



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN LOGÍSTICA Y SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE
SEGURIDAD DE LA EMPRESA GRUPO VICMER SECURITY - 2022

Línea de investigación:

Desarrollo empresarial

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración con
mención en Administración de Empresas

Autora:

Flores Mendoza, Sigrid Marilu

Asesor:

Montero Chepe, Jorge Enrique
(ORCID: 0000-0001-6810-4031)

Jurado:

Oncevay Espinoza, Feliciano
Calderon Carhuaz, Ruben Nilton
Ghiglino Salazar, Giannina

Lima - Perú

2023



Reporte de Análisis de Similitud

Archivo:	2A_FLORES_MENDOZA_SIGRIDMARILU_TITULOPROFESIONAL_2022.docx
Fecha del Análisis:	21/03/2023
Operador del Programa Informático:	GABRIEL ISAAC ENRIQUEZ QUEREVALU
Correo del Operador del Programa Informático:	genriquez@unfv.edu.pe
Porcentaje:	28 %
Asesor:	JORGE ENRIQUE MONTERO CHEPE
Título:	GESTIÓN LOGÍSTICA Y SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA GRUPO VICMER SECURITY - 2022
Enlace:	https://secure.arkund.com/old/view/154375409-817357-157377#FdJBihwxEETRu/RamFakpJLmKmYWZrBNLzybWRrf3a+gE4rOX1nxU/r7+PP1ePven8/Wn11FIRpqqqUutdVpveM6ruM6ruM6pmM6pmOCCSaYYIKJWcEFF0xhCIOYwhSmMIUpTJk1MAMzMAMzMAMzMAMzbsasiZu4iZmYiZmYqb/0lt7SW3pLb+kt76+77/0Lc2Eu37lwF+bCXJteXve9zMefuAHfqDHyAM5q7HO867RYjuxnfSptGwi2S1MwzB1WtiFXdiFXdiFXdiFXdiFXSaOYViFTdiETdiETdb9P55N2IRN2OTCMQqibP37B2GQA2ERFjIGHCPOaUWixIZvGcolKErIApQL4MvK

Jefe de la Oficina de Grados y Gestión del Egresado:



Firma

TITO HEBER JAIME BARRETO



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN LOGÍSTICA Y SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE SEGURIDAD
DE LA EMPRESA GRUPO VICMER SECURITY - 2022

Línea de Investigación: Desarrollo Empresarial

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración con mención en
Administración de Empresas

Autora:

Flores Mendoza, Sigrid Marilu

Asesor:

Montero Chepe, Jorge Enrique

ORCID: 0000-0001-6810-4031

Jurado:

Oncevay Espinoza, Feliciano

Calderon Carhuaz, Ruben Nilton

Ghiglino Salazar, Giannina

Lima – Perú

2023

Índice:

Carátula.....	1
Índice	2
Resumen.....	4
Abstract (keys Words)	5
I. Introducción	6
1.1.Descripción y formulación del problema.....	6
1.2. Antecedentes	9
1.3. Objetivos	12
1.4. Justificación	13
II. Marco Teórico:.....	15
2.1 Bases teóricas sobre el tema de investigación.....	15
2.1.1 <i>Gestión logística: Concepto</i>	15
2.1.1.1 Principios de la gestión logística.....	16
2.1.1.2 Funciones de la gestión logística.....	17
2.1.1.3 Procesos importantes en la gestión logística.....	20
2.1.1.4 Dimensiones de la gestión logística	20
2.1.1.5 Indicadores logísticos.....	21
2.1.1.6 Importancia de los indicadores logísticos.	22
2.1.1.7 Teoría de las restricciones o cuello de botella de Eliyahu M. Goldratt.....	23
2.1.2 <i>Satisfacción del personal: Concepto</i>	23
2.1.2.1 Dimensiones de la satisfacción laboral.	24
2.1.2.2 Teorías relacionadas con satisfacción laboral.	25
2.1.3 <i>Relación entre gestión de logística y satisfacción del personal</i>	26
2.1.4 <i>Base legal – Ley de seguridad en el trabajo</i>	27
2.1.5 <i>Estado del Arte:</i>	27
III. Método	30
3.1 Tipo de investigación	30
3.2 Ámbito temporal y espacial	30
3.3 Variables	30
3.3.1 <i>Variable 1. - Gestión logística</i>	30
3.3.2 <i>Variable 2: - Satisfacción laboral</i>	30
3.3.3 <i>Operacionalización de variables</i>	31

3.4	Población y muestra.....	32
3.5	Instrumentos:.....	32
3.6	Procedimientos:.....	33
3.7	Análisis de datos	33
3.8	Consideraciones éticas.....	33
IV.	Resultados.....	34
4.1	Análisis de resultados	34
4.2	Contrastación de hipótesis	42
4.2.1	<i>Contrastación de Hipótesis General</i>	42
4.2.2	<i>Contrastación de Hipótesis Específicas 1</i>	43
4.2.3	<i>Contrastación de Hipótesis Específicas 2</i>	44
4.2.4	<i>Contrastación de Hipótesis Específicas 3</i>	45
V.	Discusión de resultados.....	46
VI.	Conclusiones	47
VII.	Recomendaciones	49
VIII.	Referencias.....	50
Anexos	54

Resumen

Se investigó mediante un diseño descriptivo correlacional la relación entre la gestión logística y satisfacción en los trabajadores de la empresa de seguridad Grupo Vicmer de Lima Perú. El objetivo general fue determinar la relación que existe entre la gestión logística y la satisfacción en los agentes de vigilancia particular de la empresa. El tipo de investigación es básica, enfoque cuantitativo, nivel relacional, diseño transversal. La muestra estuvo compuesta por todos los agentes de vigilancia particular de la empresa en el Distrito de Lima, siendo 82 la muestra. Los instrumentos que se utilizaron fue un cuestionario ya validado. Los resultados confirman que existe relación significativa entre ambas variables, con una correlación positiva alta, con un pvalor, $\text{sig}=0.000 < 0.05$. Lo cual hace altamente significativa la prueba, se concluye que si existe una relación significativa entre gestión logística y satisfacción de los trabajadores de la empresa del Grupo Vicmer Security de Lima.

Palabras clave: abastecimiento, gestión logística, distribución, motivación, satisfacción.

Abstract (keys Words)

The relationship between logistics management and satisfaction in the workers of the Grupo Vicmer security company in Lima, Peru, was investigated using a descriptive correlational design. The general objective was to determine the relationship that exists between logistics management and satisfaction in the company's private surveillance agents. The type of research is basic, quantitative approach, relational level, cross-sectional design. The sample was made up of all the private surveillance agents of the company in the District of Lima, with 82 being the sample. The instruments used were an already validated questionnaire. The results confirm that there is a significant relationship between both variables, with a high positive connection, with a pvalue, $\text{sig}=0.000 < 0.05$. Which makes the test highly significant, it is concluded that there is a significant relationship between logistics management and satisfaction of the workers of the company of the Vicmer Security Group of Lima.

Key words: supply, logistics management, distribution, motivation, satisfaction.

I. Introducción

El presente trabajo de investigación trata sobre la gestión logística y satisfacción de los trabajadores de la empresa de seguridad Grupo Vicmer de Lima Perú. Consta de siete capítulos.

El primer capítulo se explica la realidad problemática, los antecedentes, objetivos, justificación y la hipótesis planteada para esta investigación. En el segundo capítulo se desarrolla el marco teórico de las variables gestión logística y satisfacción laboral. En el tercer capítulo se da a conocer el método de estudio, mencionando el tipo de investigación, el ámbito terminal y espacial, la matriz de operacionalización, la población y muestra, así como los procedimientos y análisis de datos. Para el cuarto capítulo se muestra el análisis de resultados y la contrastación de hipótesis, y ya para finalizar como últimos capítulos se presenta la discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.

1.1 Descripción y formulación del problema:

En varios lugares del mundo como en Europa, se ha observado que algunos colaboradores de varias empresas que pertenecen a diversos rubros carecen de una buena gestión logística en la entrega de materiales y uniformes. Parada (2000) afirma que la logística es una herramienta integral de una organización y se deben realizar estudios e investigaciones para mejorar dichos sistemas y lograr una mayor diferenciación hacia los clientes. También otros autores mencionan que “la logística ve cada vez más una mayor implicación organizativa como un factor clave para mejorar la rentabilidad empresarial” (Ferié et al., 2009). Podemos afirmar que la gestión de logística toma importancia en el mercado nacional e internacional de bienes y servicios.

Y si vamos observando que en América Latina los trabajadores sienten que las empresas realizan una inadecuada gestión en la logística generando insatisfacción, mal desempeño y poca identidad cultural con la organización. Claro ejemplo es el siguiente en logística, existen

falencias como mal estado del material, preparación incompleta de pedidos y dificultades para integrar rutas según la capacidad de los vehículos; cuando se habla de planificación de respuesta al cliente, significa. (Gaona, 2018).

En la investigación que realizó Gaona, podemos identificar que si no se realiza la administración de los procedimientos de la gestión de logística podría resultar en las organizaciones muchas falencias por consiguiente los trabajadores se verán afectados en su labor causando insatisfacción.

Se observa que, en el Perú, país donde se realizará esta investigación, concretamente en Lima también ocurre que existen empresas como en el rubro de la seguridad que contratan a los trabajadores masivamente , pero no cuentan con un inventario en su almacén, siendo esto un bajo control de la gestión logística en la distribución y entrega de uniforme, por consiguiente, al no tener la indumentaria completa y en buen estado, los trabajadores se sienten insatisfechos y optan por buscar otros centros de trabajo. Zúñiga (2018) en Lima estudió acerca de la gestión logística y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A Ate, y resultó que existe relación entre sus variables de estudio como la gestión logística y la calidad de servicios en los colaboradores. También Dueñas (2018) Lima estudió gestión logística y la toma de decisiones en la gestión de compras en la industria Kosmoplast Sac y resultó. La Gestión logística tuvo una relación significativa con la toma de decisiones y la Gestión de Compras en La Industria Kosmoplast SAC.

En este trabajo de investigación se ha mostrado como problema de estudio que en la institución de seguridad Grupo Vicmer Security de Lima, los colaboradores no cuentan con una buena gestión logística en la distribución de uniformes, indumentaria, para brindar el servicio a los clientes. Es decir, dicha empresa no se entregan la indumentaria completa, cabe

precisar que los servicios de seguridad se tienen que utilizar uniformes indicados para cumplir con determinada función.

Hay muchas razones diferentes para esta situación problemática observada, pero se identificaron las siguientes para este estudio: Falta de conocimiento de los jefes de área en la distribución de uniformes. Si este problema identificado en este estudio continuará de esta manera, esto podría pasarle a la empresa y a los trabajadores insatisfechos por no contar con indumentaria completa de uniformes, eso traería incumplimientos de sus funciones, y aumentaría la inseguridad y delincuencia.

