



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**GESTIÓN LOGÍSTICA Y SATISFACCIÓN DEL
USUARIO INTERNO EN EL HOSPITAL LAS
MERCEDES, CHICLAYO -PERÚ, 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

Bach. Garcia Nevado, Aleida Virginia
<https://orcid.org/0000-0001-6175-6790>

Asesor:

Dr. Garcia Yovera Abraham Jose
<https://orcid.org/0000-0002-5851-1239>

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel - Perú

2023

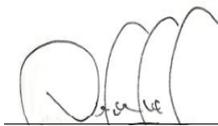
APROBACIÓN DEL JURADO

TESIS

GESTIÓN LOGÍSTICA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO EN EL HOSPITAL LAS MERCEDES, CHICLAYO -PERÚ, 2021

Asesor (a):

Dr. Garcia Yovera Abraham Jose



Nombre completo

Firma

Presidente (a):

Dr. Mego Núñez Onésimo

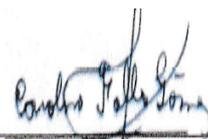


Nombre completo

Firma

Secretario (a):

Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes

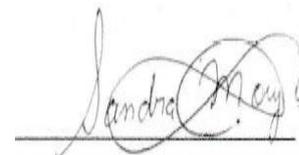


Nombre completo

Firma

Vocal (a):

Mg. Mory Guarnizo Sandra



Nombre completo

Firma

Quien suscribe la **DECLARACIÓN JURADA**, soy **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autor del trabajo titulado:

**GESTIÓN LOGÍSTICA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO EN EL HOSPITAL LAS MERCEDES,
CHICLAYO -PERÚ, 2021**

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación con las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

		FIRMA
Apellidos y nombres	DNI:	
Garcia Nevado Aleida Virginia	40378067	

Pimentel, 13 de febrero de 2023

Dedicatorias

A mi dios por guiarme por el camino correcto, porque nunca me ha abandonado, gracias por haberme permitido conocer excelentes profesores y amigos y porque has llenado mi corazón con la luz de tu espíritu dejando que cumpla esta meta.

A mis hijos Alicia y Angel por estar siempre presentes, acompañándome y por el apoyo moral, que siempre me brindan a lo largo de esta etapa de estudios.

Agradecimientos

A la Universidad Señor de Sipan y a mis docentes que me han acompañado en estos cinco años contribuyendo en mi aprendizaje para un mejor desempeño en mi ámbito laboral.

A mis compañeros y amigos de trabajo del Hospital las Mercedes de Chiclayo, que me brindaron su apoyo incondicional y sus buenos consejos de superación, comprensión para así poder cumplir con mi meta propuesta a lo largo de estos cinco años.

A mis hijos Alicia y Angel que es el mejor regalo que haya podido recibir de parte de Dios. La cual son la fuente más pura de mi inspiración; por eso quiero agradecerles cada momento de felicidad con el que colmas mi vida. Les doy las gracias a mis hijos, por darle sentido a mi vida y permitirme ser cada día mejor madre junto a ustedes son fuente de motivación.

Resumen

La presente investigación titulada GESTION LOGÍSTICA Y SATISFACCIÓN DE USUARIO INTERNO EN EL HOSPITAL LAS MERCEDES DE CHICLAYO- Perú 2021, la misma que tiene por objetivo general determinar la relación en la gestión logística y satisfacción del usuario interno en el hospital las Mercedes de Chiclayo, se empleó un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo y correlacional no experimental, se considera como población 40 servidores entre personal administrativo y asistencial de la entidad mencionada, se sacó la muestra con la fórmula de población finita se aplicó como técnica la encuesta y su instrumento el cuestionario, la información fue procesada con el Programa IBM SPSS Statistics versión 25, la cual estuvo conformada por 20 preguntas en la variable independiente gestión logística, 12 preguntas para la variable dependiente satisfacción del usuario interno con escala de valoración de Likert; mediante los resultados obtenidos en la encuesta en la primera variable el 22.50% se encuentra en un nivel bueno, por otro lado se demostró que la segunda variable está el 25% está en el nivel alto. Se concluye diciendo que se determinó que si existe correlación entre ambas variables, donde se muestra la correlación Rho de Spearman donde se tuvo un nivel significativo de 0.779 y su p valor de 0.001 ; por tanto se da por aceptado la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, y se determina que es muy evidente la asociación entre estas dos variables.

Palabra claves: Gestión logística, satisfacción del usuario interno, sistema gubernamental, Órgano encargado de las contrataciones

Abstract

The present investigation entitled LOGISTICS MANAGEMENT AND INTERNAL USER SATISFACTION AT THE LAS MERCEDES DE CHICLAYO HOSPITAL - Peru 2022, which has the general objective of determining the relationship between logistics management and internal user satisfaction at the Las Mercedes de Chiclayo hospital, is used a non-experimental descriptive and correlational quantitative approach, 40 servers between administrative and care personnel of the aforementioned entity are considered as population, the sample was taken with the formula of finite population, the survey was applied as a technique and its instrument the questionnaire, The information was processed with the IBM SPSS Statistics Program version 25, which consisted of 20 questions on the independent variable logistics management, 12 questions for the dependent variable internal user satisfaction with a Likert rating scale; Through the results obtained in the survey in the first variable, 22.50% is at a good level, on the other hand it was shown that the second variable is 25% is at a high level. It is concluded by saying that it was determined that if there is a correlation between both variables, where the Spearman's Rho correlation is shown where there was a significant level of 0.779 and its p value of 0.001; therefore, the alternative hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected, and it is determined that the association between these two variables is very evident.

Keywords: Logistics management, internal user satisfaction, government system, body in charge of contracting

Índice de contenido

Dedicatorias	iv
Agradecimientos.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad Problemática	11
1.2. Trabajos previos.....	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	25
1.4. Formulación del problema.....	33
1.5. Justificación e importancia del estudio	33
1.6. Hipótesis	34
1.7. Objetivos	35
II. MATERIAL Y MÉTODO	36
2.1. Tipo y Diseño de la Investigación.....	36
2.2. Población y muestra.....	37
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	41
2.5. Procedimientos de análisis de datos.....	43
2.7. Criterios de rigor científico.....	45
III. RESULTADOS.....	46
3.2. Discusión de resultados	55
3.2. Aporte Científico.....	59
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	69
4.1. Conclusiones.....	69
4.2. Recomendación	70
REFERENCIA	71
ANEXOS	81

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable independiente: Gestión Logística	39
Tabla 2. Operacionalización de la variable dependiente: Satisfacción de usuario interno	40
Tabla 3. Validación de expertos.....	43
Tabla 4. Escala de Likert	44
Tabla 5. Baremos.....	44
Tabla 6. Variable: Gestión Logística	46
Tabla 7. Dimensión Abastecimiento.....	47
Tabla 8. Dimensión compra	48
Tabla 9. Dimensión almacenes.....	49
Tabla 10. Dimensión distribución.....	50
Tabla 11. Variable: satisfacción de usuario interno.....	51
Tabla 12. Dimensión rendimiento percibido.....	52
Tabla 13. Dimensión expectativa.....	53
Tabla 14. Relación entre gestión logística y su influencia con la satisfacción del usuario Interno	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Variable: Gestión Logística.....	46
Figura 2. Dimensión Abastecimiento	47
Figura 3. Dimensión compra.....	48
Figura 4. Dimensión almacenes	49
Figura 5. Dimensión distribución	50
Figura 6. Variable: satisfacción de usuario interno	51
Figura 7. Dimensión rendimiento percibido	52
Figura 8. Dimensión expectativa	53

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Contexto internacional

Leal (2018), Venezuela, nos dice que a lo largo de estos últimos años la gestión logística de materiales, en el contexto empresarial, se ha llegado a convertir en un tema fundamental de gran interés, a manera de resultado de las probabilidades que las empresas proponen para formar eficiencia operacional y establecer capacidades de competencia. Con el paso del tiempo, las instituciones se han orientado en la optimización de las labores funcionales, esto se agradece a una gestión logística apropiada, lo cual su consideración reside en prestar una mejor asistencia al usuario, por eso las instituciones en la actualidad consideran los diferentes cambios, estos deberían ser más rápidos, dúctiles y con capacidad de adaptación a las necesidades de su alrededor, mejorando su competencia de una forma capaz y eficiente, con el propósito de aprovechar al máximo el rendimiento en la actualidad y a futuro. Por tal motivo, consta de una insuficiente gestión logística y eficiente servicio, lo que da lugar a significativos perjuicios en las finanzas en consecuencia se pretende, llevar a cabo un plan que asegure la eficacia y su rendimiento con el propósito de dar un excelente trabajo a sus clientelas. Este artículo se relaciona con la investigación en estudio porque aplicando en las instituciones la gestión logística esta nos va a permitir actuar con eficiencia y eficacia y además brindar un buen servicio a los usuarios internos, viendo este escenario a los directivos se van a ver obligados a proyectarse, adelantarse a los cambios organizacionales, a diseñar planes e incorporar herramientas para mejorar en la adquisición y manejo medicamentos e insumos médicos.

Cumpen et al; (2017), Venezuela, nos dice que las gestiones logísticas en Venezuela, hoy en día se encuentran enlazadas a las disposiciones estatales y al progreso de la economía de la patria; debido por lo cual la logística de Venezuela se hallaba en una situación crítica por causa de la incompetencia de la toma de decisiones de una economía por parte de los gobernantes ocasionando un déficit en el territorio y una regresión en el proceso de la competencia; por lo que se puede decir que es perjudicial, la equivocada toma de decisiones estatales y la realidad

económica va a limitar al desarrollo de la logística del país . Este artículo se relaciona con la presente investigación por que nos habla de la falta de eficiencia en la gestión logística por parte de los gobernantes y además la carestía en el país.

Martínez et al; (2017), Colombia, manifiesta que el crecimiento destacado de la producción y competencia , las empresas se han visto obligadas a obtener un acuerdo con la mejora continua de la posibilidad de respuesta a nivel de la organización; incluso actualmente es importante para el desarrollo de las organizaciones , se está considerando dentro del plan de acción de las compañías con el propósito de perfeccionar sus funciones; por tanto es preciso decir que la gestión logística es una guía, lo cual viene hacer un punto referencial y un componente de planeación lo que va permitir la reducción de indecisión a posterior. Este artículo se relaciona con la investigación debido a que el autor nos manifiesta que la gestión logística es pieza fundamental en el desarrollo de las organizaciones la que es necesaria para acelerar los procesos.

Rivera et al; (2018), Ecuador, la satisfacción del usuario es un componente primordial que ha estado obteniendo una mayor consideración en las entidades de salud estatal en cuanto a los asuntos de mejor condición y valoración de las instalaciones sanitarias, así mismo , se debe tomar en consideración que definitivamente ha habido una discusión del concepto y los métodos para su medida, por lo tanto se estima esencial la perspectiva de los beneficiarios que tienen respecto a los servicios, apreciándose como elementos claves que van a permitir superar la consideración de los servicios médicos y la organización. Este artículo se relaciona con la investigación en estudio ya que cualesquiera de las decisiones se deben tomar en cuenta, que la satisfacción del usuario va a tratar sobre los resultados que se obtienen de la apreciación que tienen los pacientes respecto al servicio que están obteniendo.

Reynaldos et al; (2017),Chile, considera al respecto de la satisfacción de los usuarios, se encuentran las perspectivas de los usuarios de una ideal atención en la salud y la apreciación de éste; del servicio que obtuvo se hace mención que actualmente , no existe una herramienta uniforme para la medición de la calidad de atención concedida de los servicios de sanitarios, pero si medir la satisfacción de los usuarios para poder efectuarla, la cual se preparan encuestas de

satisfacción, la cual se haya el precisar cuáles son los componentes del desarrollo de atención en la salud que advierten a los clientes como aquellos que no cubren sus perspectivas, la participación de los usuarios se transforma en una herramienta para preceder a mejorar la calidad de atención que se les va a brindar a medida que sean capaces en identificar las necesidades. Este artículo se relaciona con la investigación en estudio porque se tiene inferencia que la calidad en la técnica de la atención principal de la salud será calificada como eficiente o deficiente en acuerdo al nivel de satisfacción que vayan a tener los usuarios internos.

Contexto nacional

Huamán et al; (2020), Caraz , indica que la gestión logística nos va a permitir mejorar las disposiciones relacionadas con los mercados en diversas naciones ocasionando más grande eficiencia, por lo tanto producir que las entidades puedan realizar en el contexto de las mejoras competitivas que se puedan mostrar, las mismas que van a crear un impacto directo en la rentabilidad esperada en las instituciones; por tal motivo podemos decir que cualquier compañía que no cuente con un procedimiento logístico apropiado base de sus estructuras empresariales, condiciones comerciales y también en el sistema de salud estas presentaran desventajas comparativas en su sector comercial. Este artículo se relaciona con la investigación en estudio ya que la gestión logística se considera la adquisición de bienes/servicios en el tiempo oportuno y así garantizar la calidad del servicio que se brinda para mejorar el margen de beneficio de la entidad, evitando sanciones y auditorias.

Santos (2019), Trujillo, manifiesta que la gestión logística tiene como objetivo facilitar la disminución de los precio vía la restauración de periodos de recibido y salida de carga, de igual manera los directivos deben tener en cuenta los manuales de procedimientos que les van a permitir desarrollar el propósito planteado y determinar el impacto de carga en la reducción de los costos operacionales en la empresa de transportes, esto se va a lograr realizando un diagnóstico de la situación actual de la empresa en especial la parte financiera. Este artículo se relaciona con la investigación en estudio, porque determina que al mejorar gestión logística nos muestra la estandarización de procesos y de tiempos, la cual va a precisar una influencia positiva sobre los gastos operativos de la institución.

Quispe et al; (2017), Lima , dice que la mala gestión logística en el Perú es unos problemas que van a recaer en forma constante en la administración pública, puesto que en la mayoría de las compañías cuentan con un costo muy alto de ineficacia en este contexto el Estado Peruano intenta constituir la asociación para la Cooperación y Desarrollo Económico para poder sus costos maximizarlos y mejorar el acopio logístico; no obstante , debería eliminar las diferentes dificultades que se presenten; por tal motivo ocasionan que las compañías del Perú se encuentran en inconvenientes logísticos frente a las naciones en desarrollo en américa latina por otra parte , el Propósito Nacional de la logística se le asigna ocupar un lugar dentro de un mercado competente. Este artículo se relaciona con la investigación en estudio ya que gestión logística viene hacer un conjunto de operaciones que se dan en toda en toda institución para mejorar el abastecimiento y este llegue en forma oportuna y puedan brindar un mejor servicio.

Córdova et al; (2021),Lima, hace mención que la satisfacción del usuario interno en los nosocomios públicos viene hacer un indicador internamente de la atención y dela apreciación; la cual se estima una proposición en el monitoreo para el desempeño de las técnicas sanitarias; por eso la toma de decisiones y la gestión de personas; para optimizar los resultados, así como la gestión de equipos que logre mejorar los servicios en consecuencia la solución está en base a la atención y dela apreciación de la atención que se realiza a los pacientes en los centros hospitalarios; así mismo la satisfacción del usuario interno se considera importante el compromiso de los directivos del hospital público, así como la obtención de recursos necesarios, que contribuyan a la mejora de la calidad de atención del paciente. Este artículo se relaciona con la investigación en estudio por tal motivo se deben sensibilizar a los usuarios internos a realizar un trabajo eficiente ya que la atención del paciente va a depender de ellos y esto se va ver reflejado en el servicio que se le brinda.

Febres y Mercado (2020), Huancayo, manifiesta que la satisfacción al usuario viene hacer un indicador de eficacia en la atención que se presta en los servicios hospitalarios; lo cual nos va a precisar a saber cuál es el nivel de satisfacción lo que nos va a permitir mejorar los errores y asegurar las fortalezas

con el propósito del desarrollo de un procedimiento en la salud que ofrezca una buena cortesía de calidad así a los pacientes. Este artículo se relaciona con la investigación en estudio porque fundamentalmente se dice que la satisfacción del de usuario interno se va ver evidenciada al momento en que sus perspectivas van hacer logradas por lo propuesto en el servicio de sanidad; de esta forma, la eficacia viene hacer la capacidad de poder dar la satisfacción en sus perspectivas en realizar una buena atención al paciente.

Sarmiento y paredes (2019), Lima, dice que las entidades del estado en nuestro país , a modo de asociaciones administrativas , brindan ,concentran su propósito en cumplir una serie de normas, además va a fiscalizar las actividades realizadas; el usuario interno muchas veces es ignorado en los procesos institucionales, la misma se debe a que estos no son conscientes de que prestan un servicio a sus compañeros, lo cual conlleva que el colaborador ignore que es un distribuidor de forma interna con respecto a sus otros colegas y de otras dependencia de la entidad; así mismo podemos mencionar que los usuarios internos se consideran socios indispensables adentro de las entidades o establecimientos ; es decir son el soporte del grupo, para lograr los objetivos estratégicos, es decir que en cuanto los usuarios internos van a realizar sus respectivas ocupaciones se interrelaciona de diferentes forma, por eso se muestra a través sus procedimientos personales y a nivel de grupos. Este artículo se relaciona con la investigación en estudio porque el usuario interno debe tener las condiciones necesarias para desempeñarse motivado, alineando sus expectativas con los objetivos estratégicos de la institución.

