



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La gestión de inventarios y el nivel de satisfacción de las áreas usuarias en la
Gerencia Regional de Salud de Lambayeque, 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR:

Br. Jorge Antonio Monteza Verástegui (Código ORCID: 0000-0003-4526-0116)

ASESOR:

Mgtr. Carlos Antonio Angulo Corcuera (Código ORCID: 0000-0001-7920-4628)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Planificación

CHICLAYO – PERÚ

2019

Acta de sustentación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ACTA DE SUSTENTACIÓN



En la ciudad de Chiclayo, siendo las 9:50AM horas del día 22 de enero del 2019, de acuerdo a los dispuesto por la Resolución de Dirección Académica N° 0182, de fecha 21 de enero del 2019, se procedió a dar inicio al acta protocolar de sustentación de la tesis titulada: La Gestión de Inventarios y el Nivel de Satisfacción de las áreas
Operarias en la gerencia regional de Salud de Lambayeque 2017

presentado por el (la) Bachiller: Jorge Antonio Montoya Verañez, con la finalidad de obtener el Título de Licenciado en Administración, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

PRESIDENTE : MBA. Manuel Lorenzo Germán Cáceres
SECRETARIO (A) : Mgtr. Fernando Antonio Arriola Jiménez
VOCAL : MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:

Aprobado por Unanimidad

Siendo las 10:30AM del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación; procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Chiclayo, 22 de enero del 2019

MBA. Manuel Lorenzo Germán Cáceres
Presidente

Mgtr. Fernando Antonio Arriola Jiménez
Secretario (a)

MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera
Vocal

CAMPUS CHICLAYO
Carretera Chiclayo Pimentel Km. 3.5
Telf.: (074) 481616 / Anexo: 6514

fb/ucv.peru
@ucv_peru
#saliradelante
ucv.edu.pe

Dedicatoria.

Dedico este trabajo de investigación, en primer lugar, a Dios por haberme permitido llegar hasta este punto brindándome salud para lograr siempre mis objetivos propuestos. En segundo lugar, a mi esposa y a mi hijita por apoyarme siempre para seguir adelante, a mis padres por haberme apoyado en todo momento y por los valores que siempre me inculcaron y a todos aquellos que participaron directa o indirectamente en la realización de mi trabajo de investigación.

Agradecimiento

AL CREADOR, Por darme sabiduría para descubrir siempre lo correcto, la voluntad para elegirlo y la fuerza para hacer que perdure. A ti Dios por tu bendición para lograr esta meta en mi vida.

A MIS QUERIDOS PADRES **LUIS Y SILVIA**, a mis tíos **SAÚL Y ÁNGELA** por brindarme su apoyo en todo momento, por los ejemplos de perseverancia y constancia que los caracterizan y que me han inculcado siempre, por los valores mostrados para salir adelante.

A MIS AMIGOS de la Universidad (**Rosita, Marcos y Édison**), con quienes compartí muchos momentos buenos durante la carrera universitaria y que fueron de mucha ayuda para seguir adelante.

A MI ESPOSA **ROSSMERY** Y MI HIJITA **CAMILA**, por entenderme y apoyarme siempre para salir adelante y por comprender que el tiempo que no estoy con ellas saben que lo dedico a mis estudios.

A MIS DOCENTES Y ASESORES, Mi más sincero agradecimiento, en especial al profesor **Fernando Arriola Jiménez**, que fueron nuestro guía y que tuvieron la paciencia para poder realizar un buen trabajo. A todos ellos se les agradece infinitamente.

¡Gracias a ustedes!

Declaratoria de autenticidad

Yo, Jorge Antonio Monteza Verástegui identificado con DNI N° 45035054, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica .

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se realiza en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

Pimentel, julio de 2018



.....
Jorge Antonio Monteza Verástegui
DNI. 45035054

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “LA GESTIÓN DE INVENTARIOS Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS ÁREAS USUARIAS EN LA GERENCIA REGIONAL DE SALUD DE LAMBAYEQUE, 2017”.

La misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Jorge Antonio Monteza Verástegui

Índice

Página del Jurado.	ii
Dedicatoria.	iii
Agradecimiento.	iv
Declaratoria de autenticidad.	v
Presentación.	vi
Índice.	vii
RESUMEN.	xi
ABSTRACT.	xii
I. INTRODUCCIÓN.	01
1.1. Realidad Problemática.	01
1.2. Trabajos Previos.	06
1.3. Teorías Relacionadas al tema.	14
1.4. Formulación al Problema.	16
1.5. Justificación del estudio.	16
1.6. Hipótesis.	17
1.7. Objetivo.	17
II. MÉTODO.	17
2.1. Tipo y diseño de investigación.	17
2.2. Variables, Operacionalización.	19
2.3. Población y muestra.	22
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	23
2.5. Métodos y procedimientos.	24
2.6. Aspectos éticos.	25
III. RESULTADOS.	26
IV. DISCUSIÓN.	48
V. CONCLUSIONES.	50
VI. RECOMENDACIONES.	52
VII. REFERENCIAS.	54
Anexos ...	57
Fotos.	73
Autorización de publicación de tesis.	74
Acta de originalidad de tesis ...	75
Autorización de la versión final del trabajo de investigación ...	76

Índice de tablas.

Tabla 01 Operacionalización de variable.	19
Tabla 02 Variable Independiente.	20
Tabla 03 Variable Dependiente.	21
Tabla 04 Población a encuestar.	22
Tabla 05 Coeficiente de alfa de Cron Bach.	26
Tabla 06 Estadística de fiabilidad.	26
Tabla 07 Correlación entre Gestión de inventarios y satisfacción del área usuaria. ...	27
Tabla 08 Tiempo de espera para obtener los materiales.	28
Tabla 09 Emisión y entrega de formato PECOSA.	29
Tabla 10 Conformidad de los productos.	30
Tabla 11 Cumplimiento con sus obligaciones establecidas en la atención.	31
Tabla 12 Empaquetado de la mercadería.	32
Tabla 13 Congruencia en la información.	33
Tabla 14 Tiempo de espera para la firma de PECOSA.	34
Tabla 15 Almacenamiento de los productos.	35
Tabla 16 Almacenamiento para los productos.	36
Tabla 17 Trato por parte del personal de almacén.	37
Tabla 18 Respeto del turno de llegada para ser atendido.	38
Tabla 19 Horario de atención.	39
Tabla 20 Ordenamiento del área de almacén para la atención.	40
Tabla 21 Políticas que guíen las actividades.	41
Tabla 22 Satisfacción en la entrega de productos.	42
Tabla 23 Solución a las inquietudes.	43
Tabla 24 Atención a los reclamos.	44
Tabla 25 Capacitación de personal.	45
Tabla 26 Seriedad y seguridad en la atención.	46
Tabla 27 Confianza en la atención.	47

Índice de Figuras

Figura 01 Tiempo de espera para obtener los materiales.	28
Figura 02 Emisión y entrega de formato PECOSA.	29
Figura 03 Conformidad de los productos.	30
Figura 04 Cumplimiento con sus obligaciones establecidas en la atención.	31
Figura 05 Empaquetado de la mercadería.	32
Figura 06 Congruencia en la información.	33
Figura 07 Tiempo de espera para la firma de PECOSA.	34
Figura 08 Almacenamiento de los productos.	35
Figura 09 Almacenamiento para los productos.	36
Figura 10 Trato por parte del personal de almacenadas.	37
Figura 11 Respeto del turno de llegada para ser atendido.	38
Figura 12 Horario de atención.	39
Figura 13 Ordenamiento del área de almacén para la atención.	40
Figura 14 Políticas que guíen las actividades.	41
Figura 15 Satisfacción en la entrega de productos.	42
Figura 16 Solución a las inquietudes.	43
Figura 17 Atención a los reclamos.	44
Figura 18 Capacitación de personal.	45
Figura 19 Seriedad y seguridad en la atención.	46
Figura 20 Confianza en la atención.	47
Figura 21 Foto realizando la encuesta.	73
Figura 22 Almacén especializado de Medicamentos.	73

RESUMEN

El objetivo principal de este trabajo de investigación fue determinar la Gestión de inventarios y su relación con el nivel de Satisfacción de las áreas usuarias en la Gerencia Regional de Salud de Lambayeque.

Este trabajo de investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño transversal y correlacional. El instrumento utilizado en el presente trabajo fue la encuesta con una cierta cantidad de preguntas formuladas adecuadamente y aplicadas a los usuarios materia de investigación que asisten a la Gerencia Regional de Salud Lambayeque, así mismo se tomó como herramienta la escala de tipo Likert con cinco opciones a escoger.

Para aplicar esta encuesta se tomó una muestra representativa de 63 usuarios de una población total de 182 usuarios; posteriormente los datos recolectados fueron analizados empleando el software SPSS.22. Después del trabajo de investigación realizado se pudo definir que la gestión de inventarios si se relaciona con la satisfacción del área usuaria.

Palabras Claves:

Gestión de Inventario, Satisfacción.

ABSTRACT

The main objective of this research work was to determine the Inventory Management and its relationship with the level of satisfaction of the user areas in the Regional Health Management of Lambayeque.

This research work was a quantitative approach, cross-sectional and correlational design. The instrument used in the present work was the survey with a certain number of questions adequately formulated and applied to the subjects of research that attend the Regional Health Management Lambayeque, likewise took as a tool the Likert scale with five options to choose.

To apply this survey, a representative sample of 63 users was taken from a total population of 182 users; Subsequently, the data collected was analyzed using the SPSS software.²². After the research work carried out, it was possible to define that the inventory management is related to the satisfaction of the user area.

Keywords:

Inventory Management, Satisfaction.

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En el contexto Internacional

La Organización Mundial de la Salud (2017) relata que por el deterioro de eficiencia y equidad de los regímenes en el sector salud ha sido responsable en gran medida del lento progreso de diversas naciones en el beneficio de las metas planteadas por el Desarrollo del Milenio (ODM). Hoy siguen siendo difíciles barreras para alcanzar las metas asociadas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Algunos sistemas de salud han sido incapaces de afrontar varios desafíos de la salud contemporánea y sus determinantes en la Región, en particular derivados de la transición demográfica y epidemiológica a lo largo de décadas, y los que se desencadenan como consecuencia de desastres, epidemias, conflictos internos, cambio climático, corrupción, escasas fuentes de financiamiento, su propia segmentación y fragmentación, y una vasta pluralidad de otros factores asociados al contexto físico y social. La estrategia para el acceso a la salud universal subraya la necesidad que existe de transformar el sistema de salud en base a los valores del derecho a la salud, la solidaridad y la equidad. Desde esta perspectiva, los regímenes del sector de salud constituyen un componente clave de los sistemas de protección social. La salud no puede concebirse sin tener en cuenta sus determinantes sociales, las necesidades especiales de las poblaciones vulnerables, y una perspectiva a largo plazo durante todo el curso de la vida. Una mirada más abarcadora de la salud universal implica trascender a la simple cobertura del financiamiento y lograr una transformación integral de los arreglos institucionales que regulan los recursos críticos del sistema de salud, con influencia sobre el estándar de aplicación. En este marco, la equidad en el paso a un estándar de aplicación centrado en las personas y las comunidades representa una dimensión central en la formulación de políticas de salud y marca el camino que permite avanzar hacia la salud universal. Es imprescindible forjar consensos acerca del significado del acceso universal y la cobertura universal de salud con la aportación de la colectividad civil, en alianza con todos los Gobiernos y comprometiendo a todos los sectores. La necesidad de integrar una acción colectiva conducida por las autoridades de salud revela que los procesos de transformación tienen carácter eminentemente político.

Hoy en día la entidad de salud es uno de los sectores más notables, de mayor costo y de

valoración por la ciudadanía. Cuando un individuo es atendido en un hospital o establecimiento de salud ya sea público o estatal, este mismo pasa por diferentes etapas; desde la atención que se le brinda hasta en el momento que es dado de alta; es por eso que el profesional asistencial que brinda el tratamiento debe estar pendiente del abastecimiento de medicamentos o insumos con el que cuenta el establecimiento.

En el contexto Nacional

El Ministerio de Salud (2012). Señala que existen grandes problemas de estructura en el Perú por lo que esto constituye un gran desafío para el sector salud. Hoy en día hay los establecimientos de salud están instalados en el ámbito de bajos recursos donde no llega ayuda y que son abandonados hablemos en los caseríos o centros poblados. Por otro lado, otros sectores se encuentran situados al extremo de la ciudad y por consiguiente tampoco cuentan y mucho menos tienen acceso a los recursos necesarios para brindar una atención correcta al sector de bajos recursos que son los que están más propensos a las enfermedades o la muerte motivo por el cual no llegan a obtener la facilidad en dichos servicios de salud. Por esta razón, es importante el proceso de priorización con un adecuado racionamiento a fin de dar solución a los problemas que originan un mayor costo a la sociedad. Esto se sustenta dado que la población más vulnerable no posee muchas posibilidades para tener acceso a los distintos establecimientos, puestos, centros o programas de salud brindados por el Ministerio de la Salud, en este caso el MINSA.

Frente esta problemática en el sector de salud, el análisis presentado una herramienta esencial para poder realizar una excelente programación y a la vez gestionar en las tareas que ofrece el sector salud a fin de priorizar las dificultades de mayor envergadura, y definir estrategias interinstitucionales que vulneren los daños priorizados. El MINSA, por medio del Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud conocido como CENARES, gestiona la dotación de medicamentos para la atención de pacientes o usuarios y así poder cubrir con la demanda que se ha priorizado, con el correcto balance de la oferta, para disminuir las brechas que existen, que lleven una mejor gestión por la toma de decisiones correctas. Este punto es importante dado que una correcta administración contiene la elaboración de planes de dispensación de medicamentos y control del stock.

El suministro de medicamentos debe ser de forma eficaz, eficiente y confiable. Al respecto existen algunas carencias en el sector salud, primero, la administración inadecuada del área

del almacén, el cual al perdurar o mantener demasiado tiempo en stock los insumos y medicamentos u otros dispositivos médicos pueden ocasionar que se deterioren en un plazo muy corto o llegar a expirar por la mala distribución a tiempo, lo que genera un desequilibrio y por consiguiente un desmejoramiento económico. Otra característica que presentan los establecimientos o centros de Salud es la incorrecta codificación del registro de ingreso y salida de los medicamentos e insumos al área de almacén, que produce una confusión en la entrega y deficiente administración de medicamentos al tratamiento del paciente u hospitalizado (medicamentos próximos a vencer, expiradas, etc.). Otro problema es la carencia física de medicamentos, esto se genera debido a que no cuentan con una planificación de ingreso de medicamentos por parte del proveedor.

Respecto a los beneficiarios de fuera, las normas nacionales estipulan como política, una adecuada atención de la población frágil ya sea de buena calidad orientados en una dirección de respeto de derechos; equidad de especies humanas y actitudes idóneas, a fin de que accedan a lo mismo que toda la sociedad y no se les discrimine, excluya o prive de sus derechos; sin embargo, muchas veces se da eso y se guardan su enfermedad y no reciben un adecuado tratamiento. Además, en cumplimiento de los principios de calidad que se establecen para prestar los servicios de salud, se debe dar una atención integral a la población vulnerable por parte de un equipo multidisciplinario de salud (Ministerio de Salud, 2012).