Si los empleados carecen de buenas habilidades de gestión logística, se recomienda organizar capacitación en gestión logística para gerentes y supervisores.

Por ello, el propósito de este estudio es analizar la relación entre la gestión logística y la satisfacción de los empleados en Grupo Vimmer Security.

Formulación del problema:

Las consideraciones anteriores nos llevan a plantearnos la siguiente pregunta:

Problema General:

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión logística y la satisfacción en los agentes de vigilancia particular de la empresa Grupo Vicmer Security de Lima?

Problemas específicos:

1. ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión logística y la actitud en los agentes de vigilancia particular de la empresa Grupo Vicmer Security?

2. ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión logística y la motivación en los agentes de vigilancia particular de la empresa Grupo Vicmer Security?

3. ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión logística y los sentimientos en los agentes de vigilancia particular de la empresa Grupo Vicmer Security?

1.2 Antecedentes

1.2.1) Antecedentes Nacionales:

Rojas y Llamoga (2021) en su estudio en Lima acerca de la gestión logística titulado “La gestión logística y la satisfacción del cliente interno en la empresa Sociedad Agrícola Arona S.A. Cañete 2021 Sac” trabajó con 40 trabajadores. Su objetivo general fue determinar la relación entre la gestión logística y la satisfacción del cliente interno. El diseño que empleó fue descriptivo correlacional y no experimental. Se utilizaron como instrumentos al cuestionario. Y encontró que sí existe una relación entre las variables lo que se demuestra relación positiva altamente significativa con un valor de 0,723.

Segura (2019) estudió la satisfacción laboral de Huancayo en una investigación llamada Clima Laboral y Satisfacción laboral en Obreros de una mina subterránea Jauja, en la que trabajó con personas de 51 obreros, tuvo como objetivo general determinar qué relación existe entre el Clima Laboral y la Satisfacción Laboral en los obreros de una mina subterránea-Jauja, su diseño fue descriptivo correlacional y los instrumentos aplicados fueron cuestionarios cuyos resultados fueron que sí existe una relación significativa y moderada entre el Clima Laboral y la Satisfacción Laboral en los obreros de una mina subterránea.

Arela (2018) realizó un estudio de tesis en relación a la gestión logística en Lima llamado la gestión logística y su relación en la planeación de ventas de la Empresa Sodimac S.A., independencia - 2018”. Las personas que conformaron este estudio fueron 98 asesores de venta. El objetivo de la investigación fue determinar la relación existente entre la gestión logística y en la planeación de ventas de la empresa Sodimac S.A. El diseño utilizado fue

descriptivo correlacional no experimental. Se emplearon los instrumentos el cuestionario. Y cuyos resultados fueron que la gestión logística se relaciona con planeación de ventas, obteniendo un coeficiente de correlación 0.951.

Dueñas (2018) en su estudio en Lima acerca de la gestión logística titulado gestión logística y la toma de decisiones en la gestión de compras en la Industria Kosmoplast Sac trabajó con 50 trabajadores. Su objetivo general fue determinar la interacción entre la gestión logística, la toma de decisiones y la gestión de compras en la Industria Kosmoplast SAC. El diseño que empleó fue descriptivo correlacional y no experimental. Se utilizaron como instrumentos al cuestionario. Y encontró que la Gestión logística tuvo una relación significativa con la toma de decisiones y la Gestión de Compras en La Industria Kosmoplast SAC.

Zúñiga (2018) en su estudio en Lima acerca de la gestión logística titulado: La gestión logística y la calidad de servicios en los colaboradores de la empresa Transa S.A - Ate 2018; trabajó con personas de 60 colaboradores. Su objetivo general fue describir la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio. El diseño que empleó fue descriptiva correlacional no experimental. Se utilizaron como instrumentos al cuestionario. Y encontró que existe una relación positiva alta 0.937 entre la gestión logística y la calidad de servicios en los colaboradores de la empresa Transa S.A – Ate 2018

1.2.2) Antecedentes internacionales

Figuroa (2018). En su estudio en Ecuador acerca de la gestión logística titulado “Propuesta de un modelo de gestión logística para mejorar el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Alimentos El Sabor Cía. Ltda”. Tuvo como objetivo general proponer un modelo de gestión de procesos logísticos que incida favorablemente en la satisfacción del cliente de la compañía Alimentos. El enfoque es cuantitativo, tipo descriptivo y analítico. La población fue de 44 funcionarios de la empresa con una muestra la misma población. La técnica utilizada la

encuesta, instrumento el cuestionario. Tuvo como resultado que, los clientes poseen percepciones sobre la calidad de los productos de la empresa, esta debe mejorar los controles de calidad en cada fase de la producción, asimismo, investigar en el mercado los precios para su evaluación en relación a la competitividad, realizada estos correctivos se alcanzará mayor satisfacción en los clientes.

Laborde y Parody (2018) en su estudio en Colombia acerca de la satisfacción del cliente titulado “Propuesta de mejora en procesos logísticos de las CADENAS MCDONALD’S Y SUBWAY - Santa Marta para maximizar la Satisfacción del Cliente”. Tuvo como objetivo proponer mejora de las prácticas de los procesos logísticos de las cadenas MCDONALDS Y SUBWAY Santa Marta para maximizar la satisfacción del cliente, Su investigación fue enfoque cualitativo, tipo de campo documental-bibliográfica. La población y muestra documentos de las cadenas mencionadas. Técnica la encuesta, el instrumento utilizado el cuestionario. Se concluyó que, la gestión logística en McDonald como Subway son fundamentales para la satisfacción al cliente, es necesario organizar el transporte, porque, distribuyen alimentos mediante "Delivery", por lo que demandan de transporte apropiado al tipo de comida.

Martínez (2017) en su estudio en Colombia acerca de la gestión logística titulado Gestión Logística en Pymes del sector de operadores de carga del Departamento Atlántico, trabajó con personas de 25 directivos y 25 coordinadores operativos del sector. Su objetivo general fue analizar la gestión logística en las PYME del sector de operadores de carga del departamento del Atlántico. El diseño que empleó fue no experimental descriptivo correlacional. Se utilizaron como instrumentos a un cuestionario. Y encontró en este tipo de empresa existe un alto nivel de eficiencia en lo que respecta al desempeño logístico.

Sánchez & Rebeca (2017) en su estudio en Chile acerca de la satisfacción laboral titulado “Nivel de Satisfacción Laboral en frutícola Olmue SPA, Chillan”. Trabajó con

personas de 113 trabajadores. Su objetivo general fue determinar el nivel de satisfacción laboral de la empresa. El diseño que empleó fue descriptivo básico. Se utilizaron como instrumento a el cuestionario. Y encontró que existe un grado medianamente alto de satisfacción laboral en la empresa, la que corresponde a 76%. Este resultado permite a la empresa conocer la expectativa y percepción que tienen los empleados respecto a la satisfacción a fin de que los aspectos que se encuentren débiles puedan ser mejorados.

Illescas (2015) realizó un estudio sobre la satisfacción laboral en Ecuador llamado Satisfacción laboral y productividad en los agentes de Policía Judicial del Distrito Metropolitano de Quito. Las personas que conformaron el estudio fueron 75 funcionarios. Objetivo de la investigación fue determinar si la satisfacción laboral es factor fundamental para el logro de los objetivos de la organización y factor influyente en la productividad de los agentes que realizan delegaciones fiscales y diligencias investigativas en la Policía Judicial del Distrito Metropolitano de Quito. El diseño utilizado fue no experimental, descriptivo y correlacional. Se emplearon los instrumentos las encuestas. Y cuyos resultados fueron el nivel de satisfacción laboral en los agentes de PJ es bastante aceptable y se encuentran de acuerdo con el liderazgo ejercido por sus superiores jerárquicos.

1.3 Objetivos

- Objetivo General:

Determinar la relación que existe entre la gestión logística y la satisfacción en los agentes de vigilancia particular de la empresa Grupo Vicmer Security de Lima.

- Objetivos Específicos:

1. Identificar la relación que existe entre la gestión logística y la actitud en los agentes de vigilancia particular de la empresa Grupo Vicmer Security.

2. Definir la relación que existe entre la gestión logística y la motivación en los agentes de vigilancia particular de la empresa Grupo Vicmer Security.

3. Determinar la relación que existe entre la gestión logística y los sentimientos en los agentes de vigilancia particular de la empresa Grupo Vicmer Security.

1.4 Justificación:

Este estudio cuenta con una justificación teórica porque resume el aporte teórico de los autores más importantes que hacen referencia a las variables en estudio. Así mismo tiene una justificación práctica en la medida que colabora con la prevención de este problema actual. De igual manera presenta una justificación económica puesto que colabora con el ahorro o evita gastos económicos a los trabajadores que se pueden ver envueltos en situaciones de despido o renuncia. Evita gastos administrativos por parte de la empresa. Igualmente presenta una justificación social en razón que se está trabajando con personas que se encuentran envueltas en una problemática social. Este trabajo sí cuenta con una justificación metodológica porque se está utilizando un instrumento creado en esta investigación. Además de una justificación investigativa pues los resultados darán pie a que se continúen los estudios en este campo y quizá se puedan estudiar otras variables que acá no se han considerado y con otros grupos de personas.

1.5 Hipótesis:

Hipótesis general.

Existe una relación significativa entre la gestión logística y la satisfacción en los agentes de vigilancia particular de la empresa Grupo Vicmer Security de Lima.

Hipótesis Específicas.

1. Existe una relación significativa entre la gestión logística y la actitud en los agentes de vigilancia particular de la empresa Grupo Vicmer Security.
2. Existe la relación significativa entre la gestión logística y la motivación en los agentes de vigilancia particular de la empresa Grupo Vicmer Security.
3. Existe la relación significativa entre la gestión logística y los sentimientos en los agentes de vigilancia particular de la empresa Grupo Vicmer Security.

II. Marco Teórico:

2.1 Bases teóricas sobre el tema de investigación

2.1.1 *Gestión logística: Concepto*

Existen diferentes conceptos en logística, por ejemplo:

Gómez (como se citó en Zuñiga, 2018) quien afirma lo siguiente: Incluye las funciones básicas para ser diseñado y puesto en marcha para conseguir cualquier objetivo ante cualquier situación final en la que luchemos por la victoria. Esto se divide en tres ambientes: Logística: Enfoque en la reducción de costos de transporte. Descongelado. Logística integrada interna: flujo de materiales, flujo final. La logística como integradora de actividades internas y externas: tiene como objetivo obtener ventajas y obtener ventajas en la producción.

