



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Gestión logística y su influencia en la satisfacción del  
usuario interno de una Entidad Pública de Salud,  
Lima 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración

**AUTOR:**

Llamosas Luque, Oscar Alberto ([orcid.org/0000-0003-3694-4938](https://orcid.org/0000-0003-3694-4938))

**ASESOR:**

Mg. Castro Castro, Miguel Angel ([orcid.org/0000-0003-3409-7990](https://orcid.org/0000-0003-3409-7990))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

Dedicado a las futuras generaciones de Administradores, Logísticos y a los seres queridos que perdí por el COVID-19.

### **Agradecimiento**

Agradecer a mi compañera de vida Mely Cornelio, que siempre está en las buenas y en las malas.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	I
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Índice de contenidos	IV
Índice de tablas	V
Índice de gráficos y figuras	VI
Resumen	VII
Abstract	VIII
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>4</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b>	<b>13</b>
<b>3.1. Tipo y diseño de investigación</b>	<b>14</b>
<b>3.2. Variables y operacionalización</b>	<b>15</b>
<b>3.3. Población (criterios de selección), muestra</b>	<b>16</b>
<b>3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b>	<b>17</b>
<b>3.5. Procedimientos</b>	<b>19</b>
<b>3.6. Método de análisis de datos</b>	<b>20</b>
<b>3.7. Aspectos éticos</b>	<b>20</b>
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>21</b>
<b>V. DISCUSIÓN</b>	<b>32</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	<b>36</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	<b>37</b>
Referencias	38
Anexos	45

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	: Identificación de Variables	<b>15</b>
Tabla 2	: Validación de Juicio de Expertos	<b>17</b>
Tabla 3	: Matriz de Confiabilidad	<b>19</b>
Tabla 4	: Frecuencia de niveles de la variable gestión logística	<b>21</b>
Tabla 5	: Frecuencia de niveles de la variable gestión logística por dimensiones	<b>22</b>
Tabla 6	: Frecuencia de niveles de la variable satisfacción del usuario interno	<b>23</b>
Tabla 7	: Frecuencia de niveles de la variable satisfacción del usuario interno por dimensiones	<b>24</b>
Tabla 8	: Correlación bilateral entre la variable gestión logística y la variable satisfacción del usuario interno	<b>25</b>
Tabla 9	: Correlación bilateral entre la dimensión planificación y la variable satisfacción del usuario interno	<b>27</b>
Tabla 10	: Correlación bilateral entre la dimensión control de abastecimiento y la variable satisfacción del usuario interno	<b>28</b>
Tabla 11	: Correlación bilateral entre la dimensión coordinación en la variable satisfacción del usuario interno	<b>29</b>
Tabla 12	: Correlación bilateral entre la dimensión organización en la variable satisfacción del usuario interno	<b>31</b>

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1	: Estrategias logísticas de Procter and Gamble (P&G)	<b>8</b>
Figura 2	: Modelo de Organización logística	<b>9</b>
Figura 3	: Pirámide de Maslow	<b>10</b>
Figura 4	: Frecuencia de niveles de la variable gestión logística	<b>21</b>
Figura 5	: Frecuencia de niveles de la variable gestión logística por dimensiones	<b>22</b>
Figura 6	: Frecuencia de niveles de la variable satisfacción del usuario interno	<b>23</b>
Figura 7	: Frecuencia de niveles de la variable satisfacción del usuario interno por dimensiones	<b>24</b>
Figura 8	: Diagrama de dispersión para la variable gestión logística y satisfacción al usuario interno	<b>26</b>
Figura 9	: Diagrama de dispersión para planificación y satisfacción al usuario interno	<b>27</b>
Figura 10	: Diagrama de dispersión simple para control y satisfacción del usuario interno	<b>29</b>
Figura 11	: Diagrama de dispersión simple para coordinación y satisfacción del usuario interno	<b>30</b>
Figura 12	: Diagrama de dispersión simple para organización y satisfacción del usuario interno	<b>31</b>

## RESUMEN

La investigación de estudio propuso como objetivo demostrar si la gestión logística influye en el nivel de satisfacción del usuario interno de una entidad pública de salud; con una metodología cuantitativa de tipo básica, correlacional de diseño no experimental y corte transversal. tomando una población de 150 servidores, cuya muestra fue de 108 trabajadores aplicando la fórmula de población finita.

Asimismo, se aplicó la recolección de datos bajo la técnica de la encuesta, conformada por 12 preguntas, alcanzando una confiabilidad alta según el Alfa de Cronbach, validado por el juicio de 4 expertos profesionales. Aplicando el software estadístico SPSS cuyos resultados fueron procesados en el sistema bajo la correlación de Pearson obteniendo en su variable gestión logística una de correlación (0,952) positiva muy alta y además significativa ( $\text{Sig} = 0.000 < \alpha = 0.05$ ) existiendo una correlación entre ambas variables; de ello se pudo realizar la prueba de normalidad apreciándose que ( $p=0.115 > \alpha=0.05$ ) para la variable gestión logística, mientras que ( $p=0.214 > \alpha=0.05$ ) para la variable satisfacción del usuario interno, teniendo una distribución normal.

De la investigación desarrollada se apreció que existe influencia entre la gestión logística y la satisfacción del usuario interno.

**Palabras Clave:** Gestion, administración, organización, satisfaccion del usuario.

## ABSTRACT

The study proposed the objective of demonstrating whether logistics management influences the level of satisfaction of the internal user of a public health entity; with a quantitative methodology of basic, correlational type of non-experimental design and cross section. taking a population of 150 servers, whose sample was 108 workers applying the finite population formula.

Likewise, the data collection was applied under the survey technique, made up of 12 questions, reaching a high reliability according to Cronbach's Alpha, validated by the judgment of 4 professional experts. Applying the SPSS statistical software whose results were processed in the system under Pearson's correlation, obtaining a very high positive and also significant correlation (0.952) in its logistic management variable (Sig = 0.000 <  $\alpha$  = 0.05), with a correlation between both variables. ; From this, the normality test could be performed, noting that ( $p=0.115 > \alpha=0.05$ ) for the logistics management variable, while ( $p=0.214 > \alpha=0.05$ ) for the internal user satisfaction variable, having a normal distribution.

From the research carried out, it was appreciated that there is an influence between logistics management and the satisfaction of the internal user.

**Keywords:** Management, administration, organization, user satisfaction.



## I. INTRODUCCIÓN

Las entidades públicas en el Perú son instituciones que se encuentran en los órganos desconcentrados del Poder Ejecutivo, teniendo así personería jurídica para realizar actividades en la administración pública.

En ese ahondamiento acotar que, las entidades prestadoras de salud están adscritas al Ministerio Salud y solo una al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo como es EsSalud el cual cuenta con Hospitales e Institutos especializados también.

Es por ello que la gestión logística en las entidades públicas busca ejecutar de manera eficiente los procesos, así como programar los bienes y servicios, aplicando para ello lineamientos que orienten y proporcionen de manera uniforme la compra y/o adquisición de los bienes y servicios, contando con instrumentos normativos para la realización de estos.

Asimismo, los indicadores de gestión que maneja la logística en la entidad pública cuentan con fichas en la que se determina la cadena de gestión de abastecimiento en base a su cuadro de necesidades bajo el Manual de procesos y procedimientos. Es así, como actualmente se encuentra la gestión logística en el sector salud, enfrentando diversos desafíos para la optimización del abastecimiento para los establecimientos en relación a los bienes y servicios.

Uno de los aspectos que se ha visto que dificulta la gestión logística es en los requerimientos oportunos de las áreas usuarias en torno a la planificación y programación de cada una de sus necesidades enmarcados en la Ley de Contrataciones del Estado, no desarrollando de manera clara y coherente sus especificaciones técnicas y/o términos de referencia de lo que vayan a solicitar.

Realizando lo mencionado precedentemente la gestión logística ejecuta su tarea de manera precisa y eficaz, reduciendo los plazos que no sean tan extensivos y prolongados; es por ello que también el recurso humano es pieza clave para generar este cambio dentro de cada una de las instituciones.

Es de opinión de los autores Tejada; Prado; Cárdenas; Carranza; Manrique & Romaní (2022), que la logística es una ciencia que forma parte de toda empresa y/o organización, dado que comprende varias actividades para satisfacer las necesidades físicas como materiales de todas aquellas áreas u oficinas que

requieran bienes y servicios; teniendo como funciones esenciales el abastecimiento, el mantenimiento, el transporte, etc.

Es por ello la importancia que se tiene para el acrecentamiento de los procedimientos de gestión logística y cambiar los paradigmas burocráticos en las entidades del estado, buscando la satisfacción de nuestros usuarios internos y de esa manera poder gestionar y acelerar el abastecimiento de lo requerido por ellos. En ese sentido y de acuerdo a los problemas identificados en la gestión logística nos planteamos las siguientes preguntas en general ¿De qué manera gestión logística influye en nivel de satisfacción del usuario interno de una entidad pública de salud en el 2022? y como problemas específicos ¿Cómo la planificación influye en el nivel de satisfacción del usuario interno de una entidad pública de salud en el 2022?, ¿En qué medida el control de abastecimiento influye en el nivel de satisfacción del usuario interno de una entidad pública en el 2022?, ¿En qué medida la coordinación influye en el nivel de satisfacción del usuario interno de una entidad pública en el 2022? y ¿En qué medida la organización influye en el nivel de satisfacción del usuario interno de una entidad pública en el 2022?.

De lo señalado se busca una solución al problema identificado y mediante el cual nos proponemos los siguientes objetivos tanto el general que se enfoca en, Demostrar si gestión logística influye en nivel de satisfacción del usuario interno de una entidad pública en el 2022. y específicos que ahondan en Determinar si la planificación influye en el nivel de satisfacción del usuario interno de una entidad pública en el 2022, Analizar si el control de abastecimiento influye en el nivel de satisfacción del usuario interno de una entidad pública en el 2022, Analizar si la coordinación influye en el nivel de satisfacción del usuario interno de una entidad pública en el 2022 y Analizar si la organización influye en el nivel de satisfacción del usuario interno de una entidad pública en el 2022; ante ello planteándose las hipótesis de estudio de investigación; de manera general la gestión logística influye positivamente en el nivel de satisfacción del usuario interno de una entidad pública en el 2022 y como hipótesis específicas, la planificación influye positivamente en el nivel, conforme a la variable, satisfacción del usuario interno de una entidad pública en el 2022, El control de abastecimiento influye positivamente en el nivel de la variable que nos ocupa de una entidad pública en el 2022, la coordinación

influye positivamente y la organización influye positivamente en el nivel de la variable antes mencionada de una entidad pública en el 2022.

De la investigación realizada se ha logrado determinar qué dimensiones de estudio: planificación, control, coordinación y organización bajo los aportes teóricos de los diferentes autores, aplicado a la investigación práctica sobre los problemas encontrados y los resultados obtenidos permiten plantear propuestas de mejora del cual podemos tomar en cuenta y determinando que el realizar una buena gestión logística nos permitirá contar con una buena satisfacción de nuestros usuarios internos y mejorar los procesos propios en la administración pública.

## II. MARCO TEÓRICO

De la búsqueda de información, se presentará los siguientes antecedentes para respaldar la investigación de estudio:

### *Antecedentes Internacionales*

Según, Arango; Muñoz & Vega (2020), tuvo como objetivo el demostrar lo importante que resulta la satisfacción de los clientes internos mediante el modelo de Karl Albecht así como describir, identificar y emplear estrategias del mismo, en el que pone en manifiesto que la satisfacción laboral incrementa el mayor índice de productividad aplicando una metodología con un diseño cuantitativo de carácter descriptivo, aplicando la encuesta en una población de 150 trabajadores y una muestra de 50, concluyendo en una propuesta de intervención y basado en el modelo de Karl Albecht en el que se le denomina Curva J. teniendo una correlación entre sus variables de estudio alta en sus dimensiones de planificación y organización y una correlación baja en la dimensión control.

Lopez (2018), en su investigación realizada buscó la influencia entre las variables calidad de servicio y satisfacción al cliente, planteando como dimensiones de estudio la condición laboral, el involucramiento de los trabajadores sobre el reconocimiento que se les da con la finalidad que puedan cumplir sus actividades con armonía con capacitaciones constantes para una mejora continua, asimismo aplicó la metodología de enfoque mixto, cuantitativo, aplicando la recolección de datos para así poder analizar los resultados obtenidos y en torno a ello se pudo concluir que si existe una influencia significativa entre ambas variables sugiriendo propuestas de mejora y a esa medida poder crear una ventaja competitiva en cuanto a calidad de servicio pudiendo lograr la complacencia de clientes internos como externos.

### *Antecedentes Nacionales*

Asimismo, Carpio Z. (2020), propuso como objetivo el determinar respecto a su variable gestión del cliente interno con relación a la satisfacción de los trabajadores, así como determinar los elementos notorios, veracidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía respecto a satisfacción de los trabajadores de la entidad municipal donde realizó el estudio en la provincia de Ayacucho, utilizando una investigación de tipología básica con nivel descriptivo correlacional con un diseño no experimental empleándose un método inductivo y analítico cuya población estaba compuesta por 186 trabajadores donde 142 son contratados y 44 nombrados, con una muestra de 125 trabajadores, asimismo del levantamiento de información realizada aplicado en su cuestionario teniendo porcentajes positivos en lo que respecta en ambiente agradable y comodidad, y en sus dimensiones control, planificación, satisfacción y control se aprecia una relación positiva considerable de 0.842 .

Cuba A. (2018), planteó como objetivos determinar si la gestión logística y el abastecimiento puede influir sobre respecto a un nivel de satisfacción de usuarios internos, así como si, la gestión puede analizar la influencia en respecto al nivel de satisfacción de usuarios internos como el de evaluar la estructura organizativa de logística en la influencia de la misma; enmarcando su investigación en un enfoque cuantitativo, descriptiva no experimental de corte transversal bajo un estudio poblacional de 60 trabajadores y muestra de 52, bajo la técnica referida a análisis documental aplicando una encuesta instrumentada por el cuestionario, utilizando así tablas de frecuencias y gráficos para poder interpretar de manera adecuada los resultados que arrojó la recolección de datos, concluyendo que quedaría demostrado relación positiva entre gestión logística y satisfacción del cliente interno obteniéndose una correlación positiva alta, de 0.900.

Napan M. (2018), propuso como objetivos el demostrar la relación entre el proceso logístico con satisfacción del cliente interno del INSN Breña, así como identificar la relación del proceso logístico en la recepción y verificación de bienes en torno a la satisfacción del cliente, teniendo como metodología un enfoque cuantitativo, con

método hipotético deductivo con un tipo descriptivo, aplicando una población de 175 trabajadores administrativos y cuya muestra es de 120 trabajadores de acuerdo a una muestra probabilística, utilizando la encuesta y el cuestionario que contenía 25 preguntas, aplicando la escala de Likert, concluyendo que existe una incidencia en gestión logística en torno a satisfacción del cliente interno.

Dávila C. (2017), su objetivo es demostrar relación entre gestión de compras y abastecimiento para lograr la satisfacción de un cliente interno, así como establecer la gestión de distribución u almacenamiento y la satisfacción del cliente, aplicado el método hipotético deductivo enfocado cuantitativamente con diseño no experimental, transversal, correlacional aplicando a 666 trabajadores de servicios administrativos, como población, en la cual estuvieron el despacho ministerial, la secretaría general y los dos viceministerios, con una muestra obtenida de 244 trabajadores y un muestreo aleatorio simple, teniendo como técnica e instrumentación encuesta y cuestionario.

#### *Aspectos teóricos: Gestión logística*

Según Hurtado F. (2018), en su libro gestión logística, nos señala que la logística ha tenido una gran evolución, en el cual los gerentes actuales presentan adaptabilidad a los cambios, comprendiendo los planes estratégicos y la toma de decisiones sobre la mejora en la ventaja competitiva.

Ramos L. (2018), señala que la gestión logística se encuentra definido como el flujo de los materiales que se pretende satisfacer necesidades de usuarios cumpliendo con las demandas de los mismos, es por ello que implica la administración de los procesamientos y procedimientos inmersos en logística.

Dentro de la logística se busca atender necesidades de clientes internos en este caso de investigación proveyéndoles con un producto de calidad en el menor tiempo de entrega y con un costo razonable.

Huamán M. (2020), señala que dentro de las etapas de la gestión logística es la de administrar toda la cadena de suministro facilitando así al usuario final la mercadería o el servicio requerido con efectividad y puntualidad.

### *Importancia de la logística*

La logística es importante en cualquier organización dado que adquiere un propósito en la empresa tomando en cuenta desde la planificación hasta el último proceso a desarrollar como es el proceso empresarial.

Es por ello por lo que se considera como un engranaje en la gestión empresarial puesto que si el proceso logístico no funciona de la mejor manera puede llevar al fracaso la organización dado que se estaría poniendo en riesgo la parte económica de la misma.

En general es fundamental lograr la máxima efectividad y eficiencia para lograr la mejor gestión logística en las organizaciones (Tejada; Prado; Cárdenas; Carranza; Manrique & Romaní (2022)).

### *Conceptualización de dimensiones*

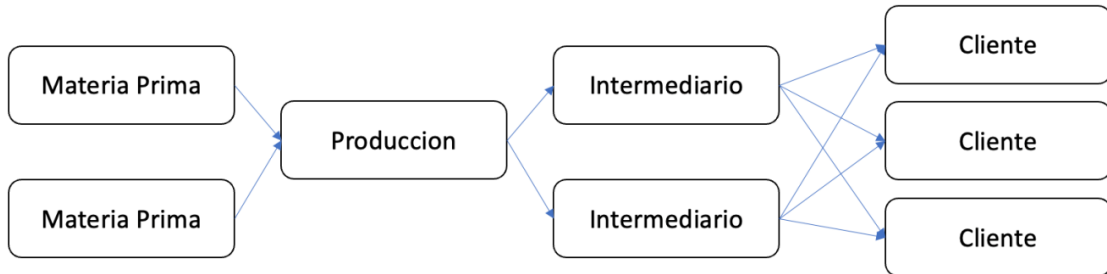
**Planificación:** la planificación en toda organización va establecer sus misiones estableciendo así sus políticas, proyectos, programas procedimientos, etc; todo ello para la toma de decisiones y así poder dirigir con confianza cooperando uno con otros y hacer un trabajo en equipo (Tejada; Prado; Cárdenas; Carranza; Manrique & Romaní (2022)).