Contexto local

La gestión logística y la satisfacción del usuario interno en el hospital las Mercedes de Chiclayo; este nosocomio está considerado como hospital de Nivel II-2 que ofrece un servicio a toda la población de la macro Región Norte Oriente del Perú, así mismo el problema identificado en la entidad en mención ; primordialmente porque las áreas usuarias muchas veces no saben realizar un pedido es decir entre la unidad de logística y áreas usuarias internas no se ponen de acuerdo para hablar el mismo lenguaje para acelerar los pedidos de compra y hacer más eficiente los procesos; por consiguiente la entidad trabaja con personal

contratado (servicios no personales) sin ninguna experiencia en gestión administrativa. Por lo tanto, es necesario realizar este trabajo de investigación en esta entidad porque la adquisición de bienes o servicios debe realizarse en tiempos y costos reducidos para garantizar los procesos finales más eficientes. Es preciso mencionar que la entidad en su totalidad debería tener pleno conocimiento respecto a los recursos asignados para asegurar una mejor calidad del servicio y trabajar de manera coordinada con las áreas usuarias internas de acuerdo a la disponibilidad presupuestal; para mejorar el problema por lo que atraviesa el hospital respecto a la gestión logística y satisfacción del usuario interno se debe ejecutar una investigación que contribuya a una fuerte y eficaz gestión logística y satisfacción del usuario; para esto es necesario realizar un trabajo en equipo.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional

Almeidas y cabezas (2021), Ecuador, en su tesis para optar el grado académico de del título de ingeniería comercial, el objetivo principal fue Diseñar un sistema logístico en la empresa Disprovef S.A la misma que se va a encargar en reformar las actividades que se encuentran en relación con los inventarios en tanto se aumenta su rendimiento en la institución con tipo de investigación descriptiva de diseño no experimental, con una población y muestra de 22 personas que se realiza la encuesta, teniendo como resultado que el mayor índice de los colaboradores encuestados están en el estado de desacuerdo y muy en desacuerdo en relación de la variable gestión de inventario se viene realizando de forma correcta en esta institución por otro lado que, si los procesos logísticos para el control de inventario son desarrollados adecuadamente, lo cual lo antes mencionado permitieron identificar los puntos a mejorar dentro del proceso de sistematizar la logística y conclusión se logró incrementar el conocimiento y comprensión del tema abordado, facilitando la identificación de sus probables progresos; las cuales se podrían realizar a favor de la entidad para que esta aumente su expansión.

Quinteros y Sotomayor (2018), Guayaquil, en su tesis para recibir el grado académico de Ingenierías Comerciales, el objetivo principal fue Establecer

estrategias que permita mejorar los procesos logísticos tipo de investigación cualitativa de diseño no experimental, con una población y muestra de 50 clientes realizando una entrevista, tenemos como resultados y conclusiones, nos hace mención respecto a sus dificultades adentro de sus procesos logísticos en la entidad de Tramacoexpress Cia.Ltda. está generando un descontento en el servicio que se viene dando. La apreciación en su gran mayoría de sus clientelas nos indica que el servicio que se brinda es de mala calidad, el cual se debe a que la mayoría de las encomiendas llegan con retraso al punto de destino o en un estado deteriorado sin que el usuario goce del derecho a reclamar y acceda a garantía. Por tal motivo en la gestión logística se espera evaluar el trabajo de los procedimientos que se están llevando a cabo en la dependencia de logística con el propósito de disminuir las fallas y hallar las probables soluciones con el único fin de dar respuestas inmediatas para las exigencias de los clientes.

Magne (2018), Bolivia, en su tesis para recibir el grado académico de Magister Scientiarum en Salud Pública Mención Gerencia en Salud, el objetivo principal fue disminuir los gastos en medicinas por medio de los aplicativos y normas para el abastecimiento, la cual la adquisición de diferente bienes, también se incluye las medicinas, esta viene hacer un trabajo de trámite administrativo que se encuentra que como responsable la administración de este nosocomio, tipo de investigación descriptivo, población y muestra de 20 personas encuestadas; en el resultado se alude a la presencia de su totalidad de medicamentos indispensables, la cual el 65 % nos manifiesta que se encuentran con frecuencia; el 25 % no dice que no encontramos en forma frecuente, el 10 % nos hace mención que es preciso conocer primero la clase de medicinas y se concluye diciendo que los procesos de gestión logística debe mejorar ya que no se aplican adecuadamente para la adquisición medicamentos.

Palma (2020), Ecuador, en su tesis para recibir el grado de Magíster en gerencia en servicios de la salud, el objetivo principal fue establecer el nivel de satisfacción de los usuarios internos, en proporción a la aplicación de los protocolos en el área de Emergencia del Hospital General del IESS, tipo de investigación descriptivo con una población y muestra de 103 usuarios internos en los resultados se logra recalcar que los protocolos se establecen en satisfacción de las

prioridades de los usuarios, la cual se lleva a cabo un procedimiento de forma estandarizada y dando cumplimiento a lo requerido; orientado a superar sus perspectivas. Los mismos que se encuentran alineados a las ideas de responsabilidad social, ambiental y mejora continua; con trabajadores competentes, que estén involucrados en el logro de las metas y objetivos con el compromiso con la sociedad en su totalidad y concluye diciendo que debemos llevar a cabo la implementación de los indicadores en el área de emergencia del HGIB, puesto que no existe una guía para evaluar los procesos realizados en la entidad, lo que se estableció por medio de la técnica cuantitativa por medio de la encuesta, en el que se identificó el nivel de aplicación de los protocolos ya existente de lo cual los resultados se analizaron en el marco metodológico .

Maggi (2018), Ecuador, en su tesis para recibir el grado académico Maestría en gerencia en servicios de la salud, el objetivo principal fue examinar la afectación en su calidad de la atención ofrecida en el servicio de emergencias pediátricas y la satisfacción de los usuarios, tipo de investigación transversal analítica, se tiene una población y muestra de 357 personas para ser encuestadas teniendo como resultados, basándose a medir las perspectivas y apreciaciones de los usuarios, se han demostrado que las perspectivas que se tiene con los usuarios con respecto a los nosocomios del IESS que son superior al promedio, mostrando una media de 4.53, situándose arriba de la apreciación que poseen los clientes respecto al nosocomio General de Milagro. A lo que respecta a sus valores indicados, se tomó como referencia con respecto al nivel de satisfacción de los usuarios basándose a las instalaciones de salud en mención es de 0.1575, la misma que se muestra una insatisfacción, en cuanto a dimensión de tangibilidad; se concluye que se puede dar por satisfacer en su totalidad las prioridades de los usuarios , con la condición que los centros hospitalarios deberían hacer un cambio en su cultura a nivel organizacional que valla con orientación a satisfacer a los usuarios; para que se pueda también originar una interrelación y seguridad entre los usuarios y los trabajadores, puesto que la apreciación de los usuarios y de los pacientes cuentan con un elevado grado de gran significación.

García (2017), Colombia, en su tesis para recibir el grado académico de Licenciado en Administración de empresas, el objetivo principal Medir el grado de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad en el área de hospitalización tipo de investigación descriptiva, con una población 590 usuarios y muestra de 256 usuarios del servicio de hospitalización, con el resultado nos va a permitir saber la apreciación en la actualidad de sus usuarios y/o pacientes en el servicio de las hospitalizaciones, de igual forma nos va a servir a modo de apoyo para efectuar un estudio en forma general al servicio con el propósito cuantificar el grado de satisfacción de los usuarios y su calidad de servicio centros hospitalarios y se concluye que el sector salud con respecto a los hospitales que vienen dando los servicios de hospitalizaciones, adquirió una apreciación de manera satisfactoria, en general , nadie de las dimensiones se encontraba abajo de la media, mientras que el ámbito de la salud se debe proseguir con una mejora continua con la finalidad de realizar las dimensiones en su totalidad que se presenta en el centro de trabajo donde se llevó a cabo la investigación, la cual logro un máximo índice de satisfacción.

Nivel Nacional

Luque (2019), Puno, en su tesis para optar el grado académico de Licenciado en Administración, el objetivo principal fue determinar el grado de relación o semejanza con la gestión logística y la productividad laboral de los colaboradores en la Caja rural de ahorro y crédito los andes de la ciudad de puno, él se utilizó un trabajo de investigación descriptiva – transversal de diseño no experimental; según la investigación tiene una población y muestra que fueron encuestados 07 gerentes del área, en el resultados se evidencio que el 85,7% de los trabajadores encuestados nos dice que la planificación de la gestión logística se está dando de manera REGULAR, por otro lado se evidencia un 14,3% que afirma que es ADECUADA; se concluye diciendo que no hay relación entre la planificación de la gestión logística y la producción laboral, en los cuales se incluye a la planificación el manejo del cuadro de necesidades, abastecimiento, el plan anual de contrataciones, adquisiciones de manera acertadas, materiales de buena calidad, , almacén y la atención a usuarios finales, los cuales no tienen relación con la eficiencia y eficacia de los directivos de la empresa en mención, Por otra parte a

manera de conclusión se dice que no hay ninguna relación entre el control de gestión logística y productividad laboral (p.75).

Rodríguez (2019), Huacho, en su tesis para recibir el grado académico de Licenciado en Administración, el objetivo principal fue Implantar de qué manera la gestión logística influye en la competencia de las mypes del ámbito construcción, se utilizó una investigación explicativa, diseño no experimental con una población y muestra de 27 gerentes que fueron encuestados en el resultado nos dice ; que la “Gestión logística”, el 74,1% nos manifiesta que la forma en que se viene realizando el seguimiento y recepcionando de los bienes de las adquisiciones que se realizan no se están haciendo de manera apropiada, así mismo el 77,8% nos manifiesta que los bienes que son recepcionados no vienen cumpliendo el requerimiento de la entidad, por otro lado el 62,9% determina que los precios que tiene la entidad no son los apropiados , el 66.7% del personal encuestado hizo mención que sus colaboradores no intervienen en las decisiones relacionadas con la entidad, en conclusión se dice que con el estudio se determinó que existe una correlación positiva alta y muy significativa, a manera de conclusión se dice que la gestión de compras tiene influencia de manera significativa en la competencia de las mypes del ámbito de la construcción.

Parodi (2017), Chancay, en su tesis para recibir el grado académico Maestro en Gestión Pública, el objetivo principal fue Establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la gestión logística en el centro hospitalario de Chancay con el propósito Medir la percepción de la gestión logística en los trabajadores administrativos y asistenciales, realizo una investigación descriptiva – transversal de diseño no experimental; con una población y muestra conformada 120 trabajadores entre personal asistencial y administrativo; en el resultado nos indica que si existe una relación moderada positiva entre gestión administrativa y gestión logística ($r=0,539$ de spearman). Además, cabe indicar respecto a la dirección y la gestión administrativa tiene 62% de los colaboradores lo está calificando como moderada y se concluye diciendo que se halla una moderada relación positiva y con significancia entre control gestión logística en el nosocomio en mención.

Santana (2018), La Oroya, en su tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión en los Servicios de la Salud, el objetivo principal es Establecer

la relación que existe entre clima organizacional y la satisfacción del usuario interno en el Centro médico - Oroya, con un tipo de investigación descriptiva – transversal de diseño no experimental, la población y muestra conformada por 74 trabajadores del centro de salud, en el resultados se evidencia 10 colaboradores internos que se van están representados por el 13,5% del muestreo; la cual está considerando un nivel deficiente el clima organizacional, se muestra 61 trabajadores que están representados por el 82,4% dl total de la muestra el mismo que está considerando un nivel regular, por otro lado se evidencia 3 colaboradores que están representados por el 4,1% y lo consideran un nivel bueno en el clima organizacional , en conclusión se determina que si existe una relación moderada entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario interno en el centro médico en mención , después de aplicar el instrumento de la investigación se obtuvo el rho de spearman $r_s = 0.713$, la cual nos indica que se tiene una correlación muy alta; es decir que si existe una relación directa muy elevada entre clima organizacional y satisfacción del usuario interno en la institución en mención.

Ramos (2017), Trujillo, en su tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión de Tecnologías de Información, el objetivo principal fue Establecer el nivel de satisfacción de calidad del usuario interno en el entorno virtual al Moodle, en una universidad privada, con una investigación descriptiva – transversal de diseño no experimental; la población y muestra está determinada por 50 usuarios internos de una universidad peruana teniendo como resultado y conclusión del objetivo en mención nos indica que el 84.0% opina que es poco adecuado la satisfacción de usuarios internos que se viene dando y el 16,0% se siente conforme con el nivel de satisfacción.

La Torre (2017), Lima, en su tesis para recibir el grado académico de Maestra en Gestión de Tecnologías de Información, el objetivo principal fue establecer la relación que existe entre la Calidad del testing del software y satisfacción del usuario interno en la compañía Ferreyros, se realizó una investigación descriptiva – transversal de diseño no experimental; con una población y muestra de 150 encuestados; lo cual tuvo como resultados de acuerdo a los datos que se procesaron nos dice que la variable Satisfacción del Usuario Interno es de 46% lo cual se evidencia un nivel alto, por otro lado , la variable de la

independiente cuenta con un 23.3% entonces se puede decir que se puede establecer la existencia de una conexión directa entre las dos variables, y concluye diciendo que la variable independiente tiene relación significativa con la variable dependiente de la institución en mención; de igual forma para el estudio se utilizó el coeficiente de Rho de Spearman.

Nivel Local

Santisteban & Servan (2021), Chiclayo, en su tesis para recibir el título profesional de ingeniero industrial, el objetivo principal fue Mejorar el Diseño de la Gestión Logística para incrementar la eficiencia de la empresa, tipo de investigación cualitativo, correlacional y el diseño de investigación es no experimental, con una población y muestra de 55 personas encuestadas , en el resultado de la indagación obtuvimos investigar respecto al actual eficacia de la economía y el manejo inapropiado de la gestión logística por lo cual nos lleva a ofrecer la utilización de recursos los cuales nos van a dar un óptimo punto de vista respecto a al contexto de la problemática, incrementando la eficiencia económica de la entidad , nos lleva a concluir ya que debemos de proceder de manera rápida y así poder dar solución a este sector de la logística que por carencia de interés e información se ha descuidado.

Paico (2021), Chiclayo, en su tesis para optar el grado académico de Ingeniero Industrial, el objetivo principal fue asegurar los medicamentos disponibles en el almacén de farmacia para la satisfacción de las necesidades de usuarios de hospitalización y de procedimientos ambulatorios; así mismo establecer los procedimientos para generar los pedidos y las órdenes de compra tipo de investigación , cualitativo, correlacional y el diseño de investigación es no experimental, con una población y muestra de 30 personas encuestadas resultados se desarrolló el análisis de gestión logística de la entidad ,las cuales se han determinado los orígenes de las pérdidas económicas del área, las mismas ascienden a S/. 1 494 827 por año. Se precisó que el nivel de servicio que se viene dando es de 65,20%, por otro lado, la rotación de inventario es de 2,86 % en promedio de todos los bienes en conclusión se estableció que hay un manejo inapropiado de gestión de inventarios, por lo tanto, no cumplen con los procedimientos logístico y las políticas que se establecen a través de la inspección

y preguntas al trabajador habiendo quedado en evidencia la inexistencia de los métodos en el progreso de las actividades.

Niquen (2021). Chiclayo en su tesis para recibir el grado académico de Maestra de Gestión en los Servicios de la Salud, teniendo como objetivo de este estudio fue establecer la relación que existe entre gestión logística sobre la calidad de atención en el servicio de enfermería a lo largo del COVID-19, con tipo de investigación fue básica con metodología cuantitativa, observacional, con una población y muestra estuvo conformada por 120 licenciadas en enfermería, se obtuvo como resultados una gestión logística hospitalaria en deficiencia con un 46.7% , mientras que el 55% califica a la calidad de atención, por último se llevó a cabo la prueba de correlación, el cual se encontró un p-valor de 0.000 corroborando la relación que existe entre las variables de estudios se concluye diciendo que la gestión logística es mayormente de gran necesidad. Por otro lado, el 9.9 % nos indica que la gestión logística es deficiente. De igual forma, el mayor porcentaje de los colaboradores se encuentra en un nivel bueno, de modo que, la calidad de atención es necesario. El 4.2 % nos manifiesta que la calidad de atención es mala.

Maldonado (2021), Chiclayo, en su tesis para recibir el grado académico de Maestra en Gestión de Servicio de Salud, el objetivo del estudio fue examinar la gestión del servicio de nutrición y su relación con la satisfacción del usuario interno durante la pandemia del COVID-19, tipo de investigación descriptiva correlacional, el diseño de la investigación no experimental población y muestra de 160 trabajadores de hospitalización resultados se manifiesta que la variable independiente la cual se relaciona con la variable dependiente, el trabajador asistencial dice que se siente insatisfecho (25.0%), el 71.4% de los trabajadores encuestados nos manifiesta que se sienten satisfechos, además indica el nivel de eficiencia de la gestión del servicio, el 75.2% del trabajador asistencial muestra un nivel moderado de gestión del servicio, en conclusión la variable independiente se relaciona con la variable dependiente; el 50% de los usuarios se encuentran insatisfechos considerando gestión del servicio de nutrición es insuficiente por tal motivo se necesita implementar cálculos de nutrición de manera estandarizadas.

Rojas y LLamoga (2021), Chiclayo en su tesis para recibir el grado académico de maestro en gestión en el servicios de salud, el objetivo principal fue verificar la relación que existe entre clima laboral y la satisfacción laboral del usuario interno tipo de investigación descriptiva correlacional, con una población y muestra de 40 trabajadores encuestadas, en los resultados se evidencia que el clima laboral en los usuarios internos es de 72.1%, entonces presenta un clima laboral regular, el 25.6% manifiesta que el clima laboral es óptimo, en cuanto a la satisfacción laboral indican que el 86% de los usuarios internos consideran que la satisfacción está en un nivel regular se concluye diciendo que si hay una relación directa entre la variable 01 y la variable 02, se evidencia un coeficiente $r = 0.420$, la cual califica a ambas variables, teniendo una correlación positiva elevada de los colaboradores del establecimiento de salud de Atusparías.

Rojas y LLamoga (2021). Chiclayo, en su tesis para recibir el grado académico de Licenciado en Administración, el objetivo principal fue Establecer la relación que existe en la gestión de compras y satisfacción del usuario interno tipo de investigación descriptiva correlacional, el diseño de la investigación no experimental, población y muestra de 40 personas encuestadas en el resultado se evidencia que la gestión de adquisición de compra sea mejor entonces mejor va ser la satisfacción del usuario interno en la entidad; ósea mientras las compras se realizan con eficiencia a través de requerimientos, programas de entrega, por tanto la gestión de quejas va a relacionarse con la satisfacción de los usuarios internos en la empresa, por lo cual hace que los usuarios internos van hacer más eficaces y beneficiosos en la labor que se realiza a diario en conclusiones se dice que en la averiguación del proyecto se estableció que si existe una alta y significación, positiva entre las dos variables con respecto en la entidad en mención. Puesto que el trabajador estima dar una revisión de los requerimientos para la compra deben de ser ordenarlos dando prioridad además urgente disponer una entrega inmediata y poder dar atención a las quejas por tanto va a mejorar el procedimiento que permitirá un progreso eficaz en la gestión.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Variable Independiente: Gestión Logística

1.3.1.1. Definición

Mora (2016) , manifiesta que las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento, la cual va analizar los temas de mejor relevancia para todos aquellos que existimos y gozamos de la logística; así mismo obtiene de una manera muy precisa vinculando los inicios de la logística que proviene desde la órbita militar; para posterior transformarse en un aliado indispensable en la administración institucional y la satisfacción de los usuarios (p.4).