Sarache y Cardona (como se citó en Zuñiga, 2018) quienes afirman lo siguiente: implica planificar, operar y encontrar oportunidades para mejorar el proceso de producto, servicio, información y flujo de capital, también actúa como enlace entre la distribución, el suministro, el consumidor o la distribución y también tiene como objetivo deleitar a los clientes.

Dueñas (2018) quien afirma de manera similar que la gestión logística es un factor esencial e integrado en la gestión de la empresa, ya que forma parte del proceso de gestión operativa con responsabilidad sobre los recursos productivos de toda la organización.

Bowersox, et al., (como se citó en Dueñas, 2018) también afirma que la logística incluye una combinación de procesamiento de pedidos, inventario, envío y almacenamiento, manejo de materiales y embalaje; todo está integrado en la red corporativa. El propósito de la logística es apoyar los requisitos operativos del cliente para el aprovisionamiento, la producción y el aprovisionamiento.

Mora (como se citó en Arela, 2018) definió que la logística es una actividad interdisciplinar que conecta diferentes áreas de la empresa, desde la planificación de compras hasta el servicio postventa, pasando por el suministro de materias primas, la planificación y gestión de la producción, el almacenamiento, la manipulación y la gestión de inventarios, la distribución física y el flujo de información.

En este estudio nos adherimos al concepto de Dueñas (2018) porque la gestión logística si es un factor relevante e importante dentro del manejo de una organización, ya que forma parte del proceso de administración de operaciones que se encarga de los recursos productivos de toda la organización.

2.1.1.1 Principios de la gestión logística.

Los principios básicos de organización de la información logística que autores indican son: Anderson et al. (2007) dicen que:

Principio 1: Segmentar los clientes en diferentes grupos en base a sus necesidades y adaptar la cadena de suministro para servir a estos segmentos de forma rentable.

Principio 2: Personalizar la red logística a las necesidades de servicio y a la rentabilidad de los segmentos definidos

Principio 3: Escuchar las señales del mercado y alinear la planificación de la demanda con el resto de la cadena de suministro, garantizando unas previsiones consistentes y una óptima asignación de recursos

Principio 4: Diferenciar los productos los más cerca posible de los clientes y acelerar el ritmo de transformación de los productos a lo largo de la cadena de suministro.

Principio 5: Gestionar estratégicamente las fuentes de suministro para reducir el coste total de posesión de materiales y servicios.

Principio 6: Desarrollar una estrategia tecnológica que englobe a toda la cadena de suministro, que dé soporte a diferentes niveles de decisión y ofrezca una visión clara de los flujos de productos, servicios e información.

Principio 7: Adoptar indicadores de desempeño que abarquen a toda la cadena de suministro, de tal forma que se pueda medir colectivamente la eficacia y la eficiencia de la respuesta al consumidor final (p.45-46).

2.1.1.2 Funciones de la gestión logística

Dentro de las funciones de gestión logística tenemos a varios autores que lo clasifican:

Bowersox et al. (2007) argumentan que la logística representa la interconexión de cinco áreas de trabajo logístico:

1) Procesamiento de pedidos: Históricamente, se ha subestimado la importancia de la información precisa para mejores operaciones logísticas. Si bien una gran cantidad de datos es importante para las operaciones de logística, el procesamiento de pedidos es fundamental. No entender esto puede dar lugar a malentendidos y cómo los errores operativos pueden afectar las operaciones logísticas al procesar pedidos.

2) Inventario: Las necesidades de almacenamiento de una empresa están directamente relacionadas con la red de la fábrica y el nivel de servicio al cliente requerido. En teoría, una empresa podría almacenar cada artículo vendido en cada fábrica dedicada a atender a cada cliente. Pocas empresas pueden permitirse una estrategia de inventario tan excesiva porque el riesgo y los costos generales se

consideran excesivos. El objetivo de la estrategia de inventario es lograr el servicio al cliente deseado con el menor compromiso de inventario. El exceso de inventario puede abordar las deficiencias en el diseño básico del sistema logístico, pero en última instancia resulta en costos logísticos totales más altos de lo que normalmente se requeriría.

3) Transporte: Shipping el área de logística mueve y ubica el almacén. Debido a su importancia y estimación de costos, el transporte ha recibido mucha atención por parte del sector público. Casi todas las empresas, grandes y pequeñas, tienen gerentes dedicados a esta área. Los requisitos de entrega se cumplen de tres maneras principales. Primero, es posible operar una flota privada. En segundo lugar, los contratos pueden celebrarse con especialistas en transporte especializados. En tercer lugar, las empresas pueden utilizar diferentes transportistas que brinden los diferentes servicios de entrega requeridos según el envío. Desde el punto de vista del sistema logístico, existen tres factores principales a considerar en la gestión del transporte: 1) costo, 2) velocidad y 3) regularidad. Los costos de envío son tarifas pagadas por bienes relacionados entre dos ubicaciones geográficas, incluidos los costos asociados con el mantenimiento del inventario en tránsito. Los sistemas de logística deben utilizar métodos de transporte que reduzcan el costo total del sistema. Esto puede significar que el método de envío más económico puede no tener el costo total de logística más bajo. La velocidad de transporte es el tiempo requerido para completar un determinado movimiento. La velocidad de entrega y el costo están relacionados de dos maneras. En primer lugar, las aerolíneas que ofrecen un servicio más rápido suelen cobrar tarifas más altas. En segundo lugar, cuanto más rápido sea el servicio de entrega, menos tiempo estará el inventario en el camino y no disponible. Por lo tanto, el aspecto principal al elegir el método de entrega más conveniente es equilibrar la velocidad y el costo del servicio.

La regularidad de un envío se refiere a la variación en el tiempo requerido para realizar un determinado movimiento entre varios envíos y refleja la confiabilidad del envío.

4) Almacenamiento, manejo de materiales y empaçado: Las primeras tres áreas funcionales de logística, procesamiento de pedidos, inventario y envío, se pueden desarrollar en varias actividades operativas diferentes. Cada término puede contribuir a un cierto nivel de servicio al cliente y tiene un costo total asociado. Básicamente, estas funciones forman una solución de sistema para la logística integrada. La cuarta función de la logística (almacenamiento, manejo de materiales y empaque) también es una parte integral de las soluciones operativas de logística. Sin embargo, esta función no es tan independiente como la primera. El almacenamiento, la manipulación de materiales y el embalaje también están integrados en otras áreas de la logística. Por ejemplo, el inventario debe almacenarse en momentos críticos del proceso logístico. Los vehículos requieren manejo de materiales para una carga y descarga eficientes. Finalmente, si los productos individuales se empaacan juntos en cajas de cartón u otras unidades de envío, se manejan de manera más eficiente.

5) La red de distribución: La economía clásica ignora la importancia de la ubicación de las instalaciones y el diseño general de la red para operaciones comerciales eficientes. Cuando los economistas analizaron por primera vez la oferta y la demanda, se asumió que las diferencias en la ubicación de las fábricas y los costos de transporte no existían o eran iguales para todos los competidores. En los negocios, sin embargo, el número, el tamaño y la relación geográfica de las fábricas utilizadas para las operaciones logísticas afectan directamente la capacidad y el costo de atender a los clientes. El diseño de la red de fábrica es una de las principales tareas en la gestión logística. La estructura de fábrica de una empresa se utiliza para entregar productos y materiales a sus clientes. Las instalaciones de distribución conjunta son ubicaciones de

producción, almacenes, instalaciones de entrega justo a tiempo y tiendas minoristas. El trabajo integrado relacionado con estos campos de actividad crea oportunidades para lograr valor logístico.

2.1.1.3 Procesos importantes en la gestión logística.

Autores como Bowersox et al. (2007) dicen que la importancia proviene de comprender cómo algunas empresas utilizan sus capacidades logísticas para obtener una ventaja competitiva. Las empresas con capacidades logísticas de clase mundial disfrutan de una ventaja competitiva al brindar servicios de calidad a sus clientes más importantes. Las mejores empresas suelen utilizar tecnologías de la información que pueden monitorear las actividades logísticas globales en tiempo real. La tecnología identifica fallas potenciales y facilita acción correctiva antes de que falle el servicio. En caso de que no se pueda tomar una acción correctiva de manera oportuna, se debe notificar al cliente del problema con anticipación, evitando así la sorpresa de fallas inevitables en el servicio. En muchos casos, trabajar con clientes y proveedores puede conducir a acciones correctivas para evitar interrupciones comerciales o costosas fallas en el servicio. Las empresas con logística sofisticada son jugadores ideales en la cadena de suministro, superando los promedios de la industria en términos de disponibilidad de inventario, velocidad, capacidad de entrega y eficiencia operativa.

2.1.1.4 Dimensiones de la gestión logística

a) Planeación y Planificación

Marcus (como se citó en Palma 2020), manifiesta que

Planificación significa determinar de manera adecuada y razonable los procedimientos, métodos de ejecución y tiempos de ejecución aplicables para llevar a cabo las actividades de manera efectiva. La planificación es un proceso dinámico que puede cambiar durante la ejecución. (p.29)

b) Abastecimiento.

Castro (2017) expresa que listo para la entrega o delivery es sinónimo de todos los controles de compra necesarios para que un negocio funcione y brinde sus servicios.

c) Gestión de almacén.

Logycom, (2018), afirma que:

La gestión de almacén es un proceso para reducir tiempos y costes operativos, la gestión del almacén es un proceso logístico, que incluye la recepción, almacenamiento y movimiento de cualquier material en el almacén hasta el punto de consumo, así como el procesamiento e información de los datos generados.

2.1.1.5 Indicadores logísticos.

Existen indicadores logísticos de los cuales varios autores lo definen como:

Mora (como se citó en Arela, 2018) definió que se refieren a datos digitales y cuantitativos utilizados en la gestión logística y pueden medir el rendimiento y el resultado de cualquier proceso, incluida la recepción, el almacenamiento, la planificación, la distribución, la entrega, la facturación y el flujo de información entre socios comerciales. Toda empresa necesita desarrollar las habilidades para manejar métricas de gestión logística para que la información obtenida pueda ser utilizada de manera oportuna. Las metas y objetivos establecidos por la organización deben especificarse en términos medibles que ayuden a cuantificar las metas y objetivos.

Pérez (como se citó en Arela, 2018) quien afirma que la gestión de almacenes es un proceso que reduce el tiempo y los costes operativos. La gestión de almacenes es un proceso logístico que implica la recepción, el almacenamiento, el movimiento

de todos los materiales del almacén a los puntos de consumo y el procesamiento de los datos y la información generada.