**Control:** nos permitirá corregir las actividades que podamos ver que no se están llevando de la mejor forma, lo que tiene una implicancia en del desempeño lo que repercute (en el logro de los planes empresariales orientados a las metas planteadas (Tejada; Prado; Cárdenas; Carranza; Manrique & Romaní (2022)).

**Coordinación:** de acuerdo con lo señalado por los autores la coordinación es un elemento que nos permite integrar actividades con la finalidad de atender metas y

objetivos determinados por la organización (Tejada; Prado; Cárdenas; Carranza; Manrique & Romaní (2022).

**Figura 1: Estrategias logísticas de Procter and Gamble (P&G)**



*Fuente: Libro de Gestión Logística (Hurtado F. 2018)*

Como se puede apreciar en la figura precedente la empresa Procter and Gamble (P&G), diseña diversas estrategias logísticas con la finalidad de abarcar la gestión de materiales, así como el de abastecimiento y distribución de manera física. Teniendo en cuenta que no hay un manual exacto de cómo hacer gestión logística todo va a estar adecuado a cada organización.

**Organización:** Quiñones J. (2020), señala y hace énfasis la teoría de la productividad está inmersa en los usuarios internos de toda organización en la realización de sus actividades y a la capacidad que poseen cada uno de los trabajadores, basado en la calidad del servicio y, asimismo, todo trabajador debe de incrementar su productividad el cual tiene implicancia en el desempeño empresarial.

#### *Conceptos complementarios*

**Gestión Logística:** Según Flores, D. (2019), declara que la gestión logística se encuentra presente en las instituciones que venden productos tangibles como intangibles, y de muchas organizaciones que se dedican a ofrecer servicios, añadiendo valor al servicio que se ofrece al cliente.



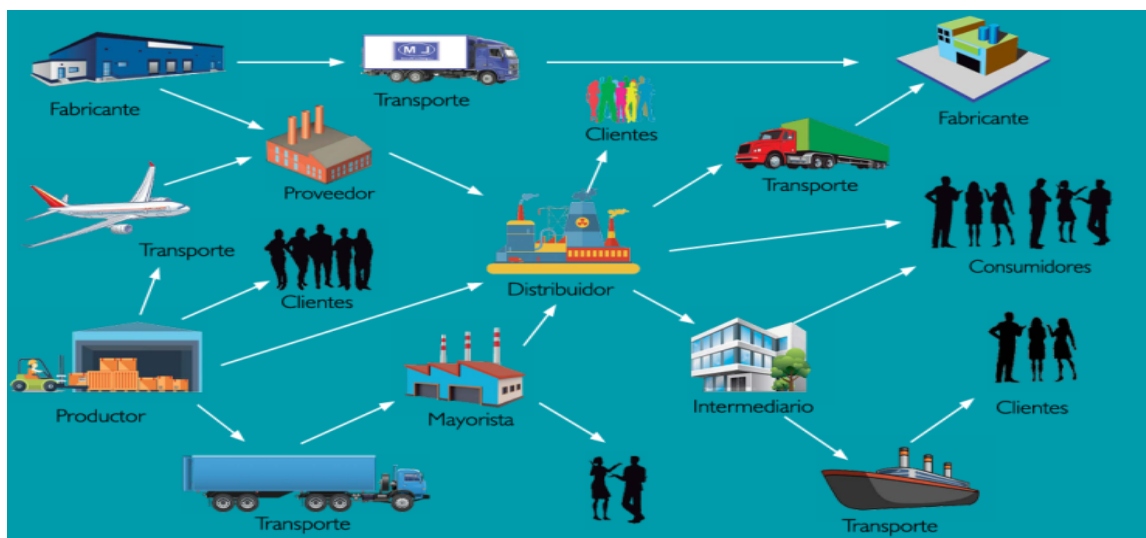
Según (Mejía y Jauregui 2019), considera que la fidelización a un cliente consiste en construir vínculos que permitan mantener una vinculo agradable con los clientes logrando la satisfacción de estos para proporcionar valor y posibilidades de éxito.

**Satisfacción:** según (Jara, 2017), determina la satisfacción a un hecho de un individuo complacido por estar atendido, bajo la premisa de la acción y la voluntad de ayudar a los clientes con rapidez y eficazmente. En ese sentido se implementa y considera el respeto y cordialidad, la comprensión y satisfacción de las necesidades, así como la superación de las expectativas.

**Productividad:** según Rodríguez (2019), considera que la productividad es un acto elemental para lograr los objetivos en las empresas y para su permanencia, para ello sus líderes deben identificar aquellas causas y/o razones que les motivan a las personas ser más eficientes y productivos en toda organización.

**Suministros:** según la Organización - administración de gestión de compras, almacenamiento y suministros en una empresa (2018), manifiesta que los suministros se consideran como parte de las necesidades que tiene una organización, requiriendo para ello contar y desarrollar sus procesos, siendo necesario para cumplir plazos de los procesos.

**Figura 2: Modelo de Organización logística**



*Fuente: Libro de Gestión Logística (Hurtado F. 2018)*

Como se puede apreciar en la figura 2 se ve representada la gestión logística en cada una de las actividades interdependientes que puede surgir variaciones de acuerdo con cada organización.

#### *Aspectos teóricos sobre satisfacción del usuario interno*

Fernández B. (2018), considera que la satisfacción de los usuarios internos tiene la finalidad de generar un indicador en la calidad de prestaciones de salud siendo un usuario activo de la evaluación y la crítica para la mejora de las organizaciones.

De otro lado, conforme a la pirámide de Maslow se señala las jerarquías en base a niveles, lo que quiere decir es estar acorde a la satisfacer las necesidades humanas como son las necesidades de autorrealización, autoestima, aceptación social, seguridad y fisiológicas.

- En ese sentido las necesidades de autorrealización están representadas por los aspectos de desarrollo físico, psicológico y social de una persona.
- Las necesidades de reconocimiento están enlazadas en el respeto, en la confianza y en el reconocimiento que pueda obtener la persona como parte de sus necesidades y el esfuerzo realizado.
- Las necesidades de afiliación están más ligadas a su entorno familiar en el sentido de los afectos, la familia y las amistades.
- Las necesidades de seguridad son aquellas que se encuentra ligado a una satisfacción a más largo plazo.
- Las necesidades fisiológicas abarcan la satisfacción de supervivencia del ser humano muchas veces ignoradas, pero muy importante para lograr un estado emocional positivo.

**Figura 3: Pirámide de Maslow**



*Fuente: Libro de Chiavenato I. (2000)*

Según Gonzales L. (2001), señala que dentro de los factores claves de la satisfacción de los trabajadores está la motivación positiva en equipo, que exista un estilo de dirección, la comunicación entre subordinado jefe y entre subordinados.

Zumaeta P. (2017), señala que las personas crean paradigmas en la cual pueden sentir satisfacción como insatisfacción de acuerdo a la experiencia vivida y va ser producto del resultado de un buen servicio cubriendo o no sus expectativas.

Según Jiménez & Medina, señala que de acuerdo a los principios de la atención del usuario interno debe contar con calidad de una organización sustentándose en sus políticas, normas y procedimientos que se puedan involucrar a todas las personas de la empresa, generando estrategias de calidad en relación al servicio enfocado a la satisfacción del usuario, dado que el cliente interno y/o usuario es un miembro activo de toda organización cuyo fin es cumplir las metas y objetivos planteados, aportando con su trabajo conocimientos y satisfacción en las diversas necesidades de la organización.

Arbaiza L. (2020), señala que la teoría de la eficacia personal también es considerado y llamado como la teoría del aprendizaje social es por ello que alude a las personas que son capaces de hacer una determinada actividad en la

organización, considerando que a mayor eficacia más confianza y capacidad tiene la persona para tener éxitos en las tareas encomendadas.

En ese sentido, la satisfacción va a tener relación con las motivaciones que puedan tener las personas y desencadenar en satisfacción o insatisfacción.

Según Arbaiza L. (2020), señala que es importante las herramientas, directivas o directrices que se le da a los trabajadores con la finalidad de mejorar el trabajo encomendado, es así como la teoría en mención puede ser bastante eficaz para motivar a los colaboradores en las diversas organizaciones y áreas en las que se encuentren.

En ese sentido de acuerdo con lo manifestado por Álvarez G. (2012), nos da a conocer que la satisfacción está enmarcada en el confort que siente el usuario respecto al producto o bien adquirido.

Según la revista el cliente (2012), señala que el cliente interno es un miembro más en una organización por la relación estrecha en el trabajo y es por ello que se busca estimular sus resultados, como inculcar la misión, visión y valores que forma parte de la institución y por ende hacerles partícipes de los logros que se vayan obteniendo dado que no solo es fruto de la alta dirección sino de todos sus colaboradores.

Según Alvarado R. (2021), señala que la satisfacción del usuario interno es quien realiza una evaluación de acuerdo con una ocasión específica el que se determina mediante un resultado tanto de compra o consumo a largo plazo.

*Conceptualización de dimensiones:*

**Asignación de funciones:** según Quispe (2018), señala que es un documento mediante el cual nos permite identificar las actividades mediante el cual el servidor realizará sus actividades y parte de ello generaría una satisfacción por lo que realiza.

**Condiciones de trabajo:** las condiciones de trabajo nos permiten identificar los elementos tanto tangibles como intangibles de los recursos de toda organización Trujillo & Vera (20019)

**Reconocimiento:** son los logros y resultados consecuencia del comportamiento ético de las personas retribuida por el empleador cuyo papel en toda organización es de un líder. (Baldrige, p. 202).

**Participación:** se encuentra inmerso en un grupo que plasma sus decisiones descentralizando el mando. El jefe dirige y aconseja al grupo limitándose a los hechos cuando felicita o critica. (Chiavenato 2007)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación:

##### **Tipo de investigación:**

Según Hernández R. 2006, p. 186), señala que la aplicación de la exploración de **tipo básica** va a buscar la aplicación de los conocimientos que se vienen adquiriendo con la finalidad de comprender la investigación de estudio.

##### **Diseño de investigación:**

Según, (Carrasco S. 2013, p. 71), señala respecto al diseño se considerará el **no experimental**, dado que las variables en aplicación carecen de manipulación intencional, más bien es analizado y estudiado mediante los hechos y fenómenos de la realidad.

##### **Enfoque:**

Según (Carrasco S. 2013, p. 128), en su libro nos plantea que el enfoque de estudio que se empleó es **cuantitativo**, puesto que se buscará describir, así como explicar bajo las normas y teorías las variables de estudio y comprobarlo mediante las hipótesis planteadas.

##### **Nivel:**

Del mismo modo, el presente trabajo de investigación tendrá un nivel **correlacional** porque buscó saber qué influencia tiene una variable respecto a la otra (Hernández R. 2006, p. 186).

#### 3.2. Variables y operacionalización:

##### **Tabla 1: Identificación de las Variables**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable dependiente: <b>GESTION LOGISTICA</b>	Es aquella que se encarga de brindar bienes y servicios a las áreas usuarias de una institución de acuerdo con el lugar y fecha acordada involucrando así el almacenamiento, control, inventario y transporte (Esteban E. 2022).	La gestión logística forma parte de diversos procesos que se ejecutan en torno a la gestión de compras, inventarios y distribución involucrando así la selección de los proveedores, priorizando las órdenes y haciendo una buena programación de las entregas de los bienes y de los servicios, generando así el abastecimiento y control de stock.	Planificar  Control de abastecimiento  Coordinación  Organización	Eficiencia Eficacia Efectividad Abastecimiento o de acuerdo con las necesidades Control de stock Costo de almacenamiento Seguimiento de entrega Entrega de los productos a tiempo Procesos de las operaciones de distribución Trabajo en equipo Solución de problemas Estabilidad	Ordinal
Variable independiente: <b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO</b>	La satisfacción del usuario interno está enmarcada en la apreciación que tiene respecto al grado de cumplimiento de sus necesidades en base al servicio brindado por la institución (Gallardo M. 2018).	La satisfacción del usuario interno se debe considerar tomando de referencia las asignaciones de funciones, condiciones de trabajo y el reconocimiento por la buena gestión que realicen tomando en cuenta las capacitaciones, con información adecuada, buen trato y una remuneración acorde a las funciones y responsabilidades que genera su trabajo.	Asignación de Funciones  Condiciones de Trabajo  Reconocimiento  Participación	Capacitación Evaluación Información adecuada Ambiente Horario Comodidad Trato Remuneración Expectativa Desempeño Habilidades Iniciativas	Ordinal

### 3.3. Población, muestra y muestreo:

#### 3.3.1. Población:

El presente proyecto de investigación estuvo conformado por 150 trabajadores que forman parte de las diversas áreas tanto asistenciales como administrativas denominadas internamente como Áreas usuarias, teniendo como característica principal la la incorporación de sus necesidades en el cuadro multianual de necesidades, que realicen las actividades logísticas en las diferentes áreas de la institución y que tenga facultad de toma de decisiones y de esta manera buscar la concordancia de sus variables de estudio (Fernández C. y Bautista. 2014, p. 259).

#### 3.3.2. Muestra:

(Fernández C. y Bautista. 2014, p. 250), señala que la muestra está conformada por grupos y subgrupos de una parte de la población de estudio que formaron parte de la recolección de datos.

Para determinar una muestra probabilística, empleamos el procedimiento y fórmula de Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 211) con los datos presentados a continuación:

#### Datos utilizados:

Z = nivel de confianza = 95% = Z = 1.96

P = probabilidad de éxito = P = 0.50

q = probabilidad de fracaso = q = 0.50

e = error máximo permitido = e = 5 % = e = 0.05

N = población = 150

Planteamiento:

$$n = \frac{Z^2 \times N \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$



$$n = \frac{(1.96)^2 \times 150 \times 0.50 \times 0.50}{(0.05)^2 \times (150 - 1) + (1.96)^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = \frac{3.8416 \times 150 \times 0.50 \times 0.50}{0.0025 \times (149) + 3.8416 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = \frac{144.06}{0.3725 + 0.9604}$$

$$n = \frac{144.06}{1.3329}$$

$$n = 108$$

Para la aplicación de la investigación, la información que se recabará se realizará con un trabajo de campo, con la finalidad de que la información sea real y útil para su análisis del problema planteado.

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

##### **Técnica: la encuesta**

La encuesta se ve inmersa en la rama de la investigación social científica encaminada a la valoración de poblaciones enteras mediante el análisis de muestras representativas de la misma (Kerlinger, 1983). De acuerdo con Garza (1988) señala que una investigación por encuesta "... se caracteriza por la recopilación de pruebas y/o evidencias tanto orales o escritos con el propósito de averiguar hechos, opiniones actitudes," (p. 183).

Para Baker (1997), la investigación por encuesta es aplicado bajo el método de recolección de datos en los cuales se detallan específicamente conjuntos de personas que dan respuesta a un número de preguntas específicas. (Ávila "Introducción a la Metodología de la Investigación").

Asimismo, la encuesta se caracterizó por la recopilación de los datos, testimonios orales o escritos bajo los hechos que se dieron por la población encuestada.

### **Instrumento: el cuestionario**

Hernández (2014) señala que el cuestionario son las herramientas que utiliza el científico para evaluar. De esta manera en la herramienta mencionada se procedió a reunir información.

De lo señalado el cuestionario constó de 12 preguntas que nos permitió encuestar a los servidores seleccionados respecto a las variables de estudios, siendo validado por el juicio de expertos, desarrollado bajo la confiabilidad del instrumento mediante el Alfa de Crombach cuya confiabilidad fue alta.

### **Validez y Confiabilidad del Instrumento**

La validez de acuerdo con el nivel de estudio se aplicó bajo la elaboración de un cuestionario para poder ser validado por expertos en la materia que contiene los ítems necesarios para medir las variables de estudio y buscar si existe influencia.

La confiabilidad en el trabajo de investigación se realizó bajo una prueba piloto a 25 colaboradores para poder determinar la confiabilidad del instrumento elaborado.

Bisquerra (2005): manifiesta que los ítems son una muestra distintiva de todo el contenido a medir. Es decir, que la pregunta debe tener correspondencia con los elementos de los guías. El análisis de la validez de contenido se lleva a cabo con los datos derivados en la tabla de evaluación de los juicios de expertos. Asimismo, a través del SPSS 26 y mediante la prueba binomial, correr a través del software.

**Tabla 2: Validación de Juicio de Expertos**

<b>N°</b>	<b>Validación de Expertos</b>	<b>Opinión</b>
1	Mg. Angela Reyes Linares	Aplicable
2	Dr. Franco Ernesto Arana Cerna	Aplicable
3	Mg. Juan Ramon Pecsén Quiroz	Aplicable
4	Mg. Luis Eduardo Montenegro Otiniano	Aplicable

---

*Fuente: Elaboración Propia*

**Tabla 3: Matriz de Confiabilidad**

Variables	Ítems	Alfa de Cronbach
Gestión Logística	12	,879
Satisfacción del usuario interno	12	,913

*Fuente: Elaboración Propia*

### **3.5. Procedimientos**

La presente investigación recolectó información adecuada, en la que se empleó un cuestionario modificado al tipo Likert aplicado a los trabajadores administrativos con la finalidad de conocer su apreciación de lo que influye en la satisfacción en base a la gestión logística en el sector.

Considerándose así en el cuestionario información con ciertas orientaciones que permitirán obtener una información más clara y concisa.

Se considera también instrucciones, para el llenado de una encuesta en el que se señala que no se utilice un lápiz, el llenado de la encuesta es personal, anónimo y confidencial, teniendo en cuenta el marcado de una opción; de esta manera se debe de responder todas las preguntas.

La encuesta contó con 12 preguntas para cada una de las variables dependientes e independientes dirigida a los trabajadores administrativos profesionales y técnicos, según las dimensiones de estudio siendo estructuradas en base a la escala tipo Likert, de tal forma es más factible de identificar la influencia de las dimensiones utilizadas.

Considerando para ello la escala de Likert teniendo en cuenta 5 opciones de respuestas

- 5 = Siempre
- 4 = Casi Siempre
- 3 = Algunas veces
- 2 = Casi nunca
- 1 = Nunca

### **3.6. Método de Análisis de Datos**

En base al método de análisis realizado fue bajo la tabulación de datos en el **Spss 26**, para luego analizarlo e interpretarlo y poder obtener resultados en las tablas de frecuencias y las figuras estadísticas de acuerdo con la naturaleza y la información obtenida.