Según lo indicado en la Ley N.º 26842 – LEY GENERAL DE SALUD en su Artículo N.º02 indica que todo individuo tiene el fin de exigir y recibir una buena atención de salud según lo que requiera y en cumplimiento de estándares de calidad.

Un punto de importancia progresiva en el recuadro de la salud estatal y de las tareas que brinda el sector salud, es la satisfacción del paciente que se toma como un eje angular de la valoración de servicios de salud y un producto de buen atributo.

La complacencia del paciente o beneficiario no solo se muestra en la aptitud de los servicios, sino además de sus atenciones. El paciente se siente a gusto con los servicios cuantos estos cubren sus necesidades y además de ellos o exceden sus perspectivas por un valor agregado. Si las perspectivas del beneficiario son descendientes o no tiene asertividad a los servicios, es más probable que debido a sus bajas perspectivas; se sienta a gusto con recibir servicios relativamente deficientes e inadecuados y de alguna manera también impactaría en su salud.

La particularidad del préstamo de los servicios de salud es un interés transversal para la adecuada gestión en el sector salud, no sólo dar una mejora en los aportes de la institución de las asociaciones o dependencias de sectores, así también es necesario que en el centro de todos los procedimientos se encuentra fundamentalmente la vida de los individuos, siendo su salud una obligación ineludible del Estado. A partir de junio del año 2001, la Dirección General de las Personas del Ministerio de Salud en su procedimiento de modificar, ha considerado necesario instaurar una dirección de la garantía de la calidad y acreditación, cuya función primordial es la de conducir el desarrollo del sistema de gestión de la calidad en salud en todo el país.

A pesar de ello a la fecha en los establecimientos del MINSA; no se ha instaurado este sistema y dirección orientada a encontrar respuestas para el ascenso en la eficacia del trato en sus servicios de salud.

El sistema nacional de abastecimiento se crea mediante el Decreto Ley N.º22056, de fecha 30 de diciembre del año 1977, que señala como punto primordial la seguridad de calidad y cantidad en el procedimiento de abastecer , los servicios y bienes “asegurar la unidad, racionalidad, eficiencia y eficacia de los procesos de abastecimiento de bienes y servicios no propicios en la gestión estatal , mediante el circuito técnicos de clasificación en, seguridad, registro de proveedores, distribución, programación, adquisiciones, almacenamiento y seguridad, , registro y control, mantenimiento, así también la obtención y disposición con finalidad recuperación de los bienes finalizadores Siendo así que por medio de la Resolución Jefatural. N.º118-80/INAP-DNA de la Dirección Normativa de Abastecimiento es que se aprueba la Normativa General del Sistema de Abastecimiento, que se rigen los procedimientos a seguir en la gestión pública en relación al abastecimiento”.

La administración de almacenes o inventarios de materiales, equipos y herramientas son en la institución uno de los rubros más importantes en la constitución de su activo y de los más sensibles a manipulaciones, pudiendo generar como resultado: desvalorizaciones injustificadas en los mismos o retraso en la operatividad adecuada de la institución , por este motivo se requiere poner énfasis en la adecuada administración de inventarios y además se requiere una especial atención, pues con una adecuada y oportuna administración depende en mayor proporción el éxito en la institución, si bien cierto en el área de almacén general y el almacén de medicamentos e insumos que requieren cadena de frío no se ha estandarizado

la cadena de suministro ocasionando un inventario con saldos negativos y stock de algunos productos que en el sistema figuran pero que en físico ya no existen, esto es ocasionado por que no se sigue la unidad de medida con el que se adquieren y que posteriormente se deberían descargar en el sistema, por lo que en valores monetarios se estaría hablando de fuertes cantidades de dinero.

En el Sector estatal, la gestión de inventario es uno de los elementos primordiales donde se debería de prestar la mayor atención ya que todos los bienes que se compran o adquieren generalmente son usados y consumidos durante cada ejercicio económico, y parte del proceso es que tienen que pasar y ser custodiados la mayor parte de ellos necesariamente por el área de almacén de cada institución. Conforme a la Resolución Jefatural N.º 335-90/INAP-DNA publicada el 09 de setiembre del año 1990, en la cual se establecen las normas de administración de almacenes para el sector público, además con el Decreto de Ley N.º 22056 que constituye al régimen de abastecimiento concede a la Dirección Nacional de Abastecimiento atribución para la remisión de normas referentes al adquirir de manera nacional bienes y servicios no personales.

En el contexto Local

La Gerencia Regional de Salud Lambayeque – GERESAL, cuenta el almacén de medicamentos e insumos tanto productos que requieren cadena de frío y los que no requieren cadena de frío y otros dispositivos médicos, así mismo brindan atención a los usuarios y/o personal administrativo o asistencial de los diferentes centros, puestos o establecimientos de salud de la región Lambayeque; son aproximadamente un total de 183 establecimientos de salud entre hospitales y centros de salud (ver anexo) con los que cuenta la GERESAL, en esta institución se observa la problemática frente a la insatisfacción y malestar que sienten los usuarios de los diferentes establecimientos al ser atendidos por diferentes factores como son la demora en la atención, mal embalaje de los productos, demora en los llenados de los documentos (PECOSAS), entre otros, así mismo se comprobó que existe un mal y no adecuado almacenamiento de los medicamentos e insumos que en mucho de los casos la mercadería o productos no se encuentran ubicados dentro del área que corresponde y son puestos a la intemperie, ocasionando un deterioro en el embalaje por las condiciones climáticas.

Por lo general estos problemas de inventarios en la Gerencia Regional de Salud Lambayeque

- GERESAL generan una mala atención en las áreas usuarias ya que al no llevarse una buena Gestión de inventarios, va a originar que exista una demora en la atención, ya que se va a generar elevados stock de productos como también insuficiente stock de los mismos, incongruencia en los sistemas de la institución con lo físico, mala atención al preparar y despachar la mercadería, mal almacenamiento de los productos, insatisfacción al usuario, entre otros. Es por ello que muchas veces existe una total incomprensión de lo que es la gestión de inventarios y el gran papel que desempeñan en una organización por parte de las demás áreas, la falta de espacio debido a que los productos almacenados no son distribuidos oportunamente generando un sobre stock, permaneciendo demasiado tiempo almacenados y en alguno de los casos están próximos a su vencimiento cuando son despachados y también existe personal con mucha experiencia, pero se necesitan cursos o charlas de capacitación con el fin de complementar su conocimiento y con ello poder dar un mejor servicio o atención al usuario.

1.2. Trabajos previos

Internacionales

Muñoz y Navarrete, (2014) en este estudio sugiere “Determinar el grado de satisfacción de los usuarios presenciales en el centro de atención de Chile Atiende en la ciudad de Chillán” de la escuela de ingeniería comercial de la universidad del Bio Bio de Chile concluyo de la siguiente manera:

El estudio inicia con un marco teórico como sustento en el cual se realiza una recopilación de definiciones que se relacionan al agrado, perspectivas y apreciación del usuario de Chile Atiende, en la ciudad de Chillán, como autor citan a Philip Kotler, posterior a ello se hace la caracterización de Chile Atiende, concediendo antecedentes esenciales de la institución que pertenecen al Estado de Chile. Fue un estudio cuantitativo, en el cual se aplicó una encuesta diseñada por IPSOS a la muestra conformada por 197 individuos que van a la sucursal de Chillán de cualquier género, edad o nivel de educación. Se tuvo como resultados un porcentaje alto de usuarios de Chile Atiende estaban satisfechos con el servicio que reciben por la institución, (nota promedio 6,3). A diferencia con los resultados que se obtuvieron por el IPSOS se vio que las damas tienen la más alta proporción de uso del servicio de Chile Atiende. Además, se tuvo que según el balance los usuarios del centro de atención son más jóvenes (41 a 55 años) en comparación al promedio que se obtuvo a elevación nacional que

fue más de 55 años. Con el examen satisfactorio del resultado que se obtuvo por el IPSOS en comparación con el de este estudio se concluye que en ambos estudios existen usuarios que se les predomina la actitud con el servicio que entrega Chile Atiende, sin embargo, todavía es necesario realizar propuestas de mejora en la eficacia de servicio sobre todo en tiempo del servicio y para resolver problemas.

Barragán, (2012) en su estudio “Calidad percibida de la atención de enfermería por usuarios hospitalizados” de la universidad de Tunja- Colombia, tiene las siguientes conclusiones:

Su objetivo General del estudio realizado fue la de evaluar y analizar la calidad que perciben los beneficiarios y pacientes en los centros al ser hospitalizados, sobre el cuidado y buena atención del área de enfermería. El tipo de estudio realizado fue cuantitativo, descriptivo y de corte transversal. En este análisis realizado se tomó como muestra a 183 usuarios del Hospital de Tunja en los servicios de Medicina Interna y Quirúrgica, para este trabajo se tomó como instrumento la encuesta y se empleó el cuestionario SERVQHOS. Los resultados obtenidos en este trabajo de investigación fueron medición de la calidad objetiva, subjetiva y el grado de satisfacción de los usuarios hospitalizados de los servicios del hospital de Tunja, mostró resultados con medias de 4,08 en la dimensión amabilidad y 3,98 en capacitación de las enfermeras y un grado de satisfacción general del 92,9%, pues esto indica que si hay una satisfacción en la atención que se le da a los usuarios cuando son atendidos y cumplen con brindar una atención de calidad.

Fernández, (2012) en su tesis titulada “Aplicación del Índice Europeo de Satisfacción del cliente”. (Tesis pregrado) de la Universidad de Zaragoza, España indica lo siguiente. En el estudio, el objetivo principal fue la determinación de la satisfacción del consumidor relacionado al consumo de productos de Somontano (vino de España. Se concluyó que el modelo ECSI (Modelo Índice de satisfacción del cliente europeo) es útil pues permite la reducción de información a analizar y por consiguiente permiten la agrupación de las relaciones que hay entre un gran número de variables en unos pocos factores que ponen de relieve los puntos principales de la situación a manifestar. A través del presente estudio el autor verificó que el modelo estudiado es útil para la determinación de la satisfacción del consumidor sobre algún servicio o producto y permite que se brinde información para saber las relaciones que existen con otros factores importantes que interceden en la adquisición o consumo de un servicio o producto.

Loja (2015) en su trabajo de investigación realizado “Propuesta de un sistema de gestión de inventarios para la empresa FEMARPE CIA. LTDA” para obtener el Título profesional en Ingeniería en Contabilidad y Auditoría por parte de Universidad politécnica Salesiana – Ecuador. La investigación realizada tuvo como fin la aplicación de un sistema de gestión de inventarios para la compañía FEMARPE CIA. LTDA. Se propuso como herramienta la gestión de inventarios, la implementación de un control que permita conocer a cabalidad la rotación de los productos tanto en la entrada y salida de los insumos del almacén, esto permitió mejores tomas de decisiones en la institución, también se contó manualmente para corroborar el inventario de la empresa empleando al mismo tiempo la herramienta de gestión 5´S con el fin de conservar el orden y control de los almacenes en los productos. Se concluyó que al implementar el control de inventarios usando la herramienta 5´S se puede implantar y aplicar una mejor cultura organizacional que permite facilitar las diferentes labores que se realicen dentro del área de almacén.

Sánchez, (2012), en su estudio “Propuesta de un sistema de administración de inventarios de producto terminado y racionalización de inventarios en una empresa de consumo masivo”, de la Universidad Nacional Central de Venezuela en Caracas. Este estudio tuvo en el objetivo principal la determinación y recomendación al establecimiento la implementación de un sistema de administración de inventarios con el fin de llevar un mejor control de los productos terminados y por otro lado, se propuso como alternativa implementar un programa de racionalización de las existencias o inventarios de repuestos, materiales, insumos y suministros, para las siete fabricas industriales que se escogieron con anticipación, que pertenecen a la Unidad Estratégica de Negocios de Alimentos y es prioridad de la institución de consumo masivo bajo análisis.

Nacionales

López, (2014). En su presente trabajo de investigación titulada “Calidad del servicio y satisfacción del cliente en la Empresa López y Cía. EIRL Piura”. (Tesis pregrado) de la Universidad Nacional de Piura. En el presente estudio de investigación aplicado fue de modelo descriptivo donde se usó el Modelo SERVQUAL (calidad de servicio), donde se tomó como muestra a encuestar en este trabajo de investigación a 99 clientes que con frecuencia , donde se concluyó que en relación a la confiabilidad del servicio brindado, la rapidez en el despacho que se le brinda al cliente, el cumplimiento en la forma de atención

y la transparencia e integridad que se realiza en las gestiones son consideradas como muy buenas, de esta manera los clientes tienen confianza en el servicio brindado por la institución. Por otra parte, referente a la calidad del servicio de la Compañía López y Cía. EIRL Piura, se determina que la percepción de la calidad del servicio sea buena, ya que la despachadora desempeña una función buena que produce valor a la compañía, lo cual genera la satisfacción del cliente en todo el flujo del pedido. Así mismo se identificó una buena percepción del nivel o grado de satisfacción del cliente y relacionado a si existe correlación o no entre la calidad del servicio brindado y la satisfacción del cliente de la compañía López y Cía. E.I.R.L. Piura, se puede afirmar que, si existe correlación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, pues se obtuvo una buena relación entre las dimensiones, responsabilidad, confiabilidad, empatía, seguridad, tangibilidad y la calidad del servicio con el grado de satisfacción del cliente.

Ramírez, (2015), En su trabajo de investigación para poder determinar la “Relación que existe entre Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Hospital Hugo Pesce Pescetto de la ciudad de Andahuaylas” de la Universidad Nacional José María Arguedas. El presente estudio tuvo como objetivo principal la determinación de la relación que hay tanto entre la calidad de atención y la satisfacción de los clientes. Así mismo se pudo llegar a la conclusión que los clientes consideran una satisfacción de tipo regular en la calidad de atención de salud de la consulta externa que perciben en el hospital, en relación a los objetivos específicos que se plantearon, podemos decir que referente al primer objetivo planteado se aceptó la hipótesis nula y en los otros dos objetivos no se aceptó las hipótesis nulas al igual que el objetivo general, siendo así estos resultados se afirma con un nivel de confianza del 95% que no hay relación significativa entre la dimensiones estudiadas técnica-científica y el grado de satisfacción del usuario, pero se pudo observar que sí hay relación significativa entre la dimensión del entorno y la dimensión humana con el grado de satisfacción del usuario de la consulta externa en el Hospital Hugo Pesce Pescetto.

Sánchez, (2016), En su trabajo de estudio “Implementación de un sistema de control interno en el área de almacén para mejorar el manejo de inventarios en el Ministerio de Salud, Lima, 2016” para optar el grado de bachiller en Administración Pública de la Universidad particular Señor de Sipán. Este trabajo de investigación se justificó al implementar adecuadamente inventarios físicos y de buen servicio al entregar medicamentos, insumos y dispositivos médicos a los diferentes establecimientos de salud, seguros y demás

dependencia de Lima. El objetivo de la investigación fue la implementación de un sistema de control interno en el área de almacén, para mejorar el sistema de inventario en el MINSA, Lima.

