

1.3.1 Significancia de la tarea

Yagchirema (2015), menciona que la significancia de tarea se refiere al interés o disposición al trabajo por parte del subordinado o trabajador de la empresa, además se relaciona con las necesidades vistas dentro de la empresa, y si estas suplen o son importantes para la ejecución de sus tareas. En tanto Zumaeta (2017), menciona que la significancia de la tarea es el nivel de importancia que tiene desarrollar sus actividades para el trabajador y la forma como lo realiza. Manosalvas et al., (2015), señala que dentro del contexto de la significancia de la tarea se resaltan aspectos como profesionalismo, sentido de pertenencia a la organización, responsabilidad ante el trabajo, aprecio al trabajo, entre otras características.

1.3.2 Reconocimiento personal

Según Baca & Torres (2019), es lo que esperan los trabajadores de parte de la empresa en reconocimiento a su desempeño. Por su parte Zumaeta (2017), señala que es algo intangible que se produce en el trabajador, lo cual permite influir en la calidad de servicio y la satisfacción del cliente. Al respecto Yagchirema (2015), considera que es la percepción basada en experiencias dentro del entorno empresarial realizadas con anterioridad, éstas son relativas respecto a cada trabajador.

1.3.3 Condición de trabajo

Según Jiménez & Jiménez (2016), es el ambiente social y físico para la comodidad de los colaboradores de una organización que conlleven a una buena ejecución de las tareas. Por su parte Zumaeta (2017), señala que es el ambiente físico, diseño, las condiciones del ambiente y lo que ello produzca en el trabajador. A su vez los autores Manosalvas et al., (2015), sostienen que se refiere el bienestar de los colaboradores en su entorno laboral, calidad de vida que perciben en el ambiente,

motivación entre los colaboradores que están en la misma empresa, los cuales determinan el desempeño del individuo y su compromiso con la organización.

1.3.4 Beneficio económico

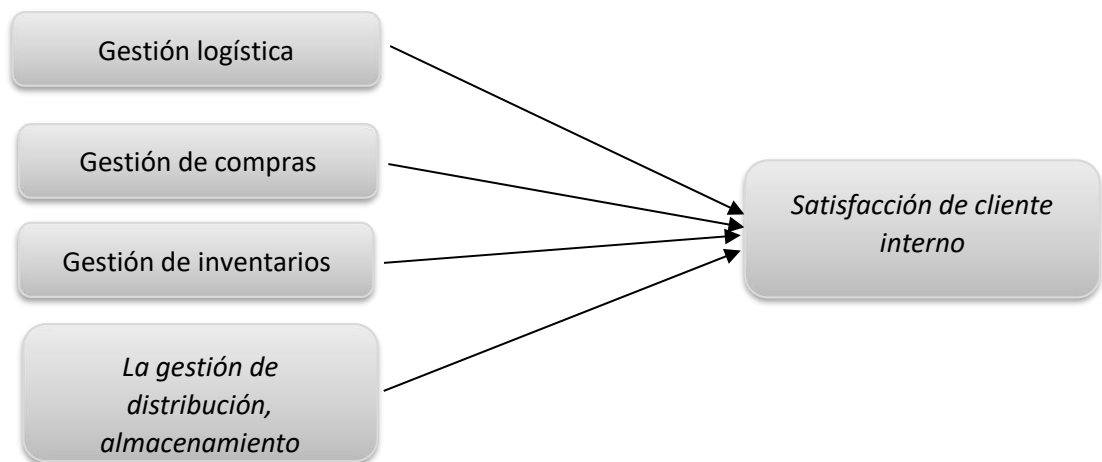
El beneficio económico es en referencia aquella remuneración esperada del cliente interno por los servicios brindados dentro de la institución para la cual trabaja (Zumaeta, 2017).

1.4 Elementos que conforman la satisfacción del cliente interno

Según Salvador (2008), son un conjunto de características del ambiente que impulsen la calidad, productividad de los trabajadores. Para Baca & Torres (2019), depende del estado sentimental de las personas para realizar actividades de adquisición de servicio o de funciones de servicio; también la percepción del cliente es la que influye dentro de la adquisición de productos que satisfagan al cliente. También Quispe & Ayaviri (2016) resalta que la lealtad y la confianza son elementos claves de la satisfacción del cliente. Sin embargo, Millones (2010) indica que los elementos son los niveles de satisfacción: insatisfacción y complacencia.