### **3.7. Aspectos Éticos**

Para la presente investigación se tomó en cuenta las investigaciones que formaron parte de los antecedentes respetando la propiedad intelectual, parafraseando cada párrafo que se señale el cual se citaron. Asimismo, se respetó la confidencialidad de los encuestados realizándose de manera anónima manteniéndose en reserva no exponiéndose por ningún caso.

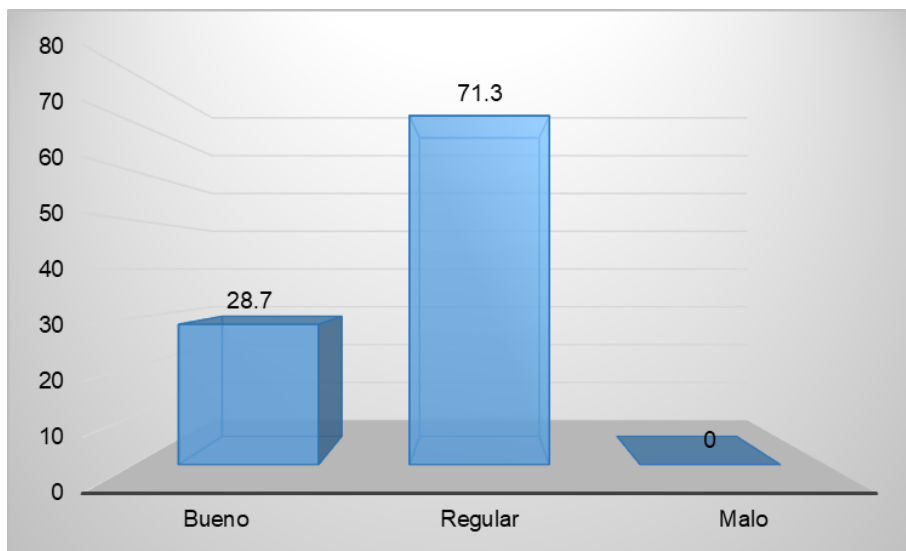
## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo de la variable gestión logística

Tabla 4: Frecuencia de niveles de la variable gestión logística

	Frecuencia	Porcentaje %
Bueno	31	28.7
Regular	77	71.3
Malo	0	0.0
Total	108	100.0

Figura 4: Frecuencia de niveles de la variable gestión logística



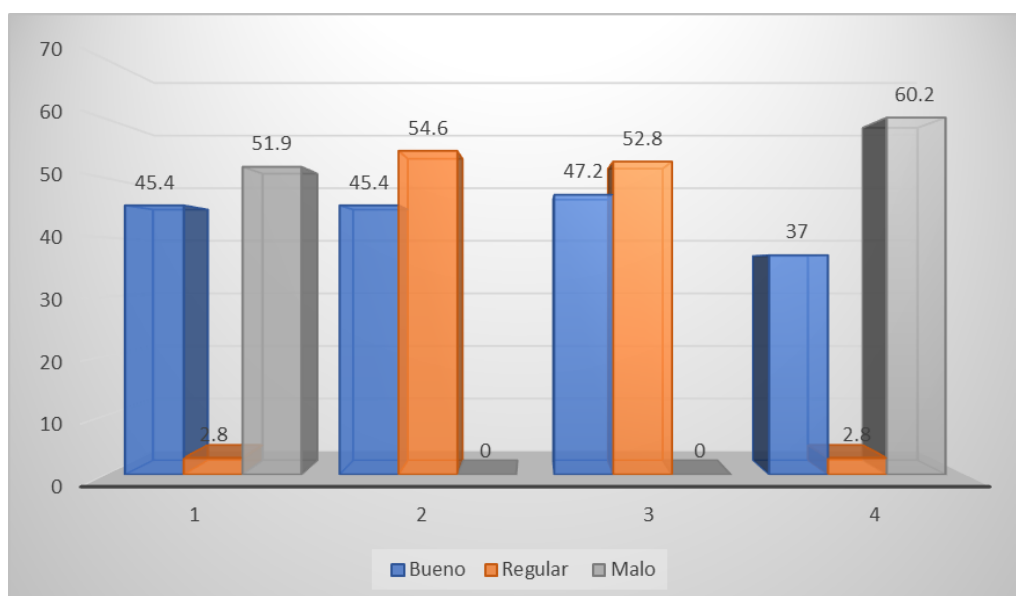
#### Análisis:

Del total de encuestados se pudo determinar que el 71.3% de los encuestados afirmaron que presenta un nivel regular en torno a la gestión logística; el 28.7% considera contar con un nivel bueno, considerándose así que la gestión logística es importante en los procesos de toda organización para el cumplimiento de las metas y objetivos.

**Tabla 5: Frecuencia de niveles de la variable gestión logística por dimensiones**

	Planificación		Control de Abastecimiento		Coordinación		Organización	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bueno	49	45.4	49	45.4	51	47.2	40	37.0
Regular	3	2.8	59	54.6	57	52.8	3	2.8
Malo	56	51.9	0	0.0	0	0.0	65	60.2
Total	108	100.0	108	100.0	108	100.0	108	100

**Figura 5: Frecuencia de niveles de la variable gestión logística por dimensiones**



**Análisis:**

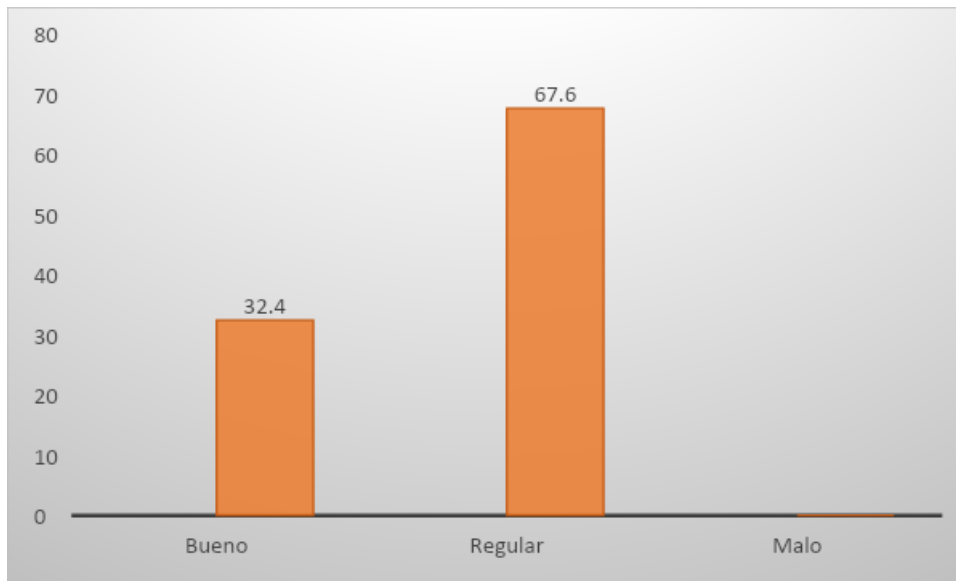
Del total de encuestados se puede determinar que el 45.4% de los encuestados afirman que presenta un nivel bueno en torno a la planificación; el 45.4% en torno al control de abastecimiento, el 47.2 entorno a la coordinación y el 37.0% en torno a la organización de los encuestados afirman que presenta un nivel regular; el 2.8% de los encuestados afirman que presentan un nivel regular en relación a la planificación, un 54.6% en relación al control de abastecimiento, mientras que el 52.8% en relación a la coordinación y el 2.8% en relación a la organización. Asimismo, el 51.9% considera que es mala la planificación y el 60.2% considera que la organización es mala.

#### 4.1.1. Variable satisfacción del usuario interno

Tabla 6: Frecuencia de niveles de la variable satisfacción del usuario interno

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	35	32.4
Malo	73	67.6
Regular	0	0
Total	108	100.0

Figura 6: Frecuencia de niveles de la variable satisfacción del usuario interno



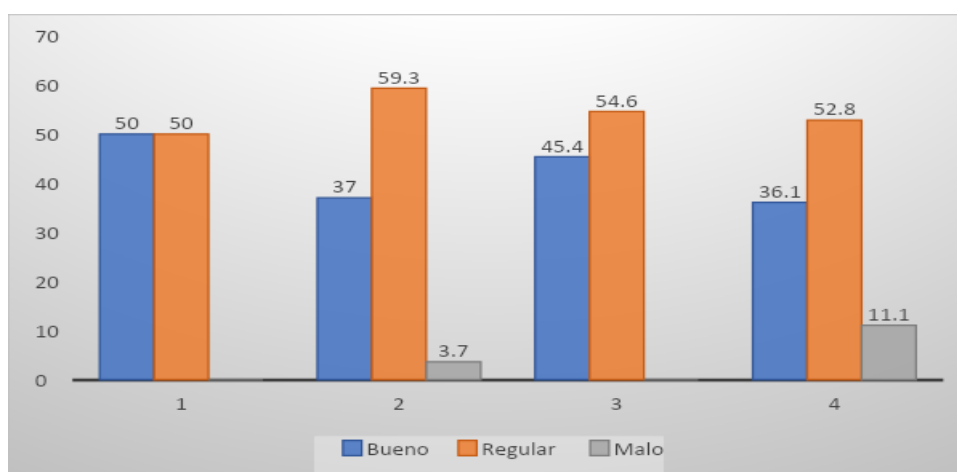
**Análisis:**

Del total de encuestados se pudo determinar que el 67.6% de los encuestados afirmaron que presenta un nivel regular en torno a la gestión logística; mientras que el 32.4% considera contar con un nivel bueno.

**Tabla 7: Frecuencia de niveles de la variable satisfacción del usuario interno por dimensiones**

	Asignación de funciones		Condiciones de trabajo		Reconocimiento		Participación	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bueno	54	50.0	40	37.0	49	45.4	39	36.1
Regular	54	50.0	64	59.3	59	54.6	57	52.8
Malo	0	0.0	4	3.7	0	0.0	12	11.1
Total	108	100.0	108	100.0	108	100.0	108	100.0

**Figura 7: Frecuencia de niveles de la variable satisfacción del usuario interno por dimensiones**



**Análisis:**

Del procesamiento de datos de la variable dependiente satisfacción del usuario interno, en la dimensión asignación de funciones el 50.0% de los encuestados afirman que presenta un nivel bueno; el 50.0% de los encuestados afirman que presenta un nivel regular; en la dimensión condiciones de trabajo el 37.0% de los encuestados afirman que presenta un nivel bueno; el 59.3% de los encuestados afirman que presenta un nivel regular y el 3.7% de encuestados afirman tener un nivel malo. en la dimensión reconocimiento el 45.4% de los encuestados afirman que presenta un nivel bueno; el 54.6% de los encuestados afirman que presenta un



nivel regular; en la dimensión participación el 36,1% de los encuestados afirman que presenta un nivel bueno; el 52.8% de los encuestados afirman que presenta un nivel regular y el 11.1% de encuestados afirman tener un nivel malo.

### Prueba de normalidad

**Ho:** Los datos tienen una distribución normal

**Ha:** Los datos no tienen una distribución normal

## 4.2. Prueba de Hipótesis

### Hipótesis General

**Ho:** La gestión logística no influye positivamente en el nivel de satisfacción del usuario interno de una entidad pública en el 2022.

**Ha:** La gestión logística influye positivamente en el nivel de satisfacción del usuario interno de una entidad pública en el 2022.

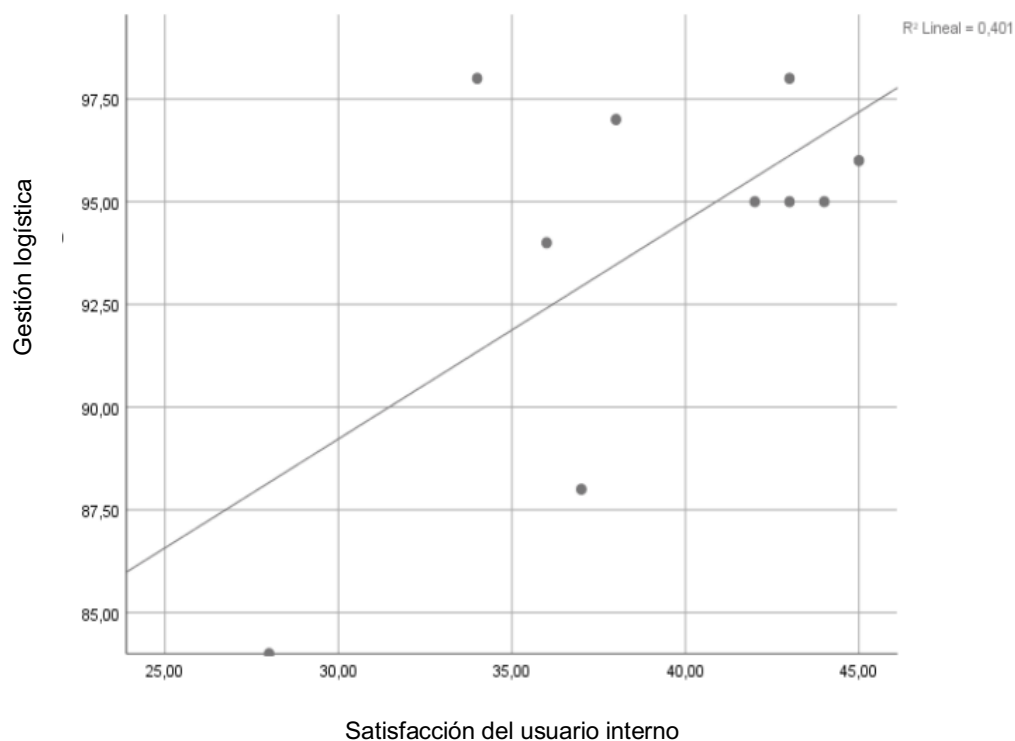
**Tabla 8: Correlación bilateral entre la variable gestión logística y la variable satisfacción del usuario interno**

		Correlacionales	
		Gestión Logística	Satisfacción del Usuario Interno
Gestión Logística	Correlación de Pearson	1	,733*
	Sig. (bilateral) N	108	,009 108
Satisfacción del Usuario Interno	Correlación de Pearson	,733*	1
	Sig. (bilateral) N	,009 108	108

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

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta procesada en SPSS

**Figura 8: Diagrama de dispersión para la variable gestión logística y satisfacción al usuario interno**



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta procesada en SPSS

### **Análisis:**

Vista el coeficiente de correlación  $r$  de Pearson siendo de 0.733, nos indica una correlación alta entre las variables de estudio, lo que significa que, a mejor gestión logística, mejor los niveles de satisfacción de los clientes internos o pésima la gestión logística, caída del nivel de satisfacción de los clientes internos.

### **Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis específica 1**

**Ho:** La planificación no influye positivamente en el nivel de satisfacción del usuario interno de una entidad pública en el 2022.

**Ha:** La planificación influye positivamente en el nivel de satisfacción del usuario interno de una entidad pública en el 2022.

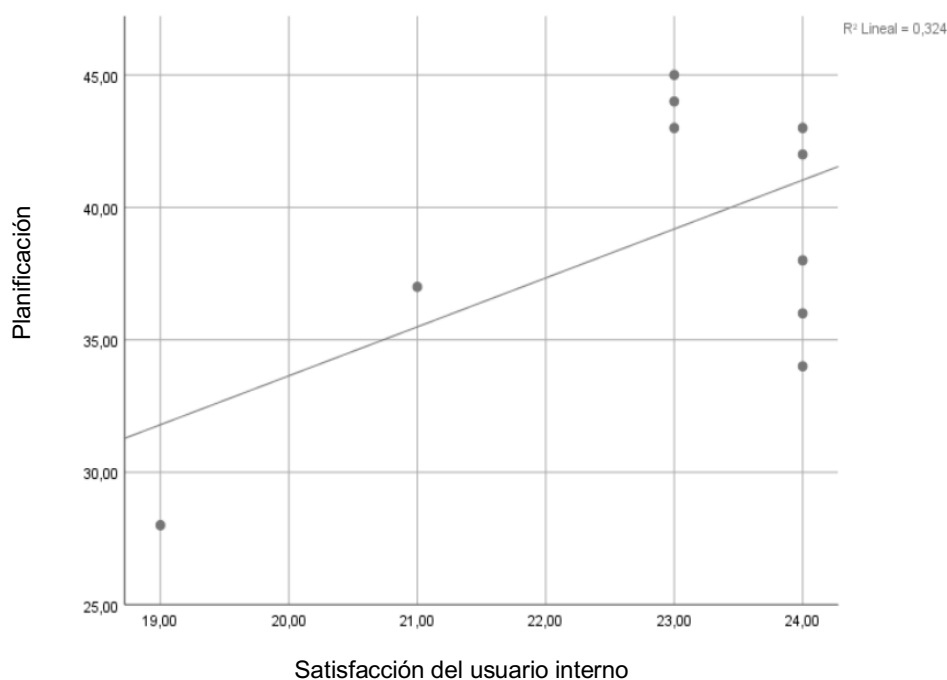
**Tabla 09: Correlación bilateral entre la dimensión planificación y la variable satisfacción del usuario interno**

		Correlacionales	
		Planificación	Satisfacción del Usuario Interno
Planificación	Correlación de Pearson	1	750*
	Sig. (bilateral)		,026
Satisfacción del Usuario Interno	N	108	108
	Correlación de Pearson	,750*	1
	Sig. (bilateral)	,026	
	N	108	108

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

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta procesada en SPSS

**Figura 9: Diagrama de dispersión para planificación y satisfacción al usuario interno**



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta procesada en SPSS

Vista el coeficiente de correlación  $r$  de Pearson siendo de 0.750, nos indica una correlación alta entre la dimensión y las variables de estudio, lo que significa que, a mejor planificación, mejor son los niveles de satisfacción de los clientes internos o pésima la planificación, se considera la caída del nivel de satisfacción de los clientes internos.

## Hipótesis específica 2

Ho: El control de abastecimiento no influye positivamente en el nivel de satisfacción del usuario interno de una entidad pública en el 2022.

Ha: El control de abastecimiento influye positivamente en el nivel de satisfacción del usuario interno de una entidad pública en el 2022.