Como conclusión se observó que falta políticas para la logística, la falta de liderazgo para conducir dicho sistema y la falta de tecnología administrativa moderna en los almacenes del Ministerio de Salud; además no se tiene la flexibilidad necesaria para usar los recursos propuestos a adquirir bienes y servicios por la rigidez al identificar la rotura de stock de medicamentos que ocasionan atrasos en la distribución de estos medicamentos y dispositivos médicos. La falta de medios y equipos para cumplir con la misión de los almacenes representó una gran preocupación. Por último, se recomendó desarrollar procedimientos definidos, simplificados y viables: Recepción, almacenaje, control de calidad, conservación, despacho y seguridad. Formulación de indicadores para consolidar el sistema, índices de rotación de existencias que no se usan, brecha estática y dinámica de stocks y rotura de stock.

Hemeryth y Sánchez, (2013) señalan en su trabajo de investigación "Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A SAC. de la ciudad de Trujillo - 2013". (Tesis Pre grado) de la Universidad particular Antenor Orrego de Trujillo. De acuerdo al análisis y diagnóstico elaborado en la compañía Constructora A&A SAC, y luego de haber implementado un sistema de control interno operativo en los almacenes, con el propósito de mejorar el sistema de gestión de inventarios, se establecieron las siguientes conclusiones: 1) Al no haber una estructura de la organización ni un MOF en la empresa, se realizó el diseño organizacional a nivel de almacenes y se estableció las funciones del personal. 2) El trabajador de almacén no cuenta con un adecuado perfil para sus actividades, por lo que se brindan capacitaciones constantes para su aprendizaje y desempeño. 3) Mediante la inversión en maquinarias y equipos se mejorará y optimizará el tiempo en los procesos que se hicieron en los almacenes; también, permitirá contar con información inmediata para tomar decisiones o medidas de prevención para la mejora en el sistema de gestión de inventarios y realizar el seguimiento a los trabajadores del área y que se comprobará con inventarios físicos mensualmente. 4) Se halló algunas deficiencias en los procedimientos dentro del área de almacén, los cuales se registraron y se planteó para un mejor control de inventario el uso de la herramienta "5S" para un mejor orden y cuidado en manipular materiales para evitar pérdidas por algún daño o deterioro.

Vásquez, (2016). En su trabajo de investigación “Análisis y propuesta del sistema de gestión de inventarios de los almacenes de repuestos y suministros de una empresa concretera, Arequipa, 2015” (Tesis Pre grado) de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa, tiene la siguiente conclusión. Con el desarrollo, análisis y propuesta de este trabajo se permitió lo siguiente: lograr un mayor control del nivel de inventarios de todos los bienes como son: repuestos, materiales y suministros a través de un perfecto control de pedidos; implementación de la nueva metodología de toma de inventarios e implementación de rotación de inventarios a los productos estáticos con más de 180 días; alineamiento y concientización del personal mediante programas o cursos de capacitación; aplicación actual de los instructivos de procedimientos, rotación de inventarios y conocimiento de nuevos métodos de control y toma de inventario ya que existen numerosas técnicas de valoración de inventarios, sin embargo las comúnmente utilizadas por las organizaciones en la actualidad (dada su utilidad) son la de método PEPS - Primeros en Entrar Primeros en Salir y UEPS - Últimos en Entrar Primeros en Salir.

Local

Paredes, (2016). en su tesis “La gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del área de nutrición del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo - Chiclayo 2015”. (Tesis pregrado). De la Universidad particular Señor de Sipán, de la provincia de Chiclayo. Perú. Concluyeron que el 77.9 % de los encuestados manifestaron no estar satisfechos con el área de nutrición y el 22.1 % manifestaron estar satisfechos con el área. Referente a las dimensiones estudiadas se pudo encontrar que tanto la planeación y el control se ubican con los porcentajes más altos, entre regular a deficiente sobre la variable gestión administrativa aplicada en el servicio que se da en el área de nutrición; pues esto significa que no existe planificación de las actividades cuando se brinda la atención a los pacientes y que los directivos o funcionarios no practican un adecuado control para realizar las actividades del servicio, lo cual es percibido por los usuarios causando malestar. Asimismo, se llegó a la conclusión que según las dimensiones: capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía los usuarios externos, en todas coincide que no se sentían a gusto y mostraron una insatisfacción con el servicio de nutrición; lo que revela que la insatisfacción de los pacientes se basa en que no tienen confianza en los servicios de nutrición y consideran que sus inquietudes no se atienden o no se les da buen trato por el personal del hospital.

Huerta, (2015). En su presente trabajo de investigación “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima” (tesis Pre grado). Nos muestra que el objetivo principal de la presente investigación fue la determinación del nivel o grado de satisfacción de los usuarios que se atienden en el área de tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza – Lima. Investigación cualitativa, descriptiva y transversal. Se usó la encuesta tipo SERVPERF (Service performance - rendimiento del servicio), lo cual permitió medir la satisfacción del usuario en relación a sus percepciones que obtuvo. El tamaño de muestra fue de un total de 77 personas en este caso a los usuarios, conforme a los resultados que se obtuvieron un 92.2 % de los usuarios encuestados mostraron estar satisfechos con la atención brindada. Las dimensiones estudiadas referente a empatía, fiabilidad, aspectos tangibles y seguridad de la encuesta SERVPERF (Service performance - rendimiento del servicio) aplicada se obtuvo como resultado más del 80% de usuarios satisfechos; pero la dimensión capacidad de respuesta tuvo una cantidad de usuarios insatisfechos, muy insatisfechos y extremadamente muy insatisfechos (23.4%). Se concluye que el nivel de satisfacción global de los usuarios que se atendieron en el Tópico de Medicina fue de 92.2%, las variables con mayor insatisfacción encontradas: atención del área de caja, admisión, laboratorio de emergencia; trato del personal de emergencia y comodidad y limpieza del servicio.

Pintado, (2013), En su estudio titulado “Influencia entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de satisfacción del cliente externo en las pollerías del distrito de la Victoria en la ciudad de Chiclayo”, de la universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, se enfocó a los clientes internos (trabajadores) que deben estar satisfechos en sus actividades de trabajo para que conlleve a una mejora en la calidad de servicio y los clientes externos estén más satisfechos con el servicio que se les brinda.

Como resultado por parte de los encuestados (clientes) que el 67% del personal de las pollerías son honestos y confiables ya que muestran un buen trato amable con sus clientes y esto ocurre porque el personal se encuentra capacitado, así mismo hubo un 29% que mostraron estar completamente en desacuerdo con el servicio que se les da. Durante el servicio que se les brinda siempre hay un personal que coloca a los clientes en las mesas, ofrecen los diferentes platos adicionales, buen trato y muestran buena presencia, pero también hay pollerías en las cuales no es bueno el servicio brindado por lo que es necesario

mayor preocupación y desempeño para un adecuado nivel de atención. El grado de satisfacción de los clientes externos de las pollerías del distrito de la Victoria en lo referente a su estado de Confort y Ambiente obtiene un resultado de 59%, está en una escala buena, pues están conformes con la limpieza, buen ambiente del local y con sus modernas instalaciones. Todo trabajador de la empresa debe considerar las necesidades del cliente externo, ambos tipos de cliente se hallan unidos de forma indisoluble, la satisfacción del cliente externo se encuentra directamente enlazada a la satisfacción del cliente interno. Si en una empresa hay un trabajador satisfecho y contento con la realización de sus funciones lo demostrara con la buena atención que brinde al cliente externo y por consiguiente siempre existirá un cliente satisfecho.

Parra y Villareal, (2015) señalan en su tesis "Control de inventario para mejorar el almacenamiento de medicamentos del Hospital Regional Docente las Mercedes de la Provincia de Chiclayo – 2014". (Tesis Pre grado) de la Universidad particular Señor de Sipán. En este estudio se verificó las deficiencias que existe en el uso parcial del inventario, en efecto, no se obtiene o se compra la medicina faltante en el tiempo adecuado por lo que ocasiona un desabastecimiento de medicamentos, también existe problemas en el almacenamiento y la ubicación de los medicamentos por espacio faltante. Se realizó esta investigación con la finalidad de hacer un análisis de la eficiencia que existe en el control de inventario que se hace en el hospital, para evidenciar si los medicamentos mantienen su calidad terapéutica y si se encuentran bien almacenados. El objetivo del estudio fue la determinación de los efectos del control de inventario para la mejora en el almacenamiento de los medicamentos, dispositivos e insumos. Fue un estudio no experimental, porque solo se llegó a estudiar los efectos y no se manipularon las causas que causan el problema. La población en estudio se conformó por los fármacos del área de almacén especializado de medicamentos de este hospital, la muestra considerada fue de 84 medicamentos también para recolectar datos se usó las técnicas de observación y entrevistas al personal que trabaja en dicha área. Se concluyó que un buen control de inventarios es muy significativo ya que va a permitir un mejor almacenamiento de medicamentos y una atención oportuna de los mismos.

Cabrera y Díaz, (2017) conforme a su trabajo de investigación " Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la eficiencia y Gestión de las Existencias en el Hospital Regional de la Policía Nacional del Perú de Chiclayo en el periodo del 2016". (tesis Pre grado) de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. En el siguiente trabajo de investigación

se determinó como fin la propuesta de un sistema de control interno, esto para mejorar el control de manera eficiente la gestión de los inventarios en el Hospital Regional de la PNP - Chiclayo, dado que no se llevaba un control correcto en el área de almacén, que generó insatisfacciones, como ejemplo que los medicamentos no cubren la demanda de los asegurados. Luego de haber aplicado los instrumentos de investigación al Hospital Regional de la PNP-Chiclayo y hacer un análisis más exhaustivo de las diferentes acciones del almacén; se llegó a determinar las deficiencias más evidentes y resaltantes: incongruencia entre Kardex e inventario físico, constante desabastecimiento por un mal control de los inventarios, informes de contabilidad y finanzas no actualizados, desperfecto de las existencias, demora en la entrega de existencias, falta de trabajadores competentes y capacitados y falta de un análisis exhaustivo del almacén del hospital. Además, se llegó a evaluar las ratios financieras de la entidad y se pudo observar problemas en la devolución de pedidos (18%); hay 70% de pedidos no provistos, una pérdida de medicina de un 20% y una demora en la entrega de 15 días. La propuesta se diseñó abarcando el ámbito administrativo y operativo; en uno se muestran las políticas, documentos y el Manual de Organización y Funciones del almacén y en el otro de la parte operativa, implementar un sistema computarizado, con una pistola de código de barras y flujogramas del proceso operativo.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Gestión de Inventarios

Krajewski, Ritzman y Malhotra (2013, p.462) Manifiesta que “La gestión de inventario implica la planeación y el control de los mismos con el fin de cumplir con las prioridades competitivas de la organización”.

Heizer y Bender (2009), Manifiesta que “Los inventarios buscan encontrar el equilibrio entre la inversión y el servicio sin incurrir en gastos innecesarios”. De acuerdo a lo que manifiesta el autor es que, si una compañía adquiere o compra mercadería, no se deben generar gastos extras y por consiguiente las empresas deberían dejar de preocuparse cuando realicen compras en diferentes momentos. No obstante, los costes de inventario además de incluir los costos de compras, se adicionan los costos de transporte, de almacenaje, costos de materia prima y algunas perdidas que son incurridas por algunos daños o también por absorberencia.p.484

Kotler y Armstrong (2013, p.312), Manifiestan “La gestión de inventario también afecta a la satisfacción del cliente o usuario. Aquí, los gerentes mantienen un equilibrio delicado entre tener un inventario insuficiente y tener uno excesivo. Con muy pocas existencias, la compañía corre el riesgo de no contar con los productos cuando deseen adquirir los clientes”.

Control de Inventarios

Bowersox, Closs y Cooper (2007, p.152), En su libro “Administración y logística en la Cadena de Suministros” (segunda edición). “El proceso administrativo para implementar una política del inventario es el control del inventario”. Un control de inventario eficiente e esencial pues va asegurar que las organizaciones tengan suficientes productos o mercadería almacenada para cubrir la demanda del consumidor.

Despacho

Zegarra, et al. (2009, p.15), Nos dice que el despacho es el proceso en el cual se gestiona la salida de la mercadería, que va desde la generación de la información que se necesita (guías de remisión, hoja de packing, etc.); la revisión física del producto (lo físico vs documentos); la entrega del producto al consumidor o en otros casos hasta el embarque de la mercadería en el transporte que corresponde.

1.3.2. Nivel de Satisfacción del Usuario

La calidad y satisfacción del usuario se determina de acuerdo con lo que el cliente quiere así mismo, Evans y Lindsay. (2008, p.14). Nos mencionan que los individuos poseen diferentes necesidades y deseos y, por lo tanto, distintas normas de cantidad, esto conlleva a una definición que se basa en el usuario: “la calidad es la adaptación al uso para el cual el producto se compra”, o la forma en que el producto adquirido cubre la función para su destino.

La calidad involucra la capacidad de la satisfacción de los deseos de los clientes o usuarios. La calidad de un bien o producto obedece de cómo este de respuesta a las preferencias de los clientes, por lo que se menciona que la calidad es acomodamiento al uso. Evans, James, Lindsay y William. (2008a).

El modelo SERVQUAL de calidad de servicio fue realizado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, Donde uno de sus fines es la mejora de la calidad que se tiene en el servicio ofrecido por una organización o institución en este caso se tomaron tres de sus dimensiones:

Confiabilidad. – Es la capacidad que tiene una persona de hacer que el servicio brindado sea preciso y confiable.

Capacidad de Respuesta. - Profesión de la habilidad que se requiere y del conocimiento para hacer el servicio.

Seguridad. - Conocimiento y cortesía de los trabajadores y su capacidad de brindar confianza y seguridad.

1.4. Formulación del problema

¿Satisface la gestión de inventarios a las áreas usuarias en la Gerencia Regional de Salud de Lambayeque?

1.5. Justificación del estudio

Behar, (2008, p.27) “Sujeta que los argumentos esenciales que sostienen el estudio a realizar, destacando aquellos de carácter técnico y social, sobre todo, dan respuesta a la pregunta ¿Por qué y para que realizar la investigación?”.

Valor teórico

Este estudio de investigación nos va a permitir conocer las diferentes teorías relacionadas a las siguientes variables como son la Gestión de Inventarios y La satisfacción del área usuaria de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque, como las describen los siguientes autores: Kotler y Armstrong (2013), En su libro “Fundamentos de Marketing” (Decimo primera edición) Nos dice que la gestión de inventario repercute en la satisfacción del cliente y Evans y Lindsay (2008). Nos demuestra que la calidad y satisfacción del usuario se determina de acuerdo con lo que el cliente quiere.

Relevancia Social

En el aspecto social el presente estudio favorecerá a los usuarios de la Gerencia Regional de Salud, dado que al ser una institución pública es necesario el análisis y mejora de los procedimientos administrativos para dar facilidad a los logros de objetivos, con el fin de que todos los servidores públicos se comprometan para de esta forma agilizar las actividades de

trabajo que a diario se presentan, generando confianza, así como mantener un ambiente basado en honestidad, compromiso y responsabilidad.

Utilidad Metodológica

La presente investigación de estudio fue aplicada, pues se presenta una minuciosa y detallada descripción sobre la correlación que existe entre la Gestión de Inventarios y la satisfacción del área usuaria, así mismo nos permitirá establecer recomendaciones para que mejoren la calidad de atención al usuario de la GERESAL.

1.6. Hipótesis.

H1 = La gestión de inventarios si tiene relación con la satisfacción de las áreas usuarias en la Gerencia Regional de Salud Lambayeque.