Alvarez (como se citó en Arela, 2018) quien afirma que las métricas son importantes para analizar rápidamente el progreso del negocio y tomar decisiones. Cada empresa necesita definir métricas para realizar un seguimiento con el fin de mantenerse en el camino. Muchos de ellos son genéricos, pero otros dependen del campo de actividad, tipo de producto o estrategia desarrollada por la empresa. Por lo tanto, los cuadros de mando no se pueden copiar de una empresa y pegar en otra. Esto se debe a que requiere una reflexión estratégica antes de que surjan las métricas relevantes. Los indicadores logísticos cumplen la función de evaluar los procesos ejecutados. La importancia de todo esto está en poder controlarlos. Por tanto, referirse a datos numéricos que permitan visualizar si se están alcanzando los objetivos marcados por la empresa para poder aplicar medidas que corrijan o mejoren los resultados no deseados. Uso de métricas de tiempo, calidad, productividad e inventario.

En este estudio nos adherimos al concepto de Perez (2016) porque, los indicadores de logística permiten medir la información sobre un proceso que es definido y registrado en una forma prescrita soportado hacia la dirección de la empresa en relación a estándares u otra información.

2.1.1.6 Importancia de los indicadores logísticos.

Mora (como se citó en Arela, 2018) determinó que es importante señalar que para conocer el control y comportamiento de estas actividades es necesario identificar, calcular e implementar indicadores de control logístico más detallados del proceso. Sucediendo. dentro de cada proceso logístico en términos de eficiencia y productividad y optimización de los recursos asignados.

Soret (como se citó en Arela, 2018) mencionó que: “La implementación logística juega un papel decisivo y diferenciado, pues cada vez más especializados poseen modernas tecnologías, conocimiento de diferentes sectores y mayor integración de la cadena, además de aplicar prácticas”. (p. 22)

2.1.1.7 Teoría de las restricciones o cuello de botella de Eliyahu M. Goldratt.

Goldratt (como se citó en Arela, 2018) afirma que “Nos menciona que restricción es cualquier elemento que limita al sistema en el logro de su meta, todo sistema o empresa cuenta con restricciones. Es decir, es toda limitación que impide que la organización alcance su liquidez”. (p. 18)

Ragas (como se citó en Arela, 2018), indicó que, también conocida como la teoría del cuello de botella, esta teoría es una técnica de gestión que llama la atención sobre cualquier cosa que pueda impedir el progreso hacia el objetivo de maximizar la rentabilidad de una empresa.

Castro (como se citó en Arela, 2018) mencionó que estas son situaciones típicas para la planificación, gestión y control de la producción en cadenas logísticas. Esto se debe a que puede ocurrir en cualquiera de esos enlaces y causar problemas en el proceso.

2.1.2 Satisfacción del personal: Concepto

Existen diferentes conceptos de la satisfacción del personal como:

Herzberg (como se citó en Segura, 2019) menciona que es la cualidad que adquieren los empleados en su trabajo diario, en el cumplimiento de sus tareas y metas, y que se genera a través del éxito, el desempeño, la identificación y el reconocimiento de la responsabilidad.

Locke (como se citó en Segura, 2019), refiere que una actitud emocional positiva o agradable que resulta de la evaluación del empleo o la experiencia laboral de un sujeto.

Palma (como se citó en Segura, 2019), lo define como las actitudes de los trabajadores hacia el trabajo basadas en creencias y cualidades han evolucionado desde el comienzo de la práctica laboral.

2.1.2.1 Dimensiones de la satisfacción laboral.

a) Actitud:

Robbins (como se citó en Picón, 2019) explica que las personas tienen miles de actitudes, pero el comportamiento organizacional incluye un número muy limitado de actitudes relacionadas con el trabajo, las evaluaciones positivas o negativas que los empleados tienen de ciertos aspectos del ambiente de trabajo. Hay que prestar atención.

b) Motivación:

Chiavenato (2006) afirma que:

Las personas están motivadas por ciertas necesidades que logran satisfacer en los grupos sociales en que interactúan. Los trabajadores son personas sociales complejas que tiene sentimientos, deseos y temores; el comportamiento en el trabajo es consecuencia de muchos factores motivaciones. (p. 100).

c) Sentimientos:

La Real Academia Española (2017) sostiene que es el: “estado afectivo del ánimo.”

d) Realización laboral:

Bedodo (2006) menciona: “Posibilidad de desarrollo como oportunidades de aprendizaje y desarrollo de carrera” (p. 42).

e) Empatía:

La Real Academia Española (2017) sostiene que es la: “Capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos.”

2.1.2.2 Teorías relacionadas con satisfacción laboral.

2.1.2.2.1 Teoría de las necesidades: Abraham Maslow

Maslow (como se citó en Redolfo, 2017) dice que esta teoría postula que la satisfacción laboral existe cuando las necesidades son satisfechas por el trabajo y su contexto, y crea una jerarquía de necesidades que consta de cinco niveles de satisfacción, desde el menos importante hasta el más importante. Cuando un individuo alcanza su nivel de satisfacción, pasa a un nivel superior. El primer nivel se relaciona con las necesidades fisiológicas de un individuo relacionadas con la supervivencia, tales como: alimentos. A esto le siguen las necesidades de seguridad. Esto incluye la necesidad de protección contra amenazas, estabilidad laboral, prevención de riesgos y daño físico. El tercer nivel son las necesidades sociales como la interacción con los demás, la camaradería y el trabajo en equipo. El cuarto nivel es la necesidad de gratitud. Aquí, los empleados buscan el autoconocimiento (desempeño, competencia en el trabajo, confianza, etc.) y el reconocimiento externo (estatus, reputación, reputación) y finalmente la necesidad de autorrealización. Sobre todo, se apreciarán necesidades como el desarrollo, la autoexpresión. Como puede ver, en los dos primeros niveles la necesidad es de carácter fundamental e inaplazable. Esto indica que su reposición es urgente y puede ser satisfecha fácilmente a través de medios materiales como salarios y seguro médico. Se llaman necesidades de orden inferior. Las tres últimas son necesidades no materiales que no pueden ser satisfechas en su totalidad. Esto se considera una necesidad de orden superior. Cuando los empleados

ocupan un lugar más alto en la jerarquía de necesidades, experimentan niveles más altos de satisfacción y están más cerca de la satisfacción personal. Esta teoría se basa en que cuando se satisface una necesidad, surge otra necesidad a un nivel superior que nos motiva a hacerlo para poder satisfacerla.

2.1.2.2.2 *Teoría de X e Y - Douglas Mc Gregor.*

Redolfo (2017) cita a Aguirre, Andrade y Antonieta (2014) quienes afirman que:

El sistema de incentivos asociado a lo que se denominan los 39 trabajadores tiene dos formas: Teoría X y Teoría Y. Los creadores de teorías tienen dos tipos de trabajadores, trabajadores que son inherentemente perezosos (Teoría X). , hacen lo menos posible, no se identifican con los principios, valores y objetivos de la organización y exigen un comportamiento estricto, estricto con control constante sobre su desempeño laboral; por otro lado, hay asociados que son eficientes en el trabajo, disfrutan el trabajo, autodisciplinados, automotivados e inteligentes, por lo que la organización debe brindar incentivos, un ambiente de trabajo que ayude a lograr la meta de la organización.

2.1.3 *Relación entre gestión de logística y satisfacción del personal*

Arela (2018) cita a Kotler & Philip (2012) mencionaron que es una herramienta que las organizaciones pueden utilizar para medir el nivel de expectativas de los clientes con respecto a los productos y servicios ofrecidos.

Arela (2018) cita a Domínguez (2013) afirmó que todo cliente insatisfecho muchas veces cambia, elige productos de la competencia y calumnia personalmente un mal servicio o producto, creando una mala imagen frente a futuros clientes.

2.1.4 Base legal – Ley de seguridad en el trabajo

Por tanto, en la relación a reducir el número de accidentes, enfermedades profesionales o muertes en agosto de 2011, el Gobierno del Perú, a través del Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo (MINTRA), aprobó la Ley de Salud Ocupacional No. 29783 para promover una cultura de prevención y protección en el trabajo y sancionar a quien dolosamente incumpla sus requisitos de protección para los socios comerciales. El objetivo de la seguridad y la salud en el trabajo es crear las condiciones que lo hagan posible. Los empleados pueden trabajar de manera eficiente y sin riesgo y evitar posibles accidentes y lesiones puedan afectar su salud e integridad, los bienes de la empresa y el medio ambiente y promover mejorando así la calidad de vida y la estabilidad social de los trabajadores y sus familias (Ley de seguridad y salud en el trabajo, 2011).

Por ello para este estudio de investigación se procede a tomar en cuenta la Ley de Seguridad Salud en el trabajo, porque el caso de estudio es una empresa del rubro de Seguridad en Lima Metropolitana, y que es importante tener en cuenta la base legal.

2.1.5 Estado del Arte:

En los últimos cinco años encontramos a varios autores que realizar estudios en relación a la gestión logística y la satisfacción de los trabajos y además guardan relación con las hipótesis estudios como mencionamos a:

Padilla (2021) en su estudio en Piura acerca de la gestión logística titulado “Calidad de servicio logístico y su relación con la satisfacción del cliente interno de una universidad de Piura, 2021.” trabajó con 60 colaboradores. Su hipótesis general fue: existe una relación significativa entre la calidad del servicio logístico y la satisfacción del cliente interno de una Universidad de Piura, 2021. Y se encontró como resultado que sí existe una relación positiva,

considerable y significativa entre la calidad de servicio logístico y la satisfacción del cliente interno.

Palacios (2021) en su estudio en Lima acerca de la gestión logística titulado “Gestión de almacenamiento y satisfacción laboral de los trabajadores en una Empresa de Pizzería Italiana, Lima, 2021” trabajó con 74 trabajadores. Su hipótesis general fue: existe relación entre la gestión de almacenamiento y satisfacción laboral de los trabajadores en una Empresa de Pizzería Italiana, Lima, 2021. Se realizó la prueba de hipótesis dando como resultado que existe correlación positiva media entre las variables con un valor de significancia de 0.007, con un coeficiente Rho Spearman cuyo valor fue de $r=0.313^{**}$; aceptando la hipótesis alterna y rechazando la nula, en la que se concluyó que gestión de almacenamiento tiene una relación de forma óptima con satisfacción laboral.

Palao (2021) en su estudio en Lima acerca de la gestión logística titulado “La gestión logística y la satisfacción del cliente interno en la empresa Sociedad Agrícola Arona S.A. Cañete 2021 Sac” trabajó con 12 trabajadores. Su hipótesis general fue: existe una relación significativa entre la rotación de personal y la gestión logística de la municipalidad provincial de Andahuaylas 2021. Y encontró como resultado que el coeficiente de Rho de Spearman obtuvo una correlación de 82% y un nivel de significancia de 0.001, siendo ($Rho = 0.816$; $p < 0.05$). Considerando que para rechazar la hipótesis nula el pvalor debe ser menor o igual a 0.05, donde ($H_i = p \leq 0.05$), de esta manera se acepta la hipótesis alterna y se determina la existencia de una relación significativa entre la rotación de personal y la gestión logística de la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2021.