**Tabla 10: Correlación bilateral entre la dimensión control de abastecimiento y la variable satisfacción del usuario interno**

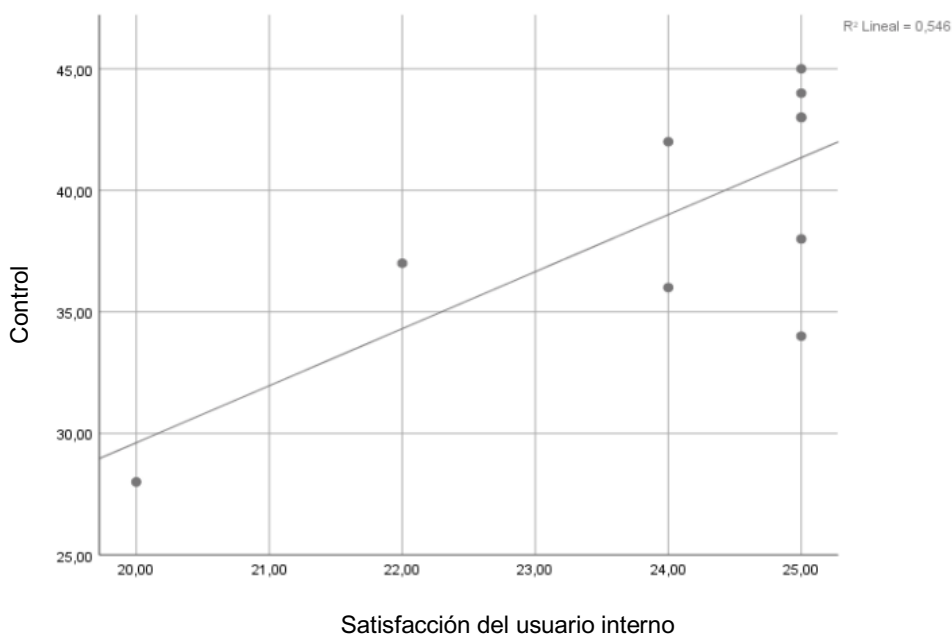
		Correlacionales	
		Control	Satisfacción del Usuario Interno
Control	Correlación de Pearson	1	,739*
	Sig. (bilateral)		,015
	N	108	108
Satisfacción del Usuario Interno	Correlación de Pearson	,739*	1
	Sig. (bilateral)	,015	
	N	108	108

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

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta procesada en SPSS

Vista el coeficiente de correlación  $r$  de Pearson siendo de 0.739, nos indica una correlación alta entre la dimensión y variable de estudio, lo que significa que, a mejor control, mejor son los niveles de satisfacción de los clientes internos o pésima el control, se considera la caída del nivel de satisfacción de los clientes internos.

**Figura 10: Diagrama de dispersión simple para control y satisfacción del usuario interno**



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta procesada en SPSS

### Hipótesis específica 3

Ho: La coordinación no influye positivamente en el nivel de satisfacción del usuario interno de una entidad pública en el 2022

Ha: La coordinación influye positivamente en el nivel de satisfacción del usuario interno de una entidad pública en el 2022

**Tabla 11: Correlación bilateral entre la dimensión coordinación en la variable satisfacción del usuario interno**

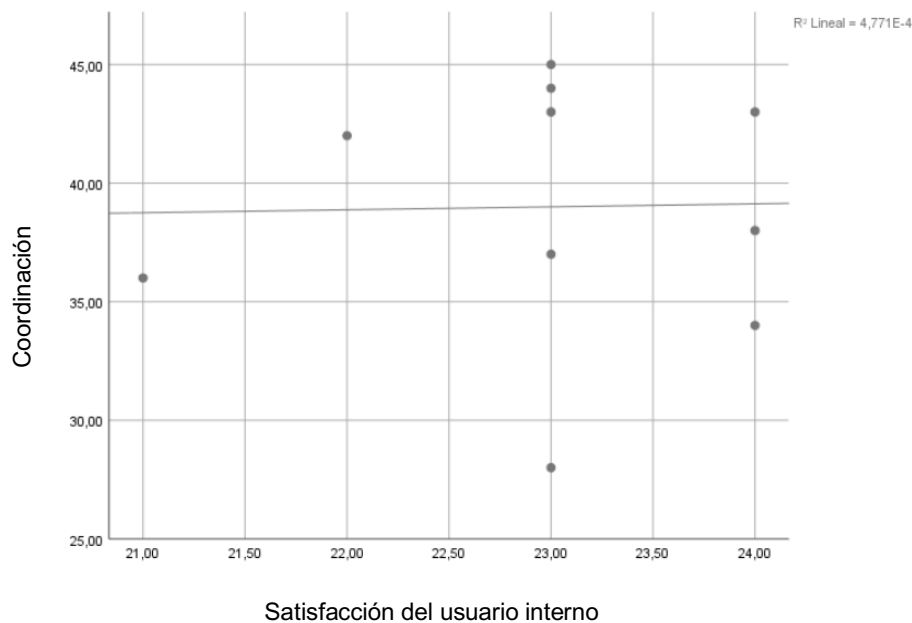
		Correlacionales	
		Coordinación	Satisfacción del Usuario Interno
Coordinación	Correlación de Pearson	1	,022*
	Sig. (bilateral)		,052
	N	108	108
Satisfacción del Usuario Interno	Correlación de Pearson	,022*	1
	Sig. (bilateral)	,052	
	N	108	108

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

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta procesada en SPSS

Vista el coeficiente de correlación  $r$  de Pearson siendo de 0.022, nos indica una correlación muy baja entre la dimensión y variable de estudio, lo que significa que, a medida que la coordinación no se encuentre correcta, los niveles de satisfacción de los clientes internos disminuyen siendo no favorables.

**Figura 11: Diagrama de dispersión simple para coordinación y satisfacción del usuario interno**



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta procesada en SPSS

#### **Hipótesis específica 4**

Ho: La organización no influye positivamente en el nivel de satisfacción del usuario interno de una entidad pública en el 2022

Ha: La organización influye positivamente en el nivel de satisfacción del usuario interno de una entidad pública en el 2022

**Tabla 12: Correlación bilateral entre la dimensión organización en la variable satisfacción del usuario interno**

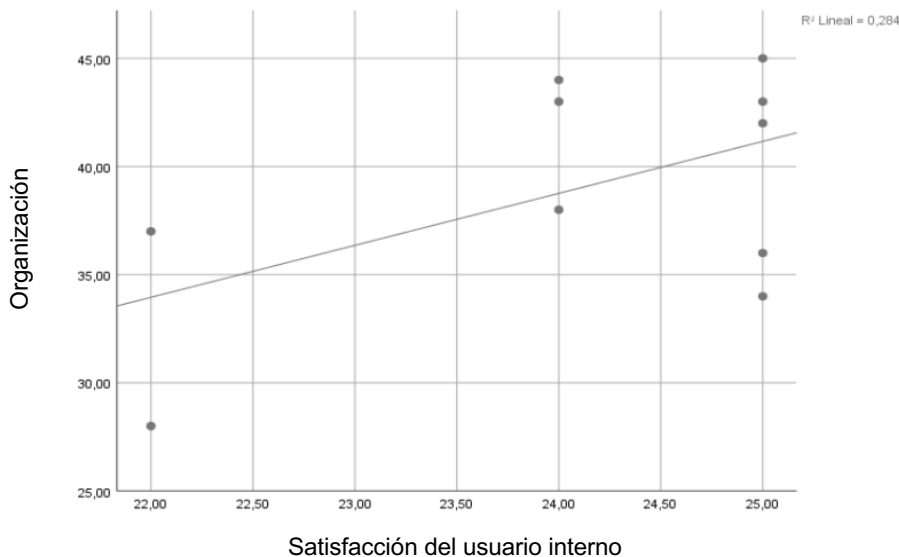
		Correlacionales	
		Organización	Satisfacción del Usuario Interno
Organización	Correlación de Pearson	1	,633*
	Sig. (bilateral)		,012
	N	108	108
Satisfacción del Usuario Interno	Correlación de Pearson	,633*	1
	Sig. (bilateral)	,012	
	N	108	108

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

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta procesada en SPSS

Vista el coeficiente de correlación  $r$  de Pearson siendo de 0.633, nos indica una correlación alta entre la dimensión y variable de estudio, lo que significa que, a mejor organización, mejor son los niveles de satisfacción de los clientes internos o pésima la organización, se considera la caída del nivel de satisfacción de los clientes internos.

**Figura 12: Diagrama de dispersión simple para organización y satisfacción del usuario interno**



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta procesada en SPSS

## V. DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo planteado en el trabajo de investigación fue el de demostrar si la gestión logística influye en el nivel de satisfacción del usuario interno de una entidad pública en el 2022, y según Tejada (2022) considera que en el sector público, la prestación de los servicios exitoso hacia la población sea interna como externa depende de cuan oportuno es entrega de suministros, bienes, cantidad, calidad en el momento y lugar y que actualmente se desconoce dichos requerimientos creando limitaciones en el proceso de planificación y coordinación en las organizaciones, dándonos alcances de una nueva visión sobre la mejora de la administración logística empresarial, aplicando los ciclos del proceso administrativo bajo la necesidad, los bienes, el control y la información que se requiere generando los procedimientos, funciones y estructuras.

Con respecto al objetivo general los resultados descriptivos obtenidos bajo el análisis estadístico en la tabla 8 se pudo observar que la correlación de Pearson es de 0.733 mediante el cual se determina que la gestión logística y la satisfacción del usuario interno conlleva a que existen un nivel de correlación positivamente alta, con la finalidad de que se pueda gestionar de manera eficiente el servicio que se viene brindando en la institución para el cumplimiento de las metas y objetivos trazados.

Es ese sentido de acuerdo a la investigación realizada y habiéndome planteado el problema de investigación general, y de los resultados obtenidos en el estadístico de Pearson en el que nos demuestra un nivel de correlación positiva alta en torno a las dos variables de estudio gestión logística y satisfacción del usuario interno, y de acuerdo al análisis respecto a la hipótesis se rechazan las hipótesis nulas y se aceptan las hipótesis alternas, queda demostrado que el objetivo general en el que se demuestra que la gestión logística influye en el nivel



de satisfacción del usuario interno de una entidad pública en el 2022, son contrastados con la investigación realizada por Carpio (2020), cuyo propósito busca demostrar si el usuario interno se encuentra satisfechos en torno a la gestión que pueda desarrollar el cliente interno, en el que señala que existe una correlación de ,952 siendo positivo muy alto.

En cuanto a los resultados obtenidos con el objetivo específico 1 se llegó a la conclusión que, si existe influencia significativa en la dimensión de planificación, y de acuerdo al análisis estadístico, en la tabla 09 podemos observar que el coeficiente de Pearson es de 0.750, mediante el cual se pudo determinar que la dimensión de control y la satisfacción del usuario interno se aprecia que existe una correlación significativa positivamente alta, cuyos objetivos se relacionan con lo señalado por Carpio (2020), quien aplicó en su tesis de estudio la gestión en la satisfacción de los trabajadores de una municipalidad, logrando alcanzar la satisfacción debido a las propuestas de mejoras planteadas e implementadas en la municipalidad.

En cuanto, al objetivo específico 2, fue analizar el control del nivel de satisfacción del cliente interno, y bajo los resultados obtenidos mediante la tabla 10 se puede apreciar una correlación 0,739 mediante el cual se determina un nivel de significancia positivamente alta encontrándose una correlación en sus dimensiones de control de abastecimiento. Lo que coincide con la tesis de Tello (2020), en el que el sistema de gestión logística y la satisfacción del cliente en una empresa de Trading en el que incluyen el control en la satisfacción del cliente interno. Asimismo, de acuerdo con lo señalado por Cuba (2018), en sus indicadores que corresponden a la asignación de funciones, condiciones de trabajo, reconocimiento y participación de acuerdo con los resultados obtenidos se aprecia que la aplicación de la gestión logística mejoraría con la eficacia, calidad y lo que coincide con los resultados obtenidos de acuerdo con nuestras dimensiones.

De acuerdo al objetivo específico 3 en torno a la dimensión de coordinación y bajo el análisis estadístico de acuerdo a la tabla 11 se puede apreciar un coeficiente de Pearson de 0.022, en el que se determina que entre la dimensión coordinación y la variable satisfacción del usuario interno existe una correlación significativa muy baja. Es por ello que en merito a la investigación realizada por Rojas (2021), sobre las coordinaciones que se realizan en torno a la programación del abastecimiento logístico obtuvo una correlación aceptable de 0,829 siendo un valor menor a 0,05 habiendo correlación en sus dos variables, no existiendo una igualdad de resultados en ambos resultados.

De lo señalado al objetivo específico 4 en torno a la dimensión de organización, en los resultados obtenidos y señalados en la tabla 12 se puede apreciar un coeficiente de Pearson de 0.633 determinándose una correlación alta en la dimensión organización y la variable de estudio de satisfacción al usuario interno, es por ello que en base a los resultados obtenidos podemos tomar como base y respaldo la teoría Maslow y Henry Fayol para las teorías de estudio como son gestión logística y satisfacción del usuario interno, y aplicarlo en la investigación de estudio por el expertis en el tema desarrollado y las propuestas de implementación de esta.

En ese sentido la mejora de la gestión logística mucho que ver con el planificar nuestros procesos bajo la cadena de abastecimiento implementando los procesos bajo las herramientas de trabajo, en el que se logra la eficacia institucional y con ello avalar la permanencia de los procesos y la sostenibilidad incidiendo en mejora del presupuesto institucional.

Es por ello que es pertinente el poder diseñar el sistema de gestión administrativa, logística y gerencial, dado que las herramientas lograrían mejorar la eficiencia en los procesos y en la productividad de los colaboradores.

Asimismo, finalmente podemos argumentar que las teorías aplicadas en el presente trabajo de investigación nos permiten considerar que tanto la variable gestión logística como satisfacción del usuario interno, se ven respaldado e influyen uno del otro dado que ambos componentes mejora la capacidad operativa en la entidad manteniendo así resultados significativos estableciendo así de manera más precisa el cómo laborar en condiciones adecuada con eficiencia y eficacia contando con un rigor contante dentro de la productividad de la misma.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **Primero**

Se determinó que existe influencia entre la planificación en el nivel de satisfacción del usuario interno de una entidad pública en el 2022, dado que se evidenció una correlación alta de 0,750.

### **Segundo**

Se analizó que el control de abastecimiento influye en el nivel de satisfacción del usuario interno de una entidad pública en el 2022, dado que se evidenció una correlación alta de 0,739.

### **Tercero**

Se analizó que la coordinación influye en el nivel de satisfacción del usuario interno de una entidad pública en el 2022, dado que se evidenció una correlación muy baja de 0,022.

### **Cuarto**

Se analizó que la organización influye en el nivel de satisfacción del usuario interno de una entidad pública en el 2022, dado que se evidenció una correlación alta de 0,633.

## **VII. RECOMENDACIONES**

De la investigación sostenida se puede apreciar que la gestión logística es un eje operativo que debe ser plasmado de manera eficaz de acorde a los instrumentos de gestión y a las necesidades de los usuarios internos para así lograr una buena toma de decisiones, enmarcados en los procedimientos y formas claras para la obtención de resultados se recomienda a los funcionarios y directivos para mejorar la gestión logística lo siguiente:

### **Primero**

En relación con la planificación se recomienda, a los usuarios internos, que dicha actividad sea con anticipación a fin de tener siempre disponibilidad en cuanto a los recursos que sean necesarios para la institución tanto de materia prima como de insumos necesarios para el cumplimiento de las actividades.

### **Segundo**

En cuanto al control se recomienda, a la Dirección ejecutiva de Administración o quien haga sus veces, presupuestar y planificar al detalle todas las compras necesarias dentro el plan anual de contrataciones y abastecerse dentro de los plazos y en cumplimiento de los procesos que determina la OSCE, con la finalidad buscar los mejores proveedores en términos de calidad y precio.

### **Tercero**

En lo que refiere a las coordinaciones para buscar el nivel de satisfacción de los usuarios internos se necesita mejorar los canales de comunicación interna, la implementación de un buzón de sugerencias y la implementación de estrategias de fidelización al cliente interno.

### **Cuarto**

En lo que concierne a la gestión de organización institucional se recomienda buscar alianzas de capacitación hacia los colaboradores, talleres de Coaching, políticas de incentivos no económicos y políticas de beneficios a los servidores.

## REFERENCIAS

- Alvarado, R. (2021). Clima Organizacional y satisfacción del Cliente Interno de los Trabajadores, Grupo ARE – 2020. Para optar el grado de Bachiller en Administración. Universidad Continental. Huancayo. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/9132>.
- Arbaiza, L. (2011). Libro Comportamiento Organizacional Bases y Fundamentos. Editorial Cengage Learning. Argentina. [https://www.academia.edu/36367114/Lydia\\_Arbaiza\\_Fermini](https://www.academia.edu/36367114/Lydia_Arbaiza_Fermini).
- Bisquerra, R. (2005). La Educación Emocional en la Formación del Profesorado. Universidad de Barcelona. <https://www.redalyc.org/pdf/274/27411927006.pdf>.
- Arango, L., Muñoz, M. y Vega, J. (2020). Importancia de la Satisfacción del Cliente Interno a través del Modelo Karl Albrecht en relación con el caso Taco Bell. Universidad Cooperativa de Colombia. <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/088119e6-0237-456a-964a-4775823b6026/content>.
- Bermúdez, L. (2015). Capacitación: Una herramienta de fortalecimiento de las pymes. *InterSedes*, 16(33), 01-25. <https://www.redalyc.org/pdf/666/66638602001.pdf>.
- Carpio, Z. (2020). Gestión del Cliente Interno y Satisfacción de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, Ayacucho, 2019. Para optar el título de Ingeniero en Comercio y Negocios Internacionales. Universidad de Ayacucho Federico Froebel. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UDAF\\_917c9eab269579be7406ef1841d96e4b/Details](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UDAF_917c9eab269579be7406ef1841d96e4b/Details).
- Carro, R y González, D. (2019) *Logística empresarial*. [http://nulan.mdp.edu.ar/1831/1/logistica\\_empresa.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/1831/1/logistica_empresa.pdf)

Carrasco, S. (2013). Libro Metodología de la Investigación Científica. Editorial San Marcos EIRL. Perú – Lima.  
<https://www.scribd.com/doc/39402313/INVESTIGACION-CIENTIFICA>

Cuba, A. (2018). La Gestión Logística y su Influencia en nivel de Satisfacción del Usuario Interno de Integra médica Perú Sac Lima. – 2018. Para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3646>.

Cuárez Vallejos, I. R. (2022). Trabajo remoto y desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04-Comas, 2020.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82655>.