H0 = La gestión de inventarios no tiene relación con la satisfacción de las áreas usuarias en la Gerencia Regional de Salud Lambayeque.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión de inventario y la satisfacción del área usuaria de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque, Chiclayo 2017.

1.7.2. Objetivos específicos

Identificar las características que tiene la gestión de inventarios en la Gerencia Regional de Salud Lambayeque.

Diagnosticar el nivel de satisfacción de las áreas usuarias.

Medir la correlación de la gestión de inventario y la satisfacción al área usuaria.

2. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de Investigación

2.1.1. Tipo de investigación

Descriptiva:

Dado que se percibe y describe cómo se comportan los usuarios a estudiar, así mismo indaga

describir propiedades, características y rasgos necesarios de algún fenómeno a analizar. Significa que hay una descripción de tendencias de la población o grupo.

Tamayo (2003, p.50) “Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos. El estudio se realiza sobre las realidades de hecho y su característica principal”. Siendo las dos variables en estudio: La gestión de inventarios y la satisfacción del área usuaria.

Correlacional:

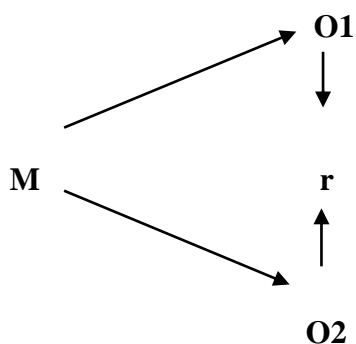
Tamayo (2003, p.50) refiere que los estudios correlacionales permiten la identificación de asociaciones entre las dos variables. Este tipo de estudio se basa principalmente en la determinación del grado en el cual las variaciones en uno o varios factores son afines con la variación en uno u otros factores.

2.1.2. Diseño de investigación

Cuantitativa: Niño, V, (2011, p.29) este tipo de diseño de investigación refiere que los estudios cuantitativos tienen que ver con la “cantidad” y, por ende, el medio principal es la medición y el cálculo. Normalmente busca la medición de las variables relacionadas a magnitudes.

No experimental: Hernández, et al., (2010, p.149) menciona que los estudios no experimentales se hacen sin manipular variables y que hay observación de los fenómenos en su ambiente natural para luego su análisis”

El diseño de investigación no experimental se representa según detalle:



En donde:

M = Muestra de usuarios de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque.

r = Correlación

O1 = Gestión de inventarios

O2 = Satisfacción del usuario

2.2. Variables de Operacionalización

Las variables que se usaran para la Operacionalización son las siguientes:

Tabla 1

Variable	
Gestión de Inventario.	Krajewski, Ritzman y Malhotra (2013, p.462) “Define que la gestión de inventario implica la planeación y el control de los mismos con el fin de cumplir con las prioridades competitivas de la organización”.
Satisfacción del usuario	Evans y Lindsay (2008, p.114) “La calidad y satisfacción del usuario se determina según lo que el cliente necesita y adquiere. Los individuos tienen diferentes necesidades y deseos y, por ende, distintas normas de cantidad lo cual lleva a un concepto basado en el usuario”.

Fuente: Elaboración propia

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Título: La gestión de inventarios y el nivel de satisfacción de las áreas usuarias en la gerencia regional de salud de Lambayeque, 2017.

Tabla 2

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	U. Medida
V1 GESTIÓN DE INVENTARIOS		- Tiempo de entrega.	¿Considera usted que el tiempo de espera para obtener los materiales es el adecuado?	Encuesta tipo Likert
			¿Los documentos de Pedido de Comprobante de Salida – PECOSA son emitidos y entregados en el tiempo adecuado?	
	Despacho	- Fiabilidad de la entrega	¿La mercadería o materiales que Usted recibe es conforme a las especificaciones y/o características como lo indica el formato PECOSA?	Totalmente acuerdo
			¿Considera Usted que los encargados de almacén cumplen con sus obligaciones establecidas en la atención?	De acuerdo
	Control de inventarios	- Picking	¿La mercadería es empaquetada correctamente cuando le es entregada por los encargados del almacén?	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
			¿La información indicada en los sistemas de la institución SIGA/SISMED coincide con los bienes físicos que viene a recoger?	
		- Registro y llenado de documentos.	¿El tiempo que Usted espera para que los formatos PECOSA sean firmado por los jefes responsables es el adecuado?	En desacuerdo
			¿Los bienes se encuentran almacenados en perfectas condiciones conforme usted lo visualiza?	
	-Almacenamiento	¿El área de almacén cuenta con el espacio suficiente para el almacenamiento de mercadería conforme usted lo visualiza?	Totalmente en desacuerdo	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	U. Medida
V2 SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Confiabilidad	- Atención eficiente.	¿El trato que Ud. recibe de los trabajadores del área de almacén es el adecuado?	Encuesta tipo Likert
			¿En el área de almacén se respeta el turno de llegada para ser atendido?	
		¿Considera usted que se respeta el horario de atención por parte de los encargados de Almacén?	Totalmente acuerdo	
		¿Usted cree que el ordenamiento del área de almacén para su atención es el adecuado?	De acuerdo	
	Capacidad de Respuesta	- Eficacia	¿Existen políticas definidas que guíen todas las actividades en los almacenes?	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
			¿El área de almacén trabaja de manera coordinada con las demás áreas para la satisfacción de la entrega de materiales o mercadería?	En desacuerdo
			¿Los encargados de almacén dan solución a sus inquietudes ante cualquier problema?	
		- Comprenden las necesidades del usuario y siempre lo ayudan	¿En caso de existir algún reclamo este se resuelve en forma satisfactoria y oportuna?	Totalmente en desacuerdo
			¿El personal a cargo de los almacenes está debidamente capacitado?	
			¿Considera usted que el personal del almacén demuestra seriedad y seguridad en la atención?	
Seguridad	- Seguridad en la atención	¿El personal del almacén de la GERESAL le inspira confianza?		

Fuente: Elaboración propia.

2.3. Población y muestra

Población

Hernández, et al., (2010, p.174) Según su estudio “Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones; es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las entidades de la población poseen una característica común”

Para la obtención de la muestra se tomó en cuenta a un (01) usuario por cada establecimiento, que vienen a la institución a recoger mercadería como son medicamentos, insumos, materiales y otros bienes para ser llevado al establecimiento de salud donde los requieren, para finalmente brindarle una mejor atención al paciente.

La población se conformó por todas las áreas usuarias de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque como se detalla:

Tabla 4. Población de Áreas usuarias de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque, Chiclayo, 2017.

Descripción	N	%
Áreas Usuarias	182	100
Total	182	100

Fuente: Elaborado por el investigador

Muestra

Hernández, Fernández y Baptista, (2010, p.175). El tamaño de muestra viene hacer un subgrupo o parte representativa del total de la población objeto de estudio. Para este caso se consideró y se tomó la totalidad de la población para después a través de la fórmula de población finita hacer el cálculo y poder confirmar el número total de la muestra, en este caso la muestra fue un total de 63 usuarios de la Gerencia regional de salud.

En donde:

$N = 182$ usuarios (Población objeto de estudio)

$P = 0.50 = 50\%$ (Calificación de la probabilidad de éxito o aceptación)

$1-P = 0.50 = 50\%$ (Margen de desacierto)

$E = 0.10$ Error de la muestra o precisión que se expresa en %

$Z = 1.96$ con un nivel de confianza de 95 % (El valor Z se obtiene en la tabla de distribución normal)

Cálculo de la muestra:

$$n = \frac{Z^2 * p * (1 - p) * N}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * p * (1 - p)}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.50 * (1 - 0.50) * 182}{0.10^2 * (182 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * (1 - 0.50)}$$

$$n = \frac{174.79}{2.77}$$

$$n = 63 \text{ personas}$$

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

2.4.1. Encuesta:

Behar, D (2008) Las encuestas registran datos de una parte de la población en estudio. La información se recoge utilizando procedimientos estándar de forma que a cada persona se le realiza una misma pregunta. (p.62)

La técnica usada en este estudio fue el cuestionario en el cual el instrumento usado fueron las 63 encuestas aplicada a los usuarios que vienen a los almacenes de la GERESAL

(Gerencia Regional de Salud Lambayeque) lo cual consiste en 20 preguntas bien formuladas para así poder obtener la información que ayudara al presente estudio. Dicho instrumento está conformado por 9 (nueve) preguntas de la primera variable en estudio como es la gestión de inventario y las 11 (once) preguntas restantes que se basan en la segunda variable que es la satisfacción del área usuaria que darán respuesta a las dimensiones de cada uno de ellos.

2.4.2. Validez:

Hernández, et al., (2014, p.201) “La validez hace referencia al grado en que un instrumento mide verdaderamente la variable que se pretende medir”.

En este estudio la validación del instrumento fue confirmada por tres profesionales expertos en administración (juicio de expertos) competentes en el análisis, sugerencias o soluciones en la elaboración de la encuesta. Dos de ellos con grado de magister y cargo de docente, y el tercero con grado de doctor y con cargo en la gerencia regional de trabajo y promoción.

2.4.3. Confiabilidad:

Hernández, et al., (2014, p.201) “La confiabilidad de un instrumento de medición hace referencia al grado en que su aplicación se repite a la misma persona u objeto, produciendo resultados iguales”

2.5. Métodos y procedimientos para la recolección de datos

Muñoz (2011, p.215) “Inducción es el proceso de razonamiento que analiza una parte de un todo y va desde lo particular a lo general, o de lo individual a lo universal.”

Se aplicará una encuesta de tipo Likert a los usuarios de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque, luego se codificarán las respuestas y se analizarán en tablas de frecuencias y gráficos. El ordenamiento, el análisis e interpretación de lo recolectado, se hará según los tipos de datos. El software SPSS.22, se usará para analizar estadísticamente los datos cuantitativos.

La hipótesis quedará contrastada si la gestión de inventarios tendrá impacto en la satisfacción del área usuaria.

2.6. Aspectos éticos

Aspecto de beneficio:

En el presente estudio no se perjudicó a los encuestados objetos de estudio (usuarios de la GERESAL), ya que no se les obligo a dar respuestas específicas y a la misma vez no exponer sus formas de vida real o psíquica.

Respeto a la dignidad humana:

Para efectos del presente estudio se considera el respeto a la dignidad de los encuestados sin llegar a causar resentimiento u cohibición por parte de ellos, dado que se puede originar un daño psicológico.

Principio de justicia:

Se perseveró la identidad de encuestados mediante un buen trato en todo el proceso de la investigación.

3. RESULTADOS

La confiabilidad del instrumento se realizó por medio del coeficiente Alpha de Cronbach, que permite estimar el grado de fiabilidad de un instrumento por medio de un conjunto de ítems que se espera midan el mismo constructo o dimensión teórica. Como criterio general,

George y Mallery (2003) proponen recomendaciones para la evaluación de los coeficientes de Alpha de Cronbach:

Tabla 5

Coefficiente de alfa de Cronbach relacionados con la Gestión de inventarios y la satisfacción del área usuaria.

Categorización	Valores	Cualidad
Coeficiente de alfa	> 0.9 - 1	" Es excelente"
	> 0.8	" Es Bueno"
	> 0.7	" Es aceptable"
	> 0.6	" Es cuestionable"
	> 0.5	" Es pobre"
	< 0.5	" Es inaceptable"

Fuente: George y Mallery (2003)

Tabla 6

Estadística de fiabilidad para los usuarios de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque

Estadística de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de Elementos
0.740	20

Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos del SPSS22

Conforme se muestra en la tabla número 05 de Estadísticas de fiabilidad, nos muestra un Alfa de Cronbach de 0.740 aplicada a 20 elementos y 63 casos, lo cual este dato nos muestra y representa un nivel aceptable para la aplicación de nuestro instrumento.

Tabla 7

Correlación entre Gestión de inventarios y Satisfacción del área usuaria.

		Gestión de Inventarios	Satisfacción del área usuarias
Gestión de Inventarios	Correlación de Pearson	1	,714''
	Sig. (Bilateral)		,000
	N	63	63
Satisfacción del área usuaria	Correlación de Pearson	,714''	1
	Sig. (Bilateral)	,000	
	N	63	63

Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos del SPSS22

Tal y como se muestra en la tabla 6, se puede apreciar una correlación positiva considerable de Pearson entre Gestión de inventarios y Satisfacción del área usuaria, siendo significativa con un $P < 0,01$ y N la cantidad de encuestados en este caso 63 usuarios.

Tabla 8

Valoración % del tiempo de espera para obtener los materiales

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	7.94%	7.94%	7.94%
En desacuerdo	51	80.95%	80.95%	88.89%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
De acuerdo	7	11.11%	11.11%	100.00%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
Total	63	100.00%	100.00%	

Fuente: Investigación aplicada a los usuarios de la GERESAL.

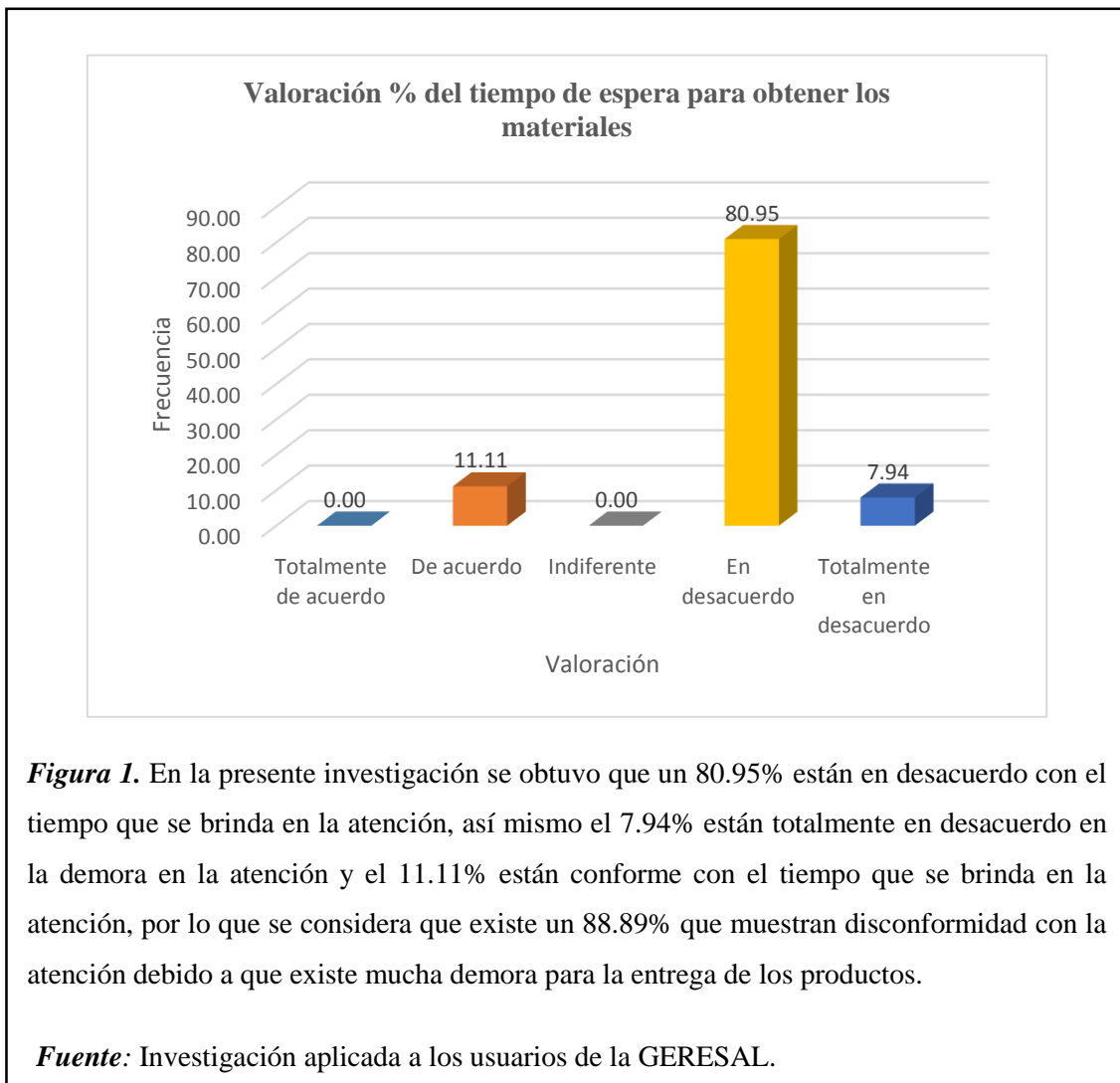


Figura 1. En la presente investigación se obtuvo que un 80.95% están en desacuerdo con el tiempo que se brinda en la atención, así mismo el 7.94% están totalmente en desacuerdo en la demora en la atención y el 11.11% están conforme con el tiempo que se brinda en la atención, por lo que se considera que existe un 88.89% que muestran disconformidad con la atención debido a que existe mucha demora para la entrega de los productos.