Al propósito, Ramírez (2018), dice que la exigencia de los clientes y la globalización de los mercados hacen más compleja la gestión logística; es por eso que se mejora la cadena logística dentro de una organización ya que cada día es más exigente el proceso logístico, es decir si uno de los procesos involucrados falla, entonces la gestión logística no funcionaría para el abastecimiento de los bienes y servicios.

Mientras, Asenjo (2006), hace mención que la gestión logística tenemos que ser decidido, es decir arriesgar, siendo el riesgo menor cuando se ha planificado y así obtener resultados favorables, en general los objetivos se consiguen a través de otros; por tanto, es necesario asumir la responsabilidad de lo que otros han hecho (p.33).

Dimensión 1: Abastecimiento

Bustamante (2005), indica como un define como un procedimiento para abastecer en su totalidad el proceso que va desde la compra de insumos hasta entregar a los pacientes; por lo tanto, el aprovisionamiento la misma que se va a encargar de abastecer con los diversos insumos que el nosocomio va a necesitar a diario; de las distintas jefaturas que realizan sus requerimientos que se solicitan mensualmente (p.7).

Malagón et al; (2008), por consiguiente, en cuanto nos referimos al abastecimiento se especula en compras y suministros, considerando la parte hospitalaria; así mismo se define que el abastecimiento forma parte de la logística que desempeña una de las funciones estratégicas al asegurar la continuación de

las labores de los hospitales la misma que va a comprender la adquisición de bienes, el almacenaje y provisión de materiales e insumos (p. 376).

El Ministerio de Salud (2019), añadiendo a lo mencionado líneas arriba se confirma la gran importancia que desempeña el abastecimiento para que funcione un hospital, la misma que se debe dar en forma oportuna, de acuerdo a los requerimientos de las áreas usuarias, las que deben de cumplir con las especificaciones técnicas y regirse a las normas actuales, la cual se busca el favorecer al usuario, prevaleciendo el principio de atención oportuna en el abastecimiento.

Dimensión 2: Compras

Nogales (2017), indica que las compras es el acto que implica la noción de una necesidad, orientación y elección del suministro, realizar y establecer el precio y términos de referencia; en el caso de las compras en el estado, la cual se indica que las compras por contratación pública muchas veces se realizan compras corporativas por parte del Estado y las entidades públicas para la adquisición de bienes, servicios y obras. Es preciso mencionar que las contrataciones estatales el dinero proviene de los contribuyentes, por lo tanto, se espera que los que realicen estas compras lo hagan con eficiencia con el propósito de garantizar y salvaguardar los recursos estatales.

Montoya (2002), en las entidades las compras vienen hacer una de las actividades inmensamente competente y especializada; las cuales deben ser coherente para el logro de sus objetivos de una adecuada administración en las compras, la misma que se simplifica en obtener bienes y servicios en abundancia, calidad, a menor precio, a menor tiempo, lo que se busca un mejor beneficio para la institución y estímulo para el proveedor para que continúe proveendo a la entidad; la función de compra se ha efectuado en las organizaciones con el propósito de que estas puedan alcanzar sus actividades normales para la adquisición de bienes que garanticen el desempeño de la organización (p.34).

Según Robbins y De Cenzo (2009), considera con respecto al rol de Compras, nos indica que no está condicionado sólo a generar órdenes de compra; lo cual debe de hacer monitoreo de pedidos por medio de los proveedores que cotizaron, sino que debe tener que realizar una serie de labores que contribuyan a una excelente gestión de los recursos en la organización (p.56).

En su libro de Escudero (2011), dice que para una buena gestión de compra primero se tiene que tener en cuenta la planificación de las compras, luego la programación de aprovisionamiento, la cual debe contar con la ayuda y la coordinación de las áreas involucradas para que se lleve a cabo el proceso de compras (p.6).

Dimensión 3: Almacenes

Viene hacer una unidad de servicio en estructura orgánica y funcional de una empresa, es decir es el lugar y espacio físico cuyo objetivo es proteger, mantener en custodia, controlar y abastecer los bienes (García, 2005).

Anaya (2008), nos dice que almacén es un área planificada para la colocación y manejo eficaz de bienes y mercaderías; la cual va a aumentar el uso del espacio en el almacén y disminuir el trabajo de manipuleo; también se puede precisar que un almacén es un medio de productividad en la que se va efectuar una serie de procedimientos que van a tener relación con el recibimiento de bienes, localización física, atender a la parte usuaria y preparación de los documentos de entrega; por tanto, podemos decir que un almacén; es el que debe responder básicamente a las exigencias de un área exactamente dimensionado, para un sitio y manipulación eficaz de los bienes de tal forma que permita conseguir al máximo la utilización del volumen que están disponibles con costos de operaciones reducidos (p.19).

Por consiguiente, Flamarique (2018), se refiere a los almacenes como los pedidos y existencias que nos va a permitir organizar a diario los procedimientos, lo cual va aportar información de calidad, así mismo relacionarse con otras áreas de la entidad, como adquisiciones, administración, así también con los proveedores; por tal motivo va a permitir controlar uniformemente los bienes y

situarlos en forma adecuada, se trata de fijar como y adonde necesitan almacenar los bienes (p.15).

Para Portal (2011), considera que el almacén es el local, área o espacio, con una ubicación estratégica y adecuada donde se guardan o se tiene en custodia distintos tipos de bienes que se necesitan para encaminar y la operatividad de la institución. los cuales están involucrados a control de inventarios, procedimientos de ingresos, salidas, traslado, ubicación del bien, tener en orden los registros y mantener en buen estado de conservación, ya sea provisional etc. el almacén es necesario en todo negocio, por lo tanto, su utilización y operatividad es razón de su optimización persistente que permita actuar con mayor eficiencia y efectividad (p.4).

Dimensión 4: Distribución

Para Vásquez y Trespacios (2006), nos dice que la distribución es un grupo de labores necesarias para la ubicación de los bienes y suministros originados por los agentes financieros a distribución de los usuarios terminales, lo cual lo van a utilizar para satisfacción de sus necesidades y anhelos (p.4).

Mora (2011), nos indica que distribución es la secuencia de funciones que obedecen ser ejecutadas para hacer llegar los productos de los sitios adonde se originan al sitio adonde lo quiera conseguir el último cliente para cubrir sus necesidades, además la distribución física, es la manera en que las entidades conservan, manejan y movilizan los bienes para que estos sea asequible a la gente en el período y lugar adecuado, para poder diseñar el canal de distribución adecuado de un producto es preciso tomar la elección adecuada para mejorar los bienes (p.130).

Por otro lado se dice que la distribución, constituye una de las acciones más fundamentales para el manejo de las organizaciones, así mismo podemos sostener que distribuir el espacio interno de un almacén viene hacer unos de los aspectos más dificultosos de la logística de almacenes; por tal motivo las determinaciones que se tomen respecto a la distribución general necesitan complacer los necesidades de un procedimiento de almacenamiento; la cual va a permitir utilizar en forma eficiente los espacios disponibles, reduciendo al mínimo el manejo de materiales, consiguiendo al máximo indicador de rotación de la mercancía y así permitir un mejor control de las cantidades en almacenamiento (Escudero, 2014).

1.3.2. Variable Dependiente: Satisfacción de Usuario Interno

Febres (2020), precisa que la satisfacción del usuario viene hacer un instrumento de medición, la cual nos sirve para dar atención a los servicios de la salud, por tal motivo podemos decir que Conocer el nivel de satisfacción nos va a permitir a las mejoras de las fallas y además ratificar las fortalezas con el propósito de ejecutar una estructura de salud que ofrezca una atención con eficacia que los pacientes lo soliciten.

Para Ospina (2014), dice que la satisfacción del usuario interno viene hacer un indicativo de calidad en la atención que se presta para los servicios de la salud, así mismo nos va a permitir conocer el grado de satisfacción la cual consiste en mejorar los errores ratificando las fortalezas con la finalidad de realizar una estructura de salud que proponga la atención de calidad que los usuarios requieran.

Fernández (2016), si bien es cierto que existe distinto rendimiento que las instituciones puedan alcanzar al obtener la satisfacción de los usuarios, por tal motivo es el grado de satisfacción como se llegan a formar las expectativas mismas; la cual consiste en el rendimiento percibido para que de esa forma estén aún mejor capacitados a contribuir de manera activa por completo con la labor para el logro de la tan deseada satisfacción al usuario (p.123).

Fontalvo & Vergara (2010), manifiesta que un servicio que desee alcanzar la satisfacción del usuario debe sostenerse en un plan de gestión de calidad ya que por medio de este es posible asegurar de manera sistemática y articulado el crecimiento de una serie de procedimientos que finalmente van ayudar con el desempeño de las necesidades que tenga el usuario; así mismo debería ir asociado de una planificación flexible y alternable de acuerdo a las existencias de su entorno (p.30).

Pérez (2004), por así decirlo que la satisfacción del usuario se refiere a un nivel alto al desempeño a lo largo del servicio. Es deseable adelantarse hacia el logro de los objetivos individuales para satisfacer a los usuarios como método de mejora de periodo de trabajo; es complicado llegar a satisfacer a los usuarios que proporcionar el servicio que solicitan (p.79).

Rey (2000), nos manifiesta que la satisfacción de usuarios internos viene hacer el resultado del propósito que se aspira alcanzar, lo cual va a buscar en apoyarse del servicio ofrecido, como de los aptitudes y perspectivas del propio beneficiario, asimismo apreciar diferentes elementos, así como el período invertido, presupuesto, en algunos casos el empeño (p.5).

Dimensión 1: Rendimiento Percibido

Gil (2020). Para obtener el rendimiento percibido de un bien o servicio se tiene que tener en cuenta la satisfacción de usuario, por lo tanto, la respuesta a una expectativa va a resultar de la escasez que tiene el usuario y que nosotros deberíamos indagar para ganar un posicionamiento con relación a los rivales; en el caso de que el consumidor se quede satisfecho mejorando sus expectativas se habría dado cumplimiento nuestros objetivos (p.212)

Blanco (2019).se define como rendimiento percibido a la calidad de los servicios que las instituciones brindan; las mismas juegan un papel importante que quieren establecer su punto de vista y conseguir una actitud conocida y constante en el tiempo; por tal motivo si una institución destina a brindar una buena calidad en el servicio tiene la tarea determinar que se halle influenciada por el concepto de calidad que posee la misma.

Vélez (2017). el rendimiento percibido viene hacer el resultado que el usuario recibe por un bien o servicio, las posibilidades son las creencias que tiene por alcanzar algo y el grado que el usuario experimenta con el logro del bien o servicio podría ser agrado o desagrado; así mismo el rendimiento percibido se determina por satisfacción de los usuarios (p.30).

Huber (2014). Al momento de satisfacer sus objetivos el usuario va a elegir aquellos productos que se encuentren más baratos que pueden ser comprendidos como el total de la utilidad tangible e intangible incluyendo los precios. La

satisfacción va a reflejar la opinión de una persona a lo que respecta el rendimiento percibido del bien que se ha obtenido en relación a sus perspectivas (p.449).

García et al; (2011), indica que el rendimiento percibido se refiere al desempeño, el cual el usuario está considerando alcanzar después de conseguir algún bien o servicio; por lo tanto, viene hacer el logro que el beneficiario va a percibir el acceso al producto o servicio que adquirió en su momento. si es que el bien cubre con las necesidades entonces el usuario va a quedar satisfecho. Los compradores van a formar sus perspectivas a partir de las experiencias vividas y de las recomendaciones recogidos a través de los proveedores, amigos y diferentes fuentes de investigación.

Valdivia (2015), el rendimiento percibido va a coincidir con las expectativas concebidas, aun cuando un usuario satisfecho habitualmente regresa a adquirir el bien o servicio, es preciso que las instituciones realicen un trabajo complementario para conservar su lealtad ante la manifestación de nuevos artículos por otro lado de la rivalidad.

Dimensión 2: Expectativa

Peña & Díaz (2013), dice que todo negocio de los servicios brindados tiene por objetivo determinar y evaluar de forma constante la satisfacción de los usuarios; la cual hace referencia a un trato en específico, por consiguiente, viene hacer el resultado de la comparación entre ellos, las expectativas de los usuarios y los servicios que ofrece por parte de la empresa; así mismo que las expectativas superadas por las percepciones, la cual van a existir satisfacción por parte de los usuarios (p.243).

García et al; (2011), define como expectativa a todo como aquello que el área usuaria espera encontrar para satisfacer una necesidad; es decir es la esperanza de realizar o conseguir algo; las expectativas influyen también en la satisfacción con el servicio prestado.

Carranza (2010), la expectativa de los usuarios el mismo que es progresivo y dinámico, por lo cual el desarrollo de innovación de los bienes y servicios deben de ser capaz y actuar rápidamente como para ser partícipe de la demanda el método de entregar el bien debe de realizarse de manera competente y además

debe de ser flexible como para llegar a satisfacer una demanda crecientemente personalizada (p.210).

López (2005), las expectativas de los usuarios también están influenciadas por componentes exteriores que van a estar asociados a la difusión; así mismo el abastecedor de los servicios brindados debe de investigar para saber qué opinión tienen sus clientes respecto a los servicios brindados. Así mismo los procedimientos instructivos se relacionan a las preferencias que establece la institución; se comprende así la conformación también como parte de una planificación a la transformación e innovación a una formación con estrategias (p.349),

Araluce (2001), indica que las vivencias que han tenido con anticipación los usuarios en un servicio van a condicionar de manera infinita sus expectativas, la comunicación que viene de afuera de los abastecedores que brindan el servicio desempeñan una función interesante de la composición de la expectativa del usuario, la comunicación puede influenciar de manera notable respecto a los perjuicios con lo que el usuario se va acercar al servicio (p.67).

Pérez (1994), manifiesta como expectativa que por su entorno son generalmente subjetivas y que va a determinar en su mayoría la apreciación por el usuario de la buena calidad del servicio a recibir, ya que tiene la necesidad de satisfacerla; además una extensa serie de hechos va a contribuir a conformar las posibilidades que un usuario tiene al solicitar un servicio (p.19).

Daros (1994), la expectativa viene hacer la posibilidad peculiar de cierta conducta o nivel de trabajo que facilite conseguir un definido nivel de realización. Es la creencia de que ese nivel de trabajo la cual va a permitir el logro de los resultados; puede tomar los valores que abarcan de 0 y 1. su valor será superior así mismo por mas mayor sea la garantía del trabajador de que al ejecutar un nivel de trabajo determinado o al aprobar una cierta conducta, lograr alcanzar un concreto nivel de ejecución (p.382).

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre la gestión logística y la satisfacción del usuario interno en el Hospital las Mercedes, Chiclayo – Perú, 2021?

1.4.2. Problemas Específicos

¿Cómo es la gestión logística en el Hospital las Mercedes, Chiclayo - Perú, 2021?

¿Cómo es la calidad de satisfacción del usuario interno en el Hospital las Mercedes, Chiclayo - Perú, 2021?

¿Cómo la gestión logística se relaciona con la satisfacción al usuario interno en el Hospital las Mercedes, Chiclayo – Perú, 2021?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Según Ñaupas (2018) se justifica de la siguiente manera; teórica, practica, metodológica y social.

Justificación Teórica, Bernal (2010), manifiesta que está determinado a destacar las hipótesis que intenta indagar el averiguador, ya sea para formar la apreciación y la discusión académica respecto a la idea actual, confrontando una teoría, además contrastar el resultado o hallar nuevas justificaciones del conocimiento ya existente.

la gestión logística a partir de sus inicios investiga la facilitación el proceso de la producción de las compañías por medio del abastecimiento para llegar a satisfacer una petición del usuario tanto interior o exterior de la compañía para mejorar la productividad de la entidad. Delante a las exigencias de mejoras a la gestión logística y la satisfacción del usuario interno del hospital las mercedes - Chiclayo el presente estudio tiene como objetivo lograr conseguir y desarrollar en forma adecuada el preciso manejo de la gestión logística y así poder conseguir mejores estándares de calidad.

Justificación práctico, Frente a la necesidad de mejorar la gestión logística y la satisfacción del usuario interno del hospital las Mercedes de Chiclayo, en la investigación se va a proponer a efectuar la implementación de las herramientas logísticas para llevar a cabo en forma adecuada el apropiado funcionamiento de las áreas usuarias; las propuestas que se realizaran en la investigación servirían para reestructurar la organización de las áreas usuarias, optimizando los recursos de la entidad consiguiendo que el grado de abastecimiento sea el apropiado, mejorando los periodos de entrega de cada uno de los pedidos .

Justificación Metodológico, se manejarán los métodos, herramientas respectivamente validados, y confiable, por el cual se alcanzará adquirir en forma fehaciente los resultados de la investigación; el mismo que se va a facilitar un resultado escrito, que se puede tomar como referencia para otros posteriores estudios que se apoyen en cualquiera de estas variables de estudio (Bernal, 2016); la cual Se utilizara el método deductivo la técnica de encuesta, usando como instrumento el cuestionario.

Justificación social, la investigación que se realizará y servirá para beneficiar la entidad, optimizado el presupuesto de la entidad y lograr que el abastecimiento se de forma apropiada, mejorando los periodos de entrega de los bienes a adquirir y llevar un mejor control de sus almacenes y por tal motivo minimizar el descontento de las áreas internas; así mismo llevar un adecuado procedimiento en las adquisiciones de bienes y servicios para una buena satisfacción.

1.6. Hipótesis

H1: Existe relación entre gestión logística y satisfacción del usuario interno en el Hospital las Mercedes, Chiclayo – Perú, 2021.

H0: No existe relación entre gestión logística y satisfacción del usuario interno en el Hospital las Mercedes, Chiclayo – Perú, 2021.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la gestión logística y la satisfacción del usuario interno del Hospital las Mercedes, Chiclayo – Perú, 2021.