Chiavenato, I. (2007) Gestión del talento humano. Recuperado de:  
<https://valerojulio.files.wordpress.com/2012/09/libro-gestion-del-talento-humanochiavenato.pdf>

Durán, J. (2011). Certificación y modelos de calidad en hostelería y restauración. Madrid: Díaz de Santos, S.A.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=269074>.

Fariño, J., Vera, F., Cercado, A., Velasco, A., Llimaico, M., & Saldarriaga, D. (2021). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *Revista Ecuatoriana de Ciencia Tecnología e Innovación en Salud Pública*, 2(2), 1-25.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98441/Campos\\_HCL-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98441/Campos_HCL-SD.pdf?sequence=1).

Fernández, B. (2018). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del usuario en el centro de Salud Characato, Arequipa 2018. Tesis para optar al grado de maestro en Administración (MBA). Arequipa – Perú.

[https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/5109/W.Bautista\\_C.Quispe\\_Tesis\\_Titulo\\_Profesional\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/5109/W.Bautista_C.Quispe_Tesis_Titulo_Profesional_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Flores, A. (2019). Gestión de cadena de suministro: una mirada desde la perspectiva teórica. *Revista Venezolana de Gerencia*. 24(88).  
[https://www.redalyc.org/journal/290/29062051009/html/#redalyc\\_29062051009\\_ref22](https://www.redalyc.org/journal/290/29062051009/html/#redalyc_29062051009_ref22)

Frisancho, C. (2017). Gestión Logística y satisfacción del cliente interno en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social -2017. Para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93018/Romero\\_CJS-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93018/Romero_CJS-SD.pdf?sequence=1).

Gil, L.-V. (2022). *Seguridad, autonomía e industria: el equipamiento médico en el Mercosur*. URVIO - *Revista Latinoamericana de Seguridad Ciudadana*, 32, 8–26. <https://doi.org/10.17141/urvio.32.2022.4990>.

González, A. D., y Vásquez, F. (2019). El capital intelectual como fuente generadora de valor en los procesos logísticos. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(8 Julio-Diciembre)), 262-287. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7440777>.

Gonzales, L., (2001). Libro de Satisfacción y Motivación en el Trabajo. Editorial Díaz de los Santos. Madrid – España.  
<http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/13082.pdf>.

Hernández, R. (2014). Libro de Metodología de la Investigación. Editorial Interamericana Sexta Edición. México.  
[https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf).



- Huamán, M. y Villalobos, W. (2020). Gestión Logística para mejorar la productividad en la empresa Agroindustria Caraz SAC 2019. Para optar el título profesional de ingeniero industrial. Pimentel – Perú. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7443>.
- Jara, K. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción al cliente de la tienda de bicicletas Trek, Lima – 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú]. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/670>.
- Jiménez, A. y Medina I. (2020), Satisfacción del cliente interno en la escuela de educación básica Marquesa de Solanda, de la Ciudad de Quito. Tesis para la obtención del título de Licenciadas en Secretariado Ejecutivo Comercial. Universidad Técnica de Cotopaxi. Latacunga – Ecuador. <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/5946/1/T-001470.pdf>.
- López, V. (2019). Cadena de suministro en la importación y el impacto en la producción de la empresa Espinoza Asociados S.A. – Lima 2018.(Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima , Perú. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39801/Lopez\\_VE..pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39801/Lopez_VE..pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Mejía, C., y Jáuregui, K. (2019). Coaching en las organizaciones: experiencia con personal administrativo en salud. *Revista universidad & empresa*. 22(39), 1 – 26. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.797>
- Napán, M. (2018). Proceso logístico y satisfacción de los clientes internos del Instituto Nacional de Salud del Niño – Breña 2017. Tesis para optar al grado de Maestro en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13481/Napan\\_GDRMV.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13481/Napan_GDRMV.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Según la Organización y administración de la gestión de compras, almacenamiento y suministros en una empresa (2018). <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448193601.pdf>.

Quiñones, J. (2020). Gestión de Procesos Logísticos y su incidencia en la productividad de los colaboradores de la coordinación de almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED Lima 2020. Para optar al título de licenciado en administración y gestión de empresas. Lima – Perú. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1236/QUI%C3%91ONES%20VELASQUEZ%2C%20JOSE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Pérez, M. (2014). Almacenamiento de materiales. Barcelona: Gestión Editorial. <https://es.scribd.com/document/475506180/Almacenamiento-de-materiales-Mariano-Perez-Herrero-www-FreeLibros-com>.

Prado Román, A., & Pascual Nebreda, L. (2018). *Marketing industrial y de servicios*. Madrid: Editorial ESIC, [https://books.google.com.pe/books?id=gG56DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Marketing+industrial+y+de+servicios&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=Marketing%20industrial%20y%20de%20servicios&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=gG56DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Marketing+industrial+y+de+servicios&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Marketing%20industrial%20y%20de%20servicios&f=false).

Quispe Auccapuclla, M. C. (2018). Relación del nivel de satisfacción de los trabajadores internos sobre el nivel de satisfacción de los trabajadores externos del consultorio externo del Hospital Regional de Salud, 2007 [tesis de pregrado]. Ayacucho, Perú. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2827377>.

Ramos, L. (2018). Implementación de un sistema de gestión logística en la empresa importadora Ralamn SAC, para mejorar el servicio al cliente – Lambayeque 2016. Tesis para optar al título profesional de Ingeniero Industrial. Pimentel – Perú. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/4079>.

- Reyes, M (2018). *La logística contemporánea en un entorno competitivo para obtener el título de licenciada en relaciones económicas*.  
<http://hdl.handle.net/20.500.11799/94297>.
- Rodríguez-Marulanda, K. P., Lechuga-Cardozo, J. I. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista EAN*, (87), 79-101. internacionales]. Universidad Autónoma del Estado de México.  
<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/94297/Mariana%20Reyes%20Rivera.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Soria, V. (1997). *Relaciones humanas*. Editorial Limusa.  
[https://books.google.com.pe/books/about/Relaciones\\_humanas.html?id=xlmNgBMlfsC](https://books.google.com.pe/books/about/Relaciones_humanas.html?id=xlmNgBMlfsC).
- Stoner, J. (2001). Libro de Administración. Editorial Pearson Educación Sexta Edición. México.  
[https://books.google.com.pe/books?id=eWOvsi2iY8C&printsec=frontcover&dq=Stoner,+J.+\(1994\)&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwilxdSfqdIXAhUkmuAKHVayDasQ6AEIJzAA#v=onepage&q=Stoner%2C%20J.%20\(1994\)&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=eWOvsi2iY8C&printsec=frontcover&dq=Stoner,+J.+(1994)&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwilxdSfqdIXAhUkmuAKHVayDasQ6AEIJzAA#v=onepage&q=Stoner%2C%20J.%20(1994)&f=false)
- Tejada, A., Prado, M., Cárdenas, A., Carranza, T., Manrique, J. y Romani V. (2022). Libro Administración y Logística para los Negocios. Editorial Grupo Compás. Guayaquil – Ecuador.  
<http://142.93.18.15:8080/jspui/handle/123456789/778>.
- Tello, J. (2020). Sistema de Gestión Logística y la Satisfacción del Cliente en la Empresa Tello Trading Corporation E.I.R.L. – 2020. Para optar el título de Ingeniero Industrial. Universidad Nacional Hermilio Valdizan.  
<https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/6241?show=full>.
- Trujillo Leon, A., & Vera Martínez, J. (2019). Comprensión de la calidad en el servicio como la integración de dos dimensiones: tangible e intangible. *Revista*

*colombiana de marketing*, 8(13), 59-67.  
<https://www.redalyc.org/pdf/109/10926778005.pdf>.

Ventura-León, J., Landa-Barzola, M., Valencia, P., Tocto-Muñoz, S., &  
<http://www.scielo.org.ar/pdf/interd/v38n3/1668-7027-Interd-38-03-00065.pdf>.

Zumaeta, P. (2017), Diagnostico de Satisfacción de los clientes internos de una empresa de lácteos evaluando la calidad del servicio. Tesis para optar a un título profesional de Ingeniero Agroindustrial y Agronegocios. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima Perú.  
<https://repositorio.usil.edu.pe/items/5a59e707-6232-4113-bbac-14dea6832e05>.

# **ANEXOS**

## ANEXO N° 1

<b>MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN</b>					
<i>Gestión logística y su influencia en el nivel de satisfacción del usuario interno de una entidad pública de salud, Lima - 2022</i>					
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTIÓN LOGÍSTICA	La gestión logística es aquella que se encarga de brindar servicios y bienes a las áreas usuarias de una institución de acuerdo al lugar y fecha acordada involucrando así el almacenamiento, control, inventario y transporte (Esteban E. 2022).	La gestión logística forma parte de las acciones que se realizan en torno a la gestión de compras, inventarios y distribución involucrando así la selección de los proveedores, priorizando las ordenes y haciendo una buena programación de las entregas de los bienes y de los servicios, generando así el abastecimiento y control de stock.	Planificar	Eficiencia	Ordinal
				Eficacia	
				Efectividad	
			Control de abastecimiento	Abastecimiento de acuerdo a las necesidades	
				Control de stock	
				Costo de almacenamiento	
			Coordinación	Seguimiento de entrega	
				Entrega de los productos a tiempo	
				Procesos de las operaciones de distribución	
			Organización	Trabajo en equipo	
				Solución de problemas	
				Estabilidad	
SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO	La satisfacción del usuario interno esta enmarcado en la apreciación que tiene respecto al grado de cumplimiento de sus necesidades en base al servicio brindado por la institución (Gallardo M. 2018).	La satisfacción del usuario interno se debe tomar en cuenta desde el punto de vista de las asignaciones de funciones, condiciones de trabajo y el reconocimiento por la buena gestión que realicen tomando en cuenta las capacitaciones, con información adecuada, buen trato y una remuneración acorde a las funciones y responsabilidades que genera su trabajo.	Asignación de Funciones	Capacitación	Ordinal
				Evaluación	
				Información adecuada	
			Condiciones de Trabajo	Ambiente	
				Horario	
				Comodidad	
			Reconocimiento	Trato	
				Remuneración	
				Expectativa	
			Participación	Desempeño	
				Habilidades	
				Iniciativas	

## ANEXO 2

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	METODOLOGÍA	
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>GESTION LOGISTICA</b>	La gestión logística es aquella que se encarga de brindar servicios y bienes a las áreas usuarias de una institución de acuerdo al lugar y fecha acordada involucrando así el almacenamiento, control, inventario y transporte (E steban E. 2022).	La gestión logística forma parte de las acciones que se realizan en torno a la gestión de compras, inventarios y distribución involucrando a si la selección de los proveedores, priorizando las ordenes y haciendo una buena programación de las entregas de los bienes y de los servicios, generando así el abastecimiento y control de stock.	Planificación	Eficiencia	Nivel: Descriptivo Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental	
¿De qué manera la gestión logística influye en el nivel de satisfacción del usuario interno de una entidad pública en el 2022?	Demostrar si la gestión logística influye en el nivel de satisfacción del usuario interno de una entidad pública en el 2022.	La gestión logística influye positivamente en el nivel de satisfacción del usuario interno de una entidad pública en el 2022.					Control de abastecimiento		Abastecimiento de acuerdo a las necesidades
									Control de stock
						Costo de almacenamiento			
						Coordinación	Seguimiento de entrega		
							Entrega de los productos a tiempo		
							Procesos de las operaciones de distribución		
						Organización	Trabajo en equipo		
							Solución de problemas		
							Estabilidad		
Capacitación									
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPOTESIS ESPECÍFICOS</b>	<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO</b>	La satisfacción del usuario interno esta enmarcado en la apreciación que tiene respecto al grado de cumplimiento de sus necesidades en base al servicio brindado por la institución (Gallardo M. 2018).	La satisfacción del usuario interno se debe tomar en cuenta desde el punto de vista de las asignaciones de funciones, condiciones de trabajo y el reconocimiento por la buena gestión que realicen tomando en cuenta las capacitaciones, con información adecuada, buen trato y una remuneración acorde a las funciones y responsabilidades que genera su trabajo.	Asignación de Funciones	Evaluación		
							Información adecuada		
							Ambiente		
¿Cómo la planificación influye en el nivel de satisfacción del usuario interno de una entidad pública en el 2022?	Determinar si la planificación influye en el nivel de satisfacción del usuario interno de una entidad pública en el 2022	La planificación influye positivamente en el nivel de satisfacción del usuario interno de una entidad pública en el 2022.				Condiciones de Trabajo	Horario		
							Comodidad		
							Trato		
¿En qué medida el control de abastecimiento influye en el nivel de satisfacción del usuario interno de una entidad pública en el 2022?	Analizar si el control de abastecimiento influye en el nivel de satisfacción del usuario interno de una entidad pública en el 2022	El control de abastecimiento influye positivamente en el nivel de satisfacción del usuario interno de una entidad pública en el 2022				Reconocimiento	Remuneración		
							Expectativa		
							Desempeño		
¿En qué medida la coordinación influye en el nivel de satisfacción del usuario interno de una entidad pública en el 2022?	Analizar si la coordinación influye en el nivel de satisfacción del usuario interno de una entidad pública en el 2022	La coordinación influye positivamente en el nivel de satisfacción del usuario interno de una entidad pública en el 2022				Participación	Habilidades		
			Iniciativas						

**ANEXO 3**  
**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**  
**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DE UNA INSTITUCIÓN**  
**PÚBLICA**

**VARIABLE: GESTIÓN LOGÍSTICA**

Estimado Señor (a)

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, para contestar las preguntas que no le llevarán mucho tiempo, cabe precisar que sus respuestas serán confidenciales, la aplicación de la misma será para fines académicos.

Por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial

**INSTRUCCIONES:**

Respondan las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una "X" la alternativa que se adecue a su criterio.

**Opciones de respuesta:**

- 5 = Siempre (S)
- 4 = Casi Siempre (CS)
- 3 = Algunas veces (AV)
- 2 = Casi nunca (CN)
- 1 = Nunca (N)

Ítems	Preguntas	N	CN	AV	CS	S
1	Los requerimientos de los pedidos son atendidos a tiempo.					
2	El área de Logística realiza un plan de atención de acuerdo a la llegada de los requerimientos.					
3	Logística realiza supervisiones y planeación de los nuevos procedimientos para los requerimientos					
4	El área de Logística previene el tiempo perdido en la producción para contar con un buen stock en el almacén.					
5	Controlan continuamente el inventario de bienes en el almacén para estar continuamente abasteciéndose.					
6	El almacén tiene relación de productos en stock					
7	La entrega final del producto se cumple según la fecha indicada.					
8	El jefe de producción motiva el cumplimiento de los objetivos para lograr mejores resultados.					
9	Su institución toma en cuenta los costos de almacenamiento al momento de dar atención a los requerimientos.					
10	La organización establece procedimientos a seguir para realizar un trabajo en equipo					
11	Existe evaluaciones constantes para la solución de los problemas					
12	Las reuniones constantes en su área permiten generar estabilidad en las respuestas de información					



**ANEXO 4**  
**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**  
**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DE UNA INSTITUCIÓN**  
**PÚBLICA**

**VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO**

Estimado Señor (a)

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, para contestar las preguntas que no le llevarán mucho tiempo, cabe precisar que sus respuestas serán confidenciales, la aplicación de la misma será para fines académicos.

Por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial

**INSTRUCCIONES:**

Respondan las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una "X" la alternativa que se adecue a su criterio.

**Opciones de respuesta:**

5 = Siempre (S)

4 = Casi Siempre (CS)

3 = Algunas veces (AV)

2 = Casi nunca (CN)

1 = Nunca (N)

Ítems	Preguntas	N	CN	AV	CS	S
1	El servicio que recibió por parte del área de logística responde a lo que usted espera.					
2	El personal del área de logística le informa de manera clara sobre los pasos o trámites a seguir para su atención.					
3	Su lugar de trabajo cuenta con instalaciones físicas aptas para brindar un buen servicio.					
4	Cuenta con horarios de atención convenientes para la entrega y recepción de requerimientos.					
5	Su área cuenta con los servicios disponibles y equipos necesarios para brindar un buen servicio.					
6	Los colaboradores demuestran buen trato a los usuarios internos y externos.					
7	Los colaboradores demuestran interés en solucionar su problema sobre la atención.					
8	El nivel de conocimiento que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo.					
9	Usted está de acuerdo con la remuneración por las funciones que realiza.					
10	Se realiza reuniones constantes de coordinación a la semana con la participación del personal técnico					
11	Se evalúa el desempeño de los colaboradores de manera eficaz					
12	Su jefe inmediato valora las iniciativas propuestas por los servidores					

**ANEXO 5**  
**JUICIO DE EXPERTOS**  
**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Señora: ANGELA ELSA REYES LINARES

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de expertos.

Es grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo Bachiller del programa de Titulación con mención de la UCV, en la sede Lima Norte promoción 2022, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual obtendré el Título de Licenciado en Administración.