Fuente: Investigación aplicada a los usuarios de la GERESAL.

Tabla 9

Valoración % en la demora de emisión y entrega de formato PECOSA

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
En desacuerdo	53	84.13%	84.13%	84.13%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	3.17%	3.17%	87.30%
De acuerdo	8	12.70%	12.70%	100.00%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
Total	63	100%	100%	

Fuente: Investigación aplicada a los usuarios de la GERESAL.

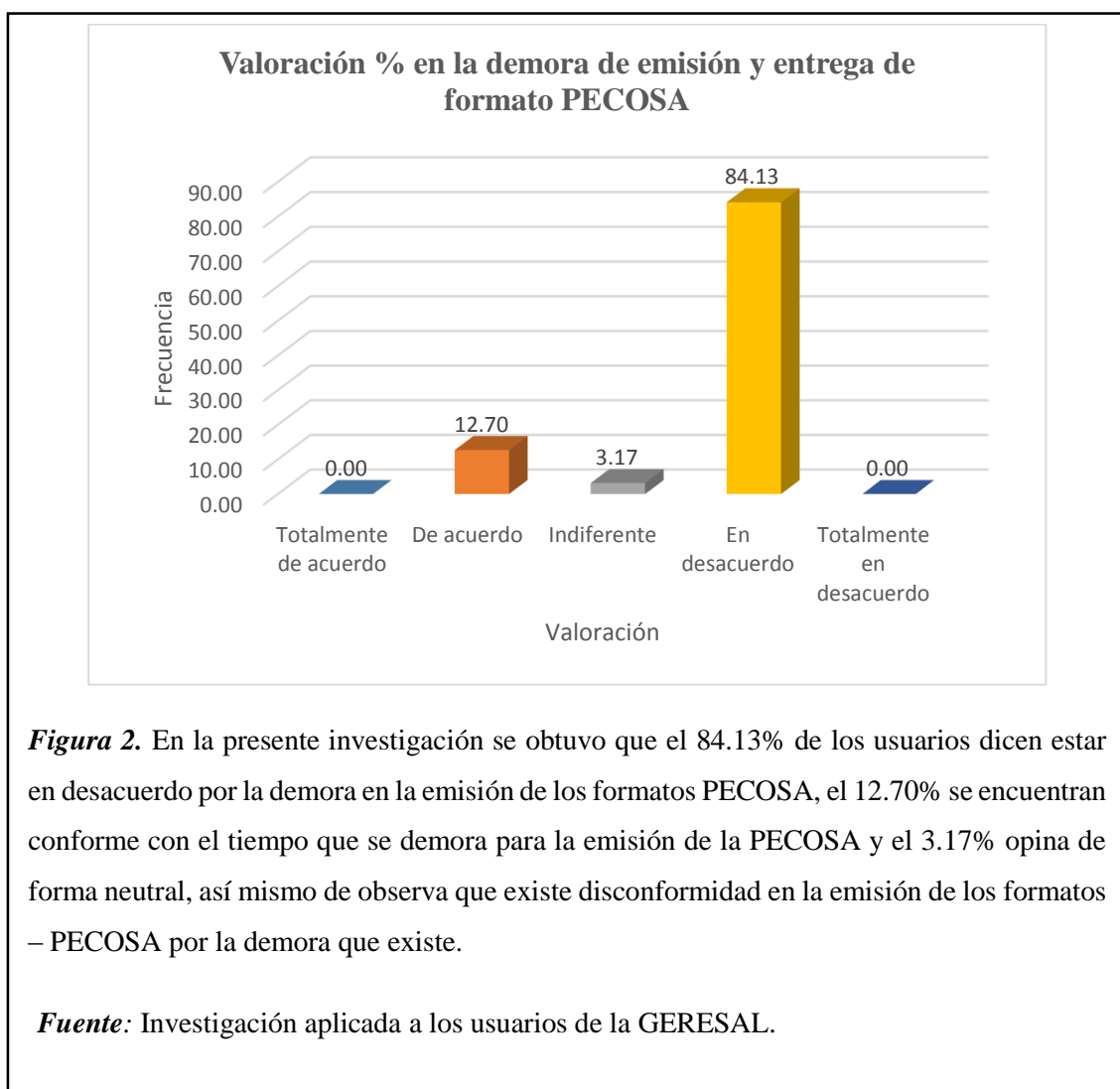


Figura 2. En la presente investigación se obtuvo que el 84.13% de los usuarios dicen estar en desacuerdo por la demora en la emisión de los formatos PECOSA, el 12.70% se encuentran conforme con el tiempo que se demora para la emisión de la PECOSA y el 3.17% opina de forma neutral, así mismo se observa que existe disconformidad en la emisión de los formatos – PECOSA por la demora que existe.

Fuente: Investigación aplicada a los usuarios de la GERESAL.

Tabla 10

Valoración % en la conformidad de los productos

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
En desacuerdo	9	14.29%	14.29%	14.29%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	14.29%	14.29%	28.57%
De acuerdo	45	71.43%	71.43%	100.00%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
Total	63	100%	100%	

Fuente: Investigación aplicada a los usuarios de la GERESAL.

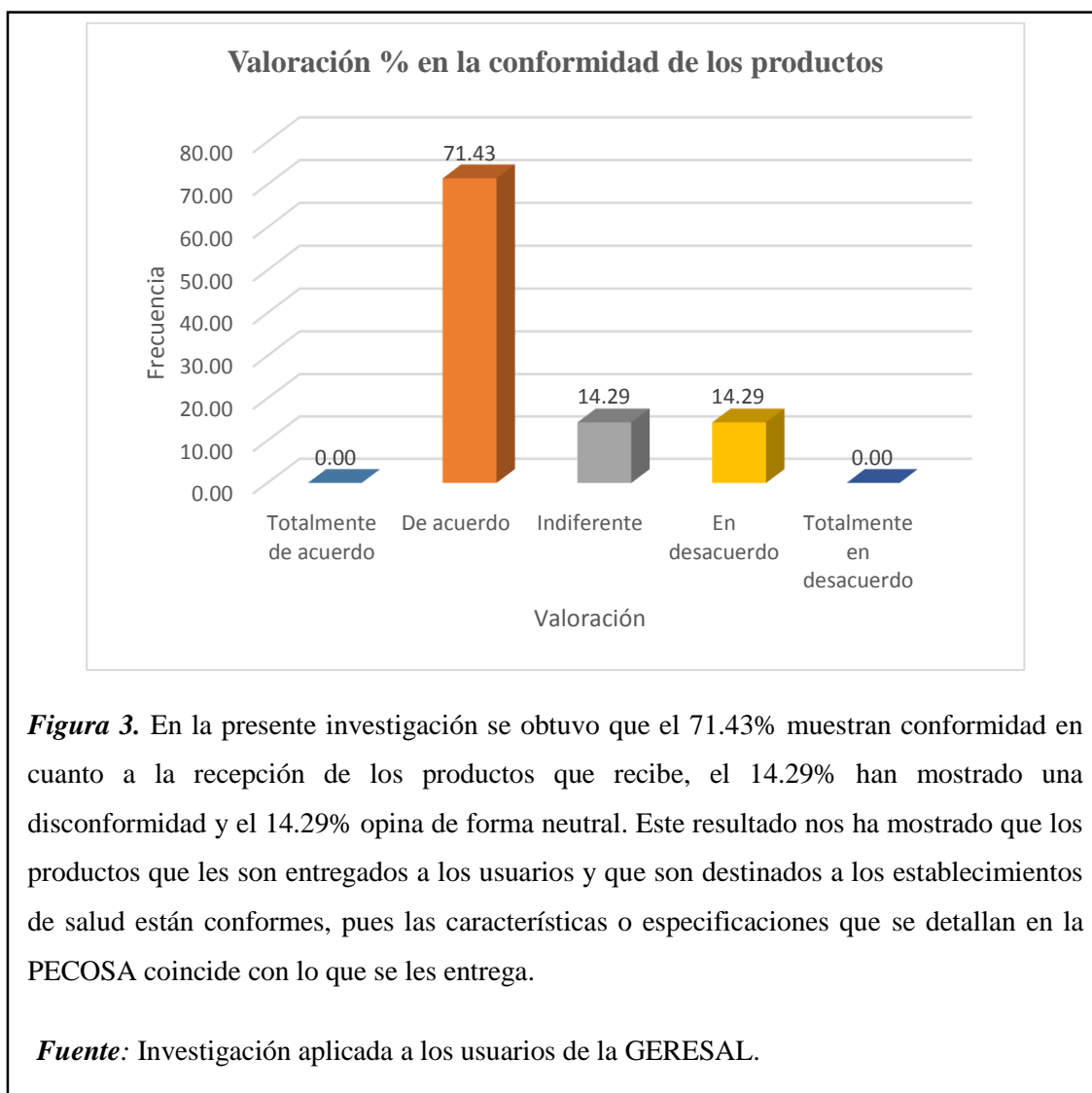


Figura 3. En la presente investigación se obtuvo que el 71.43% muestran conformidad en cuanto a la recepción de los productos que recibe, el 14.29% han mostrado una disconformidad y el 14.29% opina de forma neutral. Este resultado nos ha mostrado que los productos que les son entregados a los usuarios y que son destinados a los establecimientos de salud están conformes, pues las características o especificaciones que se detallan en la PECOSA coincide con lo que se les entrega.

Fuente: Investigación aplicada a los usuarios de la GERESAL.

Tabla 11

Valoración % del cumplimiento con sus obligaciones en la atención

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
En desacuerdo	30	47.62%	47.62%	47.62%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	7.94%	7.94%	55.56%
De acuerdo	28	44.44%	44.44%	100.00%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
Total	63	100.00%	100.00%	

Fuente: Investigación aplicada a los usuarios de la GERESAL.

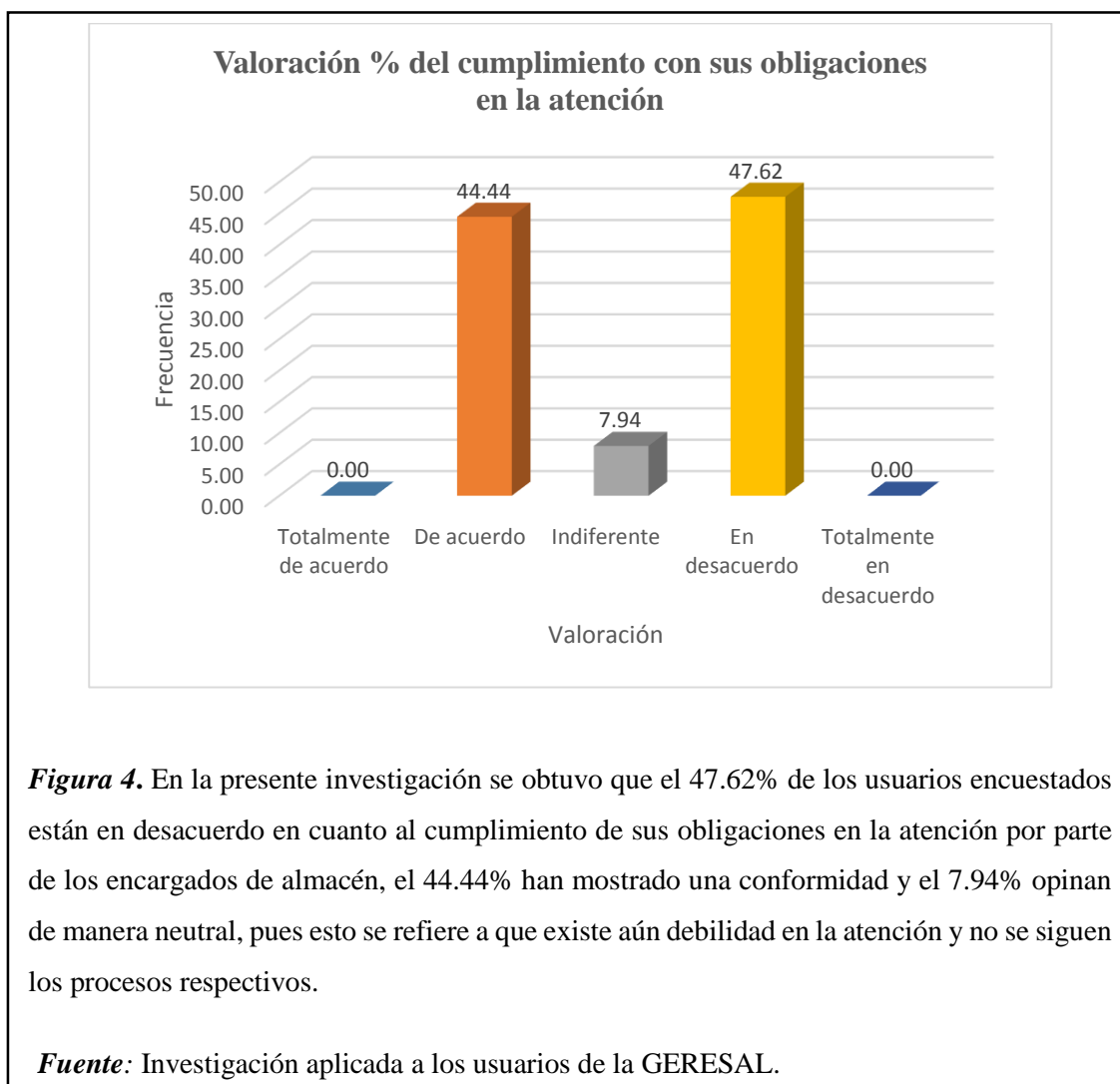


Figura 4. En la presente investigación se obtuvo que el 47.62% de los usuarios encuestados están en desacuerdo en cuanto al cumplimiento de sus obligaciones en la atención por parte de los encargados de almacén, el 44.44% han mostrado una conformidad y el 7.94% opinan de manera neutral, pues esto se refiere a que existe aún debilidad en la atención y no se siguen los procesos respectivos.