1.7.2. Objetivos Específicos

Analizar la gestión logística del Hospital las Mercedes, Chiclayo – Perú, 2021.

Diagnosticar la satisfacción del usuario interno del Hospital las Mercedes, Chiclayo – Perú, 2021.

Establecer la relación entre gestión logística y su influencia con la satisfacción del usuario interno del Hospital las Mercedes, Chiclayo – Perú, 2021.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de la Investigación

2.1.1. Tipo de investigación

Hernández et al, (2014), hace mención respecto al **enfoque cuantitativo**, es aquel que se aplica mediante un conjunto de procedimientos en base a información numérica que tiene como finalidad aceptar o descartar la hipótesis en estudio, basándose en la utilización de programas estadísticos para la obtención de resultados de acuerdo a los instrumentos estandarizados.

Hernández (2006), indica que es de **tipo descriptiva** en su trabajo apoyo metodológico de la investigación nos dice que una investigación es descriptiva porque evalúa, mide, recoge información de diferentes opiniones, aspectos, que forma parte del tema a investigar (p.102); por tanto va a describir a cada una de las variables.

Además, es de **correlacional**, mide la relación de ambas variables de estudio (p. 122). En la investigación va a analizar la relación que entre las dos variables; gestión logística y la satisfacción del usuario interno en el Hospital las Mercedes.

2.1.2. Diseño de investigación

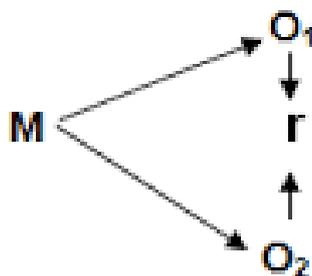
Hernández et al. (2014) cuyo diseño es **no experimental**, se considera como aquella que mediante el tratamiento del instrumento denominado cuestionario, no se manipulara deliberadamente las variables para que los resultados sean lo más transparentes al momento de la interpretación.

Tenemos a Sampiere (2014) es de **corte Transversal**, el procedimiento de información se manejará con sumo cuidado, así como será aplicado en un tiempo determinado sin presentar alguna alteración en las variantes.

Por otro lado, el actual estudio será desarrollado con un **diseño no experimental – de corte transversal**, porque la recolección de datos se ejecuta en un mismo lugar y en un único momento y fecha.

Además, es **Correlacional** porque se busca relacionar las variables de este estudio como es gestión logística y satisfacción del usuario interno en el hospital las mercede de Chiclayo, por tal motivo podemos establecer cuál es el grado de relación que tienen las variables antes mencionadas mediante un análisis estadístico.

Figura 1.
Esquema



Donde:

M: Muestra

O1: Gestión Logística

O2: satisfacción del usuario interno

r: Nivel de relación entre variable

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

Hernández et al. (2014), dice que viene hacer el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas determinaciones y/ o particularidades semejantes; la cual van a dar origen a la investigación.

Así mismo podemos decir que la población en el presente estudio esta conformación 40 trabajadores del hospital las mercedes de Chiclayo, entre personal asistencial y personal administrativo.

2.2.2. Muestra

El total de la muestra está conformado por los 40 trabajadores entre personal administrativo y personal asistencial, quienes laboran en el hospital las Mercedes de Chiclayo. Así mismo Valderrama (2016) define a la muestra como un sub grupo de una población determinada y esta debe ser representativa, que nos va a permitir recolectar información de los colaboradores en relación al tema que se viene investigando.

2.3. Variables, Operacionalización

2.3.1. Variables

Variable Independiente: Gestión logística

Mora (2016); dice que se ha convertido en una ventaja competitiva con desarrollo tecnológico, alta competitividad y una mayor exigencia de los clientes; por tal motivo las instituciones se ven en la obligación a ser más eficaces y rentables en los diversos procedimientos a realizar.

Variable Dependiente: Satisfacción del usuario interno

Vavra (2002); precisa el nivel que percibe el cliente posteriormente de haber sido atendido con un bien o servicio determinado, de igual forma nos manifiesta que viene hacer una respuesta afectiva del usuario respecto a su análisis de la disconformidad apreciada entre su experiencia previa y expectativa de un bien /servicio.

2.3.2. Variables, Operacionalización

Tabla 1.

Operacionalización de la variable independiente: Gestión Logística

Variable independiente	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnica/ instrumento
Gestión logística	Abastecimiento	Actos preparatorios elaboración de expedientes de contratación	1,2,3	Técnica: Encuesta
	Compras	Requerimiento y especificaciones técnicas	4,6	Instrumento: cuestionario
		Accesibilidad	7,8,9	
	Almacenes	Bienes en custodia	10,11,12	
		Inventarios	13,14,15	
	Distribución	Idoneidad en la entrega de bienes	16,17,18,19	
Comunicación y distribución		20		

Nota: Elaboración propia

Tabla 2.

Operacionalización de la variable dependiente: Satisfacción de usuario interno

Variable Dependiente	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnica/ instrumento
Satisfacción del usuario Interno	Rendimiento percibido	Tiempo de espera en los procedimientos	1,2,3	Técnica: Encuesta
		Nivel de recomendación	4,5	Instrumento: cuestionario
		Percepción del servicio	6,7,8,9,	
	expectativas	Expectativas del área usuaria	10	
		Conformidad de adquisición del bien	11,12	

Nota: Elaboración propia

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Método:

En el presente estudio de investigación se ejecutará con el método deductivo porque va de lo general a lo específico. Según Bernal (2016) nos hace mención que es un método de reflexión el cual radica en tomar las terminaciones en forma general y adquirir las definiciones de forma particular; así mismo este método se da inicio con los análisis de las premisas, enunciados, principios, etc., de una aplicación absoluta y de una validez comprobada, para luego aplicarlos a resultados o sucesos específicos.

2.4.2. Técnicas:

Encuesta: Para Bernal (2016), manifiesta que un instrumento es un grupo de interrogantes que se hacen factible al recolectar información de las áreas involucradas; el cuestionario impreso es el instrumento que se utilizó para la variable independiente con 20 preguntas y la variable dependiente 12 preguntas que ayudaran medir las variables de estudio en el hospital las Mercedes de Chiclayo. Para validar el instrumento se realizó mediante el juicio de expertos el cual se procederá a contar con profesionales expertos en el tema a investigar para que de esta forma den validez al instrumento de investigación

2.4.3. Instrumentos

Bernal (2016), dice que el instrumento es una agrupación de ciertos ítems el cual nos hace posible el recojo de la data de las unidades de investigación. En esta investigación el instrumento más adecuado es el cuestionario para ambas variables, como son para gestión logística que contiene cuatro dimensiones con sus indicadores respectivos las mismas que se obtienen 20 preguntas la que nos va a permitir la medición de dicha variable; así mismo para la variable satisfacción de usuario interno tuvo dos

dimensiones con sus respectivos indicadores , la cual se obtuvieron 12 preguntas para recolectar la información de los trabajadores del Hospital Docente las Mercedes, ambas variables aplicando la escala de Likert, con una valoración del 1 al 05; lo cual los valores vienen hacer los siguientes: 01 (Totalmente en desacuerdo), 02 (En desacuerdo), 03 (Indiferente), 04 (De acuerdo), 05 (Totalmente de acuerdo); de igual manera para establecer la baremación, se tuvo en cuenta los siguientes niveles:

Validez de contenido: Se describe el nivel en que una herramienta se va a ver reflejado una influencia específica del contenido que se va a medir o la amplitud en que la dimensión se ve representada a la idea o variable a medir (Hernández & Mendoza, 2018).

Validez de constructo: está referido a que también una herramienta simboliza y evalúa una idea teórica; entonces a la validez le corresponde en peculiar el significado del instrumento, esto significa que está midiendo y como aplica para medirlo (Hernández & Mendoza, 2018).

Validez de criterio: Se refiere que de un instrumento de medición se establece a la comparación de sus resultados con algunos de los criterios externos que pretendemos realizar la medición de lo mismo (Hernández & Mendoza, 2018).

Validación por tres expertos

En la validez del instrumento se realizará mediante el juicio de expertos el mismo que se procederá a contar con profesionales expertos con pleno conocimiento en la materia en el tema a investigar.

Tabla 3*Validación de expertos*

Nombre			Profesión	Grado
Ericka Chamberg	Julissa Suysuy	Licenciada en administración	Doctora en gestión pública y gobernabilidad	
Marcos Marcelo Flores Castillo			Licenciada en administración	Doctor en Administración
Sofía Irene Delgado Wong			Licencia en administración	Doctor en Administración

Nota: Elaboración propia

2.4.4. Confiabilidad:

en una investigación se tiene en cuenta los instrumentos para precisar el grado de confiabilidad se considerada de mucha importancia para que los instrumentos se logren verificar mediante una sistematización y que en algún determinado software se realice el contraste de los ítems con el fin de definir el grado de confiabilidad, en tal sentida en esta investigación se verificara en el programa SPSS 25 donde se analizara mediante el Alfa de Cronbach para identificar el resultado y de esta manera lograr aplicar dichos instrumentos; asimismo se determinó que para la variable gestión logística el alfa de Cronbach fue de 0.824 y para satisfacción de usuario interno es de 0.822

2.5. Procedimientos de análisis de datos

En la presente investigación de gestión logística y satisfacción al usuarios en el hospital las Mercedes de Chiclayo., se ha venido cumplido los procesos que corresponden a partir del planteamiento del problema, identificar los objetivos, precisar a qué tipo de investigación corresponde, además realizar la población y muestra, hasta llegar a la Operacionalización, la cual nos ha facilitado tener una definición respecto a la técnica de la encuesta como criterio para recolectar información; cuyo propósito es lograr que los datos conseguidos sean significativos y consecuentes de acuerdo al objetivo de la investigación y se

procederá a la tabulación de datos en el conocido programa SPSS V25 y que puede evidenciarse posteriormente en los respectivos resultados;

así mismo se considera, que la técnica que se aplicó basándose en un cuestionario en escala utilizando baremación teniendo en cuenta los criterios de Alto, Medio y Bajo, por tal motivo fueron trabajados con un análisis de confiabilidad, empleando un Alfa de Cronbach.

Tabla 4.
Escala de Likert

Escala	Valor
Totalmente en acuerdo (TD)	5
De acuerdo (DA)	4
Indiferente (I)	3
En desacuerdo (ED)	2
Totalmente en desacuerdo (TD)	1

Nota: Elaboración propia

Tabla 5.
Baremos

Escala Likert	Nivel
Totalmente en desacuerdo y en Desacuerdo	(1) Bajo
Indiferente	(2) Medio
De acuerdo y Totalmente de acuerdo	(3) Alto

Nota: Elaboración propia

2.6. Criterios de éticos

Belmont (1979), el autor afirma los siguientes:

Respeto a las personas: El alumno debe manifestar respeto hacia los demás que han admitido ser participe en la investigación, en el caso no se considere como

participante este lo pueda entender ya que esto es importante y la participación sea de manera voluntaria no bajo presión.

Verificación y veracidad: Esto lleva a entender que se trata de un estudio científico y que esta información debe hacerse de forma clara, en lugar de citar datos, a sus respectivos autores y que el uso de la herramienta también debe ser adecuado, además la información ha sido presentada y su uso está permitido.

Autenticidad: quiere decir que la investigación es específica del investigador, es decir, se realiza sobre datos documentales, así como sobre artículos, libros, tesis e informes, pero debe ser fáctica.

2.7. Criterios de rigor científico

Noreña, et al; (2012), va a proporcionar proporcionan la importancia a la eficiencia a la investigación lo siguiente :

Validez: sustancialmente se tiene que hacer la validación en su totalidad a lo manifestado en el estudio; no obstante, si se llegara a tener errores y se procede a realizar las correcciones, el juez experto tiene que ser un especialista con pleno conocimiento en la materia.

Credibilidad: se determina que se ha tenido un apropiado asesoramiento, así como el método adecuado para la recolectar de información; la cual la investigación está orientada a la credibilidad

Replicabilidad: hace referencia en la forma como se ha venido desarrollando la investigación realizando una réplica en los demás lugares, si se utilizan igual procedimientos será posible que se tengan resultados semejantes.

Conformidad: esta investigación es precisa con lo requerido, es fundamental que este con miras a lo requerido por la junta de los ejecutivos de estudios de la universidad y se procede a verificar y dar conformidad según la metodología científica.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados en tablas y figuras

Objetivo 01: Analizar la gestión logística del Hospital las Mercedes, Chiclayo- Perú, 2021.

Tabla 6

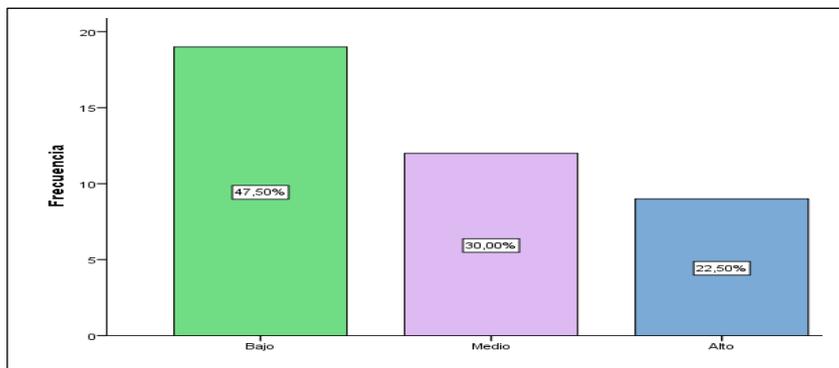
Variable: Gestión Logística

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	19	47.5%
Medio	12	30.0%
Alto	9	22.5%
Total	40	100.0%

Fuente: encuesta realizada al personal asistencial y administrativo del hospital las Mercedes - Chiclayo

Figura 1

Variable: Gestión Logística



Según los resultados de la variable gestión logística se evidencia que el 47.5% se encuentra en un nivel bajo, el 30% se demuestra un nivel medio; lo cual se considera que la gestión logística no se está llevando en forma apropiada, por otro lado, tenemos un 22.50% considera que la gestión logística es buena.

Tabla 7

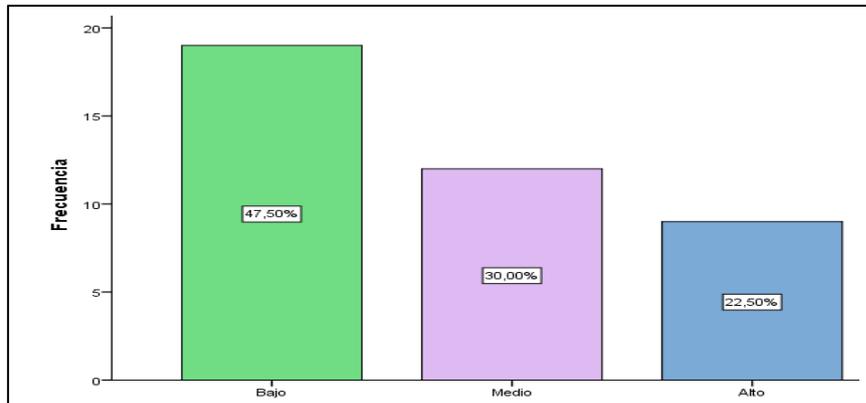
Dimensión Abastecimiento

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	19	47.5
Medio	12	30.0
Alto	9	22.5
Total	40	100.0

Fuente: encuesta realizada al personal asistencial y administrativo del hospital las Mercedes - Chiclayo

Figura 2

Dimensión Abastecimiento



Según los resultados encontrados en la dimensión estructura el 65% considera malo, el 20% regular porque no se tiene claro la estructura de las tareas como tampoco quien es el que manda y toma las decisiones; sin embargo, un 15 considera que es bueno debido a que sus tareas las considera definidas.

Según lo que se evidencia en la dimensión abastecimiento nos muestra que 47.50 % considera un nivel bajo, el 30 % considera el abastecimiento en un nivel medio, así mismo podemos decir que el abastecimiento es malo, por otro lado, tenemos 22.50 % un nivel alto de abastecimiento

Tabla 8

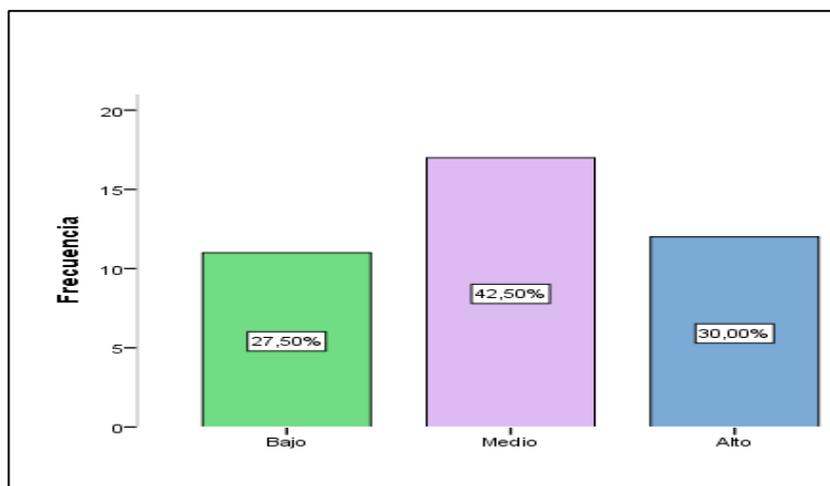
Dimensión compra

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	27.5%
Medio	17	42.5%
Alto	12	30.0%
Total	40	100.0%

Fuente: encuesta realizada al personal asistencial y administrativo del hospital las Mercedes - Chiclayo

Figura 3

Dimensión compra



Según los resultados se evidencia que 42.50 % de los encuestados se encuentran en el nivel medio en la dimensión de compra; lo cual nos muestra poca satisfacción en las compras que se viene realizando, el 30 % corresponde al nivel alto, el 27.50 % se encuentra en el nivel bajo.