Rojas y Llamoga (2021) en su estudio en Lima acerca de la gestión logística titulado “Rotación de personal y la gestión logística de la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2021” trabajó con 40 trabajadores. Su hipótesis general fue: existe relación significativa entre

la gestión logística y la satisfacción del cliente interno en la empresa Sociedad Agrícola Arona S.A. Cañete 2021. Y encontró como resultado que sí existe una relación entre las variables lo que se demuestra relación positiva altamente significativa con un valor de 0,723.

Arela (2018) realizó un estudio sobre la gestión logística en Lima llamado la gestión logística y su relación en la planeación de ventas de la Empresa Sodimac S.A., independencia - 2018". Las personas que conformaron este estudio fueron 98 asesores de venta. La hipótesis general de la investigación fue: a gestión logística se relaciona considerablemente con la planeación de ventas de la empresa Sodimac S.A., Independencia, 2018. Y cuyos resultados fueron que la gestión logística se relaciona con planeación de ventas, obteniendo un coeficiente de correlación 0.951.

III. Método

3.1 Tipo de investigación

Esta investigación es de tipo de investigación básica, no aplicada, el diseño es no experimental, transversal y es descriptivo correlacional.

3.2 Ámbito temporal y espacial

- **Ámbito temporal:** El periodo designado se limita entre los meses de noviembre 2021 a abril del año 2022
- **Ámbito espacial:** La investigación será aplicada a los Agentes de Vigilancia particular de la Empresa Grupo Vicmer Security en Lima. La empresa pertenece al sector de seguridad.

3.3 Variables

3.3.1 Variable 1. - Gestión logística

3.3.2 Variable 2: - Satisfacción laboral

3.3.3 Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
VARIABLE 1 GESTIÓN LOGISTICA	Dueñas (2018) quien afirma de manera similar que: “La gestión logística es un factor relevante e indispensable dentro del manejo de una empresa, ya que forma parte del proceso de administración de operaciones que se encarga de los recursos productivos de toda la organización.” (p. 21).	Esta variable se va a medir mediante un cuestionario ya creado por el autor Palma (2020)	- Planeación y planificación - Abastecimiento - Gestión de almacén	- Requerimiento de Bienes y Servicios - Cuadro de necesidades - Cumplimiento de Metas -Adquisiciones de Bienes y Servicios - Capacitación laboral - Gestión de pedidos - Administración de almacén - Control de existencia -Transparencia Administrativa	1, 2,3, 4,5,6,7 8,9,10
VARIABLE 2 SATISFACCION LABORAL	Segura (2019) cita Herzberg (1968) menciona que “Es la cualidad que los trabajadores adquieren en el trájín laboral, cumpliendo sus objetivos y metas que se genera mediante el reconocimiento al éxito, realización, identificación y responsabilidad”.	Esta variable se va a medir mediante un cuestionario ya creado por el autor Picón (2018)	-Actitud -Motivación -Sentimiento	- Compromiso Organizacional - Involucramiento - Identificación -Recompensa -Interrelación -Realización laboral -Empatía	1,2,3,4,5,6,7 8,9,10,11 12,13,14,15,16

3.4 Población y muestra

La población está constituida por los trabajadores de la Empresa Grupo Vicmer Security siendo 545 en total.

La muestra fue el azar de los usuarios, (dado que son 545).

Asimismo, para la determinación de la cantidad total de elementos muestrales con las que se trabajará respecto a los colaboradores de la empresa de seguridad. se trabajará con la siguiente fórmula:

$$n = (Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N) / [e^2 \cdot (N - 1)] + (Z^2 \cdot p \cdot q)$$

Donde:

Z = 1.96 (95% de confianza)

p = 0.50 (cantidad de personas a favor)

q = 0.50 (cantidad de personas que no están)

e = 0.10 máximo error de estimación

N = 545 (total de la población de lima)

Reemplazando valores tenemos:

$$n = [(1.96)^2 (0.50) (0.50) (545)] / [(0.01)^2 (545 - 1)] + [(1.96)^2 (0.50) (0.50)]$$

$$n = 82$$

Tamaño de muestra será de 82 usuarios

3.5 Instrumentos:

La técnica es la encuesta y el instrumento es el cuestionario.

3.6 Procedimientos:

Para el trámite, primero se obtuvieron las autorizaciones pertinentes, luego se contactó a la empresa de seguridad Grupo Vicmer Security y se aplicaron cuestionarios en colaboración con los supervisores.

3.7 Análisis de datos

En este estudio se utilizó estadística descriptiva para presentar los resultados, y finalmente se compararon las hipótesis con las estadísticas correspondientes según el análisis estadístico SPSS versión 25.0

3.8 Consideraciones éticas.

Como en toda investigación, se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones éticas: En primer lugar, es importante que las personas incluidas en la muestra conozcan la investigación y hayan dado su consentimiento, de lo contrario no podrán ser incluidas. Además, se aplica la confidencialidad de los datos, porque otras personas no deben conocer los resultados de las personas que participaron en el estudio.

Por otro lado, es preciso indicar que este estudio es original, lo que significa que no contiene partes copiadas y no es una copia exacta de ningún otro estudio anterior.

IV. Resultados

4.1 Análisis de resultados

Haciendo uso del software Estadístico SPSS versión 25, se desarrolló el análisis de fiabilidad. Como respuesta se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 1

Rango Cronbach

Rango	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Nota. Datos tomados de Ruiz Bolivar (2002)

El coeficiente fue propuesto en 1951 por Cronbach como un estadístico para estimar la confiabilidad de una prueba, o de cualquier compuesto obtenido a partir de la suma de varias mediciones (Santos,2017)

Tabla 2

Estadísticos de Fiabilidad

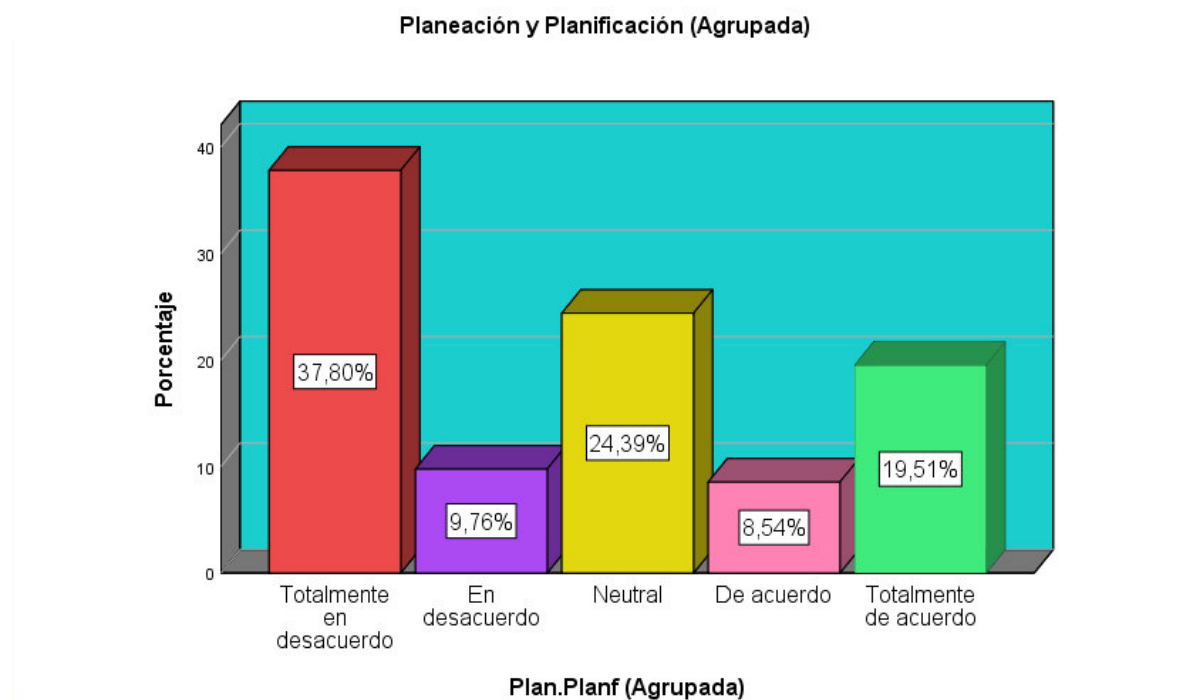
Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,955	,954	26

Nota. Elaboración propia.

En la Tabla 1, se observa el análisis de fiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, arrojó un coeficiente de 0,954, que nos indica que el cuestionario para medir la Gestión logística y la Satisfacción del Personal es confiable.

Tabla 3*Planeación y planificación.*

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	31	37,8
	En desacuerdo	8	9,8
	Neutral	20	24,4
	De acuerdo	7	8,5
	Totalmente de acuerdo	16	19,5
	Total	82	100,0
Perdidos	Sistema	97	
Total		179	

Nota. Elaboración propia.**Figura 1***Planeación y planificación en la Gestión logística.*

Tal como se observa en la Tabla 3 y Figura 1, de la totalidad de los participantes de la Empresa de Seguridad Grupo Vicmer – 2022, se puede apreciar del 100% de evaluados con respecto a la Planeación y Planificación en la Gestión logística que el 37.8% de los trabajadores

opinan que está en totalmente desacuerdo que exista planeación y planificación, el 9.76% está en desacuerdo, el 24.39 % su opinión es neutral, el 8.54% está de acuerdo y el 19.51% su opinión es que está totalmente de acuerdo. De los resultados obtenidos se concluye que el mayor porcentaje de opinión es totalmente en desacuerdo que exista planeación y planificación de la gestión logística en la Empresa de Seguridad.

Tabla 4

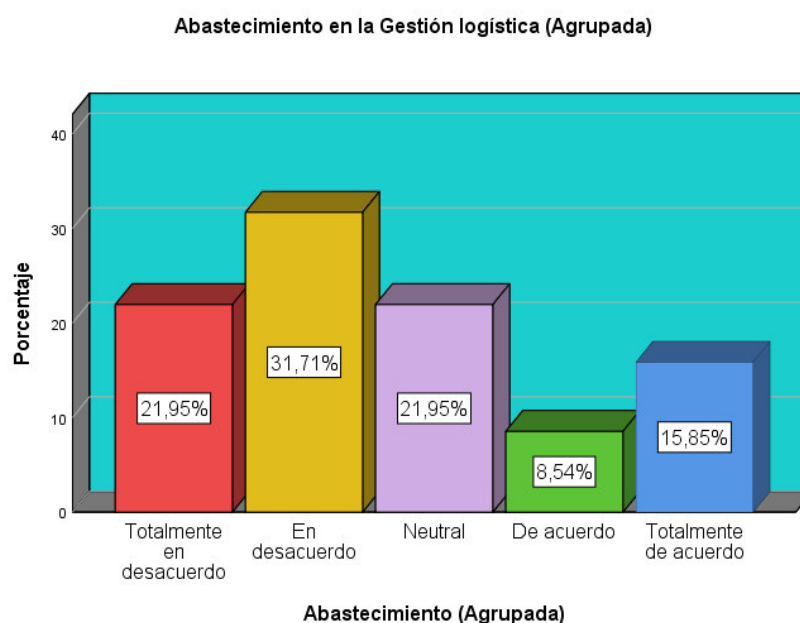
Abastecimiento en la gestión logística

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	18	22,0
	En desacuerdo	26	31,7
	Neutral	18	22,0
	De acuerdo	7	8,5
	Totalmente de acuerdo	13	15,9
	Total	82	100,0
Perdidos	Sistema	97	
Total		179	

Nota. Elaboración propia.