Figura 1

Modelo propuesto



2. Materiales y método

El presente artículo fue desarrollado bajo un tipo de investigación descriptiva y de nivel de correlación, pues sobre el análisis de la estadística descriptiva se mostraron atributos, características de la población de estudio, los cuales fueron recopilados a través de la muestra. Es así que Hernández et al, (2010) señalan que las investigaciones descriptivas guardan el fin de conocer un poco más sobre características de las personas que son el objeto de estudio. Cortes & Iglesias (2004) determinan que estos tipos de

estudios indagan en evidencia y ven el grado de asociaciones que existen en las variables de análisis. La investigación se ejecutó de forma cuantitativa. Domínguez (2007), menciona que se centra en recolectar, procesar y analizar datos numéricos sobre elementos determinados, bajo un diseño no experimental. (Agudelo et al., 2008) mencionan que no existe ninguna manipulación deliberada de las variables, se limita en observar el fenómeno tal y cómo se da. La población y muestra estuvo constituida por 85 clientes internos del área de Logística en la clínica privada de Lima.

Se utilizó la técnica de la encuesta, según López (2015) es una técnica para la investigación social que ha impactado en el ámbito estricto del estudio aplicado, que permite llenar de información relevante. Para el caso se usó la encuesta de manera virtual y el recojo de los datos respecto a la gestión logística y la satisfacción, para la cual se tomará en cuenta a los trabajadores del área de logística de la clínica.

Gestión logística se midió a través del cuestionario propuesto por Frisancho (2018) el cual hizo una adaptación de Mora (2012), la escala consta de 28 ítems, que son medidos con base en la escala de Likert de 5 puntos, nunca (1), y siempre (5), conformada por tres dimensiones las cuales son gestión de compras y abastecimiento, gestión de inventarios, gestión de distribución y almacenamiento, con un alfa de Cronbach de 0,958, lo que indica su confiabilidad de uso.

2.1 Instrumento

Sobre el cuestionario de satisfacción del cliente interno también fue propuesto por Frisancho (2018) pero bajo las ideas presentadas de Palma (2005). La escala consta de 24 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: total desacuerdo (1) y totalmente de acuerdo (5). La escala está conformada por 04 dimensiones las cuales son: significancia de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficio económico, con un alfa de Cronbach de 0,726 lo que indica su confiabilidad de estudio.

Posteriormente se recogieron los datos y se transportaron al office Excel, para una limpieza y facilidad de análisis, para proceder al estudio de la información obtenida mediante el programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). Para fines de la investigación, diseño y las escalas de medición de cada variable, el análisis de correlación se determinó mediante el resultado de la prueba de normalidad.

3. Resultados

3.1 Resultados descriptivos

En la tabla 1 se muestra la percepción del cliente interno de una clínica respecto a las dimensiones y variables, para gestión de compras y abastecimiento percibieron con un nivel medio con un 60%, para gestión de inventario con un grado medio con un 62%, la dimensión de gestión de distribución y almacenamiento con un índice medio con un 43%, para significación de la tarea percibieron con un nivel medio con un 62%, para condición de trabajo se sostuvo con un grado medio con un 74%, para reconocimiento personal y social respondieron con un índice medio con un 84%, para beneficio económico los colaboradores afirmaron con un nivel medio con un 60%, percibieron a la variable gestión logística con un nivel medio con un 38.8% y por último la satisfacción del cliente con un índice medio con un 45.9%.