Tabla 9

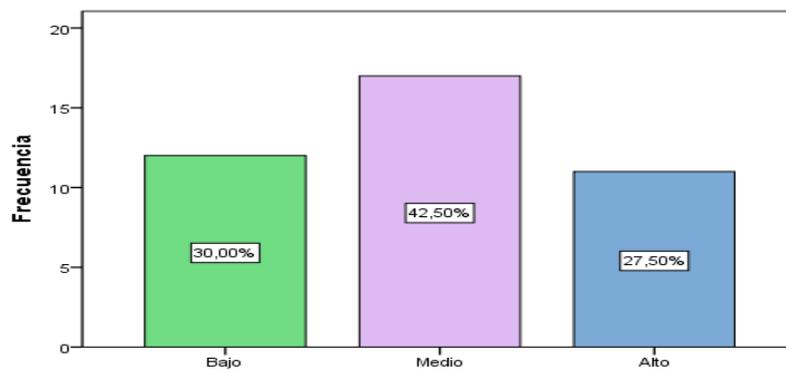
Dimensión almacenes

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	30.0%
Medio	17	42.5%
Alto	11	27.5%
Total	40	100.0%

Fuente: encuesta realizada al personal asistencial y administrativo del hospital las Mercedes - Chiclayo

Figura 4

Dimensión almacenes



Según los resultados encontrados en la dimensión almacenes el 42.50 % considera medio, el 30% bajo porque no se viene cumpliendo con las normas de almacenamiento, además nos muestra que el 27.50% lo considera un nivel alto porque trata de cumplir con las normas de almacenes.

Tabla 10

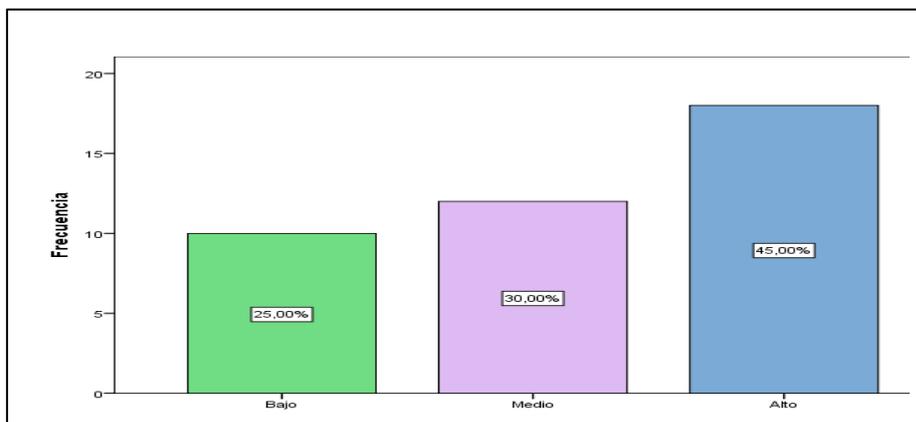
Dimensión distribución

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	25.0 %
Medio	12	30.0%
Alto	18	45.0%
Total	40	100.0%

Fuente: encuesta realizada al personal asistencial y administrativo del hospital las Mercedes - Chiclayo

Figura 5

Dimensión distribución



Según los resultados encontrados podemos decir que 45% corresponde al nivel alto es decir la distribución de los bienes se están realizando de manera significativa, mientras que el 30% se encuentra en nivel medio, así mismo tenemos que el nivel bajo que se encuentra en un 25%.

Objetivo 2: Diagnosticar la satisfacción del usuario interno del hospital las Mercedes Chiclayo, 2022.

Tabla 11

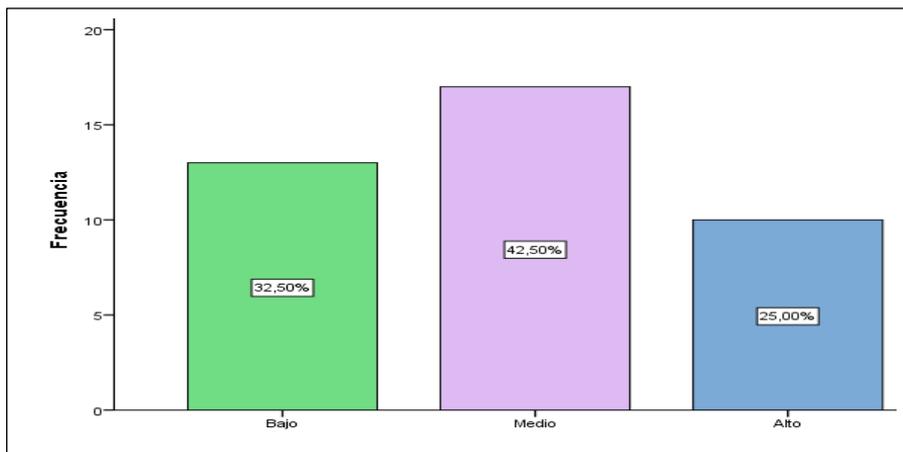
Variable: satisfacción de usuario interno

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	13	32.5
Medio	17	42.5
Alto	10	25.0
Total	40	100.0

Fuente: encuesta realizada al personal asistencial y administrativo del hospital las Mercedes – Chiclayo.

Figura 6

Variable: satisfacción de usuario interno



Se evidencia que el 42% de la variable satisfacción del usuario se considera medio, el 32.50% se considera bajo y 25% está en el nivel alto que está cumpliendo con la variable en mención.

Tabla 12

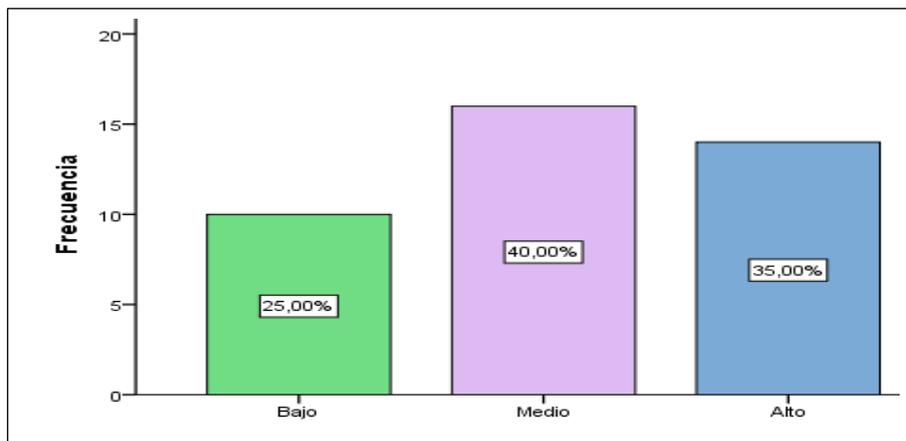
Dimensión rendimiento percibido

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	25.0
Medio	16	40.0
Alto	14	35.0
Total	40	100.0

Fuente: encuesta realizada al personal asistencial y administrativo del hospital las Mercedes – Chiclayo.

Figura 7

Dimensión rendimiento percibido



Se muestra en la dimensión de rendimiento percibido se encuentra en un 40% en el nivel medio, el 35% corresponde al nivel alto, además tenemos 25% con nivel bajo.

Tabla 13

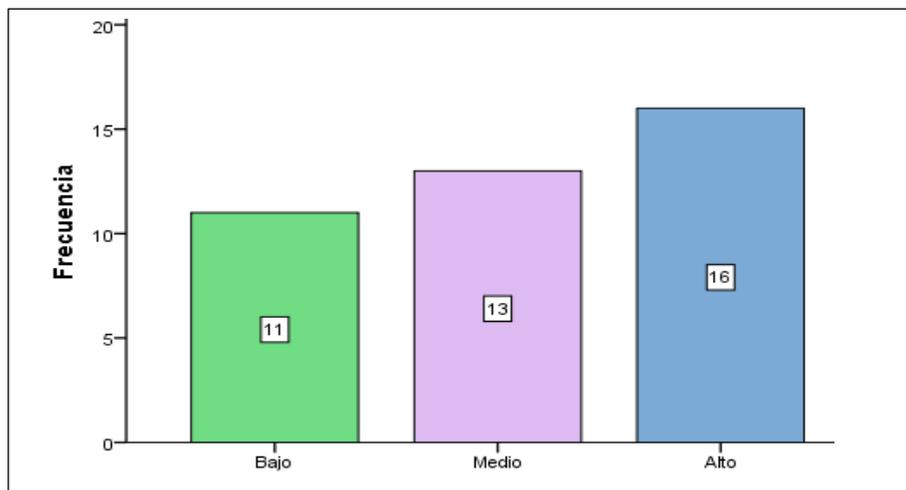
Dimensión expectativa

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	27.5%
Medio	13	32.5%
Alto	16	40.0%
Total	40	100.0%

Fuente: encuesta realizada al personal asistencial y administrativo del hospital las Mercedes – Chiclayo.

Figura 8

Dimensión expectativa



Se muestra en la dimensión expectativa se encuentra en un 16% en el nivel alto, el 13% corresponde al nivel medio, además tenemos 11% con nivel bajo.

Objetivo 3: Establecer la relación entre gestión logística y su influencia con la satisfacción del usuario interno del hospital las Mercedes – Chiclayo.

Tabla 14

Relación entre gestión logística y su influencia con la satisfacción del usuario Interno

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión logística	,242	40	,000	,796	40	,000
Satisfacción de usuario interno	,235	40	,000	,801	40	,000

Fuente: encuesta realizada al personal asistencial y administrativo del hospital las Mercedes – Chiclayo.

		Variable gestión logística	Variable satisfacción del usuario interno
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,779*
	Sig. (bilateral)		0.001
Rho de Spearman	N	40	40
	Coeficiente de correlación	,779*	1,000
	Sig. (bilateral)	0.001	
	N	40	40

Según lo evidenciado la prueba de normalidad realizada por Shapiro-Wilk; ya que se tiene una población que es menor que cincuenta personas, los resultados que se evidencia tiene una significancia de 0,796 para la variable gestión logística y 0,801 para la variable satisfacción de usuario interno y su p valor menor a 0,05; la cual se aplicó el estadístico Rho de Spearman; ya que este estadístico no presenta normalidad.

Correlación entre variables

Después de haber realizado el análisis de correlación se determinó que si existe correlación entre las dos variables, gestión logística y satisfacción del usuario interno, donde se muestra la correlación Rho de Spearman donde se tuvo un nivel significativo de 0.779 y su p valor de 0.001 ; por tal motivo se da por aceptado la hipótesis alterna, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula ; en consecuencia se determina que es muy evidente la asociación entre estas dos variables; así mismo podemos decir que si existe una buena gestión logística que va a repercutir en la satisfacción del usuario interno de la entidad.

3.2. Discusión de resultados

Primer objetivo específico: Analizar la gestión logística del Hospital las Mercedes –Chiclayo, 2022 Según el análisis realizado a la variable gestión logística se evidencia que el 47.5% se encuentra en un nivel bajo, el 30% se demuestra un nivel medio; lo cual se considera que la gestión logística en la entidad no se está funcionando en forma apropiada, por otro lado, tenemos un 22.50% considera que la gestión logística es buena. Para la dimensión abastecimiento Según lo que se evidencia en la dimensión abastecimiento el 47.50 % considera que es bajo, el 30 % es medio, considera que el abastecimiento es regular porque muchas veces se presenta un incremento en la demanda de algún producto, por otro lado, tenemos 22.50 % un nivel alto de abastecimiento, porque están considerando la calidad y precios bajos para el abastecimiento. En la dimensión compra el 42.50 % de los encuestados se encuentran en el nivel medio en la dimensión de compra; lo cual nos muestra que hay una satisfacción regular en cuanto a las compras que se viene

realizando, el 30 % corresponde al nivel alto, el 27.50 % se encuentra en el nivel bajo.

Según Ramírez (2018), manifiesta que la exigencia de los clientes y la globalización de los mercados hacen más compleja la gestión logística; es por eso que se mejora la cadena logística dentro de una organización ya que cada día es más exigente el proceso logístico, nos indica que, si uno de los procesos involucrados falla, entonces la gestión logística no funcionaría para el abastecimiento de los bienes y servicios; la cual se relaciona con la investigación de Magne (2018) en los resultados que se obtuvieron, un 65 % se refiere a la existencia de todos los medicamentos necesarios; un 25 % indica que no encuentra todos los medicamentos 10 % considera que es necesario conocer primeramente el tipo de medicamento y se concluye diciendo que los procesos de gestión logística debe mejorar ya que esto repercute en el abastecimiento de medicamentos en la entidad.

Así mismo tenemos la en la dimensión almacenes el 42.50 % considera medio, el 30% bajo porque no se viene cumpliendo con las normas de almacenamiento, además nos muestra que el 27.50% lo considera un nivel alto porque se viene cumpliendo con las normas de almacenes. Finalmente tenemos la dimensión distribución el 45%corresponde al nivel alto es decir la distribución de los bienes se están realizando de manera significativa, lo cual los productos llegan en forma oportuna a las áreas usuarias, mientras que el 30% se encuentra en nivel medio, así mismo tenemos que el nivel bajo que se encuentra en un 25%.

Según nos manifiesta Asenjo (2006), hace mención que la gestión logística tenemos que ser decidido, es decir arriesgar, siendo el riesgo menor cuando se ha planificado y así obtener resultados favorables, en general los objetivos se consiguen a través de otros; por tanto, es necesario asumir la responsabilidad de lo que otros han hecho (p.33). Esto se relaciona con la investigación de Santos (2019), que nos manifiesta que la gestión logística tiene como objetivo facilitar la en reducir los costos y recuperar los periodos de recepcionar y despachar la carga, de igual modo los directivos deben tener en cuenta los manuales de procedimientos que les van a permitir lograr todas las metas planificadas, además establecer el impacto de carga en la reducción de los costos operacionales respecto

empresa de transportes, esto se va a lograr realizando un diagnóstico de la situación actual de la empresa en especial la parte financiera.

Segundo objetivo específico diagnosticar la satisfacción del usuario interno del hospital las mercedes Chiclayo, 2022, en los resultados hallados en la variable satisfacción del usuario interno se evidencia que el 42% de la variable satisfacción del usuario se considera medio, el 32.50% se considera bajo y 25% está en el nivel alto que está cumpliendo con la variable en mención; lo cual podemos decir que los usuarios internos se muestran en forma regular su satisfacción en el nivel de atención. En la dimensión rendimiento percibido se encuentra en un 40% en el nivel medio, lo cual se tiene una regular confianza respecto al tiempo de espera desde el momento que se presenta el pedido de compra hasta la adquisición del bien, el 35% corresponde al nivel alto, además tenemos 25% con nivel bajo. En la dimensión expectativa se encuentra en un 16% en el nivel alto el 13% corresponde al nivel medio, además tenemos 11% con nivel bajo; se considera nivel alto, ya que cubre las expectativas de las áreas usuarias porque es lo que esperan al momento de la adquisición de un bien.

Según la teoría de Ospina (2014), dice que la satisfacción del usuario interno es un guía de la calidad de la atención brindada en los servicios de sanidad, así mismo saber el grado de satisfacción, la misma que va a permitir mejorar las fallas y garantizar las fortalezas con la finalidad de realizar una estructura en salud que vaya a brindar una atención de calidad que los pacientes anhelan; así mismo se relación con la investigación Maldonado (2021), se obtuvo como resultados se manifiesta que la variable gestión de servicio de nutrición tiene relación con la variable satisfacción del usuario interno, lo cual el trabajador asistencial relata que se siente insatisfecho (25.0%); por otro lado el 71.4% de los colaboradores encuestados dicen que se sienten satisfechos, además señalan un grado de eficiente en la gestión del servicio; al mismo tiempo 75.2% de los trabajadores asistenciales muestran un grado moderado respecto a la variable de gestión del servicio, lo que se concluye diciendo que la gestión logística guarda relación con la variable en mención; por tanto se necesita implementar cálculos de nutrición en forma estandarizadas.

Tercer objetivo específico: Establecer la relación entre gestión logística y su influencia con la satisfacción del usuario interno del hospital las Mercedes – Chiclayo, después de haber realizado el análisis de correlación se determinó que si existe correlación entre las dos variables, gestión logística y satisfacción del usuario interno, donde se muestra la correlación Rho de Spearman donde se tuvo un nivel significativo de 0.779 , correlación positiva alta y su p valor de 0.001 ; por tal motivo se da por aceptado la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula ; por lo tanto se determina que es muy evidente la asociación entre estas dos variables; así mismo podemos decir que si existiera una buena gestión logística esta va a repercutir en la satisfacción del usuario interno de la entidad , se relaciona con la investigación de Rojas y LLamoga (2021) obtuvo como resultado indicando que al realizar las compras con eficiencia entonces mejor será la satisfacción del usuario interno en las instituciones; ósea que las compras se van a realizar a través de los requerimientos, periodos a entregar por tal motivo las quejas tienen relación con la satisfacción de los usuarios internos en la institución, lo que hace que los usuarios internos sean más eficaz y fructíferos en su labor que se realiza a diario y concluye diciendo que en el estudio de investigación se estableció que si existe una alta y significancia relación positiva entre ambas variables.

3.2. Aporte Científico

PROPUESTA DE GESTIÓN LOGÍSTICA PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO EN EL HOSPITAL LAS MERCEDES, CHICLAYO – PERU, 2021

Garcia Nevado, Aleida Virginia

I. Fundamentación

Según los resultados de la variable gestión logística se evidencia que el 47.5% se encuentra en un nivel bajo, el 30% se demuestra un nivel medio; 22.50% considera que la gestión logística es buena; por otro lado, la variable satisfacción del usuario interno se considera que el 42% está en un nivel medio, el 32.50% nivel bajo y 25% está en el nivel alto; según el estudio realizado en este nosocomio nos demuestra la deficiencia que tiene respecto a la gestión logística ; por tal motivo se propone como plan de mejora para fortalecer la gestión logística la misma que se va ver reflejada en la satisfacción del usuario interno.

Así mismo el autor Mora (2016). menciona que dentro de las instituciones las necesidades pueden ser internas como la adquisición de bienes y servicios, las cuales van a garantizar el funcionamiento de la misma además nos dice que la gestión logística viene hacer una actividad multidisciplinaria que va a vincular las diversas dependencias de la institución, a partir de la programación de compra hasta llegar a la entrega del bien.