Fuente: Investigación aplicada a los usuarios de la GERESAL.

Tabla 12

Valoración % del empaquetado de los productos

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	7.94%	7.94%	7.94%
En desacuerdo	31	49.21%	49.21%	57.14%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	4.76%	4.76%	61.90%
De acuerdo	24	38.10%	38.10%	100.00%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
Total	63	100.00%	100.00%	

Fuente: Investigación aplicada a los usuarios de la GERESAL.

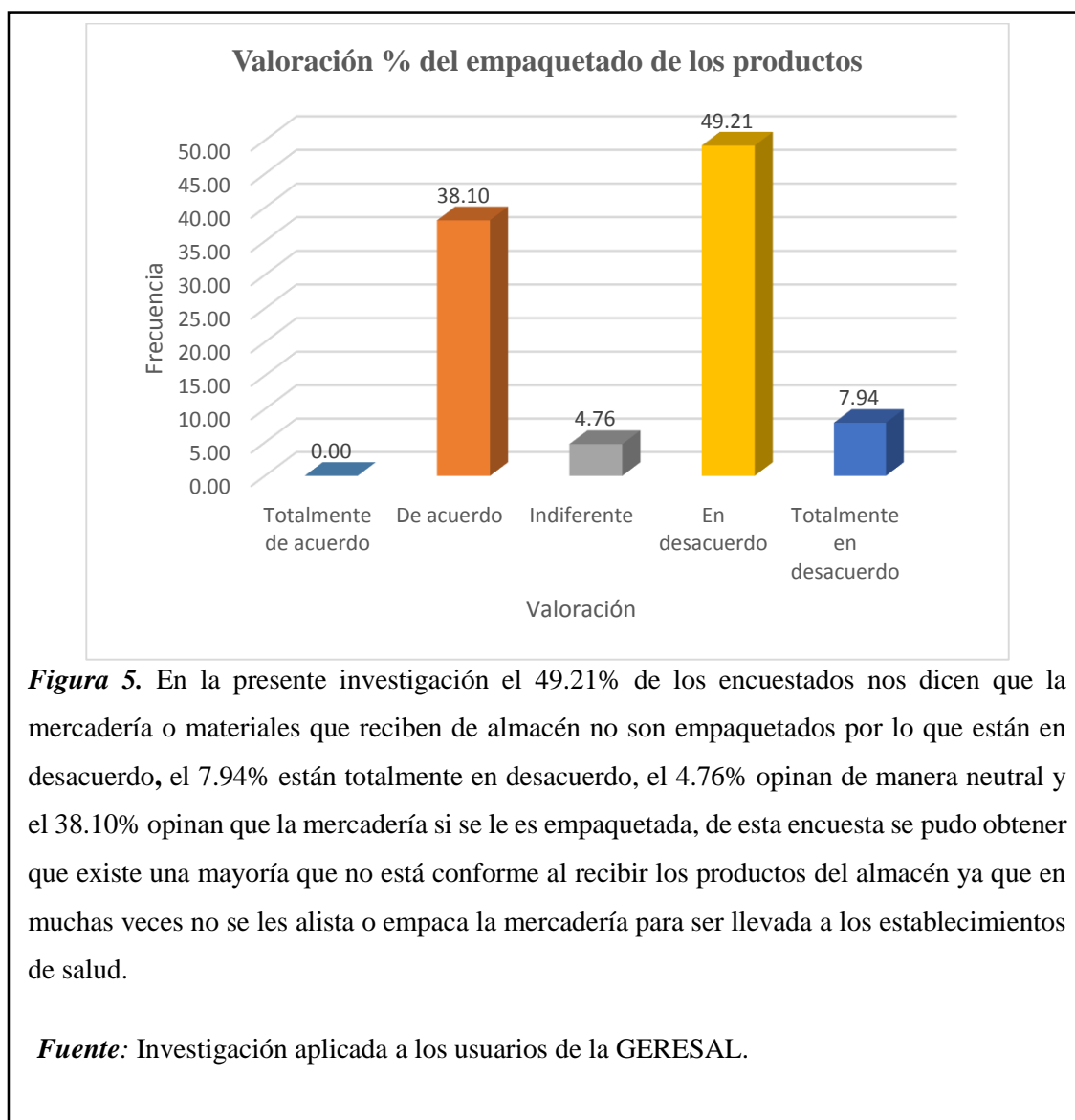


Figura 5. En la presente investigación el 49.21% de los encuestados nos dicen que la mercadería o materiales que reciben de almacén no son empaquetados por lo que están en desacuerdo, el 7.94% están totalmente en desacuerdo, el 4.76% opinan de manera neutral y el 38.10% opinan que la mercadería si se le es empaquetada, de esta encuesta se pudo obtener que existe una mayoría que no está conforme al recibir los productos del almacén ya que en muchas veces no se les alista o empaca la mercadería para ser llevada a los establecimientos de salud.

Fuente: Investigación aplicada a los usuarios de la GERESAL.

Tabla 13

Valoración % de la congruencia en la información

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
En desacuerdo	9	14.29%	14.29%	14.29%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	22.22%	22.22%	36.51%
De acuerdo	40	63.49%	63.49%	100.00%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%	0.00%	
Total	63	100.00%	100.00%	

Fuente: Investigación aplicada a los usuarios de la GERESAL.

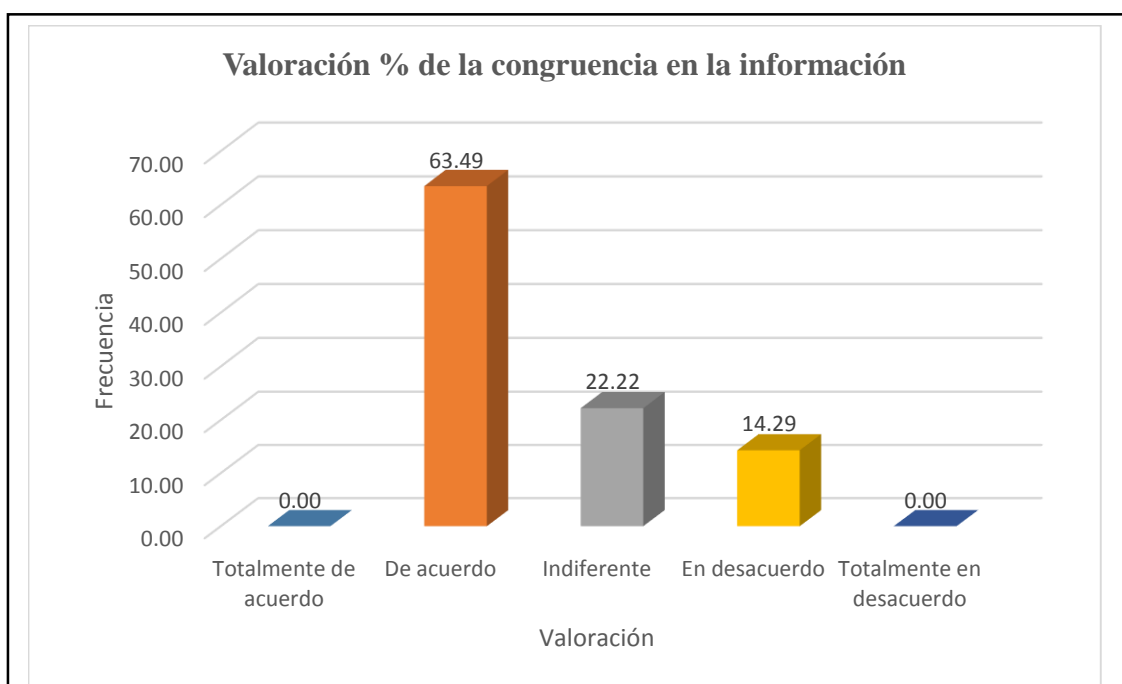


Figura 6. En la presente investigación el 63.49% de los usuarios encuestados opinaron que la información que está en los sistemas de la institución coincide con lo que hay físicamente ya que no se les ha presentado problema cuando vienen a recoger sus productos, así mismo el 22.22% opinaron de manera neutral y el 14.29% están en desacuerdo ya que seguramente algunos productos no había en stock, pero figuraban en el sistema.

Fuente: Investigación aplicada a los usuarios de la GERESAL.

Tabla 14

Valoración % del tiempo de espera para la firma de PECOSA

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	9.52%	9.52%	9.52%
En desacuerdo	52	82.54%	82.54%	92.06%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	1.59%	1.59%	93.65%
De acuerdo	4	6.35%	6.35%	100.00%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%	0.00%	
Total	63	100.00%	100.00%	

Fuente: Investigación aplicada a los usuarios de la GERESAL.

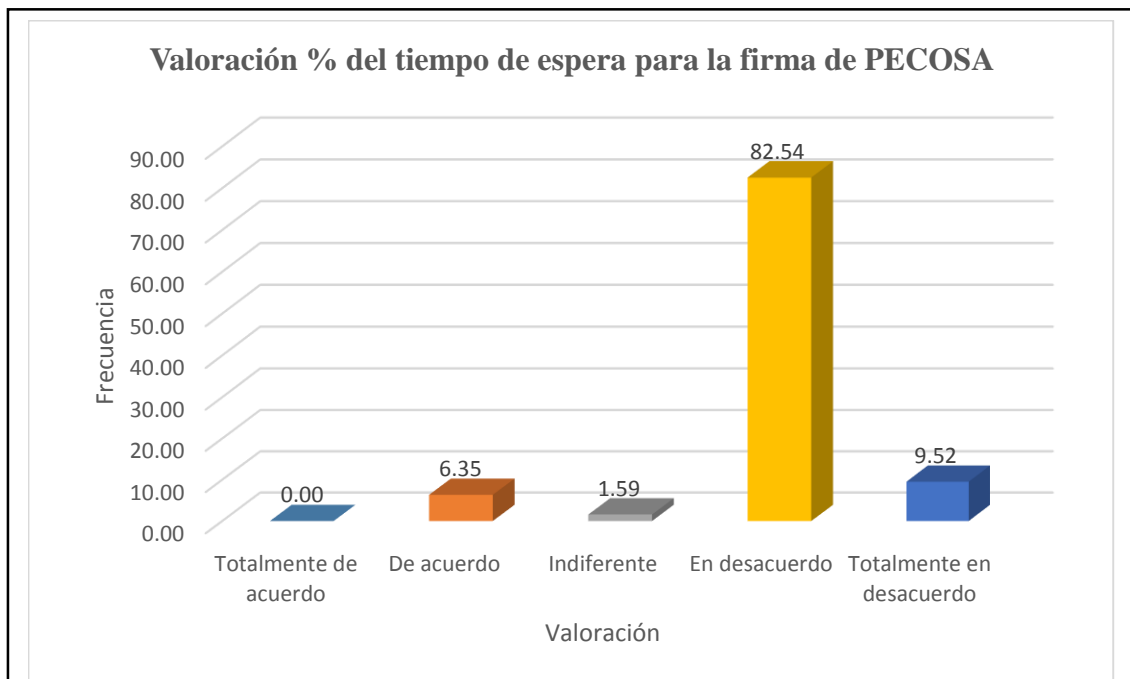


Figura 7. En la presente investigación realizada el 82.54% de los usuarios encuestados han mostrado un desacuerdo ya que el tiempo que esperan para que los formatos PECOSA sean firmado por los responsables es demasiado, el 9.52% están totalmente en desacuerdo, el 6.35% opinan que están de acuerdo y el 1.59% opinaron de manera neutral. Se puede observar que hay una mayoría representativa que han mostrado un desacuerdo y que manifestaron que hay mucha demora para que los formatos sean firmados por los responsables.

Fuente: Investigación aplicada a los usuarios de la GERESAL.

Tabla 15

Valoración % del almacenamiento de los productos

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	4.76%	4.76%	4.76%
En desacuerdo	39	61.90%	61.90%	66.67%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	1.59%	1.59%	68.25%
De acuerdo	20	31.75%	31.75%	100.00%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%	0.00%	
Total	63	100.00%	100.00%	

Fuente: Investigación aplicada a los usuarios de la GERESAL.

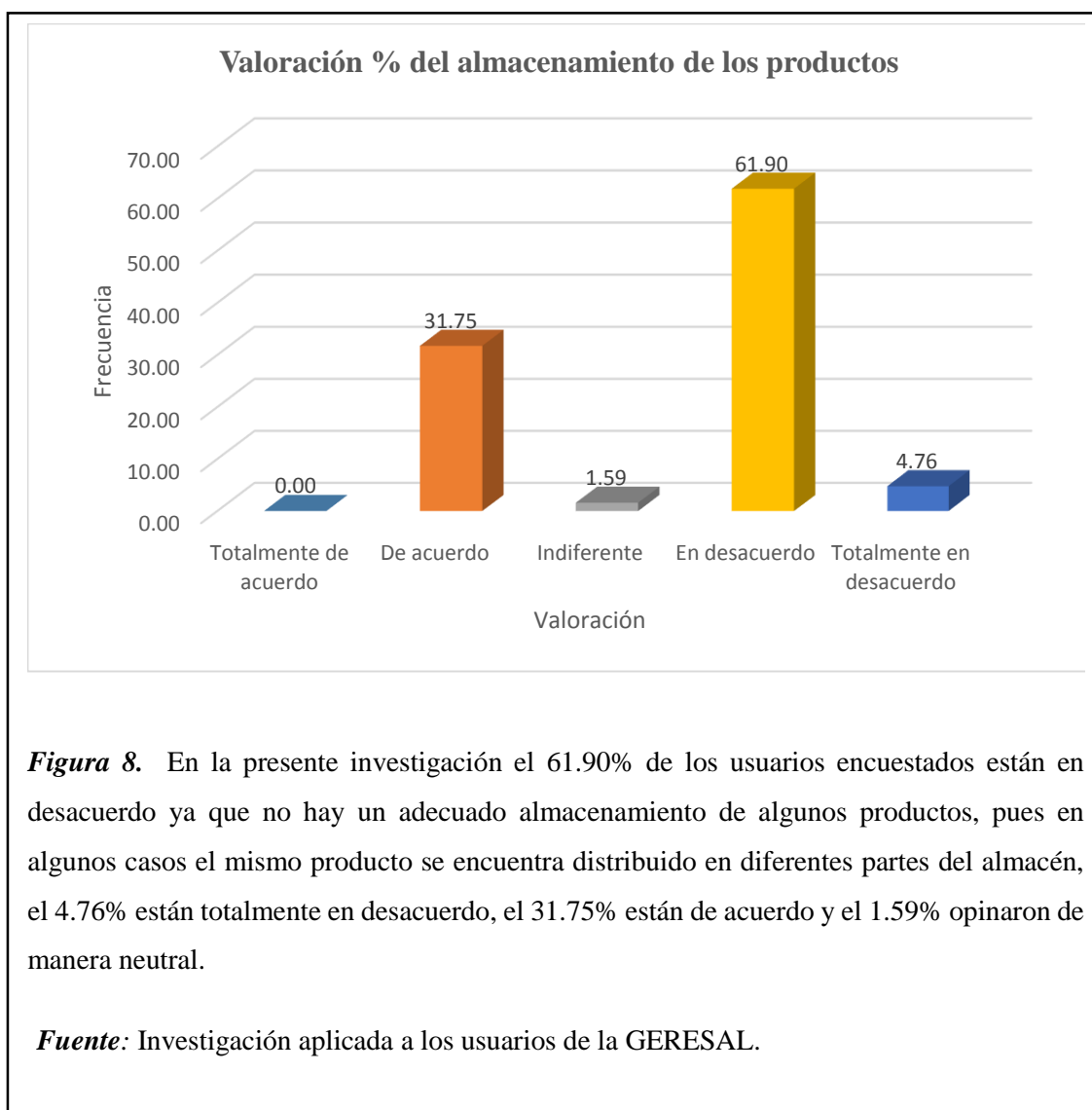


Figura 8. En la presente investigación el 61.90% de los usuarios encuestados están en desacuerdo ya que no hay un adecuado almacenamiento de algunos productos, pues en algunos casos el mismo producto se encuentra distribuido en diferentes partes del almacén, el 4.76% están totalmente en desacuerdo, el 31.75% están de acuerdo y el 1.59% opinaron de manera neutral.