Tabla 1*Datos sociodemográficos de una clínica privada en Lima*

		Recuento	%
Gestión de compras y abastecimiento	Bajo	5	5,9%
	Medio	51	60,0%
	Alto	29	34,1%
	Total	85	100,0%
Gestión de inventario	Bajo	23	27,1%
	Medio	53	62,4%
	Alto	9	10,6%
	Total	85	100,0%
Gestión de distribución y almacenamiento	Bajo	21	24,7%
	Medio	37	43,5%
	Alto	27	30,6%
	Total	85	100,0%
Significancia de la tarea	Bajo	20	23,5%
	Medio	53	62,4%
	Alto	12	14,1%
	Total	85	100,0%
Condición de trabajo	Bajo	8	9,4%
	Medio	63	74,1%
	Alto	14	16,5%
	Total	85	100,0%
Reconocimiento personal y/o social	Bajo	10	11,8%
	Medio	72	84,7%
	Alto	3	3,5%
	Total	85	100,0%
Beneficio económico	Bajo	21	24,7%
	Medio	51	60,0%
	Alto	13	15,3%
	Total	85	100,0%
Gestión logística	Bajo	24	28,2%
	Medio	33	38,8%
	Alto	28	31,8%
	Total	85	100,0%
Satisfacción del cliente	Bajo	21	24,7%
	Medio	39	45,9%

	Alto	25	29,4%
	Total	85	100,0%

3.2 Resultados inferenciales

Se visualiza en la tabla 2 la prueba de normalidad calculada con el Kolmogórov-Smirnov por contar con una muestra mayor a 50 datos, se evidencia que todos los elementos tienen un p valor $0.000 < 0.05$, por lo tanto, se demuestra que se tiene una distribución no normal, siendo el estadígrafo a usar es el Rho de Spearman.

Tabla 2
Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de compras y abastecimiento	0,346	85	0,000
Gestión de inventario	0,336	85	0,000
Gestión de distribución y almacenamiento	0,222	85	0,000
Significación de la tarea	0,324	85	0,000
Condición de trabajo	0,389	85	0,000
Reconocimiento personal y/o social	0,466	85	0,000
Beneficio económico	0,310	85	0,000
Gestión logística	0,212	85	0,000
Satisfacción del cliente	0,228	85	0,000

3.2.1 Resultados sobre la correlación de las variables de estudio.

En la tabla 3 se muestra el análisis correlacional entre la variable gestión logística y la satisfacción del cliente en los clientes internos de una clínica privada de Lima, en el cual se evidencia un p valor = $0.040 < 0.05$ y un Rho de Spearman = 0.214, por lo tanto, de acuerdo a la regla de decisión se determina que existe una relación directa y baja entre las variables de estudio, aceptando la hipótesis alterna de la investigación.

Tabla 3
Prueba de hipótesis entre la gestión logística y la satisfacción del cliente

			Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Gestión logística	Coefficiente de correlación	0,214
		Sig. (bilateral)	0,040
		N	85

En la tabla 4 se observa el análisis correlacional entre la gestión de compras, abastecimiento y la satisfacción del cliente, en el cual se muestra un p valor = 0.003 y Rho de Spearman = 0.315, por tanto, de acuerdo a la regla de decisión se determina que existe relación directa entre los elementos, aceptando la hipótesis alterna del estudio.

Tabla 4

Prueba de hipótesis entre la gestión de compras y abastecimiento y la satisfacción del cliente

			Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Gestión de compras y abastecimiento	Coeficiente de correlación	,315**
		Sig. (bilateral)	0,003
		N	85

En la tabla 5 se muestra el análisis correlacional entre la dimensión gestión de inventario y la satisfacción del cliente, en el cual se evidencia un p valor = 0.037 < 0.05 y un Rho de Spearman de 0,252, por lo tanto, de acuerdo a la regla de decisión se determina que existe relación entre los índices, aceptando la hipótesis alterna del estudio.

Tabla 5

Prueba de hipótesis entre la gestión de inventarios y la satisfacción del cliente

			Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Gestión de inventario	Coeficiente de correlación	0,252
		Sig. (bilateral)	0,037
		N	85

Se observa en la tabla 6 el análisis correlacional entre la dimensión gestión de distribución y almacenamiento y la satisfacción del cliente en el cual se muestra un p valor = 0.008 < 0.05 y un Rho de Spearman de 0,482, por lo tanto, de acuerdo a la regla de decisión se puede afirmar que existe relación entre los elementos de estudio, aceptando la hipótesis alterna del estudio.

Tabla 6

Prueba de hipótesis entre la gestión de distribución y almacenamiento con la satisfacción del cliente.

			Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Gestión de distribución y almacenamiento	Coeficiente de correlación	0,482
		Sig. (bilateral)	0,008
		N	85

4. Discusión de los resultados

Se demostró la relación entre gestión logística y la satisfacción del cliente interno resultado que demostró que en la clínica privada ambas variables tienen un efecto si una de ellas tiene una variación o una mala gestión, así también existen investigaciones que respaldan el resultado como Zegarra (2018), quien llegó a la conclusión de que existe relación directa y significativa entre la gestión logística y la satisfacción del usuario interno. Otra de las investigaciones es la realizada por Carranza (2016), quien en su investigación determinó que existe relación entre gestión logística y satisfacción del cliente interno. Al igual Cuba (2018) y Mancilla (2017) determinaron la relación de ambas variables, resaltando que para toda organización es necesario llevar una gestión de inventarios correcta tanto que pueda suministrar de manera eficiente a la empresa, esta relación se comparte con los clientes internos, pues son ellos quienes perciben en primer lugar el desarrollo de la gestión y son quienes requieren la asistencia necesaria para tener los insumos que se utilizan en las cantidades correctas y tiempo adecuado.

La gestión de compras, abastecimiento y la satisfacción del cliente, de acuerdo a la regla de decisión se determina que existe relación directa entre los elementos, a su vez autores como García (2006) considera que el concepto va más allá de investigar los inventarios y almacenamiento entre proveedor y productor, si no que abarca todo el proceso desde los productores hasta el producto final en la distribución. En tanto Wei et al., (2021) sostiene que es la planificación sistémica de las actividades comerciales dentro de una organización, con la finalidad de perfeccionar el desempeño en un periodo largo. También Ramírez (Ramírez, 2020) menciona que dentro de su investigación se relaciona, mostrando una asociación alta entre la gestión de compras y la satisfacción del cliente, lo mismo que Frisancho (2018) que demostró que entre las variables gestión de compras y satisfacción del cliente existe una relación.

Por otro lado, tenemos el análisis correlacional entre la dimensión gestión de inventario y la satisfacción del cliente, de acuerdo a la regla de decisión se determina que existe relación entre los índices, aceptando la hipótesis alterna del estudio, donde si la gestión de inventarios es mala la satisfacción del cliente interno también lo será. Duran (2012) declara que es un elemento de suma importancia para la productividad de la empresa, es el motor de las organizaciones que permite la optimización de recursos financieros. Dichas actividades propias de la gestión de inventario corresponden a la manipulación de los productos para su adaptación a los requerimientos que son fijados por el abastecido, el cual abarca desde transporte interno, externo, reposición de existencias, stock de seguridad, gestión de documentos generados como consecuencia del movimiento de mercancías. Además, en estudios como el de Andino (2006); SalasNavarro et al (2017), se muestra la relación entre las variables.

Por último, el análisis correlacional entre la dimensión gestión de distribución, almacenamiento y la satisfacción del cliente muestra, de acuerdo a la regla de decisión que existe relación entre los elementos de estudio, aceptando la hipótesis alterna del estudio. Donde se menciona que a mayor o mejor gestión de distribución y almacenamiento mejor satisfacción del cliente interno de la clínica privada de Lima. (Andino, 2006) menciona que la gestión de distribución y almacenamiento comprende accionares necesarios para mantener, custodiar y suministrar el producto requerido y en óptimas condiciones. Una gestión efectiva en los centros de distribución depende del conocimiento que los gestores tengan del tipo de estructura para el almacenamiento y

la evaluación del funcionamiento como: exactitud del inventario, rotación, costo de almacenaje, manteniendo estrecha relación con el personal o cliente interno. Estudios como el de (Gregorio & Posada, 2011) encontraron una relación significativa baja con un Rho de Spearman de 0.253, además del estudio de García (2018) quien mencionó que el porcentaje de incidencia de la gestión de distribución y almacenamiento en la satisfacción del cliente interno es de 65% en su estudio.

5. Conclusiones

Se concluye mencionando que existe relación entre la gestión logística y la satisfacción del cliente interno de la clínica privada de Lima, siendo la correlación directa positiva y media, donde se ha manifestado que una adecuada gestión logística dentro de la clínica genera una significación de la tarea, lo que incrementa la satisfacción del cliente interno, gracias a la facilidad de trabajo y acceso a las herramientas que pueden tener. La gestión logística en la clínica privada fomentará una satisfacción del cliente interno, y es que los trabajadores del área de logística podrán manejar de forma correcta sus responsabilidades, existiendo una gestión logística correcta los clientes internos de esta área se mantendrán más satisfechos.