Por lo tanto, la presente propuesta tiene como finalidad mejorar la gestión logística y optimizar los recursos de este nosocomio logrando que el nivel de abastecimiento sea el adecuado, mejorar los tiempos de entrega de los pedidos y controlar los almacenes adecuadamente y de esta manera disminuir las quejas de los usuarios internos.

II. Objetivos

2.1. Objetivo General

Diseñar una propuesta de gestión logística para mejorar la satisfacción del usuario interno en el hospital las Mercedes, Chiclayo - Perú, 2021.

2.2. Objetivos específicos

Plantear una propuesta de gestión logística en el hospital las Mercedes, Chiclayo - Perú, 2021.

Evaluar la satisfacción del usuario interno en el hospital las Mercedes, Chiclayo - Perú, 2021.

III. Justificación de la propuesta

La presente propuesta se justifica a través de las evidencias y hallazgos que se han encontrado al momento de recoger la información; los cuales estos resultados fueron encontrados después de aplicar un determinado instrumento a la variable independiente y a la variable dependiente; por tal motivo se determinó que existe relación entre la variable 1 gestión logística y la variable 2 satisfacción del usuario interno; la misma que nos sirve de fundamento para detallar una propuesta con aporte a la institución para mejorar la gestión logística que se lleva actualmente.

IV. Estrategias

Estrategia 1: Funciones del puesto en el hospital las Mercedes de Chiclayo.

Para llevar a cabo la estrategia en mención se debe determinar las características que debe tener la persona para realizar las funciones del puesto y la responsabilidad de tareas y actividades precisas que debe cumplir para asumir un puesto definido de trabajo y así conseguir el resultado satisfactorio para la ejecución y el logro de los objetivos a alcanzar, lo cual deben saber con exactitud los objetivos de la entidad, tener pleno conocimiento de la visión, misión, entre otros que se necesiten para brindar una mejor atención al paciente.

a) Propósito:

- Las funciones del puesto deben de ser medibles, alcanzables, realistas y tener congruencia con las funciones a realizar.

b) Indicadores:

Ejecución de actividades a realizar dentro de la entidad

c) Meta:

- Cumplir en un 80% en el logro de los objetivos.

Estrategia 2: Monitoreo de resultados del usuario interno en el hospital las Mercedes, Chiclayo - Perú, 2021.

De acuerdo al desarrollo de la estrategia es definir compromisos que deben estar orientados a través de los valores y competencias alineada a la entidad y al puesto que ocupa; así mismo viene hacer el procedimiento continuo y sistemático por la cual se verifica la eficiencia y la eficacia en la entidad.

a) Propósito:

- Optimizar la eficiencia y eficacia en la entidad

b) Indicador:

- Conllevan a medir el desarrollo de cada una de las actividades, fortalezas y las debilidades del trabajo a realizar, la misma que nos permite evaluar y trabajar en equipo.

c) Meta:

- Mejorar en un 80% el logro de las metas y objetivos del puesto.

Estrategia 3: Adquisición de bienes o servicio en el hospital las Mercedes, Chiclayo - Peru, 2021.

Determinar la necesidad para la contratación de bienes y servicios; la misma que empieza en las áreas usuarias internas; por lo que el procedimiento de selección puede ser directa o por proceso; la cual lo determina el órgano encargado de las contrataciones.

a) Propósito:

- Nos permite adquirir bienes o servicios que permite al hospital las Mercedes operar de manera eficiente por el bien del paciente.

b) Indicador:

- Los centros de costos deben de realizar su pedido mediante el sistema SIGA (Sistema de Gestión Administrativa) en el módulo de cuadro de necesidades (CN).

- c) **Meta:** cumplir al 100% con su requerimiento de forma correcta con sus especificaciones técnicas.

Estrategia 4: Planificar la adquisición de bienes o servicios en el hospital las Mercedes, Chiclayo - Perú, 2021.

Identificar que bienes o servicios necesito adquirir lo cual conlleva a reunirse con los directivos y áreas usuarias para la planificación de las contrataciones y esta se ajusten a los objetivos y prioridades del Plan Operativo y Plan Estratégico institucional.

a) Propósito:

- Determinar que bienes o servicios deben adquirirse según el presupuesto asignado en la institución.

b) Indicador:

- Los bienes o servicios a adquirir deben estar incluidos en el plan anual de contrataciones (PAC).

c) Meta:

- Cumplir en un 100 % el logro de los objetivos

Estrategia 5: Aprobación del plan anual de contrataciones (PAC)

El PAC es aprobado mediante resolución que es emitida por el Titular del hospital las Mercedes en este caso es el director, la cual debe de ser aprobado dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de haber aprobado del presupuesto inicial de apertura (PIA); así mismo en ese lapso de tiempo me va a permitir realizar las modificaciones a nivel presupuestal para cubrir las necesidades presentadas y requeridas por las áreas usuarias.

a) Propósito:

- Programar, efectuar y evaluar las contrataciones de bienes o servicios que van hacer convocados por la entidad durante el año en curso.

b) Indicador:

- Evaluarlo, difundirlo y hacerlo de interés publico

c) Meta:

- Cumplir en un 100 % la adquisición de bienes y servicios que fueron considerados en el PAC para el logro de los objetivos.

Estrategia 6: Disposición presupuestal

Designar presupuesto a todos los bienes o servicios programados por las áreas usuarias; las mismas que van a incidir en el logro de resultados que favorezcan al paciente.

a) Propósito:

- Existe la disponibilidad presupuestal que cubran los requerimientos que están considerados en el PAC.

b) Indicadores:

- Mejorar los procesos en la toma de decisiones para alcanzar los objetivos

c) Meta:

- Lograr al 100% que los requerimientos realizado por las áreas usuarias sean incorporados en el PAC.

RESUMEN ESTRATEGIAS

ESTRATEGIA	PROPOSITO	META	INDICADOR	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABLE	COSTO DE CAPACITACION
E1: Funciones del puesto en el hospital las mercedes de Chiclayo	Las funciones del puesto deben de ser medibles, alcanzables, realistas y tener congruencia con las funciones a realizar.	Cumplir en un 80% en el logro de los objetivos.	Ejecución de actividades a realizar dentro de la entidad.	Capacitación en contrataciones del Estado	5 Semanas	Abogado certificado por OSCE	3,000.00
E2: Monitoreo de resultados	Optimizar la eficiencia y eficacia en la entidad.	Mejorar en un 80% el logro de las metas y objetivos del puesto.	Nos conllevan a medir el desarrollo de cada una de las actividades, fortalezas y las debilidades del trabajo a realizar, la misma que nos permite evaluar y trabajar en equipo.	Capacitación en Gestión Publica	4 semanas	Administrador Especialista	2,500.00
E:3 Adquisición del bien	Nos permite adquirir bienes o servicios que permite al hospital las mercedes operar de manera eficiente por el bien del paciente.	cumplir al 100% con su requerimiento de forma correcta con sus especificaciones técnicas.	Los centros de costos deben de realizar su pedido mediante el sistema SIGA (Sistema de Gestión Administrativa) en el módulo de cuadro de necesidades (CN).	Capacitación en sistema Gubernamentales	1 semanas	Administrador Especialista	1,500.00

E4: Planificar la adquisición del bien	Determinar que bienes o servicios deben adquirirse según el presupuesto asignado en la institución.	Cumplir en un 100 % el logro de los objetivos	Los bienes o servicios a adquirir deben estar incluidos en el plan anual de contrataciones (PAC).	Capacitación en Gestión Pública	4 semanas	Administrador Especialista	2,500.00
E5 Aprobación del plan anual de contrataciones (PAC)	Programar, efectuar y evaluar las contrataciones de bienes o servicios que van hacer convocados por la entidad durante el año en curso.	Cumplir en un 100 % la adquisición de bienes y servicios que fueron considerados en el PAC para el logro de los objetivos.	Evaluarlo, difundirlo y hacerlo de interés público.	Capacitación en Logística	3 semanas	Administrador Especialista	2,000.00
E:6 Disposición presupuestal	Existe la disponibilidad presupuestal que cubran los requerimientos que están considerados en el PAC.	Lograr al 100% que los requerimientos realizado por las áreas usuarias sean incorporados en el PAC.	Mejorar los procesos en la toma de decisiones para alcanzar los objetivos	Capacitación en presupuesto	3 Semanas	Economista Especialista en presupuesto publico	2,000.00
Otros gastos generales: material de escritorio y transporte							600.00
Etapa de Implementación							14,100.00
TOTAL S/.							14,100.00

Podemos visualizar que el presupuesto de la investigación asciende a un total de S/. **14,100.00.**; considerando que el hospital las Mercedes es una ejecutora es decir que se le asigna presupuesto y ejecuta el mismo; tomando en consideración lo mencionado; es preciso decir que esta etapa de implementación es factible ya que podemos considerarla en la programación presupuestal para el año siguiente o también se puede realizar las respectivas modificaciones presupuestales ya que estamos hablando de genérica del gasto 23, y clasificador de gasto 23.27.32.; según el sistema de gestión presupuestal año 2023.

I. Beneficio - costo

Por consiguiente, haber presentado el plan de acondicionamiento y así tratar de dar solución a los problemas mencionados líneas arriba se realiza un análisis del beneficio-costos; en el que se analiza los beneficios de la implementación y los costos de inversión, según lo planteado anteriormente; se analizan las propuestas económicas que aprueben la viabilidad del plan de acuerdo al área a quien corresponda.

II. Cronograma de actividades

Actividades	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4				Mes 5			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
E1: Funciones del puesto en el hospital las mercedes de Chiclayo	■	■	■	■	■															
E2: Monitoreo de resultados						■	■	■	■											
E3: Adquisición de bienes o servicios										■										
E4: Planificar la adquisición del bien											■	■	■	■						
E5: Aprobación del plan anual de contrataciones (PAC)															■	■	■			
E:6 Disposición presupuestal																		■	■	■

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

En base al objetivo general, los resultados evidenciaron una significancia de 0,796 para la variable gestión logística y 0,801 para la variable satisfacción de usuario interno y su p valor menor a 0,05; la cual se aplicó el estadístico Rho de Spearman.

De acuerdo al personal encuestado en el hospital las mercedes de Chiclayo, con respecto a la variable gestión logística en sus dimensiones se evidencia que el 47.5% se encuentra en un nivel bajo, el 30% se demuestra un nivel medio; lo cual se considera que la gestión logística no se está llevando en forma apropiada, por otro lado, tenemos un 22.50% considera que la gestión logística es buena; por lo tanto podemos decir que la logística en su atención en diferentes áreas no se da en su totalidad del 100 % para la optimización de sus recursos en beneficios de los pacientes.

Respecto a los resultados de la variable satisfacción del usuario interno se evidencia que el 42% de esta variable se considera medio, el 32.50% se considera bajo y 25%, por tal motivo las áreas usuarias internas no se encuentran en su totalidad satisfecha respecto a los manejos logísticos que se están llevando acabo.

4.2. Recomendación

De acuerdo a lo investigado en el hospital las Mercedes de Chiclayo, se debe implementar indicadores claves de gestión logística que va desde la determinación de la necesidad para la contratación de bienes y servicios, luego identificar las necesidades de cada servicio para realizar los requerimientos formales y sustentados con criterios de economía y teniendo en cuenta la vigencia tecnológica.

Asimismo, se sugiere fortalecer el área de procesos para la adquisición de bienes/servicios en coordinación con el órgano encargado de las contrataciones y con cada uno de los departamentos, la misma que se va a establecer fechas donde los usuarios puedan realizar sus pedidos en tiempo oportuno, la cual conlleva que el jefe de adquisiciones pueda monitorear el pedido y así las áreas logren un nivel de satisfacción.

Al jefe de administración del hospital las Mercedes se le recomienda articular las áreas usuarias con adquisiciones y programación; la misma que va a permitir mejorar la elaboración del cuadro de necesidades, capacitando al personal de las áreas involucradas con el manejo de los sistemas gubernamentales (SIGA y SIAF).

REFERENCIA

- Almeida, E. & Cabezas. G. (2021). incidencia de la gestión logística e inventarios en la rentabilidad de la empresa disprovef ecuador s.a. en la ciudad de Guayaquil. universidad de Guayaquil facultad de ciencias administrativas ingeniería
comerciahttp://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/57573/1/ict-060-2021-ti1_tesis%20final_almeida%20cano_cabezas%20ronquillo.pdf.
- Anaya, J. (2008). Almacenes análisis, diseño y organización, Madrid editorial <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=ND-L5bo-5aYC&oi=fnd&pg=PA15&dq=almacenes+conceptos&ots=vaoBZdPjKm&sig=5mBPrtAgvIkxCdiYQxy5v8-CNs#v=onepage&q&f=false>.
- Araluce, M. (2001). Empresa de restauración alimentaria: un sistema de gestión global. <https://books.google.com.pe/books?id=U8Soc1Ybuo4C&pg=PA67&dq=expectativa+de+un+producto+conceptos+y+definiciones&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjAzoyjvoL9AhWNH7kGHQIiNDHsQuwV6BAgLEAc#v=onepage&q&f=false>
- Asenjo, S. (2006). Gestión diaria del hospital. Elsevier MASSON. <https://books.google.com.pe/books?id=5Bhn5JfgJFsC&printsec=frontcover&dq=gestion+logistica+en+hospitales&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiQtMr73bT3AhVSHrkGHYfGDeoQ6AF6BAgKEAI#v=onepage&q=gestion%20logistica%20en%20hospitales&f=false>.
- Blanco, M. (2019). Atención al cliente y calidad en el servicio. IC editorial. <https://books.google.com.pe/books?id=0VcpEAAQBAJ&pg=PT50&dq=rendimiento+percibido++conceptos+y+descripcion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiGr93vh4X9AhVHH7kGHRw9BIM4UBC7BXoECAkQCA#v=onepage&q=rendimiento%20percibido%20%20conceptos%20y%20descripcion&f=false>

- Bustamante. (2005). Abastecimiento eficiente: el efecto cola en los hospitales. Universidad de Talca Facultad de Ciencias Empresariales Centro de Gestión de Instituciones de Salud. <http://dspace.otalca.cl/bitstream/1950/2869/2/Descargar.pdf>
- Carranza, O. (2010) logística mejor práctica en Latinoamérica <https://books.google.com.pe/books?id=np0RtFjCu2MC&pg=PA210&dq=expectativa++en+atencion+al+cliente+conceptos+y+descripcion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiR4J6JwoP9AhXPIJUChQgLBVM4HhC7BXoECAQQBw#v=onepage&q&f=false>
- Cordova, F; Tapara, J; Gallardo; N. (2021). Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú. versión On-line ISSN 2014-9840 versión impresa ISSN. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2014-98322021000500277.
- Cumpen, C; Giles, E; Tapia, P. (2017). La gestión logística de Venezuela. *Global Business Administration Journal* 1(1). http://revistas.urp.edu.pe/index.php/Global_Business/article/view/700/656.
- Escudero, M. (2011). Gestión de Aprovisionamiento. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Febres, R. & Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Rev. Fac. Med. Hum*, 20(3). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397.
- Fernández, M. (2016). Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo. Ediciones paraninfo S.A. <https://books.google.com.pe/books?id=3JzgDAAAQBAJ&pg=PA123&dq=rendimiento+percibido+de+clientes+conceptos+y+descripcion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjUkqn1xIT9AhUllbkGHXU6Cs4QuwV6BAgHEAg#v=onepage&q=rendimiento%20percibido%20de%20clientes%20conceptos%20y%20descripcion&f=false>

Flamarique, S. (2018). Gestión de existencia en el almacén
<https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=CDd8DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=almacenes+conceptos&ots=aqXpvS-nzL&sig=EjUqjLAY-nv-J-WwkGRvzs2yF6c#v=onepage&q&f=false>

Fontalvo, T. & Vergara, J. (2010). La gestión de la calidad en los servicios. Edición primera, editorial Eumed.
https://books.google.com.pe/books?id=UjopEN2btOsC&pg=PA22&dq=satisfaccion+de+los+clientes+conceptos&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjzt4Cxs_v_8AhUhGrkGHdJpBe8QuwV6BAgKEAc#v=onepage&q=satisfaccion%20de%20los%20clientes%20conceptos&f=false.

Garcia, M; Flores, J; Bowen, J; Makens, J. (2011). Marketing turístico 5ª edición.
<https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/60334643/80-marketing-turistico-kotler20190819-29516-nr2gdw-with-cover-page>.

García, T. (2017). Medición de satisfacción de la calidad en el servicio de hospitalización en los hospitales de la ciudad de Villavicencio, Meta-Colombia. S. Universidad de los Llanos Facultad de Ciencias Económicas Escuela de Administración y Negocios Administración de Empresas Villavicencio.
<https://repositorio.unillanos.edu.co/bitstream/handle/001/562/TRABAJO%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gil, J. (2020). Fundamentos de atención al cliente, primera edición.
https://books.google.com.pe/books?id=VGzoDwAAQBAJ&pg=PA212&dq=rendimiento+percibido+como+cliente++conceptos&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj48Gf-P_8AhVSCtQKHRyUDYkQ6AF6BAgEEAI#v=onepage&q=rendimiento%20percibido%20como%20cliente%20%20conceptos&f=false

Hernandez, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Rutas cualitativas, cuantitativas y mixtas*. México D.F.: Mc Graw Hill.
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/62081048/epistemologia_libro20200212-76792-164rbrt.pdf?1581560176=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMETODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGA

*CION_LAS_RUTA.pdf&Expires=1591118099&Signature=XJbxAHjmwycjQD
Y2xl2R9K4Nkz*

Huamán, M; Villalobos, W; Armas, J. (2020). Gestión logística para mejorar la productividad en la empresa agroindustria Caraz S.A.C. Rev. Ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación. Julio-diciembre 2020. Vol. 7/ N° 2, pp. 113-120-ISSN: 2313-192611
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/1453/2023>.

Huber, D. (2014). Gestión de los cuidados enfermeros y liderazgo. Sexta edición.
https://books.google.com.pe/books?id=A9CwDwAAQBAJ&pg=PA449&dq=rendimiento+percibido+en+hospitales+conceptos&hl=es&sa=X&ved=2ahUK EwiCudLEwP_8AhXyAtQKHQL7CQkQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&q=rendimiento%20percibido%20en%20hospitales%20conceptos&f=false

La Torre, I. (2017). Calidad del Testing del software y satisfacción del usuario interno en la compañía Ferreyros. Universidad Cesar Vallejos, lima – Peru.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13105/La%20Torre_AIR.pdf?sequence.