Figura 2

Abastecimiento en la gestión logística



Tal como se observa en la Tabla 4 y Figura 2, de la totalidad de los participantes los trabajadores de la Empresa de Seguridad Grupo Vicmer – 2022, se puede apreciar del 100% de evaluados con respecto al Abastecimiento en la Gestión logística se aprecia que el 21.95% de los trabajadores opinan que está en totalmente desacuerdo que exista abastecimiento, el 31.71% de los misma está en desacuerdo, el 21.95 % su opinión es neutral, el 8.54% está de acuerdo y el 15.85% su opinión es que está totalmente de acuerdo. De los resultados obtenidos se concluye que el mayor porcentaje de opinión está en desacuerdo que exista abastecimiento en la gestión logística de la Empresa de Seguridad.

Tabla 5

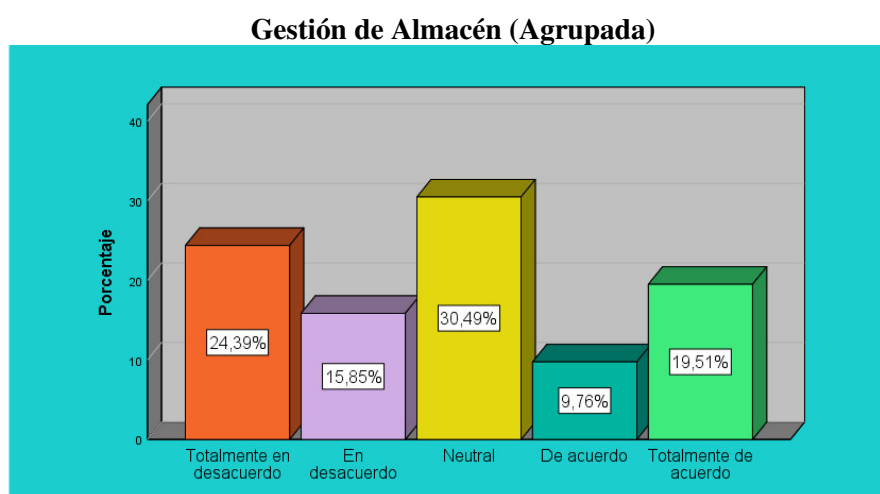
Gestión de almacén en la gestión logística.

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	20	24,4
	En desacuerdo	13	15,9
	Neutral	25	30,5
	De acuerdo	8	9,8
	Totalmente de acuerdo	16	19,5
	Total	82	100,0
Perdidos	Sistema	97	
Total		179	

Nota. Elaboración propia.

Figura 3

Gestión de almacén en la gestión logística.

**Gest. Almacén (Agrupada)**

Tal como se observa en la Tabla 5 y Figura 3, de la totalidad de los participantes los trabajadores de la Empresa de Seguridad Grupo Vicmer – 2022, se puede apreciar del 100% de evaluados con respecto a la Gestión de almacén en la Gestión logística se aprecia que el 24.39% de los trabajadores opinan que está en totalmente desacuerdo que exista gestión de almacén, el 15.85% de los mista está en desacuerdo, el 30.49 % su opinión es neutral, el 9.76% está de acuerdo y el 19.51% su opinión es que está totalmente de acuerdo. De los resultados obtenidos se concluye que el mayor porcentaje de opinión es neutral que exista gestión de almacén en la gestión logística de la Empresa de Seguridad.

Tabla 6

Actitud en la satisfacción de los trabajadores

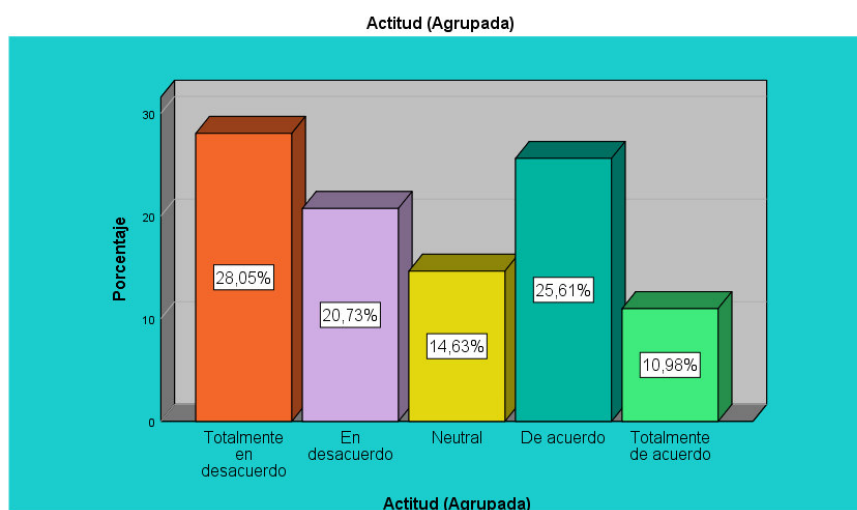
		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	23	28,0
	En desacuerdo	17	20,7
	Neutral	12	14,6
	De acuerdo	21	25,6
	Totalmente de acuerdo	9	11,0
	Total	82	100,0

Perdidos	Sistema	97	
Total		179	

Nota. Elaboración propia.

Figura 4

Actitud en la satisfacción de los trabajadores



Tal como se observa en la Tabla 6 y Figura 4, de la totalidad de los participantes los trabajadores de la Empresa de Seguridad Grupo Vicmer – 2022, se puede apreciar del 100% de evaluados con respecto a la Actitud en la satisfacción se aprecia que el 28.05% de los trabajadores opinan que está en totalmente desacuerdo que tengan actitud los trabajadores, el 20.73% de los mista está en desacuerdo, el 14,63 % su opinión es neutral, el 25.61% esta de acuerdo y el 10.98% su opinión es que está totalmente de acuerdo. De los resultados obtenidos se concluye que el mayor porcentaje de opinión es totalmente en desacuerdo que exista actitud en la satisfacción de los trabajadores de la Empresa de Seguridad.

Tabla 7

Motivación en la satisfacción de los trabajadores.

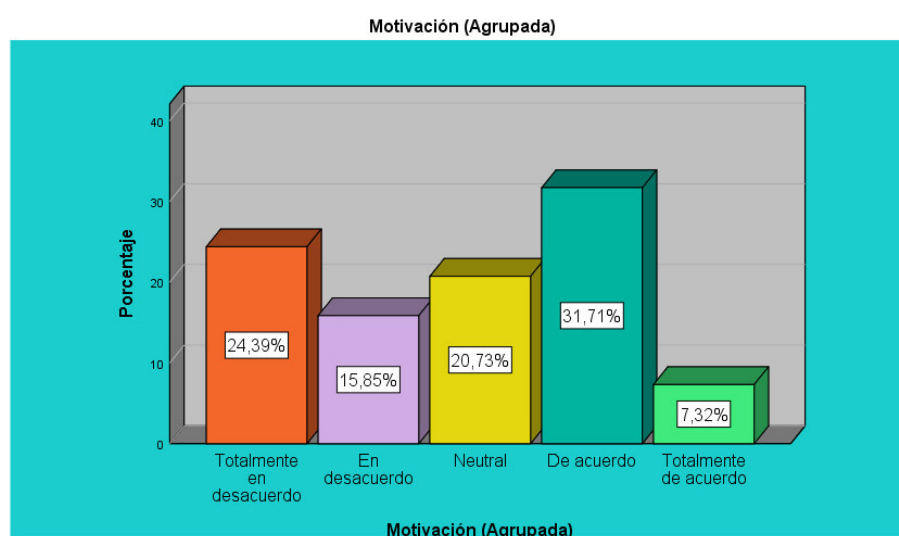
		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	20	24,4
	En desacuerdo	13	15,9

	Neutral	17	20,7
	De acuerdo	26	31,7
	Totalmente de acuerdo	6	7,3
	Total	82	100,0
Perdidos	Sistema	97	
Total		179	

Nota. Elaboración propia.

Figura 5

Motivación en la satisfacción de los trabajadores.

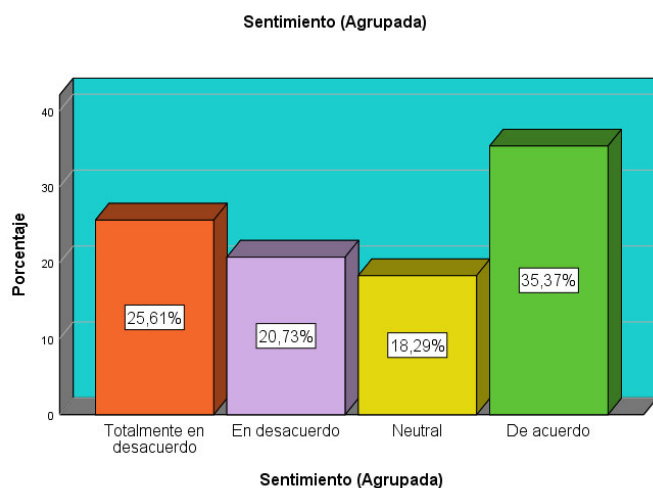


Tal como se observa en la Tabla 7 y Figura 5, de la totalidad de los participantes los trabajadores de la Empresa de Seguridad Grupo Vicmer – 2022, se puede apreciar del 100% de evaluados con respecto a la motivación en la satisfacción se aprecia que el 24.39% de los trabajadores opinan que está en totalmente en desacuerdo que tengan motivación los trabajadores, el 15.85% de los misma está en desacuerdo, el 20,73 % su opinión es neutral, el 31.71% está de acuerdo y el 7.32% su opinión es que está totalmente de acuerdo. De los resultados obtenidos se concluye que el mayor porcentaje de opinión está de acuerdo que exista motivación en los trabajadores de la Empresa de Seguridad.