El título de nuestro proyecto de investigación es: Gestión logística y su influencia en la satisfacción del usuario interno de una entidad pública de salud, Lima 2022, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de la operacionalización de la variable.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Oscar Alberto Llamosas Luque  
DNI 42038066

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:  
Gestión logística y su influencia en la satisfacción del usuario interno de  
una entidad pública de salud, Lima 2022**

**Variable: Gestión logística**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
	<b>DIMENSIÓN 1</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>Planificar</b>						
1	Los requerimientos de los pedidos son atendidos a tiempo.	✓		✓		✓	
2	El área de Logística realiza un plan de atención de acuerdo a la llegada de los requerimientos.	✓		✓		✓	
3	Logística realiza supervisiones y planeación de los nuevos procedimientos para los requerimientos	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>Control de abastecimiento</b>						
4	El área de Logística previene el tiempo perdido en la producción para contar con un buen stock en el almacén.	✓		✓		✓	
5	Controlan continuamente el inventario de bienes en el almacén para estar continuamente abasteciéndolo.	✓		✓		✓	
6	El almacén tiene relación de productos en stock	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>Coordinación</b>						
7	La entrega final del producto se cumple según la fecha indicada.	✓		✓		✓	
8	El jefe de producción motiva el cumplimiento de los objetivos para lograr mejores resultados.	✓		✓		✓	
9	Su institución toma en cuenta los costos de almacenamiento al momento de dar atención a los requerimientos.	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 4</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>Organización</b>						
10	La organización establece procedimientos a seguir para realizar un trabajo en equipo	✓		✓		✓	
11	Existe evaluaciones constantes para la solución de los problemas	✓		✓		✓	
12	Las reuniones constantes en su área permiten generar estabilidad en las respuestas de información	✓		✓		✓	

**Variable: Satisfacción del usuario interno**

	<b>DIMENSIÓN 5</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>Asignación de Funciones</b>						
<b>1</b>	El servicio que recibió por parte del área de logística responde a lo que usted espera.	✓		✓		✓	
<b>2</b>	El personal del área de logística le informa de manera clara sobre los pasos o trámites a seguir para su atención.	✓		✓		✓	
<b>3</b>	Su lugar de trabajo cuenta con instalaciones físicas aptas para brindar un buen servicio.	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 6</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>Condiciones de Trabajo</b>						
<b>4</b>	Cuenta con horarios de atención convenientes para la entrega y recepción de requerimientos.	✓		✓		✓	
<b>5</b>	Su área cuenta con los servicios disponibles y equipos necesarios para brindar un buen servicio.	✓		✓		✓	
<b>6</b>	Los colaboradores demuestran buen trato a los usuarios internos y externos.	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 7</b>						
	<b>Reconocimiento</b>						
<b>7</b>	Los colaboradores demuestran interés en solucionar su problema sobre la atención.	✓		✓		✓	
<b>8</b>	El nivel de conocimiento que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo.	✓		✓		✓	
<b>9</b>	Usted está de acuerdo con la remuneración por las funciones que realiza.	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 8</b>						
	<b>Participación</b>						
<b>10</b>	Se realiza reuniones constantes de coordinación a la semana con la participación del personal técnico	✓		✓		✓	
<b>11</b>	Se evalúa el desempeño de los colaboradores de manera eficaz	✓		✓		✓	
<b>12</b>	Su jefe inmediato valora las iniciativas propuestas por los servidores	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Angela Elsa Reyes Linares      DNI:  
40170331

Especialidad del validador: Magíster en Gestión Pública

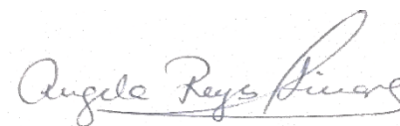
Código Orcid:[0000-0003-3416-038X](https://orcid.org/0000-0003-3416-038X)

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

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

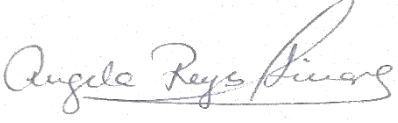
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Mg. Angela Elsa Reyes Linares  
DNI N° 40170331

## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario del trabajo de investigación
<b>Objetivo del instrumento</b>	Validar el contenido y cuestionario por un experto para aplicar el instrumento de recolección de datos
<b>Nombres y apellidos del experto</b>	ANGELA ELSA REYES LINARES
<b>Documento de identidad</b>	DNI 40170331
<b>Años de experiencia en el área</b>	+ de 08 años
<b>Máximo Grado Académico</b>	Magíster en Gestión Pública
<b>Nacionalidad</b>	Peruana
<b>Institución</b>	Seguro Integral de Salud
<b>Cargo</b>	Directora de Recursos Humanos
<b>Firma</b>	
<b>Fecha</b>	02 de febrero de 2023

## CARTA DE PRESENTACION

Señor: LUIS EDUARDO MONTENEGRO OTINIANO

### Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de expertos.

Es grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo Bachiller del programa de Titulación con mención de la UCV, en la sede Lima Norte promoción 2022, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el Título de Maestro en Gestión Pública.

El título de nuestro proyecto de investigación es: Gestión logística y su influencia en la satisfacción del usuario interno de una entidad pública de salud, Lima 2022, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de la operacionalización de la variable.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Oscar Alberto Llamosas Luque  
DNI 42038066

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:  
Gestión logística y su influencia en la satisfacción del usuario interno de una  
entidad pública de salud, Lima 2022**

**Variable: Gestión logística**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
	<b>DIMENSIÓN 1</b>						
	Planificar						
1	Los requerimientos de los pedidos son atendidos a tiempo.	✓		✓		✓	
2	El área de Logística realiza un plan de atención de acuerdo a la llegada de los requerimientos.	✓		✓		✓	
3	Logística realiza supervisiones y planeación de los nuevos procedimientos para los requerimientos	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>Control de abastecimiento</b>						
4	El área de Logística previene el tiempo perdido en la producción para contar con un buen stock en el almacén.	✓		✓		✓	
5	Controlan continuamente el inventario de bienes en el almacén para estar continuamente abasteciéndose.	✓		✓		✓	
6	El almacén tiene relación de productos en stock	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>Coordinación</b>						
7	La entrega final del producto se cumple según la fecha indicada.	✓		✓		✓	
8	El jefe de producción motiva el cumplimiento de los objetivos para lograr mejores resultados.	✓		✓		✓	
9	Su institución toma en cuenta los costos de almacenamiento al momento de dar atención a los requerimientos.	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 4</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>Organización</b>						
10	La organización establece procedimientos a seguir para realizar un trabajo en equipo	✓		✓		✓	
11	Existe evaluaciones constantes para la solución de los problemas	✓		✓		✓	
12	Las reuniones constantes en su área permiten generar estabilidad en las respuestas de información	✓		✓		✓	



**Variable: Satisfacción del usuario interno**

	<b>DIMENSIÓN 5</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>Asignación de Funciones</b>						
<b>1</b>	El servicio que recibió por parte del área de logística responde a lo que usted espera.	✓		✓		✓	
<b>2</b>	El personal del área de logística le informa de manera clara sobre los pasos o trámites a seguir para su atención.	✓		✓		✓	
<b>3</b>	Su lugar de trabajo cuenta con instalaciones físicas aptas para brindar un buen servicio.	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 6</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>Condiciones de Trabajo</b>						
<b>4</b>	Cuenta con horarios de atención convenientes para la entrega y recepción de requerimientos.	✓		✓		✓	
<b>5</b>	Su área cuenta con los servicios disponibles y equipos necesarios para brindar un buen servicio.	✓		✓		✓	
<b>6</b>	Los colaboradores demuestran buen trato a los usuarios internos y externos.	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 7</b>						
	<b>Reconocimiento</b>						
<b>7</b>	Los colaboradores demuestran interés en solucionar su problema sobre la atención.	✓		✓		✓	
<b>8</b>	El nivel de conocimiento que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo.	✓		✓		✓	
<b>9</b>	Usted está de acuerdo con la remuneración por las funciones que realiza.	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 8</b>						
	<b>Participación</b>						
<b>10</b>	Se realiza reuniones constantes de coordinación a la semana con la participación del personal técnico	✓		✓		✓	
<b>11</b>	Se evalúa el desempeño de los colaboradores de manera eficaz	✓		✓		✓	
<b>12</b>	Su jefe inmediato valora las iniciativas propuestas por los servidores	✓		✓		✓	

Observaciones: SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Montenegro Otiniano Luis Eduardo      DNI: 27745996

Especialidad del validador: MAGISTER EN ADMINISTRACION

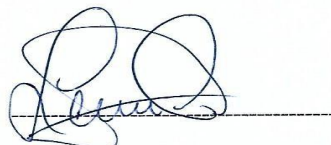
Código Orcid:0000 0002 0654 6894

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

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

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

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



**Mg. Lic. Admr. Luis Eduardo Montenegro Otiniano**

**DNI: 27745996**

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario del trabajo de investigación
Objetivo del instrumento	Validar el contenido y cuestionario por un experto para aplicar el instrumento de recolección de datos
Nombres y apellidos del experto	LUIS EDUARDO MONTENEGRO OTINIANO
Documento de identidad	DNI 27745996
Años de experiencia en el área	+ de 10 años
Máximo Grado Académico	Magister en Administración de Negocios MBA
Nacionalidad	Peruana
Institución	Grupo San Antonio
Cargo	Administrador
Firma	
Fecha	02 de Febrero 2023

¡Muchas gracias por su participación!

## CARTA DE PRESENTACION

Señor: Juan Ramón Pecsén Quiroz

### Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de expertos.

Es grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo Bachiller del programa de Titulación con mención de la UCV, en la sede Lima Norte promoción 2022, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el Título de Maestro en Gestión Pública.

El título de nuestro proyecto de investigación es: Gestión logística y su influencia en la satisfacción del usuario interno de una entidad pública de salud, Lima 2022, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de la operacionalización de la variable.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Oscar Alberto Llamosas Luque  
DNI 42038066

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:  
Gestión logística y su influencia en la satisfacción del usuario interno de una  
entidad pública de salud, Lima 2022**


**Variable: Gestión logística**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
	<b>DIMENSIÓN 1</b>						
	<b>Planificar</b>						
1	Los requerimientos de los pedidos son atendidos a tiempo.	✓		✓		✓	
2	El área de Logística realiza un plan de atención de acuerdo a la llegada de los requerimientos.	✓		✓		✓	
3	Logística realiza supervisiones y planeación de los nuevos procedimientos para los requerimientos	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>Control de abastecimiento</b>						
4	El área de Logística previene el tiempo perdido en la producción para contar con un buen stock en el almacén.	✓		✓		✓	
5	Controlan continuamente el inventario de bienes en el almacén para estar continuamente abasteciéndose.	✓		✓		✓	
6	El almacén tiene relación de productos en stock	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>Coordinación</b>						
7	La entrega final del producto se cumple según la fecha indicada.	✓		✓		✓	
8	El jefe de producción motiva el cumplimiento de los objetivos para lograr mejores resultados.	✓		✓		✓	
9	Su institución toma en cuenta los costos de almacenamiento al momento de dar atención a los requerimientos.	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 4</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>Organización</b>						
10	La organización establece procedimientos a seguir para realizar un trabajo en equipo	✓		✓		✓	
11	Existe evaluaciones constantes para la solución de los problemas	✓		✓		✓	
12	Las reuniones constantes en su área permiten generar estabilidad en las respuestas de información	✓		✓		✓	

### Variable: Satisfacción del usuario interno

	<b>DIMENSIÓN 5</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>Asignación de Funciones</b>						
<b>1</b>	El servicio que recibió por parte del área de logística responde a lo que usted espera.	✓		✓		✓	
<b>2</b>	El personal del área de logística le informa de manera clara sobre los pasos o trámites a seguir para su atención.	✓		✓		✓	
<b>3</b>	Su lugar de trabajo cuenta con instalaciones físicas aptas para brindar un buen servicio.	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 6</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>Condiciones de Trabajo</b>						
<b>4</b>	Cuenta con horarios de atención convenientes para la entrega y recepción de requerimientos.	✓		✓		✓	
<b>5</b>	Su área cuenta con los servicios disponibles y equipos necesarios para brindar un buen servicio.	✓		✓		✓	
<b>6</b>	Los colaboradores demuestran buen trato a los usuarios internos y externos.	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 7</b>						
	<b>Reconocimiento</b>						
<b>7</b>	Los colaboradores demuestran interés en solucionar su problema sobre la atención.	✓		✓		✓	
<b>8</b>	El nivel de conocimiento que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo.	✓		✓		✓	
<b>9</b>	Usted está de acuerdo con la remuneración por las funciones que realiza.	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 8</b>						
	<b>Participación</b>						
<b>10</b>	Se realiza reuniones constantes de coordinación a la semana con la participación del personal técnico	✓		✓		✓	
<b>11</b>	Se evalúa el desempeño de los colaboradores de manera eficaz	✓		✓		✓	
<b>12</b>	Su jefe inmediato valora las iniciativas propuestas por los servidores	✓		✓		✓	

## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario del trabajo de investigación
Objetivo del instrumento	Validar el contenido y cuestionario por un experto para aplicar el instrumento de recolección de datos
Nombres y apellidos del experto	JUAN RAMON PECSÉN QUIROZ
Documento de identidad	16458423
Años de experiencia en el área	10 AÑOS
Máximo Grado Académico	MAGISTER EN GESTION PUBLICA
Nacionalidad	PERUANA
Institución	DERE-UCV
Cargo	Planificador-Docente
Firma	 C.E.L. OJÓZ
Fecha	02 de febrero 2023

¡Muchas gracias por su participación!

Observaciones: *A-bay Deficiencia*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [  ]      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Pecsén Quiroz Juan Ramón

Especialidad del validador: Metodólogo- Economista

ORCYD: 0000 0003 3380 4577

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

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

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

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

  
C.E.L. 0557

---

Mg. Eco. Juan Ramón Pecsén Quiroz

Dni: 16458423



## CARTA DE PRESENTACION

Señor: BRANCO ERNESTO ARANA CERNA

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de expertos.

Es grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo Bachiller del programa de Titulación con mención de la UCV, en la sede Lima Norte promoción 2022, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el Título de Maestro en Gestión Pública.

El título de nuestro proyecto de investigación es: Gestión logística y su influencia en la satisfacción del usuario interno de una entidad pública de salud, Lima 2022, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de la operacionalización de la variable.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Oscar Alberto Llamosas Luque

DNI 42038066

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:  
Gestión logística y su influencia en la satisfacción del usuario interno de una  
entidad pública de salud, Lima 2022**

**Variable: Gestión logística**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
	<b>DIMENSIÓN 1</b>						
	<b>Planificar</b>						
1	Los requerimientos de los pedidos son atendidos a tiempo.	✓		✓		✓	
2	El área de Logística realiza un plan de atención de acuerdo a la llegada de los requerimientos.	✓		✓		✓	
3	Logística realiza supervisiones y planeación de los nuevos procedimientos para los requerimientos	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>Control de abastecimiento</b>						
4	El área de Logística previene el tiempo perdido en la producción para contar con un buen stock en el almacén.	✓		✓		✓	
5	Controlan continuamente el inventario de bienes en el almacén para estar continuamente abasteciéndolo.	✓		✓		✓	
6	El almacén tiene relación de productos en stock	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>Coordinación</b>						
7	La entrega final del producto se cumple según la fecha indicada.	✓		✓		✓	
8	El jefe de producción motiva el cumplimiento de los objetivos para lograr mejores resultados.	✓		✓		✓	
9	Su institución toma en cuenta los costos de almacenamiento al momento de dar atención a los requerimientos.	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 4</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>Organización</b>						
10	La organización establece procedimientos a seguir para realizar un trabajo en equipo	✓		✓		✓	
11	Existen evaluaciones constantes para la solución de los problemas	✓		✓		✓	
12	Las reuniones constantes en su área permiten generar estabilidad en las respuestas de información	✓		✓		✓	

## Variable: Satisfacción del usuario interno

	<b>DIMENSIÓN 5</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>Asignación de Funciones</b>						
<b>1</b>	El servicio que recibió por parte de II área de logística responde a lo que usted espera.	✓		✓		✓	
<b>2</b>	El personal del área de logística le informa de manera clara sobre los pasos o trámites a seguir para su atención.	✓		✓		✓	
<b>3</b>	Su lugar de trabajo cuenta con instalaciones físicas aptas para brindar un buen servicio.	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 6</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>Condiciones de Trabajo</b>						
<b>4</b>	Cuenta con horarios de atención convenientes para la entrega y recepción de requerimientos.	✓		✓		✓	
<b>5</b>	Su área cuenta con los servicios disponibles y equipos necesarios para brindar un buen servicio.	✓		✓		✓	
<b>6</b>	Los colaboradores demuestran buen trato a los usuarios internos y externos.	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 7</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>Reconocimiento</b>						
<b>7</b>	Los colaboradores demuestran interés en solucionar su problema sobre la atención.	✓		✓		✓	
<b>8</b>	El nivel de conocimiento que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo.	✓		✓		✓	
<b>9</b>	Usted está de acuerdo con la remuneración por las funciones que realiza.	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 8</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>Participación</b>						
<b>10</b>	Se realiza reuniones constantes de coordinación a la semana con la participación del personal técnico	✓		✓		✓	
<b>11</b>	Se evalúa el desempeño de los colaboradores de manera eficaz	✓		✓		✓	
<b>12</b>	Su jefe inmediato valora las iniciativas propuestas por los servidores	✓		✓		✓	

Observaciones: SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [  ]      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Arana Cerna Branco Ernesto

Especialidad del validador: Estadístico

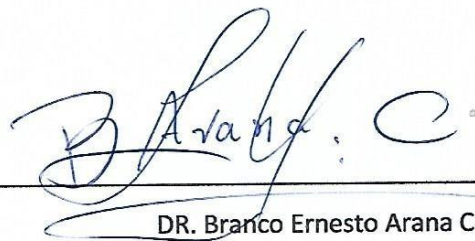
Código Orcyd 0000 0003 1970 1950

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

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

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

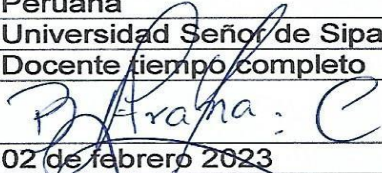
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



DR. Branco Ernesto Arana Cerna

DNI 16786967

## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario del trabajo de investigación
Objetivo del instrumento	Validar el contenido y cuestionario por un experto para aplicar el instrumento de recolección de datos
Nombres y apellidos del experto	Branco Ernesto Arana Cerna
Documento de identidad	16786967
Años de experiencia en el área	13 años
Máximo Grado Académico	Dr. en Estadística
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Señor de Sipan
Cargo	Docente tiempo completo
Firma	
Fecha	02 de febrero 2023

¡Muchas gracias por su participación!