Fuente: Investigación aplicada a los usuarios de la GERESAL.

Tabla 16

Valoración % del almacenamiento para los productos

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1.59%	1.59%	1.59%
En desacuerdo	36	57.14%	57.14%	58.73%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	6.35%	6.35%	65.08%
De acuerdo	22	34.92%	34.92%	100.00%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%	0.00%	
Total	63	100.00%	100.00%	

Fuente: Investigación aplicada a los usuarios de la GERESAL.

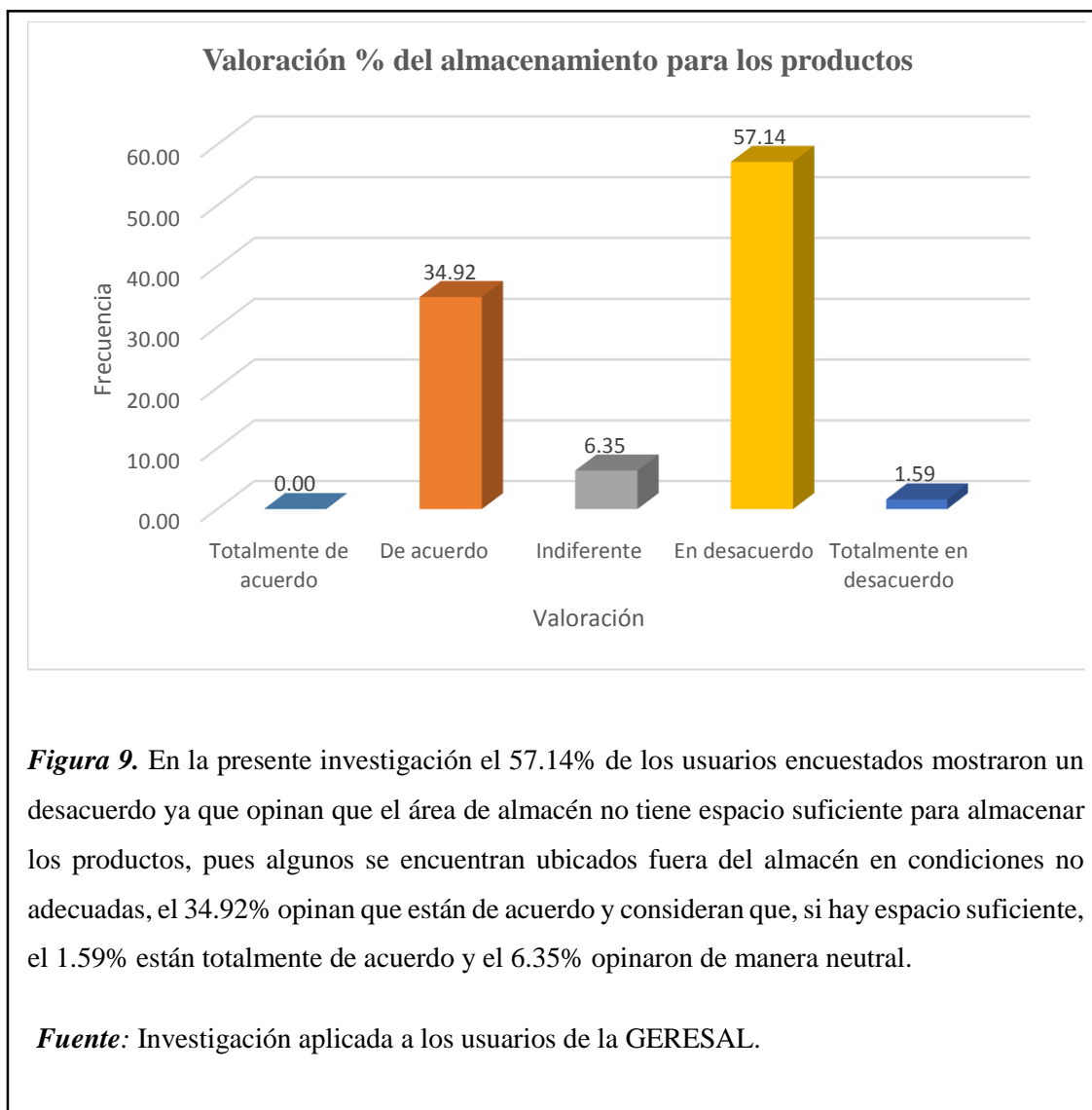


Figura 9. En la presente investigación el 57.14% de los usuarios encuestados mostraron un desacuerdo ya que opinan que el área de almacén no tiene espacio suficiente para almacenar los productos, pues algunos se encuentran ubicados fuera del almacén en condiciones no adecuadas, el 34.92% opinan que están de acuerdo y consideran que, si hay espacio suficiente, el 1.59% están totalmente de acuerdo y el 6.35% opinaron de manera neutral.

Fuente: Investigación aplicada a los usuarios de la GERESAL.

Tabla 17

Valoración % del trato por parte del personal de almacén

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
En desacuerdo	22	34.92%	34.92%	34.92%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	1.59%	1.59%	36.51%
De acuerdo	40	63.49%	63.49%	100.00%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%	0.00%	
Total	63	100.00%	100.00%	

Fuente: Investigación aplicada a los usuarios de la GERESAL.

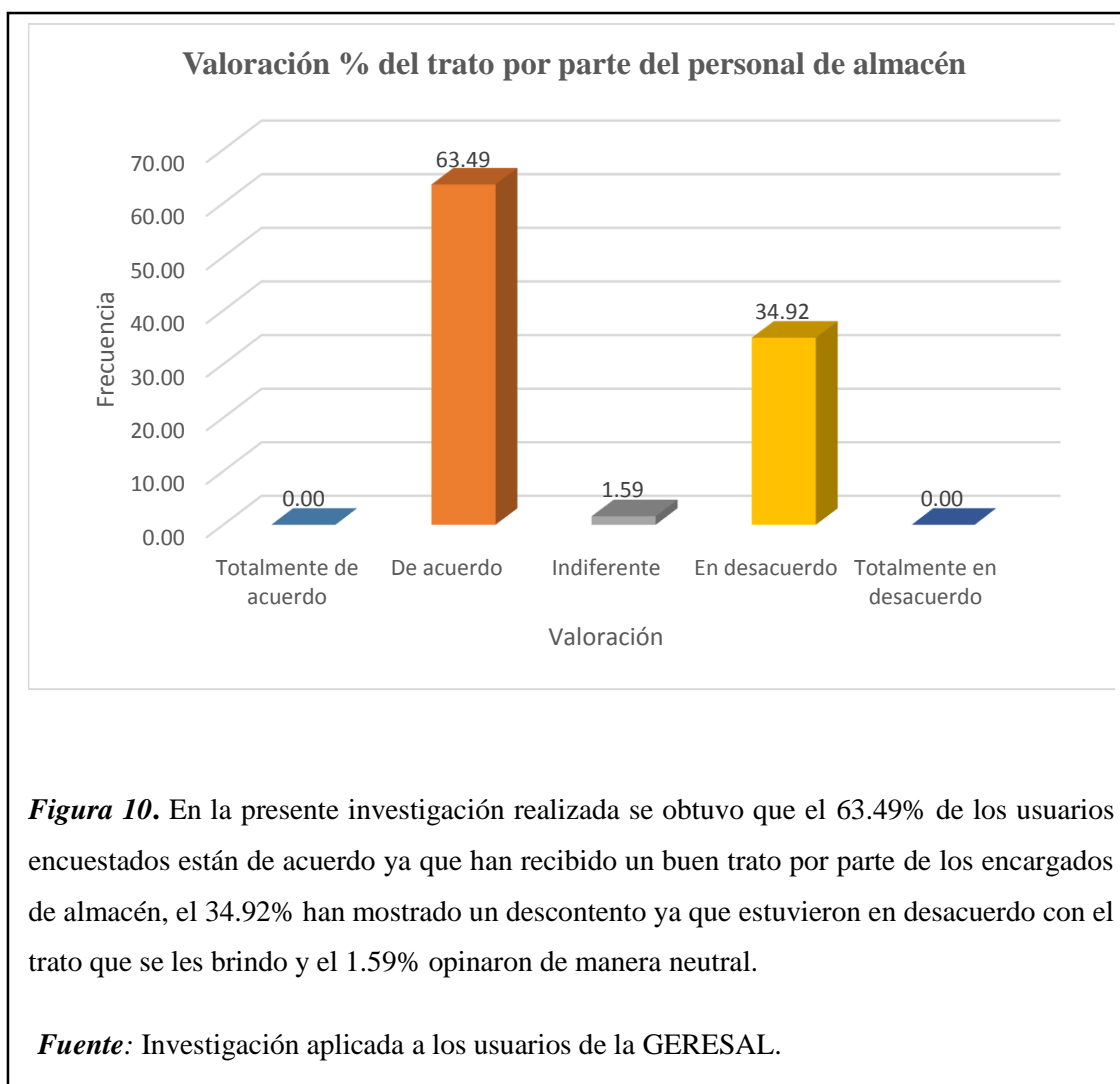


Tabla 18

Valoración % del respeto de turno de llegada para ser atendido

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1.59%	1.59%	1.59%
En desacuerdo	25	39.68%	39.68%	41.27%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	6.35%	6.35%	47.62%
De acuerdo	33	52.38%	52.38%	100.00%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%	0.00%	
Total	63	100.00%	100.00%	

Fuente: Investigación aplicada a los usuarios de la GERESAL.

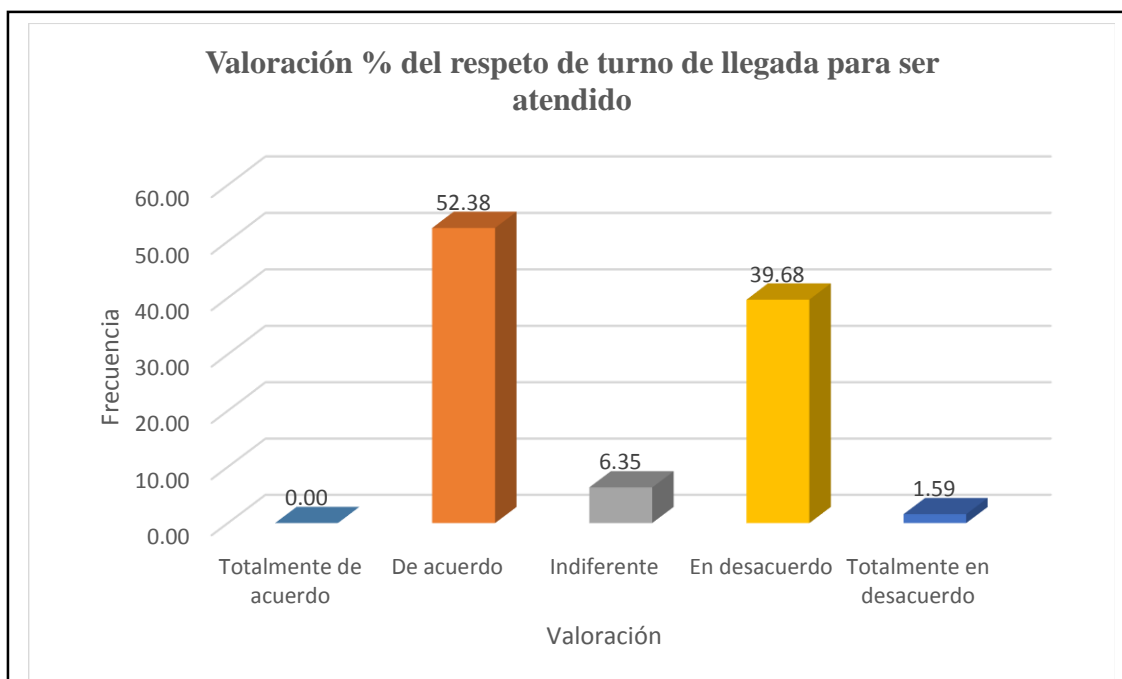


Figura 11. En la presente investigación realizada el 52.38% de los usuarios encuestados opinaron estar de acuerdo referente a que, si se respeta el turno de llegada para ser atendido, el 39.68% mostraron un desacuerdo, el 1.59% están totalmente en desacuerdo y el 6.35% opinan de manera neutral.

Fuente: Investigación aplicada a los usuarios de la GERESAL.

Tabla 19

Valoración % del horario de atención

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1.59%	1.59%	1.59%
En desacuerdo	22	34.92%	34.92%	36.51%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	1.59%	1.59%	38.10%
De acuerdo	39	61.90%	61.90%	100.00%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%	0.00%	
Total	63	100.00%	100.00%	

Fuente: Investigación aplicada a los usuarios de la GERESAL.