Leal, Y. (2018). Gestión logística de materiales en la industria petrolera venezolana. Revista de investigación en ciencias de la administración enfoques 2018, 2 (5).
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=621968094001>.

López, J. (2005). planificar la información con calidad.
<https://books.google.com.pe/books?id=DYn6lgLhoToC&pg=PA349&dq=expectativa++en+atencion+al+cliente+conceptos+y+descripcion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi6uPeR6YP9AhWUBdQKHewuDoY4WhC7BXoECAMQBw#v=onepage&q&f=false>.

Luque, M. (2019). la gestión logística y su relación con la productividad laboral de los trabajadores en la caja rural de ahorro y crédito los andes de la ciudad de puno - universidad nacional del altiplano, Puno, Perú.
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12102/Luque_Apaza_Mirla_Danitza.pdf?sequence=1.

- Maggi, W. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro- Ecuador. Universidad Católica. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>.
- Magne, M. (2018). procedimientos administrativos del suministro de medicamentos en la farmacia de la caja de salud de caminos y r. a. regional Oruro. universidad mayor de san Andrés facultad de medicina, enfermería, nutrición y tecnología médica unidad de postgrado. <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/20787/tm-1320.pdf?sequence=1>.
- Malagón-Londoño, G., Galán, R. y Pontón, G. (2008). Administración hospitalaria. (3ª ed.). Bogotá: Ed. Médica Panamericana.
- Maldonado, M. (2021). gestión del servicio de nutrición y satisfacción del usuario interno durante el covid-19 en el hospital regional Lambayeque, Chiclayo. programa académico de maestría en gestión de los servicios de la salud. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57654>.
- Martines, J; Cardeño, E; Ramirez, W. (2017). Liderazgo Transformacional Como Estrategia de Adaptación en la Gestión Logística Empresarial. Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Simón Bolívar-Colombia, 9(2), 140-15. <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/download/2980/3657>.
- Ministerio de Salud. (2019). Gestión Logística. Curso de gestión en las redes de establecimientos y servicios de salud. Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado. (2016). Qué es el OSCE. <http://www.osce.gob.pe/opcion.asp?ids=1&ido=2>

- Montoya, P (2002). Conceptos modernos de administración de compra. grupo editorial norma.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=gJ9pNIMDbsoC&oi=fnd&pg=PR13&dq=compras+concepto&ots=1iB1uirLRm&sig=GfeKyHhD1WuMd6KSjJJOZd9JU1s#v=onepage&q&f=false>
- Mora, L. (2011). Gestión logística en centro de distribución ECOE EDICIONES.
https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=n_VeDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA114&dq=distribuci%C3%B3n+en+almacenes+conceptos&ots=lhi-AGciN8&sig=AvtgyMVEUcFSGKRn2mPvMRAsQ#v=onepage&q&f=false
- Mora, L. (2016). Gestión Logística Integral. ECOE EDICIONES.
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=jXs5DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=gestion+logistica&ots=lynUdwwQVf&sig=J2FWrG_c-m_tQ_dmKT71IHVlvHs#v=onepage&q=gestion%20logistica&f=false
- Nogales, R. (2007). Centro de Información y Gestión Tecnológica de Santiago de Cuba. <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181517922006.pdf>
- Paico, S. (2021). mejora de la gestión de inventarios para minimizar las pérdidas económicas en el almacén de la clínica del pacífico de Chiclayo. universidad católica santo Toribio de Mogrovejo facultad de ingeniería escuela de ingeniería industrial.
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3869/1/tl_paicomontezasthephany.pdf
- Palma, A. (2020). satisfacción de los usuarios internos en relación a la aplicación de los protocolos en el área de emergencia del hospital general iess babahoyo. universidad católica de Santiago de Guayaquil sistema de posgrado. [01.159.223.180/bitstream/3317/15030/1/t-ucsg-pos-mgss-254.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3869/1/tl_paicomontezasthephany.pdf).
- Parodi, L. (2017). Gestión administrativa y la gestión logística del hospital de Chancay, Universidad cesar vallejo, lima-peru.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8874/Parodi_ZLF.pdf?sequence.

- Peña, D. & Díaz, E. (2013). Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios. Primera edición. <https://books.google.com.pe/books?id=q3ej0KRLsfMC&pg=PA243&dq=expectativa++en+atencion+al+cliente+conceptos+y+descripcion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjG3oXQ0IP9AhUWs5UCHfpPDjc4KBC7BXoECAMQCA#v=onepage&q&f=false>
- Pérez, J. (1994)). Gestión de la calidad empresarial, calidad del servicio y atención del cliente calidad total ESIC editorial. https://books.google.com.pe/books?id=2ibhVMNE_EgC&pg=PA91&dq=expectativa+conceptos&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj83YHIsIL9AhVMlGHRZvA9lQuwV6BAgDEAc#v=onepage&q&f=false
- Pérez, J. (2002). Gestión de la calidad empresarial, calidad del servicio y atención del cliente ESIC editorial. https://books.google.com.pe/books?id=2ibhVMNE_EgC&pg=PA91&dq=satisfaccion+conceptos&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjM-qWQoP_8AhWEHbkGHWpTCY4QuwV6BAgKEAc#v=onepage&q=satisfaccion%20conceptos&f=false.
- Portal, C. (2011). Módulo 3 Gestión de stocks y almacenes, <https://vidalicy.files.wordpress.com/2011/10/gestion-de-stocks-y-almacenes.pdf>.
- Prieto, S & Paredes, T. (2019). Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública Industrial Data, vol. 22, núm. 1, 2019, - Julio, pp. 95-103 Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima, Perú. <https://www.redalyc.org/journal/816/81661270006/81661270006.pdf>
- Quinteros, A & Sotomayor; J. (2018). "propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa tramacoexpress cia.ltda del cantón Durán". universidad de guayaquil facultad de ciencias administrativas escuela de ingeniería comercial. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/28590/1/tesis%20quintero-sotomayor.pdf>.

- Quispe, J; Luisin, J; Valladares, J; Santiago, S. (2017). mejorar la gestión del ciclo logístico. UCV - Scientia 9(2), dx.doi.org/10.18050/RevUcv-Scientia.v9n2a3.
- Ramírez, Y. (2018). Gestión Logística. eventos científicos de la universidad peruana unión, vii jornada académica científica. http://eventoscientificos.upeu.edu.pe/index.php/vii_jac/vii_jac/paper/view/3364.
- Ramos, E. (2017). Entornos virtuales al Moodle, satisfacción del usuario interno de una universidad privada. Universidad cesar vallejo Trujillo- Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14503/Ramos_PEW.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Rey, C. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. facultad de biblioteconomía y documentación n° 3 universidad de Barcelona. <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/3692/4/AD3%20%282000%29%20p%20139-153.pdf>.
- Reynaldos, K; Gonzales, G; Guerra, X; Gutiérrez, F; Santibáñez, L. (2017). Factores mal evaluados en encuestas de satisfacción aplicadas a usuarios de atención primaria en Latinoamérica. Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44853735008>.
- Rivera, F; Suarez, G; Guerreo, G; Yancha, C. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro. Revista Ciencia Digital. Users\hp\Downloads\621-Texto del artículo-2748-1-10-20190706.mht.
- Robbins, S. y De Cenzo, D. (2009). Fundamento de Administración: conceptos esenciales y aplicaciones. (3a ed.). Mexico: Pearson Educación.
- Rodríguez, V. (2019). universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión, huacho, peru. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/30>

28/VICTOR%20YOEL%20RODRIGUEZ%20VARGAS2.pdf?sequence=3&isAllowed=y.

Rojas, O. & LLamoga, J. (2021). La gestión logística y la satisfacción del cliente interno en la empresa sociedad agrícola arona S.A. Cañete 2021. Universidad cesar vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69821/Rojas_CS-Llamoga_RJR-SD.pdf?sequence=1.

Santana, Felipe (2018). Clima Organizacional y Satisfacción del Usuario Interno en el Centro de Salud La Oroya. Universidad Cesar Vallejo la Oroya – Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32993/santana_of.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Santisteban, J.& Servan, A (2021). gestión logística para incrementar la eficiencia económica de la empresa fuvicor S.R.L Chiclayo. Universidad Señor de Sipan <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8657/Santisteban%20S%c3%a1nchez%2c%20Jos%c3%a9%20%26%20Serv%c3%a1n%20Guevara%2c%20Arturo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Santos, C. (2019). Gestión Logística y su influencia para reducir costos operacionales en la empresa de transportes Ave Fénix SAC. ISSN 1810-6781 Rev. Cienc.Tecnol.15(3):97-10 <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2526>.

Uceda, I. (2017). Clima laboral y satisfacción laboral del usuario interno en el centro de salud atusparias- Chiclayo. universidad cesar vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8475/uceda_pi.pdf?sequence=1&isallowed.

Valdivia, J. (2015). Comercialización de productos y servicios en pequeños negocios o microempresas IC Editorial. <https://books.google.com.pe/books?id=J08pEAAAQBAJ&pg=PT24&dq=rendimiento+percibido++conceptos&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiPr76WiL9AhX6I7kGHQJRAVU4HhC7BXoECAkQBw#v=onepage&q&f=false>.

- Varo, J. (1994). Gestion estratégica de la calidad en los servicios sanitario un modelo de la gestión hospitalaria. Ediciones Díaz de santos S.A. https://books.google.com.pe/books?id=gtvXJ_yogIYC&pg=PA380&dq=expectativa+de+servicios+conceptos&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwilnem9Ib9AhU4LbkGHYhKCMoQ6AF6BAgIEA#v=onepage&q=expectativa%20de%20servicios%20conceptos&f=false.
- Vavra, T. (2002). Como medir la satisfacción del cliente. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=HGy1eJxZVJkC&oi=fnd&pg=PA5&dq=satisfaccion+de+usuarios+interno+segun+libro&ots=6fH2JY4Kki&sig=VDdXAvoHTQHbfgcQbNk3W93g5rg#v=onepage&q&f=false>.
- Vélez, C. (2017). Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas. Edición 5.3, Editorial Elearning S.L. <https://books.google.com.pe/books?id=hV5WDwAAQBAJ&pg=PA45&dq=rendimiento+percibido+de+clientes+conceptos&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjLoPXF6oH9AhWyBLkGHdNyCIQQuwV6BAgNEAc#v=onepage&q&f=false>

ANEXOS

ANEXO N° 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: GESTIÓN LOGÍSTICA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO EN EL HOSPITAL LAS MERCEDES, CHICLAYO -PERÚ, 2021

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES
<p>¿Cuál es la relación entre la gestión logística y la satisfacción del usuario interno en el Hospital las Mercedes –Chiclayo, 2021?</p> <p>PROBLEMA ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo es la gestión logística en el Hospital las Mercedes –Chiclayo, 2021? • ¿Cómo es la calidad de satisfacción del usuario interno en el Hospital las Mercedes –Chiclayo, 2021? • ¿Cómo la gestión logística se relaciona con la satisfacción al usuario interno en el Hospital las Mercedes –Chiclayo, 2021? 	<p>Determinar la relación entre la gestión logística y la satisfacción del usuario interno de del Hospital las Mercedes – Chiclayo, 2021</p> <p>OBJETIVO ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar la gestión logística del Hospital las Mercedes – Chiclayo, 2021. • Diagnosticar la satisfacción del usuario interno del Hospital las Mercedes – Chiclayo, 2021. • Establecer la relación entre gestión logística y su influencia con la satisfacción del usuario interno del Hospital las Mercedes – Chiclayo, 2021 	<p>H1: Existe relación entre gestión logística y satisfacción del usuario interno en el Hospital las Mercedes – Chiclayo,2021.</p> <p>H0: No existe relación entre gestión logística y satisfacción del usuario interno en el Hospital las Mercedes – Chiclayo,2021</p>	<p>Variable Independiente: Gestión logística</p> <p>Variable Dependiente: Satisfacción del usuario</p>

Anexo 02: Formato del cuestionario

Estimado cliente, a continuación, encontrará interrogantes relacionadas con la GESTIÓN LOGÍSTICA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO. Cada interrogante cuenta con 5 opciones para dar respuesta de acuerdo a lo que usted crea conveniente. Para ello lea de manera cuidadosa cada interrogante y marque con un aspa (x) solo una opción, la que usted crea que es mejor de acuerdo a su punto de vista, conteste todas las interrogantes.

Totalmente de acuerdo (TA)	De acuerdo (DA)	Indiferente (I)	En desacuerdo (ED)	Totalmente en desacuerdo (ED)
5	4	3	2	1

VARIABLE: GESTIÓN LOGÍSTICA		5	4	3	2	1
DIMENSION 01: ABASTECIMIENTO						
1	Se realizan las adquisiciones de bienes y servicios en base al cuadro de necesidades.					
2	Se hace prevalecer el Plan Anual de Contrataciones para la adquisición de bienes y servicios.					
3	Se tiene en cuenta la necesidad del hospital para la elaboración programación del Plan Anual de Contrataciones.					
DIMENSION 02: COMPRA						
4	Se realiza los pedidos con sus respectivas especificaciones técnicas.					
5	El estudio de mercado se realiza respetando los tiempos según normativas.					
6	El requerimientos para la compra se realiza con anticipación.					
7	Las áreas usuarias verifican y validan las propuestas de compra.					
8	Está satisfecho con el desempeño que viene realizando el jefe del área de adquisiciones.					
9	Los productos adquiridos son entregados de manera oportuna por parte del proveedor.					

DIMENSION 03 : ALMACENES							
10	La recepción de bienes solo lo realiza el responsable del área de almacén.						
11	Se mantiene un stock mínimo de existencias en el almacén.						
12	La salida de bienes del almacén se realiza mediante pecosas.						
13	Los registros de inventario se realizan en forma periódica.						
14	Todos los bienes del hospital tienen código patrimonial.						
15	Existen medidas preventivas en cuanto al cuidado de las existencias.						
DIMENSION 04: DISTRIBUCION							
16	Reciben la cantidad de bienes solicitados y de forma adecuada.						
17	El bien adquirido está de acuerdo al requerimiento.						
18	La entrega de bienes se realiza a tiempo.						
19	Se realizan devoluciones por fallas o defectos en los bienes adquiridos.						
20	El personal del almacén le comunica el ingreso de los bienes a las áreas usuarias.						

Totalmente de acuerdo (TA)	De acuerdo (DA)	Indiferente (I)	En desacuerdo (ED)	Totalmente en desacuerdo (ED)				
5	4	3	2	1				
VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO				5	4	3	2	1
DIMENSION 01: RENDIMIENTO PERCIBIDO								
1	Considera que el tiempo de espera para la adquisición de un bien es demasiado.							
2	Ha tenido inconvenientes como demora al momento de la entrega de los productos.							
3	Considera usted que el personal encargado de almacén está capacitado para realizar la entrega inmediata de los productos.							
4	Usted considera que el nivel de atención a las áreas usuarias es buena.							
5	Considera que el hospital cuenta con equipos modernos para que atienden de manera rápida y oportuna algún problema.							
6	Considera usted que los requerimientos de las áreas usuarias son atendidos en su totalidad.							
7	Las áreas usuarias reciben capacitación para realizar sus requerimientos de compra.							
8	Usted considera que las áreas usuarias realizan sus requerimientos para la compra con especificaciones técnicas del bien.							
9	Cree usted que el trato de las áreas usuarias es el apropiado.							
DIMENSION 03 : EXPECTATIVAS								
10	Las áreas usuarias realiza su requerimiento con anticipación y no quedar desabastecido.							
11	Es valorable las compras que se realizan .							
12	Considera usted que el área usuaria racionaliza al realizar sus pedidos de compra.							