También se encontró que existe relación significativa y directa entre la gestión de compras y abastecimiento y la satisfacción del cliente interno. Y esto ocurre en consecuencia de una correcta gestión de inventario, la cual influye en la condición de cómo se realiza el trabajo. Sin duda la gestión de compras es primordial, ya que abastece a la clínica con lo necesario, al tener todo controlado los trabajadores o clientes internos estarán más satisfechos pues podrán abastecer a las otras áreas de lo necesario.

Se demostró la existencia de relación entre la gestión de inventarios y la satisfacción del cliente interno, lo que demuestra que en la clínica privada un buen trabajo cooperativo es necesario para poder desarrollar una gestión de inventarios adecuada, además fomentará el mejor uso de los productos e insumos necesarios, evitando que existan problemas como vencimientos, lo que ayudará también a mantener satisfecho al cliente interno pues las actividades se desarrollarán de manera buena y cuidadosa.

Por último, se encontró relación directa y significativa entre la gestión de distribución y almacenamiento y la satisfacción del cliente interno. Lo que permite aseverar que una adecuada gestión de distribución y almacenamiento genera una adecuada gestión logística, favoreciendo de esta manera la satisfacción del cliente interno en la clínica privada de Lima.

Referencias

- Agudelo, G., Aignerren, M., & Ruiz Restrepo, J. (2010). Experimental y no-experimental. *La Sociología En Sus Escenarios*, (18). Recuperado a partir de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/ceo/article/view/6545>
- Martín-Andino, R. (2006). Gestión de inventarios y compras. *Recuperado de: http://api.eoi.es/api_v1_dev.php/fedora/asset/eoi, 45152.*
- Baca, R., & Torres, D. (2019a). *La gestión logística y su incidencia en la satisfacción del cliente interno de la empresa Villa Bellavista S.A.C., ciudad de Tarapoto, año 2017.*
- Camacho, H., Gómez, K. L., & Monroy, C. A. (2012). Importancia de la cadena de suministros en las organizaciones. In *Tenth LACCEI Lat. Am. Caribe.*

Conf.(LACCEI'2012).

- Carranza Yzaguirre, J. F. (2016). Nivel de satisfacción del cliente interno respecto a la gestión logística de una empresa de la ciudad de Cajamarca, año 2015.
- Cortés, M. E., & Iglesias León, M. (2004). Generalidades sobre Metodología de la Investigación. Universidad Autónoma del Carmen.
- Cuba Rodríguez, A. L. (2019). La gestión logística y su influencia en nivel de satisfacción del usuario interno de integra médica Perú SAC Lima, 2018.
- Duran, Y. (2012). Administración del inventario: elemento clave para la optimización de las utilidades en las empresas. *Visión Gerencial*, 0(1), 55–78.
- Frisancho. (2018). *Gestión logística y satisfacción del cliente interno en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - 2017*. 1, 1–98.
- García, F. (2006). Gestión De Cadena De Suministros Enfoque De Integración Global de Procesos. *Visión Gerencial*.
- García, J. (2018). Gestión de la Cadena de Suministro: Análisis del uso de las TIC y su impacto en la eficiencia. In *Tesis doctoral*.
- Gomez, J. (2011). La gestión logística y comercial. *Gestión Logística y Comercial*, 8–27.
- Gómez, R. A., Zuluaga-Mazo, A., Ceballos, N. P., & Palacio, D. (2019a). Supply Chain Management and productivity in the literature scientific. *I+D Revista de Investigaciones*, 14(2), 34–45.
- Gómez, R. A., Zuluaga-Mazo, A., Ceballos, N. P., & Palacio, D. (2019b). Supply Chain Management and productivity in the literature scientific. *I+D Revista de Investigaciones*, 14(2), 34–45.
- Gregorio, J., & Posada, A. (2011). Aspectos a considerar para una buena gestión en los almacenes de las empresas (Centros de Distribución, cedis). *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 16(30), 83–96.
<https://doi.org/10.46631/jefas.2011.v16n30.05>
- Hernandez, Roberto;Fernandez, Carlos; Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta edi). Mc Graw Hill Education.
- Jiménez, D., & Jiménez, E. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. *Revista Ciencia UNEMI [revista en Internet]* 2016 [acceso 3 enero de2018]; 9(18): [26-34]. *Clima Laboral*, 9(1), 26–34.
- Junior Baca Grandez Diego Torres Rengifo, R., & Adm Mg Julio Cesar Cappillo Torres, L. (2019). Universidad nacional de san martín-Tarapoto facultad de ciencias económicas escuela profesional de administración.
- Mancilla. (2017). *La satisfacción de los clientes internos en la gestión de la cadena logística de la pollería Tradición en la ciudad de Tacna-2016*. 181.
- Manosalvas, C. A., Manosalvas, L. O., & Nieves, J. (2015a). Organization climate and job satisfaction: a rigorous quantitative analysis of their relationship. *AD-Minister*, 26, 5–15. <https://doi.org/10.17230/ad-minister.26.1>
- Manosalvas, C. A., Manosalvas, L. O., & Nieves, J. (2015b). Organization climate and job satisfaction: a rigorous quantitative analysis of their relationship. *AD-Minister*, 26, 5–15. <https://doi.org/10.17230/ad-minister.26.1>
- Millones, P. (2010a). Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado. In *Repositorio Institucional PIRHUA*.
- Millones, P. (2010b). Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado. In *Repositorio Institucional PIRHUA*.
- Mora, L. (2016). Gestión logística integral. In *Jornal of Chemical Information and Modeling*.
- Pedro Lopez, S. F. (2015). metodología de la investigación social cuantitativa. *Éxito*, 58–62. <https://doi.org/10.2307/j.ctt1v2xt4b.8>