Tabla 8*Sentimientos en los trabajadores de seguridad.*

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	21	25,6
	En desacuerdo	17	20,7
	Neutral	15	18,3
	De acuerdo	29	35,4
	Total	82	100,0
Perdidos	Sistema	97	
Total		179	

Nota. Elaboración propia.

Figura 6*Sentimientos en los trabajadores de seguridad.*

Tal como se observa en la Tabla 8 y Figura 6, de la totalidad de los participantes los trabajadores de la Empresa de Seguridad Grupo Vicmer – 2022, se puede apreciar del 100% de evaluados con respecto a los sentimientos en la satisfacción se aprecia que el 25.61% de los trabajadores opinan que está en totalmente en desacuerdo que tengan sentimiento los trabajadores, el 20.73% de los misma está en desacuerdo, el 18,29 % su opinión es neutral, el 35.37% está de acuerdo y el 0.0% su opinión es que está totalmente de acuerdo. De los resultados obtenidos se concluye que el mayor porcentaje de opinión está de acuerdo que exista sentimientos en los trabajadores de la Empresa de Seguridad.

4.2 Contratación de hipótesis

4.2.1 Contratación de Hipótesis General

H0: No Existe una relación significativa entre la gestión logística y la satisfacción en los agentes de vigilancia particular de la empresa Grupo Vicmer Security de Lima.

H1: Existe una relación significativa entre la gestión logística y la satisfacción en los agentes de vigilancia particular de la empresa Grupo Vicmer Security de Lima.

Nivel de significancia=0.05

Criterio de decisión

Si p-value, Sig < 0.05 se rechaza la HO.

Considerando que las variables son cualitativas, el procedimiento estadístico utilizado fue la correlación Rho de Spearman a fin de medir la relación entre ellas de manera bivariado.

Tabla 9

Contratación de hipótesis general

		Correlaciones		
			Total Gestión Log.	Total Satisfacción
Rho de Spearman	Total Gestión Log.	Coeficiente de correlación	1,000	,649**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	82	82
	Total Satisfacción	Coeficiente de correlación	,649**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	82	82

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

Según la tabla 9, nos muestra la correlación Rho de Spearman=0.649(64.9%) es decir correlación positiva alta, con un pvalor, sig=0.000<0.05. se rechaza la H0, lo cual hace altamente significativa la prueba, se concluye que sí existe una relación significativa entre la gestión logística y la satisfacción del personal en los trabajadores de la empresa de seguridad Grupo Vicmer Security de Lima.

4.2.2 Contratación de Hipótesis Específicas 1

H0: No Existe una relación significativa entre la gestión logística y la actitud en los agentes de vigilancia particular de la empresa Grupo Vicmer Security.

H1: Existe una relación significativa entre la gestión logística y la actitud en los agentes de vigilancia particular de la empresa Grupo Vicmer Security.

Nivel de significancia=0.05

Criterio de decisión

Si p-value, Sig < 0.05 se rechaza la H0

Considerando que las variables son cualitativas, el procedimiento estadístico utilizado fue la correlación Rho de Spearman a fin de medir la relación entre ellas de manera parcial.

Tabla 10

Contratación de hipótesis específica 1

			Correlaciones	
			Total Gestión Log.	Actitud
Rho de Spearman	Total Gestión Log.	Coefficiente de correlación	1,000	,682**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	82	82
	Actitud	Coefficiente de correlación	,682**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	82	82

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

La tabla 10, evidencia la correlación Rho de Spearman=0.682(68.2%) es decir correlación positiva alta, con un pvalor, sig=0.000<0.05. se rechaza la HO, lo cual hace altamente significativa la prueba, se concluye que si existe una relación significativa entre la gestión logística y la actitud en los trabajadores de la empresa de seguridad Grupo Vicmer Security de Lima.

4.2.3 Contratación de Hipótesis Específicas 2

H0: No Existe la relación significativa entre la gestión logística y la motivación en los agentes de vigilancia particular de la empresa Grupo Vicmer Security.

H1: Existe la relación significativa entre la gestión logística y la motivación en los agentes de vigilancia particular de la empresa Grupo Vicmer Security

Nivel de significancia=0.05

Criterio de decisión

Si p-value, Sig < 0.05 se rechaza la H0

Considerando que las variables son cualitativas, el procedimiento estadístico utilizado fue la correlación Rho de Spearman a fin de medir la relación entre ellas de manera parcial.

Tabla 11

Contratación de hipótesis específica 2

			Correlaciones	
			Total Gestión Log.	Motivación
Rho de Spearman	Total Gestión Log.	Coefficiente de correlación	1,000	,521**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	82	82
	Motivación	Coefficiente de correlación	,521**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	82	82

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

Según la tabla 11, nos muestra la correlación Rho de Spearman=0.521(52.1%) es decir correlación positiva alta, con un pvalor, sig=0.000<0.05. se rechaza la HO, lo cual hace altamente significativa la prueba, se concluye que sí existe una relación significativa entre la gestión logística y la motivación en los trabajadores de la empresa de seguridad Grupo Vicmer Security de Lima.

4.2.4 Contratación de Hipótesis Específicas 3

H0: No Existe la relación significativa entre la gestión logística y los sentimientos en los agentes de vigilancia particular de la empresa Grupo Vicmer Security.

H1: Existe la relación significativa entre la gestión logística y los sentimientos en los agentes de vigilancia particular de la empresa Grupo Vicmer Security.

Nivel de significancia=0.05

Criterio de decisión

Si p-value, Sig < 0.05 se rechaza la H0

Basándonos en que las variables son cualitativas, el procedimiento estadístico utilizado fue la correlación Rho de Spearman a fin de medir la relación entre ellas de manera parcial.

Tabla 12
Contratación de hipótesis específica 3

			Correlaciones	
			Total Gestión Log.	Sentimiento
Rho de Spearman	Total Gestión Log.	Coefficiente de correlación	1,000	,440**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	82	82
	Sentimiento	Coefficiente de correlación	,440**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	82	82

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

Según la tabla 12, nos muestra la correlación Rho de Spearman=0.440(44.0%) es decir correlación positiva baja, con un pvalor, sig=0.000<0.05. se rechaza la HO, lo cual hace altamente significativa la prueba, se concluye que sí existe una relación significativa entre la gestión logística y los sentimientos en los trabajadores de la empresa de seguridad Grupo Vicmer Security de Lima.

V. Discusión de resultados

La presente investigación hace referencia a la relación que existe entre la gestión logística y satisfacción en los trabajadores de la Empresa Grupo Vicmer Security 2022. De acuerdo a los resultados obtenidos, en la tabla 9 nos muestra la correlación Rho de Spearman=0.649(64.9%) es decir correlación positiva alta, con un pvalor, sig=0.000<0.05. se rechaza la H0, lo cual hace en definitiva altamente relevante la prueba, se concluye que sí existe una relación significativa entre la gestión logística y la satisfacción del personal en los trabajadores de la empresa de seguridad Grupo Vicmer Security de Lima.

Los resultados obtenidos respecto a la hipótesis general coinciden con lo que encontró Zúñiga (2018) quien estudió la gestión logística y la calidad de servicios en los colaboradores de la empresa Transa S.A - Ate 2018. De acuerdo a los resultados obtenidos, indica que: existe relación significativa entre la gestión logística y la calidad de servicios, es decir una buena gestión logística permitirá dar una buena calidad de servicios a los colaboradores. Coincide también con lo que encontró Arela (2018) en su estudio con trabajadores asesores de venta, cuyos resultados fueron que la gestión logística se relaciona con planeación de ventas, obteniendo un coeficiente de correlación 0.951.

VI. Conclusiones

En la investigación que se dio lugar en la empresa de Seguridad Grupo Vicmer Security de Lima se llegó a la conclusión general que la gestión logística incide en la satisfacción de los trabajadores, en una correlación positiva alta, cumple con el objetivo general por lo tanto existe una relación significativa entre la gestión logística y la satisfacción en los trabajadores de la empresa de seguridad Grupo Vicmer Security de Lima.

6.1 Los resultados de la investigación confirman que la gestión logística incide en la actitud en los agentes de vigilancia, con una correlación positiva alta, con un pvalor, $\text{sig}=0.000<0.05$. lo cual hace altamente significativa la prueba, se concluye que sí existe una relación significativa entre la gestión logística y la actitud positiva en los trabajadores en el desarrollo de sus actividades laborales en la empresa de seguridad Grupo Vicmer Security de Lima.

6.2 Los resultados de la investigación confirman que la gestión logística incide en la motivación en los trabajadores, con una correlación positiva alta, con un pvalor, $\text{sig}=0.00<0.05$. lo cual hace significativa a la prueba, se concluye que si existe una relación significativa entre la gestión logística y la motivación proactiva en el accionar de los trabajadores de la empresa de seguridad Grupo Vicmer Security de Lima.

6.3 Los resultados de la investigación confirman que la gestión logística incide en los sentimientos, con una correlación positiva baja, con un pvalor, $\text{sig}=0.000<0.05$. lo cual hace en definitiva altamente relevante a la prueba, se concluye que sí existe relación significativa entre la gestión logística y los sentimientos de identificación por el cumplimiento de sus funciones del personal en los trabajadores de la empresa de seguridad Grupo Vicmer Security de Lima.

6.4 Los resultados descritos permiten apreciar que la gestión logística se cumple conjuntamente en términos normales con criterios de cantidad, calidad y oportunidad, para proveer al personal de la empresa los recursos y condiciones necesarias para el cumplimiento de sus funciones y que faciliten la eficiencia de las actividades de la empresa. Se considera también la necesidad de incorporar procesos de innovación y fortalecimiento con el soporte de tecnologías de la especialidad para dinamizar sus procesos.

6.5 El aporte doctrinario y tecnológico de las ciencias administrativas al ámbito de la gestión empresarial, contiene un amplio aporte de conocimientos, que debe continuar conociéndose, valorando e implementándose en el funcionamiento y desarrollo de las organizaciones empresariales en general.

VII. Recomendaciones

Al corroborarse que la gestión logística influye en la satisfacción de los trabajadores de la empresa de Seguridad, los procesos administrativos de soporte a dichos resultados debieran innovarse y fortalecerse, con el propósito de asegurar el normal desarrollo de las actividades empresariales, por lo que se considera necesario recomendar las acciones siguientes:

7.1 Se recomienda que la empresa Grupo Vicmer Security implemente y fortalezca sus procesos y estrategias del planeamiento logístico, considerando entre ellos precisión en la consolidación de su cuadro de necesidades de sus bienes, en términos de cantidad, calidad y oportunidad de las áreas usuarias.

7.2 Se recomienda que dentro de la empresa Grupo Vicmer Security se realicen y aseguren que los procesos de las adquisiciones de servicios se efectúen de manera eficiente y oportuna, para asegurar un normal cumplimiento de las actividades laborales en la empresa, y que se desarrollen programas de capacitación estratégica en abastecimiento para los integrantes del área de logística.