## ANEXO 6

### BASE DE DATOS DE LA PRUEBA PILOTO DE LA VARIABLE GESTIÓN PÚBLICA

ENC.	VAR001	VAR002	VAR003	VAR004	VAR005	VAR006	VAR007	VAR008	VAR009	VAR010	VAR011	VAR012	VAR013	VAR014	VAR015	VAR016	VAR017	VAR018	VAR019	VAR020	VAR021	VAR022	VAR023	VAR024
1	3	2	3	5	5	3	4	4	4	5	5	2	2	4	5	3	5	4	2	5	5	5	5	5
2	2	1	2	5	2	2	3	5	3	5	5	3	3	3	2	5	5	3	3	2	5	5	5	5
3	5	1	5	4	3	5	2	4	2	2	2	5	5	2	3	4	2	2	5	3	2	5	5	5
4	2	4	2	5	5	2	5	3	5	3	3	4	4	5	5	3	3	5	5	5	3	1	2	2
5	3	5	3	5	5	3	2	2	2	5	5	3	3	2	5	2	5	2	2	4	3	2	2	2
6	5	5	5	5	2	5	3	5	3	4	4	2	2	3	2	5	4	3	3	3	3	5	5	5
7	4	4	4	2	3	4	5	2	5	3	3	5	5	5	3	2	3	5	5	2	2	5	5	5
8	5	5	3	2	5	5	5	3	5	2	2	2	2	5	5	3	2	5	4	5	2	2	3	2
9	4	5	2	2	4	4	2	5	2	5	5	3	3	2	4	5	5	2	3	2	2	1	3	3
10	3	5	5	1	3	3	3	4	3	2	2	5	5	3	3	5	2	3	2	3	2	1	2	1
11	2	2	2	1	2	2	5	5	5	3	3	5	5	5	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5
12	5	2	3	4	5	5	4	4	4	5	5	2	2	4	5	3	5	4	2	5	5	5	5	5
13	2	1	5	5	2	2	3	3	3	5	5	3	3	3	2	5	5	3	3	2	5	5	5	5
14	3	1	4	5	3	3	2	5	2	2	2	5	5	2	3	4	2	2	5	3	3	1	2	2
15	5	4	2	4	5	5	5	4	5	3	3	4	4	5	5	3	3	5	5	5	3	2	5	5
16	4	5	2	5	5	4	2	3	2	5	5	3	3	2	5	2	5	2	2	4	5	5	5	5
17	5	5	2	5	2	5	3	2	3	4	4	2	2	3	2	5	4	3	3	3	4	4	2	2
18	4	4	1	5	3	4	5	5	5	3	3	5	5	5	3	2	3	5	5	2	5	4	5	2
19	3	5	1	5	5	3	5	2	5	2	2	2	2	5	5	3	2	5	4	5	2	2	2	3
20	2	5	4	2	4	2	2	3	2	5	5	3	3	2	4	5	5	2	3	2	3	5	3	2
21	5	5	5	3	3	5	3	5	3	2	2	5	5	3	3	5	2	3	2	3	5	2	5	2
22	2	2	5	5	2	2	5	4	5	3	3	5	5	5	2	2	3	5	5	5	4	3	5	3
23	3	2	4	4	5	3	4	5	4	5	5	2	2	4	5	3	5	4	2	5	3	5	2	3
24	5	5	4	2	4	2	3	5	3	5	5	5	5	2	3	2	5	3	5	5	3	5	3	2
25	4	5	5	5	3	5	2	2	2	2	2	5	2	3	5	5	2	5	2	4	5	2	5	3

ENC.	VAR001	VAR002	VAR003	VAR004	VAR005	VAR006	VAR007	VAR008	VAR009	VAR010	VAR011	VAR012	VAR013	VAR014	VAR015	VAR016	VAR017	VAR018	VAR019	VAR020	VAR021	VAR022	VAR023	VAR024
26	5	2	5	2	2	2	5	3	5	4	1	2	3	5	4	2	5	4	3	5	5	3	5	3
27	4	2	4	3	5	3	2	5	2	3	3	3	5	5	3	3	2	2	5	3	2	5	2	3
28	3	1	5	5	2	5	3	4	3	2	2	5	5	2	2	5	3	5	2	5	3	5	3	3
29	2	1	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	2	3	5	5	5	2	3	5	5	2	5	2
30	5	4	5	2	5	2	4	4	4	2	2	3	3	5	2	2	4	3	5	2	4	3	4	2
31	2	5	2	3	5	3	5	3	5	3	3	2	5	4	5	3	5	5	4	3	3	5	3	2
32	3	5	2	5	2	5	4	5	4	5	5	5	4	3	2	5	4	4	3	5	2	4	2	2
33	5	4	1	4	3	4	3	4	3	4	4	2	3	2	3	4	3	5	2	4	5	3	5	2
34	4	5	1	3	5	3	5	3	5	5	5	3	2	5	5	3	5	4	4	3	2	2	2	2
35	5	4	2	4	5	5	5	4	5	3	3	4	4	5	5	3	3	5	5	5	3	2	5	5
36	4	5	2	5	5	4	2	3	2	5	5	3	3	2	5	2	5	2	2	4	5	5	5	5
37	5	5	2	5	2	5	3	2	3	4	4	2	2	3	2	5	4	3	3	3	4	4	2	2
38	4	4	1	5	3	4	5	5	5	3	3	5	5	5	3	2	3	5	5	2	5	4	5	2
39	3	5	1	5	5	3	5	2	5	2	2	2	2	5	5	3	2	5	4	5	2	2	2	3
40	2	5	4	2	4	2	2	3	2	5	5	3	3	2	4	5	5	2	3	2	3	5	3	2
41	5	5	5	3	3	5	3	5	3	2	2	5	5	3	3	5	2	3	2	3	5	2	5	2
42	2	2	5	5	2	2	5	4	5	3	3	5	5	5	2	2	3	5	5	5	4	3	5	3
43	3	2	4	4	5	3	4	5	4	5	5	2	2	4	5	3	5	4	2	5	3	5	2	3
44	5	5	4	2	4	2	3	5	3	5	5	5	5	2	3	2	5	3	5	5	3	5	3	2
45	4	5	5	5	3	5	2	2	2	2	2	5	2	3	5	5	2	5	2	4	5	2	5	3
46	5	2	5	2	2	2	5	3	5	4	1	2	3	5	4	2	5	4	3	5	5	3	5	3
47	2	1	5	5	3	5	3	4	3	2	2	4	5	5	3	3	3	5	5	3	5	2	5	2
48	3	1	5	2	5	2	5	5	5	4	4	3	5	2	2	5	5	2	4	5	4	3	4	2
49	5	4	2	3	5	3	4	4	4	3	3	2	2	3	5	5	4	3	5	4	3	5	3	2
50	4	5	2	5	2	5	5	3	5	2	2	5	3	5	2	2	2	2	5	3	2	4	2	2

## ANEXO 7

### BASE DE DATOS DE LA PRUEBA PILOTO DE LA VARIABLE LIDERAZGO DE LA MUJER

ENC.	VAR001	VAR002	VAR003	VAR004	VAR005	VAR006	VAR007	VAR008	VAR009	VAR010	VAR011	VAR012	VAR013	VAR014	VAR015	VAR016	VAR017	VAR018	VAR019	VAR020	VAR021	VAR022	VAR023	VAR024
1	2	2	4	5	2	2	3	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2
2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	5	3	3	2	3	3	5	3	3	2	5	5	3	3
3	5	5	2	3	5	5	2	1	5	5	2	5	5	3	5	5	2	5	5	3	2	2	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5
5	2	2	2	5	2	2	5	5	2	2	5	2	2	4	2	2	5	2	2	4	5	5	2	2
6	3	3	3	2	3	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	5	3	3
7	5	5	5	3	5	5	2	2	5	5	2	5	5	2	5	5	2	5	5	2	2	2	5	5
8	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4
9	3	3	2	4	3	3	5	5	3	3	5	3	3	2	3	3	5	3	3	2	5	5	3	3
10	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	3	2	2	4	2	2	3	4	4	2	2
11	5	5	5	2	5	5	5	2	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5
12	2	5	5	4	2	5	5	3	2	5	3	2	5	2	2	5	3	2	5	2	3	3	2	5
13	3	2	4	3	3	2	2	1	3	2	5	3	2	3	3	2	5	3	2	3	5	5	3	2
14	5	3	5	2	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	3
15	4	5	4	4	4	5	5	2	4	5	2	4	5	4	4	5	2	4	5	4	2	2	4	5
16	3	4	3	3	3	4	4	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	1	3	3	3	4
17	2	3	5	2	2	3	3	2	2	3	5	2	3	2	2	3	5	2	3	4	5	5	2	3
18	5	2	4	5	5	2	2	2	5	2	4	5	2	5	5	2	4	5	2	3	4	4	5	2
19	2	5	3	2	2	5	5	2	2	5	3	2	5	2	2	5	3	2	5	1	3	3	2	5
20	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	5	3	2	2	3	2	4	2	2	3	2
21	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
22	5	2	2	4	5	2	5	3	5	2	2	5	2	3	5	2	2	5	2	2	2	2	5	2
23	2	3	3	5	2	3	5	3	2	3	1	2	3	5	2	3	5	2	3	5	4	1	2	3
24	3	5	5	3	3	5	2	3	3	5	3	3	5	5	3	5	2	3	5	2	3	3	3	5
25	5	5	2	5	5	5	3	3	5	5	2	5	5	2	5	5	3	5	5	3	2	2	5	5



ENC	VAR001	VAR002	VAR003	VAR004	VAR005	VAR006	VAR007	VAR008	VAR009	VAR010	VAR011	VAR012	VAR013	VAR014	VAR015	VAR016	VAR017	VAR018	VAR019	VAR020	VAR021	VAR022	VAR023	VAR024
26	4	2	3	5	4	2	5	2	4	2	5	4	2	3	4	2	5	4	2	5	5	5	4	2
27	3	3	5	2	3	3	4	2	3	3	2	3	3	5	3	3	4	3	3	4	2	2	3	3
28	2	5	4	3	2	5	3	2	2	5	3	2	5	4	2	5	5	2	5	5	3	3	2	5
29	5	4	3	5	5	4	2	2	5	4	5	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4
30	3	5	4	5	3	5	4	2	3	5	4	3	5	2	3	5	5	3	5	5	4	4	3	5
31	2	2	5	4	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	4	2	2	4	3	3	2	2
32	5	3	5	3	5	3	2	2	5	3	2	5	3	5	5	3	2	5	3	5	2	2	5	3
33	2	5	4	2	2	5	2	2	2	5	5	2	5	4	2	5	3	2	5	4	5	5	2	5
34	3	4	3	3	3	4	2	4	3	4	2	3	4	3	3	4	5	3	4	3	2	2	3	4
35	5	3	2	2	5	3	2	2	5	3	3	5	3	2	5	3	4	5	3	5	3	3	5	3
36	5	1	5	5	5	1	5	3	5	1	5	5	1	5	5	1	3	5	1	4	5	5	5	1
37	2	5	2	2	2	5	2	1	2	5	4	2	5	2	2	5	2	2	5	3	4	4	2	5
38	3	2	1	3	3	2	3	3	3	2	5	3	2	5	3	2	5	3	2	2	5	5	3	2
39	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	2	5	5	2	5	5	2	5	5	5	2	2	5	5
40	4	2	5	5	4	2	5	2	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	2	3	3	4	2
41	3	3	1	2	3	3	2	2	3	3	5	3	3	5	3	3	5	3	3	3	5	5	3	3
42	2	5	2	2	2	5	3	2	2	5	4	2	5	5	2	5	5	2	5	5	4	4	2	5
43	5	5	3	3	5	5	5	2	5	5	3	5	5	2	5	5	2	5	5	4	3	3	5	5
44	2	2	5	5	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	5	2	2	2	2
45	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	5	3	3	5	3	3	4	4	4	3	3
46	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	3	3	3	5	5
47	5	4	2	2	5	4	5	1	5	4	2	5	4	1	5	4	5	5	4	5	2	2	5	4
48	5	4	3	5	5	4	2	2	5	4	5	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4
49	3	5	4	5	3	5	4	2	3	5	4	3	5	2	3	5	5	3	5	5	4	4	3	5
50	2	2	5	4	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	4	2	2	4	3	3	2	2

## ANEXO 8

### BASE DE DATOS DE LA PRUEBA PILOTO VARIABLE: GESTIÓN LOGÍSTICA

Validador	Resultado
Mg. Angela Elsa Reyes Linares	Aplicable

### BASE DE DATOS DE LA PRUEBA PILOTO VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO

Validador	Resultado
Mg. Angela Elsa Reyes Linares	Aplicable

La confiabilidad del instrumento se realizó a través del SPSS y mediante la prueba binomial, correrlo a través del software, para la confiabilidad del estudio se aplicará un estudio piloto a 50 servidores públicos, contando con similar característica de nuestra muestra de aplicación. El procedimiento para utilizar fue el coeficiente Alfa de Cronbach mediante el SPSS versión 25, fundamentándose en la respuesta de los ítems del instrumento.

## ANEXO N° 9

### RESULTADOS DE LA CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Validador	Alpha de Cronbach
Gestión logística	0,879
Satisfacción de usuarios internos	0,913

## ANEXO N° 10

### TABULACIÓN DE ENCUESTAS VARIABLE GESTIÓN LOGÍSTICA

ENC.	VAR001	VAR002	VAR003	VAR004	VAR005	VAR006	VAR007	VAR008	VAR009	VAR010	VAR011	VAR012	VAR013	VAR014	VAR015	VAR016	VAR017	VAR018	VAR019	VAR020	VAR021	VAR022	VAR023	VAR024
1	5	1	2	2	3	5	2	5	2	5	5	4	3	2	2	4	2	2	5	3	1	2	2	5
2	4	2	5	5	2	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	2	2	3	1	5	5
3	3	5	4	2	4	3	2	3	2	3	3	4	5	2	5	2	5	2	3	5	2	2	5	5
4	2	4	3	3	5	2	3	2	3	2	2	2	5	3	5	5	5	3	5	2	2	2	3	2
5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	5	4	3	2	1	3	3
6	2	2	5	4	4	2	5	2	5	2	2	2	5	5	3	3	3	5	5	5	2	2	2	2
7	3	5	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2	5	5	5	2	4	4	2	2	5	5
8	5	3	3	2	2	5	3	5	3	5	5	5	3	3	4	5	4	3	3	5	5	5	5	5
9	4	3	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	2	5	3	2	3	5	5	4	2	2	3	3
10	5	5	4	1	2	5	4	5	4	5	5	2	5	4	2	3	2	4	4	3	3	1	2	1
11	4	4	4	5	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	2	5	2	3	3	5	3	2	3	3
12	3	3	3	4	5	3	2	3	2	3	3	5	3	2	3	4	3	2	2	4	5	5	5	5
13	2	2	2	3	4	2	5	5	5	2	2	4	5	5	5	3	5	5	5	3	3	2	5	5
14	5	5	5	2	5	5	2	4	2	3	3	3	4	2	5	2	5	2	2	2	3	1	5	5
15	2	2	2	5	2	2	3	3	3	5	5	2	2	3	2	5	2	3	3	5	2	2	5	5
16	3	3	3	2	3	3	5	2	5	4	4	5	5	5	3	2	3	5	5	2	3	5	5	5
17	5	5	5	3	5	5	5	5	5	2	2	2	2	5	5	3	5	5	4	3	5	5	5	5
18	4	4	4	5	4	4	2	2	2	5	5	3	3	2	4	5	4	2	5	2	2	2	3	2
19	5	2	5	4	3	5	3	3	3	2	2	5	5	3	3	5	3	3	2	3	2	1	3	3
20	4	2	4	4	2	4	5	5	5	3	3	5	5	5	2	2	2	5	5	5	2	5	5	5
21	3	2	3	5	5	3	4	4	4	5	5	2	2	4	5	3	5	4	2	5	5	5	5	5
22	2	1	2	5	2	2	3	5	3	5	5	3	3	3	2	5	5	3	3	2	5	5	5	5
23	5	1	5	4	3	5	2	4	2	2	2	5	5	2	3	4	2	2	5	3	2	5	5	5
24	2	4	2	5	5	2	5	3	5	3	3	4	4	5	5	3	3	5	5	5	3	1	2	2
25	3	5	3	5	5	3	2	2	2	5	5	3	3	2	5	2	5	2	2	4	3	2	2	2
26	5	5	5	5	2	5	3	5	3	4	4	2	2	3	2	5	4	3	3	3	3	5	5	5
27	4	4	4	2	3	4	5	2	5	3	3	5	5	5	3	2	3	5	5	2	2	5	5	5
28	5	5	3	2	5	5	5	3	5	2	2	2	2	5	5	3	2	5	4	5	2	2	3	2
29	4	5	2	2	4	4	2	5	2	5	5	3	3	2	4	5	5	2	3	2	2	1	3	3
30	3	5	5	1	3	3	3	4	3	2	2	5	5	3	3	5	2	3	2	3	2	1	2	1
31	2	2	2	1	2	2	5	5	5	3	3	5	5	5	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5
32	5	2	3	4	5	5	4	4	4	5	5	2	2	4	5	3	5	4	2	5	5	5	5	5
33	2	1	5	5	2	2	3	3	3	5	5	3	3	3	2	5	5	3	3	2	5	5	5	5
34	3	1	4	5	3	3	2	5	2	2	2	5	5	2	3	4	2	2	5	3	3	1	2	2
35	5	4	2	4	5	5	5	4	5	3	3	4	4	5	5	3	3	5	5	5	3	2	5	5
36	4	5	2	5	5	4	2	3	2	5	5	3	3	2	5	2	5	2	2	4	5	5	5	5