- Quispe, G., & Ayaviri, V. (2016a). Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 168–188.
- Quispe, G., & Ayaviri, V. (2016b). Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 168–188.
- Quispe, Y. (2017). Cadena de Suministros y la calidad de Servicio de la empresa Barret & BUR S.A.C Periodo 2015 al 2016 Nuevo Chimbote. In *Normas Tributarias*.
- Ramírez, C. (2020). Evolución de la gestión de la cadena de suministro y la logística, desde una visión tecnológica y sostenible. *Reto*, 8(1), 22–31. <https://doi.org/10.23850/reto.v8i1.2863>
- Salas-Navarro, K., Manguel-Mejía, H., & Acevedo-Chedid, J. (2017). Inventory Management Methodology to determine the levels of integration and collaboration in supply chain. *Ingeniare*, 25(2), 326–337. <https://doi.org/10.4067/S071833052017000200326>
- Salvador, Y. (2008). La satisfacción del cliente interno base primordial para el desarrollo empresarial. *Ciencias Holguín*, XIV(3), 1–7.
- Schultz, F. C., Everding, S., & Pies, I. (2021). Circular supply chain governance: A qualitative-empirical study of the European polyurethane industry to facilitate functional circular supply chain management. *Journal of Cleaner Production*, 317, 128445. <https://doi.org/10.1016/J.JCLEPRO.2021.128445>
- Wei, X., Prybutok, V., & Sauser, B. (2021). Review of supply chain management within project management. *Project Leadership and Society*, 2, 100013. <https://doi.org/10.1016/J.PLAS.2021.100013>
- Yagchirema, A. K. (2015a). La Logística y la satisfacción del cliente en la empresa Reparti S.A. en la ciudad de Ambato. In *Universidad Técnica de Ambato*.
- Yagchirema, A. K. (2015b). La Logística y la satisfacción del cliente en la empresa Reparti S.A. en la ciudad de Ambato. In *Universidad Técnica de Ambato*.
- Yanetsys Sarduy Dominguez. (2007). el análisis de información y las investigaciones cuantitativa y cualitativa. In *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas* (Vol. 25, Issue 3, p. 1).
- Zegarra. (2018). *Gestión logística y satisfacción del cliente interno en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - 2017*. (Vol. 1).
- Zumaeta, P. A. (2017). *Diagnóstico de satisfacción de los clientes internos de una empresa de lácteos evaluando la calidad de servicio*.