Anexo 03: validación de cuestionario

ANEXO 03: Instrumento de Validación por Juicio de Expertos

NOMBRE DEL JUEZ		MARCOS MARCELO FLORES CASTILLO
	PROFESIÓN	LICENCIADO EN ADMINISTRACION
	ESPECIALIDAD	DOCTOR EN ADMINISTRACION
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	13 AÑOS
	CARGO	DOCENTE UNIVERSITARIO
GESTION LOGISTICA Y SATISFACCION DEL USUARIO INTERNO EN EL HOSPITAL LAS MERCEDES, CHICLAYO -PERU, 2022		
DATOS DE TESIS		
NOMBRES	GARCIA NEVADO ALEIDA VIRGINIA	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u>	
	<ul style="list-style-type: none"> Determinar la relación entre la gestión logística y la satisfacción del usuario interno de del Hospital las Mercedes – Chiclayo, 2022. 	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>ESPECIFICOS</u>	
	<ul style="list-style-type: none"> Analizar la satisfacción del usuario interno del Hospital las Mercedes – Chiclayo, 2022. Establecer la relación entre gestión logística y su influencia con la satisfacción del usuario interno del Hospital las Mercedes – Chiclayo, 2022. Diagnosticar la satisfacción del usuario interno del Hospital las Mercedes – Chiclayo, 2022. 	
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
VARIABLE: GESTION LOGISTICA		
1. Se realizan las adquisiciones de bienes y servicios en base al cuadro de necesidades. a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo	TA() TD()	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. Se hace prevalecer el Plan Anual de Contrataciones para la adquisición de bienes y servicios a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo	TA() TD()	SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<p>3. se tiene en cuenta la necesidad del hospital para la elaboración programación del Plan Anual de Contrataciones.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. Se realiza los pedidos con sus respectivas especificaciones técnicas.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. El estudio de mercado se realiza respetando los tiempos según normativas.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. El requerimiento para la compra se realiza con anticipación.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. Las áreas usuarias verifican y validan las propuestas de compra.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. Está satisfecho con el desempeño que viene realizando el jefe del área de adquisiciones.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. Los productos adquiridos son entregados de manera oportuna por parte del proveedor.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. La recepción de bienes solo lo realiza el responsable del área de almacén.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>11. Se mantiene un stock mínimo de existencias en el almacén.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>12. La salida de bienes del almacén se realiza mediante pegasas.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>13. Los registros de inventario se realizan en forma periódica.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>14. todos los bienes del hospital tienen código patrimonial.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>15. Existen medidas preventivas en cuanto al cuidado de las existencias.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>16. Reciben la cantidad de bienes solicitados y de forma adecuada.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>17. El bien adquirido está de acuerdo al requerimiento.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>18. La entrega de bienes se realiza a tiempo.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<p>19. Se realizan devoluciones por fallas o defectos en los bienes adquiridos.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>20. El personal del almacén le comunica el Ingreso de los bienes a las áreas usuarias.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA 20 _____ N° TD _____</p>
<p>1. COMENTARIO GENERALES</p>	
<p>2. OBSERVACIONES</p>	



Dr. Marco Antonio Flores Castillo
DOCENTE

JUEZ – EXPERTO

NOMBRE DEL JUEZ		MARCOS MARCELO FLORES CASTILLO
	PROFESIÓN	LICENCIADO EN ADMINISTRACION
	ESPECIALIDAD	DOCTORA EN ADMINISTRACION
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	13 AÑOS
	CARGO	DOCENTE UNIVERSITARIO
GESTIÓN LOGÍSTICA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO EN EL HOSPITAL LAS MERCEDES, CHICLAYO -PERÚ, 2022		
DATOS DE TESIS		
NOMBRES	GARCIA NEVADO ALEIDA VIRGINIA	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Determinar la relación entre la gestión logística y la satisfacción del usuario interno de del Hospital las Mercedes – Chiclayo, 2022. 	
	ESPECÍFICOS	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analizar la satisfacción del usuario interno del Hospital las Mercedes – Chiclayo, 2022. ▪ Establecer la relación entre gestión logística y su influencia con la satisfacción del usuario interno del Hospital las Mercedes – Chiclayo, 2022. ▪ Diagnosticar la satisfacción del usuario interno del Hospital las Mercedes – Chiclayo, 2022. 	
EVALUE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
VARIABLE: SATISFACCIÓN DE USUARIO INTERNO		
1. Considera que el tiempo de espera para la adquisición de un bien es demasiado. a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____	
2. Ha tenido inconvenientes como demora al momento de la entrega de los productos. a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____	

<p>3. Considera usted que el personal encargado de almacén está capacitado para realizar la entrega inmediata de los productos.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. Usted considera que el nivel de atención a las áreas usuarias es bueno.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. Considera que el hospital cuenta con equipos modernos para que atienden de manera rápida y oportuna algún problema.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. Considera usted que los requerimientos de las áreas usuarias son atendidos en su totalidad.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. Las áreas usuarias reciben capacitación para realizar sus requerimientos de compra.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. Usted considera que las áreas usuarias realizan sus requerimientos para la compra con especificaciones técnicas del bien.</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. Cree usted que el trato de las áreas usuarias es el apropiado.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>10. Las áreas usuarias realiza su requerimiento con anticipación y no quedar desabastecido.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. Es valorable las compras que se realizan.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. Considera usted que el área usuaria racionaliza al realizar sus pedidos de compra.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA _11_____ N° TD _____</p>
<p>• COMENTARIO GENERALES</p>	
<p>• OBSERVACIONES</p>	



Dr. Marcos Rodrigo Flores Castillo
DIRECTOR

JUEZ – EXPERTO

ANEXO 03: Instrumento de Validación por Juicio de Expertos

NOMBRE DEL JUEZ		SOFIA IRENE DELGADO WONG	
	PROFESIÓN	LICENCIADA EN ADMINISTRACION	
	ESPECIALIDAD	DOCTORA EN ADMINISTRACION	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	12 AÑOS	
	CARGO	DOCENTE UNIVERSITARIA	
GESTIÓN LOGÍSTICA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO EN EL HOSPITAL LAS MERCEDES, CHICLAYO -PERÚ, 2022			
DATOS DE TESIS			
NOMBRES	GARCIA NEVADO ALEIDA VIRGINIA		
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION		
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario		
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u>		
	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre la gestión logística y la satisfacción del usuario Interno de del Hospital Las Mercedes – Chiclayo, 2022. 		
	<u>ESPECIFICOS</u>		
	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar la satisfacción del usuario Interno del Hospital las Mercedes – Chiclayo, 2022. • Establecer la relación entre gestión logística y su influencia con la satisfacción del usuario Interno del Hospital las Mercedes – Chiclayo, 2022. • Diagnosticar la satisfacción del usuario Interno del Hospital las Mercedes – Chiclayo, 2022. 		
EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS			
VARIABLE: GESTION LOGISTICA			
1. Se realizan las adquisiciones de bienes y servicios en base al cuadro de necesidades. a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo	TA()	TD()	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. Se hace prevalecer el Plan Anual de Contrataciones para la adquisición de bienes y servicios a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo	TA()	TD()	SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<p>3. se tiene en cuenta la necesidad del hospital para la elaboración programación del Plan Anual de Contrataciones.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. Se realiza los pedidos con sus respectivas especificaciones técnicas.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. El estudio de mercado se realiza respetando los tiempos según normativas.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. El requerimiento para la compra se realiza con anticipación.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. Las áreas usuarias verifican y validan las propuestas de compra.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. Está satisfecho con el desempeño que viene realizando el jefe del área de adquisiciones.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. Los productos adquiridos son entregados de manera oportuna por parte del proveedor.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. La recepción de bienes solo lo realiza el responsable del área de almacén.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>11. Se mantiene un stock mínimo de existencias en el almacén.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>12. La salida de bienes del almacén se realiza mediante pecosas.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>13. Los registros de inventario se realizan en forma periódica.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>14. todos los bienes del hospital tienen código patrimonial.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>15. Existen medidas preventivas en cuanto al cuidado de las existencias.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>16. Reciben la cantidad de bienes solicitados y de forma adecuada.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>17. El bien adquirido está de acuerdo al requerimiento.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>18. La entrega de bienes se realiza a tiempo.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<p>19. Se realizan devoluciones por fallas o defectos en los bienes adquiridos.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>20. El personal del almacén le comunica el ingreso de los bienes a las áreas usuarias.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA 20 _____ N° TD _____</p>
<p>1. COMENTARIO GENERALES</p>	
<p>2. OBSERVACIONES</p>	



JUEZ – EXPERTO

NOMBRE DEL JUEZ		SOFIA IRENE DELGADO WONG	
	PROFESIÓN	LICENCIADA EN ADMINISTRACION	
	ESPECIALIDAD	DOCTORA EN ADMINISTRACION	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	12 AÑOS	
	CARGO	DOCENTE UNIVERSITARIA	
GESTIÓN LOGÍSTICA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO EN EL HOSPITAL LAS MERCEDES, CHICLAYO -PERÚ, 2022			
DATOS DE TESIS			
NOMBRES		GARCIA NEVADO ALEIDA VIRGINIA	
ESPECIALIDAD		ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO		Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL		
	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre la gestión logística y la satisfacción del usuario interno de del Hospital las Mercedes – Chiclayo, 2022. 		
	ESPECÍFICOS		
	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar la satisfacción del usuario interno del Hospital las Mercedes – Chiclayo, 2022. • Establecer la relación entre gestión logística y su influencia con la satisfacción del usuario interno del Hospital las Mercedes – Chiclayo, 2022. • Diagnosticar la satisfacción del usuario interno del Hospital las Mercedes – Chiclayo, 2022. 		
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS			
VARIABLE: SATISFACCIÓN DE USUARIO INTERNO			
<p>1. Considera que el tiempo de espera para la adquisición de un bien es demasiado.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>		
<p>2. Ha tenido inconvenientes como demora al momento de la entrega de los productos.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>		

<p>3. Considera usted que el personal encargado de almacén está capacitado para realizar la entrega inmediata de los productos.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. Usted considera que el nivel de atención a las áreas usuarias es bueno.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. Considera que el hospital cuenta con equipos modernos para que atienden de manera rápida y oportuna algún problema.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. Considera usted que los requerimientos de las áreas usuarias son atendidos en su totalidad.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. Las áreas usuarias reciben capacitación para realizar sus requerimientos de compra.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. Usted considera que las áreas usuarias realizan sus requerimientos para la compra con especificaciones técnicas del bien.</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. Cree usted que el trato de las áreas usuarias es el apropiado.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>10. Las áreas usuarias realiza su requerimiento con anticipación y no quedar desabastecido.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. Es valorable las compras que se realizan.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. Considera usted que el área usuaria racionaliza al realizar sus pedidos de compra.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA _11_____ N° TD _____</p>
<p>• COMENTARIO GENERALES</p>	
<p>• OBSERVACIONES</p>	



JUEZ – EXPERTO

ANEXO 03: Instrumento de Validación por Juicio de Expertos

NOMBRE DEL JUEZ		ERICKA JULISSA SUYSUY CHAMBERGO
	PROFESIÓN	LICENCIADA EN ADMINISTRACION
	ESPECIALIDAD	DRA GESTION PUBLICA Y GOVERNABILIDAD
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	9 AÑOS
	CARGO	DTC
GESTIÓN LOGÍSTICA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO EN EL HOSPITAL LAS MERCEDES, CHICLAYO -PERÚ, 2022		
DATOS DE TESIS		
NOMBRES	GARCIA NEVADO ALEIDA VIRGINIA	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL	
	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre la gestión logística y la satisfacción del usuario interno de del Hospital las Mercedes – Chiclayo, 2022. 	
	ESPECIFICOS	
	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar la satisfacción del usuario interno del Hospital las Mercedes – Chiclayo, 2022. • Establecer la relación entre gestión logística y su influencia con la satisfacción del usuario interno del Hospital las Mercedes – Chiclayo, 2022. • Diagnosticar la satisfacción del usuario interno del Hospital las Mercedes – Chiclayo, 2022. 	
<p>EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
VARIABLE: GESTION LOGISTICA		
<p>1. Se realizan las adquisiciones de bienes y servicios en base al cuadro de necesidades.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	TA() TD()	<p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. Se hace prevalecer el Plan Anual de Contrataciones para la adquisición de bienes y servicios</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	TA() TD()	<p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>3. se tiene en cuenta la necesidad del hospital para la elaboración programación del Plan Anual de Contrataciones.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. Se realiza los pedidos con sus respectivas especificaciones técnicas.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. El estudio de mercado se realiza respetando los tiempos según normativas.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. El requerimiento para la compra se realiza con anticipación.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. Las áreas usuarias verifican y validan las propuestas de compra.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. Está satisfecho con el desempeño que viene realizando el jefe del área de adquisiciones.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. Los productos adquiridos son entregados de manera oportuna por parte del proveedor.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. La recepción de bienes solo lo realiza el responsable del área de almacén.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>11. Se mantiene un stock mínimo de existencias en el almacén.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>12. La salida de bienes del almacén se realiza mediante pocasas.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>13. Los registros de inventario se realizan en forma periódica.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>14. todos los bienes del hospital tienen código patrimonial.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>15. Existen medidas preventivas en cuanto al cuidado de las existencias.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>16. Reciben la cantidad de bienes solicitados y de forma adecuada.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>17. El bien adquirido está de acuerdo al requerimiento.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>18. La entrega de bienes se realiza a tiempo.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<p>19. Se realizan devoluciones por fallas o defectos en los bienes adquiridos.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>20. El personal del almacén le comunica el ingreso de los bienes a las áreas usuarias.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<p>PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA. 20 ___ N° TD. _____</p>
<p>1. COMENTARIO GENERALES</p>	
<p>2. OBSERVACIONES</p>	

Erika J. Suñer

JUEZ – EXPERTO

NOMBRE DEL JUEZ		ERICKA JULISSA SUYSUY CHAMBERGO
	PROFESIÓN	LICENCIADA EN ADMINISTRACION
	ESPECIALIDAD	GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	9 AÑOS
	CARGO	DTC
GESTIÓN LOGÍSTICA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO EN EL HOSPITAL LAS MERCEDES, CHICLAYO -PERÚ, 2022		
DATOS DE TESIS		
NOMBRES	GARCIA NEVADO ALEIDA VIRGINIA	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u>	
	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre la gestión logística y la satisfacción del usuario interno de del Hospital las Mercedes – Chiclayo, 2022. 	
	<u>ESPECÍFICOS</u>	
	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar la satisfacción del usuario interno del Hospital las Mercedes – Chiclayo, 2022. • Establecer la relación entre gestión logística y su influencia con la satisfacción del usuario interno del Hospital las Mercedes – Chiclayo, 2022. • Diagnosticar la satisfacción del usuario interno del Hospital las Mercedes – Chiclayo, 2022. 	
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
VARIABLE: SATISFACCIÓN DE USUARIO INTERNO		
1. Considera que el tiempo de espera para la adquisición de un bien es demasiado. a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____	
2. Ha tenido inconvenientes como demora al momento de la entrega de los productos. a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____	

<p>3. Considera usted que el personal encargado de almacén está capacitado para realizar la entrega inmediata de los productos.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. Usted considera que el nivel de atención a las áreas usuarias es bueno.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. Considera que el hospital cuenta con equipos modernos para que atienden de manera rápida y oportuna algún problema.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. Considera usted que los requerimientos de las áreas usuarias son atendidos en su totalidad.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. Las áreas usuarias reciben capacitación para realizar sus requerimientos de compra.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. Usted considera que las áreas usuarias realizan sus requerimientos para la compra con especificaciones técnicas del bien.</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. Cree usted que el trato de las áreas usuarias es el apropiado.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

Anexo 05: Resolución de aprobación del proyecto de investigación.



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0920-FACEM-USS-2021

Chiclayo, 22 de octubre de 2021.

VISTO:

El Oficio N°0262-2021/FACEM-DA-USS, de fecha 21 de octubre de 2021, presentado por la Directora de la EAP de Administración y proveído de la Decana de FACEM, de fecha 22/10/2021, donde solicita la aprobación de los Proyectos de tesis, de los estudiantes del Curso Investigación I – período académico 2021-II, de la EAP de Administración, a cargo del Dr. Juan Amílcar Villanueva Calderón, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/PD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El período de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los Proyectos de Tesis, de los estudiante del Curso de Investigación I, período 2021-II, a cargo del Dr. Lisandro José Alvarado-Peña, de la Escuela Profesional de Administración Pública, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Dra. Fiorella Giannina Molinelli Aristondo
Decana (e)
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Liset Sugeily Silva Gonzales
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

N°	AUTOR(es) (es)	TEMA DE PROYECTO DE TESIS	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
12	FENCÓ GONZALES OLGA DEL MILAGRO RUTH	CADENA DE SUMINISTROS Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA TEXTIL FENCÓMODA CHICLAYO- PERÚ, 2021 - 2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
13	GARCIA NEVADO ALEIDA VIRGINIA	GESTIÓN LOGÍSTICA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO EN EL HOSPITAL LAS MERCEDES, CHICLAYO - PERÚ, 2021 - 2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
14	GARCIA LIRRLUTA DE LA PIEDRA MIRKO EDISON	MOTIVACIÓN Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES OPERATIVOS DEL CASINO BAGDAD - CHICLAYO 2021-2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
15	GUEVARA REYNA MARCO ANTONIO MARTINEZ GACNA MARCOS RAFAEL	LIDERAZGO GERENCIAL Y MOTIVACIÓN DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU INNOVA SAC EN LA CIUDAD DE BAGUA GRANDE 2021-2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
16	HUAMAN VARGAS MELECIO	INNOVACIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA ESTACIÓN DE SERVICIO PRIMAX, LIMA- 2021-2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
17	LOQUERDO MANCHAY INGRID VIVIANA RODRIGUEZ SEMPERTEGLI FANY LISETH	GESTIÓN DE COMPETENCIAS PARA EL MEJORAMIENTO EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL CAJAMARCA-PERÚ 2021-2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
18	JARA CARHUAPOMA MARIA MAGDALENA	CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA DIRECCIÓN DE ESTUDIOS Y PROYECTOS DEL GOBIERNO REGIONAL PIURA-PERÚ 2021-2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
19	JARA GÓMEZ GABRIEL RENATO TASAYCO PACHAS ROMAN ALEXANDER	ESTRATEGIAS DE MARKETING PARA EL POSICIONAMIENTO DE MERCADO DE LA CAJA MUNICIPAL ICA, EN LA CIUDAD DE HUARAL, PERÚ - 2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
20	MERA SANCHEZ SILVA EMMA GIANELLA	ENDOMARKETING PARA EL MEJORAMIENTO EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA CLARO, CHICLAYO-PERÚ 2021-2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
21	MORA TRONCOS JUNIOR SEBASTIAN	DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ - CHICLAYO AÑO 2021-2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
22	NORIEGA MENA EVERT GEINER	ENGAGEMENT LABORAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL POLICIAL EN LA COMISARIA DE LA PROVINCIA DE FERREÑAFE 2021-2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

Anexo 06: T1

FORMATO T1

FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 04 de enero del 2023

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

El suscrito:

García Nevado Aleida Virginia con DNI 40378067 En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: GESTIÓN LOGÍSTICA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO EN EL HOSPITAL LAS MERCEDES, CHICLAYO -PERÚ, 2021, presentado y aprobado en el año 2023 como requisito para optar el título de Licenciado en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
García Nevado Aleida Virginia	40378067	

Anexo 7 Imágenes de recolección de datos del hospital las mercedes de Chiclayo





Anexo 08: Reporte TURNITIN

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**GESTIÓN LOGÍSTICA Y SATISFACCIÓN
DEL USUARIO INTERNO EN EL HOSPITAL
LAS MERCEDES, CHICLAYO -PERÚ,**

AUTOR

Aleida Virginia Garcia Nevado

RECuento DE PALABRAS

14981 Words

RECuento DE CARACTERES

79200 Characters

RECuento DE PÁGINAS

60 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

294.0KB

FECHA DE ENTREGA

Mar 7, 2023 4:39 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Mar 7, 2023 4:40 PM GMT-5

● 16% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 15% Base de datos de Internet
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)

Anexo 09: Acta de originalidad de la investigación



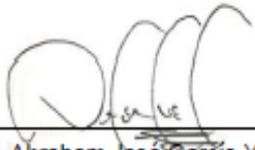
ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N°0921 -2021/FACEM-USS, presentado por el/la Bachiller, Aleida Virginia Garcia Nevado, con su tesis Titulada gestión LOGÍSTICA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO EN EL HOSPITAL LAS MERCEDES, CHICLAYO-PERÚ, 2021

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 16 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 11 de marzo de 2023



Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.