7.3 Se recomienda que la empresa Grupo Vicmer Security, por mediación de su Gerencia General, desarrolle acciones políticas y estratégicas de supervisión empresarial, priorizando la gestión logística y particularmente en cuanto al control de existencias en las unidades de almacén.

7.4 Se recomienda, que en la empresa Grupo Vicmer Security debe continuarse valorando la importancia de los aportes de la Ciencias Administrativas a la gestión de las organizaciones empresariales, particularmente en el ámbito de la logística a efectos de asegurar el logro de sus objetivos.

VIII. Referencias

- Anderson, DL, Britt, FF y Favre, DJ (2007). Los 7 principios de la gestión de la cadena de suministro. *Revisión de la gestión de la cadena de suministro*, 11 (3), 41-46.
- Arela, H. (2018). La gestión logística y su relación en la planeación de ventas de la empresa Sodimac S.A., Independencia – 2018. *Tesis de grado en administración de la Universidad Cesar Vallejo*.
- Bowersox, D. J., Closs, D. J., & Cooper, M. B. (2007). Chapter 15 relationship development and management. *Supply Chain Logistics Management, 2nd ed., McGraw-Hill Irwin, New York, NY*, 354-375.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (7a ed.). D.F.México: McGraw Hill Interamericana Editores.
- Castro (2017). “*Gestión de compras para incrementar la rentabilidad en una empresa de Alimentos*, San Isidro 2017. (Tesis de licenciatura). Recuperado de [http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1174/TITU LO%20-%20Castro%20Bayl%C3%B3n%2c%20Yojana%20Medali.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1174/TITU_LO%20-%20Castro%20Bayl%C3%B3n%2c%20Yojana%20Medali.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Dueñas, C. (2018). *Gestión logística y la toma de decisiones en la gestión de compras en la Industria Kosmoplast Sac – Los Olivos*, 2018. *Tesis de grado en administración de la Universidad Cesar Vallejo*.
- Felipe, I. V. (2017). Real Academia Española.
- Ferié, C. C. P., Sánchez, C. L. C., & Hernández, Y. C. *DISEÑO Y VALIDACIÓN DE UN MODELO PARA EL DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN AGENCIAS DE VIAJES*.

- Figuroa M. (2018). *Propuesta de un modelo de gestión logística para mejorar el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Alimentos El Sabor Cía. Ltda.* (Tesis posgrado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador.
- García, L. A. M. (2016). *Gestión Logística Integral: las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento Ecoe Ediciones.*
- Gaona , L. (2018). *Plan de mejoramiento logístico en el centro de distribución de la empresa Cerámica Italia SA. Tesis de grado en ingeniería de la Universidad Libre Secciona Cúcuta.*
- Illescas, V. (2015). *Satisfacción laboral y productividad en los agentes de Policía Judicial del Distrito Metropolitano de Quito. Tesis de grado en Administración de Empresas de la Universidad San Francisco de Quito.*
- Laborde H. y Parody L. (2018) *Propuesta de mejora en procesos logísticos de las CADENAS MCDONALD'S Y SUBWAY -Santa Marta para maximizar la Satisfacción del Cliente.* (Tesis pregrado). Universidad Cooperativa de Colombia.
- Ley 29783 – Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (agosto 11, 2011) Art 1; “Objetivos de la Ley”
<https://www.mtc.gob.pe/nosotros/seguridadysalud/documentos/Ley%20N%C2%B0%20297%20Ley%20de%20Seguridad%20y%20salud%20en%20el%20Trabajo.pdf>
- Logycom. (11 de octubre de 2018). *Logística y comercio exterior.* Obtenido de <https://www.logycom.mx/blog/que-es-lagestion-de-almacenes>
- Martínez Ventura, J., De la hoz Bossio, J., García Guiliany, J., & Molina, I. (2017). *Gestión logística en Pymes del sector de operadores de carga del Departamento del Atlántico.*
- Martínez, V. De la hoz Bossio, J., García, J, & Molina, I. (2017). *Gestión logística en Pymes del sector de operadores de carga del departamento del Atlántico. Revista científica Espacios Vol.38 (Nª 58).*

- Padilla Castro, M. R. (2021). *Calidad de servicio logístico y su relación con la satisfacción del cliente interno de una universidad de Piura, 2021.*
- Palacios Yaranga, J. D. (2021). *Gestión de almacenamiento y satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa de pizzería italiana, Lima, 2021.*
- Palao Alarcon, E. C. (2022). *Rotación de personal y la gestión logística de la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2021.*
- Palma Ventura, L. S. (2021). *LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA RED DE SALUD AMBO PERIODO 2020.*
- Parada, O. (2000). *Formulación de un modelo operacional para la gestión hotelera de aprovisionamiento. Santiago de Cuba, Cuba.*
- Picon Ramon, S. J. (2019). *Comunicación organizacional y satisfacción laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local 04 - 2018.*
- Porter, M. E. (1900). *Ventaja competitiva: creación y sostenimiento de un desempeño superior.* Grupo editorial patria.
- Redolfo, L (2017). *Liderazgo transformacional y satisfacción laboral de la Ugel 04 Comas, 2017. Tesis de grado académico maestro en gestión pública de la Universidad Cesar Vallejo.*
- Rojas Cuadros, S., & Llamoga Raico, J. R. (2021). *La gestión logística y la satisfacción del cliente interno en la empresa Sociedad Agrícola Arona SA Cañete 2021.*
- Sánchez, F & Rebeca, R. (2017). *Nivel de satisfacción laboral en Frutícola Olmué SPA, Chillán. Tesis de Contador Publico y Auditor de la Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas Chile.*

Segura , S., & Vásquez, P. (2019). *Clima Laboral y satisfacción laboral en obreros de una mina subterránea-Jauja,2019. Tesis de grado en psicología de la Universidad Peruana de los Andes.*

Zegarra, V. (2018). *Gestión logística y satisfacción del cliente interno en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - 2017. Tesis de maestría en administración de gestión pública de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.*

Zúñiga, S. (2018). *La gestión logística y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A, Ate 2018. Tesis de grado en administración de la Universidad Cesar Vallejo.*

Anexos

Anexo A: Encuesta

N°	ITEMS	1	2	3	4	5	TOTAL
	Variable 1: Gestión logística Dimensión 1: Planeación y Planificación						
1	¿En el área de logística se elabora las órdenes de compra de bienes para la atención de los usuarios?						
2	¿En el área de logística se elabora las ordenes de servicios para la atención de los usuarios?						
3	¿El área de logística consolida oportunamente los cuadros de necesidades de cada área usuaria?						
	Variable 1: Gestión logística Dimensión 2: Abastecimiento						
4	¿El área de logística realiza adquisiciones de bienes de manera efectiva?						
5	¿El área de logística realiza adquisiciones de servicios de manera eficiente en la institución?						
6	¿Los trabajadores del área de logística están capacitados en la institución para una adecuada labor?						
7	¿Los trabajadores del área de abastecimiento están capacitados en la institución permanente para una adecuada labor?						
	Variable 1: Gestión logística Dimensión 3: Gestión de almacén.						
8	¿El área de logística articula con la unidad de almacén de manera eficaz?						
9	¿El área de logística supervisa la gestión de almacén equitativamente?						
10	¿El área de logística realiza un control de existencia en la unidad de almacén?						
	Variable 2: Satisfacción laboral Dimensión 1: Actitud						
11	Tiene disposición para realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización						
12	Desea permanecer en la organización a largo plazo.						
13	Siente entusiasmo hacia las labores que realiza.						
14	Las responsabilidades y funciones que realiza realmente son significantes.						
15	Se tiene la iniciativa para afrontar y mejorar ante cambios que se presenten en la empresa.						
16	Considera importante y significativo para la empresa la labor que realiza.						
17	La interacción con los colegas y superiores es gratificante.						
	Variable 2: Satisfacción laboral Dimensión 2: Motivación						
18	Se realiza reconocimientos en público a colaboradores destacados.						
19	Se realiza eventos recreativos para los miembros de la empresa.						
20	Percibe apoyo de sus compañeros en las labores realiza.						
21	Las relaciones interpersonales son cordiales entre los miembros de la empresa.						
	Variable 2: Satisfacción laboral Dimensión 3: Sentimientos						
22	Considera que la empresa le brinda oportunidades de aprender aptitudes nuevas.						
23	Siente que esforzándose laboralmente tiene la posibilidad de progresar en la empresa						

24	Los jefes conocen y/o comprenden los problemas de los trabajadores						
25	Al cometer algún error laboral los jefes comprenden la situación						
26	Al cometer algún error laboral los compañeros comprenden la situación.						

Anexo B: Matriz de Consistencia.

TITULO: Gestión logística y satisfacción de los trabajadores de seguridad de la empresa Grupo Vicmer Security - 2022

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	Dimensión
Problema general	Objetivo General	Hipótesis general	V. 1	
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión logística y la satisfacción en los agentes de vigilancia particular de la empresa Grupo Vicmer Security de Lima?	Determinar la relación que existe entre la gestión logística y la satisfacción en los agentes de vigilancia particular de la empresa Grupo Vicmer Security de Lima.	Existe una relación significativa entre la gestión logística y la satisfacción en los agentes de vigilancia particular de la empresa Grupo Vicmer Security de Lima.	Gestión Logística:	-Planeación y planificación -Abastecimiento -Gestión de almacén
Problema Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas	V. 2	
1. ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión logística y la actitud en los agentes de vigilancia particular de la empresa Grupo Vicmer Security? 2. ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión logística y la motivación en los agentes de vigilancia particular de la empresa Grupo Vicmer Security? 3. ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión logística y los sentimientos en los agentes de vigilancia particular de la empresa Grupo Vicmer Security?	1. Identificar la relación que existe entre la gestión logística y la actitud en los agentes de vigilancia particular de la empresa Grupo Vicmer Security 2. Definir la relación que existe entre la gestión logística y la motivación en los agentes de vigilancia particular de la empresa Grupo Vicmer Security. 3. Determinar la relación que existe entre la gestión logística y los sentimientos en los agentes de vigilancia particular de la empresa Grupo Vicmer Security.	1. Existe una relación significativa entre la gestión logística y la actitud en los agentes de vigilancia particular de la empresa Grupo Vicmer Security. 2. Existe la relación significativa entre la gestión logística y la motivación en los agentes de vigilancia particular de la empresa Grupo Vicmer Security 3. Existe la relación significativa entre la gestión logística y los sentimientos en los agentes de vigilancia particular de la empresa Grupo Vicmer Security.	Satisfacción:	-Actitud -Motivación -Sentimiento