ENC.	VAR001	VAR002	VAR003	VAR004	VAR005	VAR006	VAR007	VAR008	VAR009	VAR010	VAR011	VAR012	VAR013	VAR014	VAR015	VAR016	VAR017	VAR018	VAR019	VAR020	VAR021	VAR022	VAR023	VAR024
37	5	5	2	5	2	5	3	2	3	4	4	2	2	3	2	5	4	3	3	3	4	4	2	2
38	4	4	1	5	3	4	5	5	5	3	3	5	5	5	3	2	3	5	5	2	5	4	5	2
39	3	5	1	5	5	3	5	2	5	2	2	2	2	5	5	3	2	5	4	5	2	2	2	3
40	2	5	4	2	4	2	2	3	2	5	5	3	3	2	4	5	5	2	3	2	3	5	3	2
41	5	5	5	3	3	5	3	5	3	2	2	5	5	3	3	5	2	3	2	3	5	2	5	2
42	2	2	5	5	2	2	5	4	5	3	3	5	5	5	2	2	3	5	5	5	4	3	5	3
43	3	2	4	4	5	3	4	5	4	5	5	2	2	4	5	3	5	4	2	5	3	5	2	3
44	5	1	5	2	2	5	3	4	3	5	5	3	3	2	5	5	3	3	2	2	5	3	1	
45	4	1	5	5	3	4	2	3	2	2	2	5	5	2	3	4	2	2	5	3	4	2	5	3
46	5	4	5	2	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	5	3	3	5	5	5	3	3	4	2
47	4	5	2	3	5	4	2	4	2	5	5	3	3	2	5	2	5	2	2	4	2	5	3	2
48	3	5	2	5	2	3	5	3	5	4	4	2	2	5	2	5	4	5	3	4	5	4	2	2
49	2	4	1	4	3	2	4	2	4	3	3	5	5	2	3	2	3	2	2	5	2	3	5	2
50	5	5	1	3	5	5	3	5	3	2	2	2	2	3	5	5	2	3	5	2	3	2	2	2
51	2	5	4	2	4	2	2	2	2	5	5	5	3	5	4	2	5	5	2	3	5	5	3	2
52	3	5	5	5	3	3	5	3	5	2	2	5	5	5	3	3	2	4	3	5	4	2	5	2
53	5	2	5	2	2	5	2	5	2	3	3	2	5	2	2	5	3	5	5	4	5	3	5	3
54	4	2	4	3	5	4	3	4	3	5	5	3	2	3	5	5	4	4	3	2	5	2	1	
55	5	1	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	2	2	5	3	5	2	3	5	3	3
56	4	1	5	5	3	4	4	4	4	2	2	4	5	4	5	3	2	5	4	4	5	2	5	2
57	3	4	5	2	5	3	5	3	1	3	3	3	4	3	2	5	3	4	3	3	4	3	4	2
58	2	5	2	3	5	2	4	5	4	5	5	2	3	2	3	4	5	3	5	2	3	5	3	2
59	5	5	2	5	2	5	1	4	3	4	4	5	2	5	5	3	4	2	4	5	2	4	2	2
60	2	4	1	4	3	2	5	3	1	3	3	2	5	2	5	2	3	5	3	2	5	3	5	2
61	3	5	1	1	5	3	4	2	4	2	2	3	2	5	2	5	2	2	2	3	2	2	2	2
62	5	5	4	2	4	2	3	5	3	5	5	5	5	2	3	2	5	3	5	5	3	5	3	2
63	4	5	5	5	3	5	2	2	2	2	2	5	2	3	5	5	2	5	2	4	5	2	5	3
64	5	2	5	2	2	2	5	3	5	4	1	2	3	5	4	2	5	4	3	5	5	3	5	3
65	4	2	4	3	5	3	2	5	2	3	3	3	5	5	3	3	2	2	5	3	2	5	2	3
66	3	1	5	5	2	5	3	4	3	2	2	5	5	2	2	5	3	5	2	5	3	5	3	3
67	2	1	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	2	3	5	5	5	2	3	5	5	2	5	2
68	5	4	5	2	5	2	4	4	4	2	2	3	3	5	2	2	4	3	5	2	4	3	4	2
69	2	5	2	3	5	3	5	3	5	3	3	2	5	4	5	3	5	5	4	3	3	5	3	2
70	3	5	2	5	2	5	4	5	4	5	5	5	4	3	2	5	4	4	3	5	2	4	2	2
71	5	4	1	4	3	4	3	4	3	4	4	2	3	2	3	4	3	5	2	4	5	3	5	2
72	4	5	1	3	5	3	5	3	5	5	5	3	2	5	5	3	5	4	4	3	2	2	2	2

ENC.	VAR001	VAR002	VAR003	VAR004	VAR005	VAR006	VAR007	VAR008	VAR009	VAR010	VAR011	VAR012	VAR013	VAR014	VAR015	VAR016	VAR017	VAR018	VAR019	VAR020	VAR021	VAR022	VAR023	VAR024
73	5	5	4	2	4	2	4	2	4	2	2	5	5	2	5	2	4	3	3	2	3	5	3	2
74	4	5	5	5	3	5	3	5	3	3	3	5	2	5	2	5	3	5	2	3	5	2	5	3
75	3	2	5	2	2	2	2	2	2	5	5	2	5	2	3	2	2	4	5	5	3	5	3	
76	2	2	4	3	5	3	5	3	5	4	4	3	2	3	5	5	5	3	2	5	2	5	2	1
77	5	2	5	5	2	5	2	5	2	3	3	5	3	5	4	2	2	2	3	2	3	5	3	3
78	2	1	5	5	3	5	3	4	3	2	2	4	5	5	3	3	3	5	5	3	5	2	5	2
79	3	1	5	2	5	2	5	5	5	4	4	3	5	2	2	5	5	2	4	5	4	3	4	2
80	5	4	2	3	5	3	4	4	4	3	3	2	2	3	5	5	4	3	5	4	3	5	3	2
81	4	5	2	5	2	5	5	3	5	2	2	5	3	5	2	2	2	2	5	3	2	4	2	2
82	5	5	1	4	3	4	4	5	4	5	5	2	5	4	5	3	3	3	4	2	2	2	2	2
83	4	4	1	3	5	3	3	4	3	2	2	3	4	3	2	5	5	5	3	3	2	2	2	4
84	3	1	4	2	4	2	5	3	5	3	3	5	3	2	3	4	4	4	2	2	3	5	2	2
85	2	5	5	5	3	5	4	2	4	5	5	5	1	5	5	1	3	3	5	5	5	2	5	3
86	1	5	5	2	2	2	3	5	3	4	4	2	5	2	5	2	2	2	2	2	5	3	2	1
87	2	5	4	3	5	3	2	2	2	5	5	3	2	5	2	5	5	5	1	3	2	5	3	3
88	3	2	5	5	2	5	5	3	5	2	2	5	5	2	3	2	2	2	5	5	3	5	5	2
89	5	3	5	5	3	1	2	5	2	3	3	4	2	3	5	5	3	3	5	5	2	5	2	2
90	4	5	5	2	1	2	3	4	3	5	5	3	3	5	4	2	5	5	1	2	4	3	2	2
91	5	4	2	3	5	3	5	1	5	4	4	2	5	5	3	3	5	2	2	2	3	5	3	2
92	4	5	2	1	2	5	4	4	4	3	3	5	5	2	2	5	2	3	3	3	2	4	5	2
93	3	4	2	4	3	4	5	3	5	2	2	2	2	3	5	4	3	5	5	5	5	3	4	2
94	2	3	1	3	5	3	4	5	4	4	4	3	3	5	2	5	5	4	4	4	2	2	3	2
95	5	2	1	2	1	2	3	1	3	3	3	5	5	4	5	4	4	3	3	3	3	3	5	3
96	2	1	4	5	3	5	5	3	5	2	2	5	4	1	2	3	5	2	2	2	5	5	5	1
97	3	2	1	2	2	2	4	2	4	1	5	2	3	2	3	5	4	4	5	5	5	5	2	3
98	5	3	5	3	5	3	3	5	3	2	2	3	2	5	5	4	3	1	2	2	2	2	3	2
99	4	5	4	5	2	5	2	2	2	3	3	5	5	2	5	3	5	2	3	1	3	3	5	2
100	5	4	5	5	3	5	5	3	5	5	5	4	4	4	2	2	4	5	5	5	5	5	4	2
101	4	5	5	2	5	2	1	5	2	1	4	3	3	3	3	5	3	2	2	2	4	4	3	2
102	3	4	5	3	1	3	3	4	3	5	5	2	2	2	5	2	2	3	3	3	3	3	2	2
103	2	3	5	5	1	5	5	5	5	2	2	5	4	4	4	3	5	5	5	2	2	3	2	2
104	5	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	5	2	4	4	4	3	3	5	3
105	2	1	3	3	5	3	5	3	5	5	5	3	2	2	2	1	3	5	3	3	5	5	5	3
106	3	2	5	2	5	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	1	5	2	2	5	5	2	3
107	5	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	5	2	2	2	3	5	5	5	5	2	2	3	2
108	4	4	2	2	5	2	4	4	4	2	2	5	3	3	5	5	2	4	2	2	3	3	5	3

## ANEXO N° 11

### TABULACIÓN DE ENCUESTA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO

ENC.	VAR001	VAR002	VAR003	VAR004	VAR005	VAR006	VAR007	VAR008	VAR009	VAR010	VAR011	VAR012	VAR013	VAR014	VAR015	VAR016	VAR017	VAR018	VAR019	VAR020	VAR021	VAR022	VAR023	VAR024
1	4	3	5	3	4	3	2	5	4	3	5	4	3	2	4	3	2	4	3	2	5	5	4	3
2	4	4	2	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4
3	4	5	3	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	2	4	5	5	4	5	2	3	3	4	5
4	2	5	5	2	2	5	3	2	2	5	2	2	5	3	2	5	5	2	5	3	2	2	2	5
5	5	5	4	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5
6	2	5	5	5	2	5	2	2	2	5	2	2	5	5	2	5	3	2	5	5	2	2	2	5
7	3	4	4	4	3	4	5	5	3	4	3	3	4	2	3	4	5	3	4	2	3	3	3	4
8	5	3	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	3	5	3	4	5	3	3	5	5	5	3
9	5	2	5	4	5	2	3	3	5	2	4	5	2	5	5	2	3	5	2	5	4	4	5	2
10	2	5	4	3	2	5	2	1	2	5	5	2	5	4	2	5	2	2	5	4	5	5	2	5
11	3	2	3	5	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	3	2	2	3	2	3	4	4	3	2
12	5	3	2	4	5	3	5	5	5	3	3	5	3	2	5	3	3	5	3	2	3	3	5	3
13	4	5	5	3	4	5	5	5	4	5	2	4	5	5	4	5	5	4	5	5	2	2	4	5
14	3	4	2	2	3	4	5	5	3	4	3	3	4	2	3	4	5	3	4	2	3	3	3	4
15	2	2	3	5	2	2	5	5	2	2	5	2	2	3	2	2	2	2	2	3	5	5	2	2
16	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5
17	2	2	4	3	2	2	5	5	2	2	2	2	2	5	2	2	5	2	2	5	2	2	2	2
18	3	3	5	2	3	3	3	2	3	3	5	3	3	2	3	3	4	3	3	2	5	5	3	3
19	5	5	2	3	5	5	3	3	5	5	2	5	5	3	5	5	3	5	5	3	2	2	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5	3	3	5	5
21	2	2	2	5	2	2	5	5	2	2	5	2	2	4	2	2	5	2	2	4	5	5	2	2
22	3	3	3	2	3	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	5	3	3
23	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	2	5	5	2	5	5	2	2	2	5	5
24	4	4	5	5	4	4	2	2	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4
25	3	3	2	4	3	3	2	2	3	3	5	3	3	2	3	3	5	3	3	2	5	5	3	3
26	2	2	3	3	2	2	5	5	2	2	4	2	2	3	2	2	4	2	2	3	4	4	2	2
27	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	5	5
28	2	2	4	5	2	2	3	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2
29	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	5	3	3	2	3	3	5	3	3	2	5	5	3	3
30	5	5	2	3	5	5	2	1	5	5	2	5	5	3	5	5	2	5	5	3	2	2	5	5
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5
32	2	2	2	5	2	2	5	5	2	2	5	2	2	4	2	2	5	2	2	4	5	5	2	2
33	3	3	3	2	3	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	5	3	3
34	5	5	5	3	5	5	2	2	5	5	2	5	5	2	5	5	2	5	5	2	2	2	5	5
35	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4
36	3	3	2	4	3	3	5	5	3	3	5	3	3	2	3	3	5	3	3	2	5	5	3	3

ENC.	VAR001	VAR002	VAR003	VAR004	VAR005	VAR006	VAR007	VAR008	VAR009	VAR010	VAR011	VAR012	VAR013	VAR014	VAR015	VAR016	VAR017	VAR018	VAR019	VAR020	VAR021	VAR022	VAR023	VAR024
37	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	3	2	2	4	2	2	3	4	4	2	2
38	5	5	5	2	5	5	5	2	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5
39	2	2	4	5	2	2	2	3	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2
40	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	5	3	3	2	3	3	5	3	3	2	5	5	3	3
41	5	5	2	3	5	5	5	2	5	5	2	5	5	3	5	5	2	5	5	3	2	2	5	5
42	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5
43	2	2	2	5	2	2	2	3	2	2	5	2	2	4	2	2	5	2	2	4	5	5	2	2
44	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	5	3	3
45	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	2	5	5	2	5	5	2	5	5	2	2	2	5	5
46	4	4	5	5	4	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4
47	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	5	3	3	2	3	3	5	3	3	2	5	5	3	3
48	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	5	2	2	4	2	2	5	4	4	2	2
49	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	3	5	5	2	5	5	3	5	5	4	3	3	5	5
50	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
51	5	3	2	3	5	3	3	2	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	2	5	5	5	3
52	5	5	3	5	5	5	5	2	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	2	2	5	5
53	2	5	5	4	2	5	5	3	2	5	3	2	5	2	2	5	3	2	5	2	3	3	2	5
54	3	2	4	3	3	2	2	1	3	2	5	3	2	3	3	2	5	3	2	3	5	5	3	2
55	5	3	5	2	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	3
56	4	5	4	4	4	5	5	2	4	5	2	4	5	4	4	5	2	4	5	4	2	2	4	5
57	3	4	3	3	3	4	4	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	1	3	3	3	4
58	2	3	5	2	2	3	3	2	2	3	5	2	3	2	2	3	5	2	3	4	5	5	2	3
59	5	2	4	5	5	2	2	2	5	2	4	5	2	5	5	2	4	5	2	3	4	4	5	2
60	2	5	3	2	2	5	5	2	2	5	3	2	5	2	2	5	3	2	5	1	3	3	2	5
61	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	5	3	2	2	3	2	4	2	2	3	2
62	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
63	5	2	2	4	5	2	5	3	5	2	2	5	2	3	5	2	2	5	2	2	2	2	5	2
64	2	3	3	5	2	3	5	3	2	3	1	2	3	5	2	3	5	2	3	5	4	1	2	3
65	3	5	5	3	3	5	2	3	3	5	3	3	5	5	3	5	2	3	5	2	3	3	3	5
66	5	5	2	5	5	5	3	3	5	5	2	5	5	2	5	5	3	5	5	3	2	2	5	5
67	4	2	3	5	4	2	5	2	4	2	5	4	2	3	4	2	5	4	2	5	5	5	4	2
68	3	3	5	2	3	3	4	2	3	3	2	3	3	5	3	3	4	3	3	4	2	2	3	3
69	2	5	4	3	2	5	3	2	2	5	3	2	5	4	2	5	5	2	5	5	3	3	2	5
70	5	4	3	5	5	4	2	2	5	4	5	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4
71	2	3	2	4	2	3	5	2	2	3	4	2	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	2	3
72	3	2	4	3	3	2	2	2	3	2	5	3	2	5	3	2	5	3	2	5	5	5	3	2



ENC.	VAR001	VAR002	VAR003	VAR004	VAR005	VAR006	VAR007	VAR008	VAR009	VAR010	VAR011	VAR012	VAR013	VAR014	VAR015	VAR016	VAR017	VAR018	VAR019	VAR020	VAR021	VAR022	VAR023	VAR024
73	5	5	3	2	5	5	3	2	5	5	2	5	5	2	5	5	4	5	5	4	2	2	5	5
74	5	2	2	3	5	2	5	3	5	2	3	5	2	5	5	2	3	5	2	3	3	3	5	2
75	2	5	5	5	2	5	5	3	2	5	5	2	5	2	2	5	2	2	5	2	5	5	2	5
76	3	2	2	5	3	2	2	1	3	2	4	3	2	3	3	2	5	3	2	5	4	4	3	2
77	5	3	3	2	5	3	3	3	5	3	3	5	3	5	5	3	2	5	3	2	3	3	5	3
78	4	5	5	3	4	5	5	2	4	5	2	4	5	5	4	5	3	4	5	3	2	2	4	5
79	3	5	4	5	3	5	4	2	3	5	4	3	5	2	3	5	5	3	5	5	4	4	3	5
80	2	2	5	4	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	4	2	2	4	3	3	2	2
81	5	3	5	3	5	3	2	2	5	3	2	5	3	5	5	3	2	5	3	5	2	2	5	3
82	2	5	4	2	2	5	2	2	2	5	5	2	5	4	2	5	3	2	5	4	5	5	2	5
83	3	4	3	3	3	4	2	4	3	4	2	3	4	3	3	4	5	3	4	3	2	2	3	4
84	5	3	2	2	5	3	2	2	5	3	3	5	3	2	5	3	4	5	3	5	3	3	5	3
85	5	1	5	5	5	1	5	3	5	1	5	5	1	5	5	1	3	5	1	4	5	5	5	1
86	2	5	2	2	2	5	2	1	2	5	4	2	5	2	2	5	2	2	5	3	4	4	2	5
87	3	2	1	3	3	2	3	3	3	2	5	3	2	5	3	2	5	3	2	2	5	5	3	2
88	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	2	5	5	2	5	5	2	5	5	5	2	2	5	5
89	4	2	5	5	4	2	5	2	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	2	3	3	4	2
90	3	3	1	2	3	3	2	2	3	3	5	3	3	5	3	3	5	3	3	3	5	5	3	3
91	2	5	2	2	2	5	3	2	2	5	4	2	5	5	2	5	5	2	5	5	4	4	2	5
92	5	5	3	3	5	5	5	2	5	5	3	5	5	2	5	5	2	5	5	4	3	3	5	5
93	2	2	5	5	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	5	2	2	2	2
94	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	5	3	3	5	3	3	4	4	4	3	3
95	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	3	3	3	5	5
96	5	4	2	2	5	4	5	1	5	4	2	5	4	1	5	4	5	5	4	5	2	2	5	4
97	2	3	5	5	2	3	2	3	2	3	5	2	3	2	2	3	4	2	3	4	1	5	2	3
98	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	5	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2
99	5	5	3	1	5	5	5	2	5	5	3	5	5	2	5	5	5	5	5	2	3	3	5	5
100	4	4	5	5	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
101	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	4	3	3
102	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	5	2	2
103	5	4	5	5	5	4	3	2	5	4	2	5	4	4	5	4	5	5	4	5	2	2	5	4
104	2	3	4	4	2	3	5	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3	2	3
105	3	2	3	3	3	2	5	3	3	2	5	3	2	2	3	2	3	3	2	5	5	5	3	2
106	5	5	2	2	5	5	2	3	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5	5	4	4	4	5	5
107	5	2	5	5	5	2	3	2	5	2	3	5	2	2	5	2	5	5	2	3	3	3	5	2
108	5	3	2	2	5	3	5	3	5	3	2	5	3	3	5	3	2	5	3	4	2	2	5	3



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CASTRO CASTRO MIGUEL ANGEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión logística y su influencia en la satisfacción del usuario interno de una entidad pública de Salud, Lima 2022", cuyo autor es LLAMOSAS LUQUE OSCAR ALBERTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 28.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 08 de Mayo del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CASTRO CASTRO MIGUEL ANGEL <b>DNI:</b> 16423080 <b>ORCID:</b> 0000-0003-3409-7990	Firmado electrónicamente por: CCASTROMA el 08- 05-2023 15:14:42

Código documento Trilce: TRI - 0542312