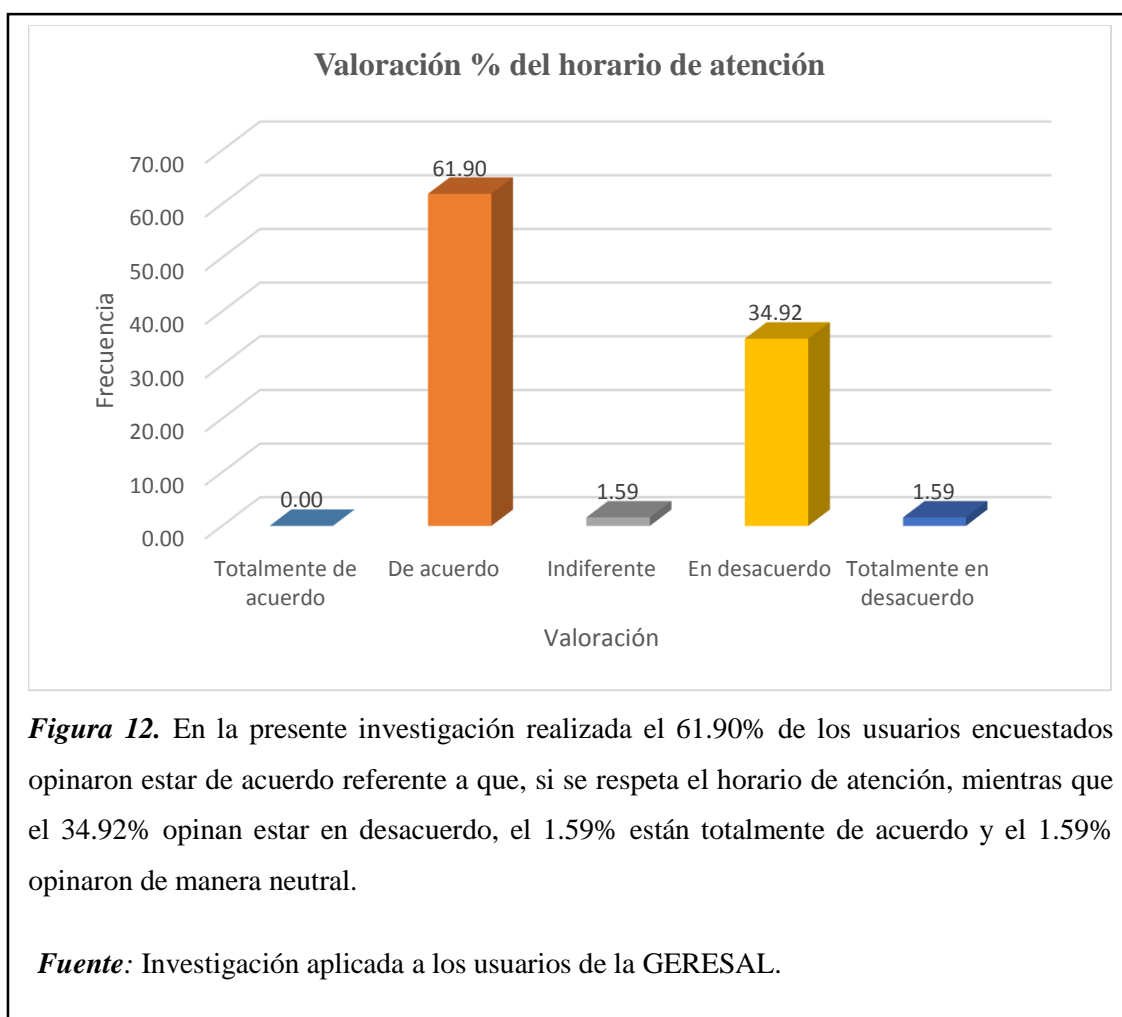


Figura 12. En la presente investigación realizada el 61.90% de los usuarios encuestados opinaron estar de acuerdo referente a que, si se respeta el horario de atención, mientras que el 34.92% opinan estar en desacuerdo, el 1.59% están totalmente de acuerdo y el 1.59% opinaron de manera neutral.

Fuente: Investigación aplicada a los usuarios de la GERESAL.

Tabla 20

Valoración % del ordenamiento del área de almacén para la atención

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1.59%	1.59%	1.59%
En desacuerdo	39	61.90%	61.90%	63.49%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	7.94%	7.94%	71.43%
De acuerdo	18	28.57%	28.57%	100.00%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%	0.00%	
Total	63	100.00%	100.00%	

Fuente: Investigación aplicada a los usuarios de la GERESAL.

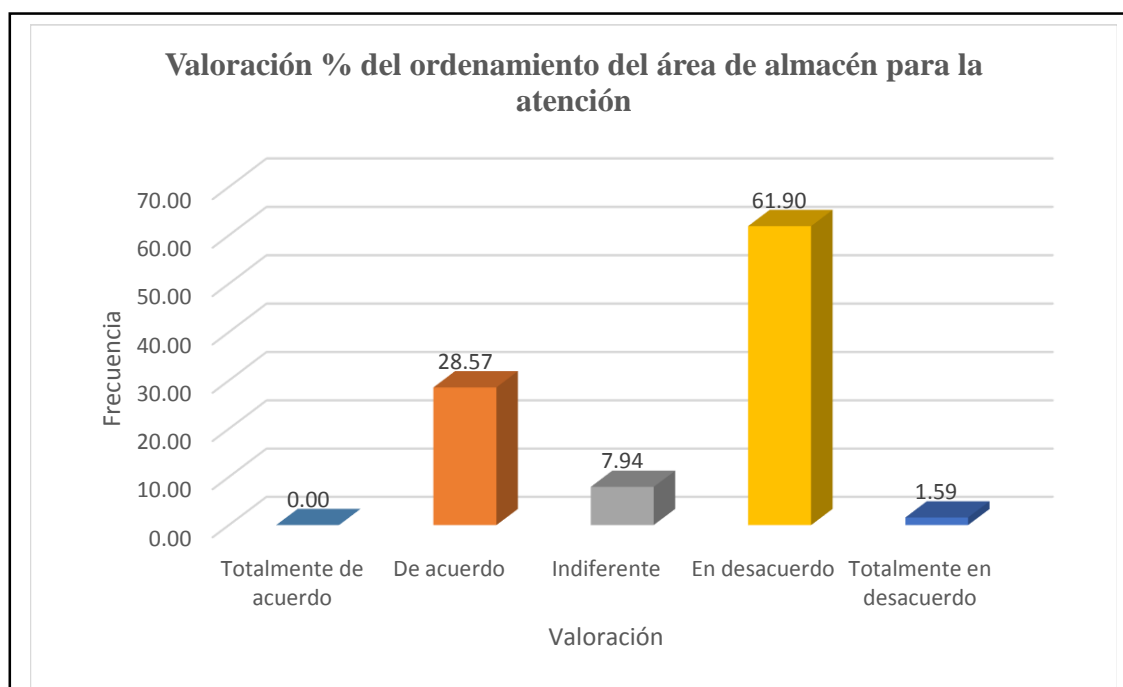


Figura 13. En la presente investigación realizada se puede observar que el 61.90% de los usuarios encuestados opinaron estar en desacuerdo debido a que no hay orden para brindar una atención adecuada, el 28.57% están de acuerdo, el 1.59% opinaron estar totalmente en desacuerdo y el 7.94% opinaron de manera neutral.

Fuente: Investigación aplicada a los usuarios de la GERESAL.

Tabla 21

Valoración % de las políticas que guíen las actividades

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
En desacuerdo	15	23.81%	23.81%	23.81%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	13	20.63%	20.63%	44.44%
De acuerdo	35	55.56%	55.56%	100.00%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%	0.00%	
Total	63	100.00%	100.00%	

Fuente: Investigación aplicada a los usuarios de la GERESAL.

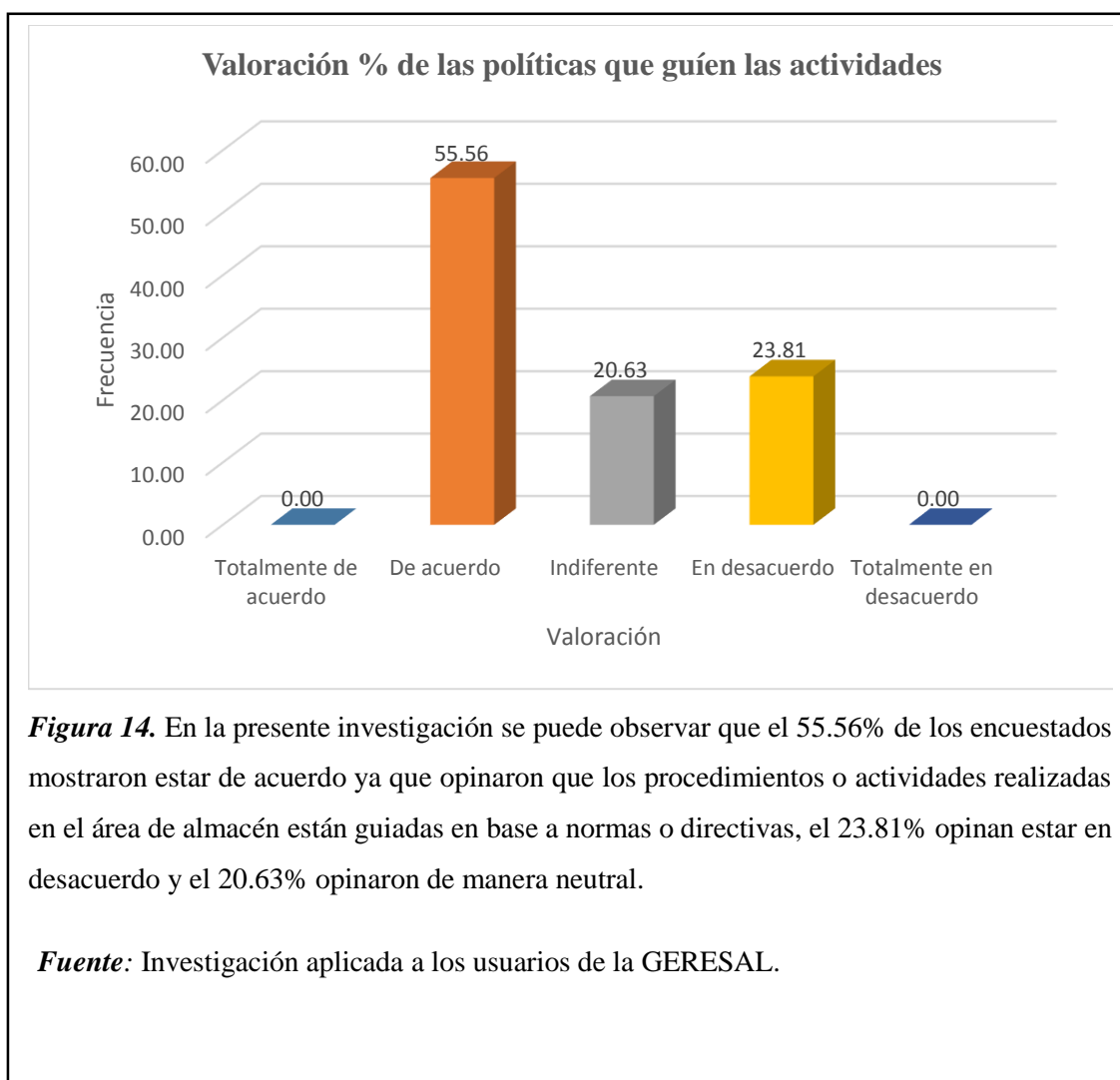


Figura 14. En la presente investigación se puede observar que el 55.56% de los encuestados mostraron estar de acuerdo ya que opinaron que los procedimientos o actividades realizadas en el área de almacén están guiadas en base a normas o directivas, el 23.81% opinan estar en desacuerdo y el 20.63% opinaron de manera neutral.

Fuente: Investigación aplicada a los usuarios de la GERESAL.

Tabla 22

Valoración % de la gestión del área de almacén

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
En desacuerdo	38	60.32%	60.32%	60.32%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	6.35%	6.35%	66.67%
De acuerdo	21	33.33%	33.33%	100.00%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%	0.00%	
Total	63	100.00%	100.00%	

Fuente: Investigación aplicada a los usuarios de la GERESAL.

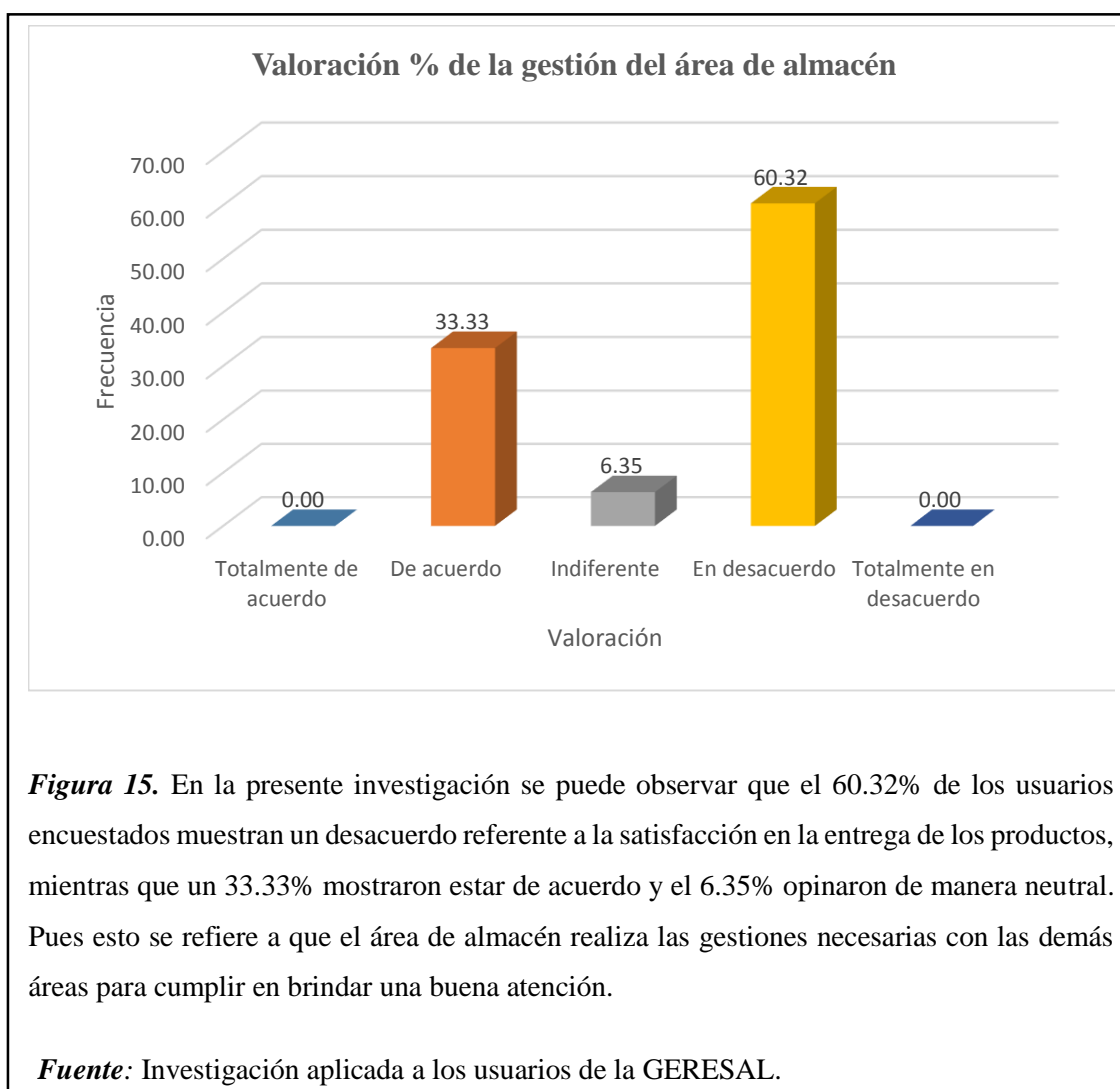


Figura 15. En la presente investigación se puede observar que el 60.32% de los usuarios encuestados muestran un desacuerdo referente a la satisfacción en la entrega de los productos, mientras que un 33.33% mostraron estar de acuerdo y el 6.35% opinaron de manera neutral. Pues esto se refiere a que el área de almacén realiza las gestiones necesarias con las demás áreas para cumplir en brindar una buena atención.

Fuente: Investigación aplicada a los usuarios de la GERESAL.

Tabla 23

Valoración % de la solución a las inquietudes

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
En desacuerdo	35	55.56%	55.56%	55.56%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	1.59%	1.59%	57.14%
De acuerdo	27	42.86%	42.86%	100.00%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%	0.00%	
Total	63	100.00%	100.00%	

Fuente: Investigación aplicada a los usuarios de la GERESAL.

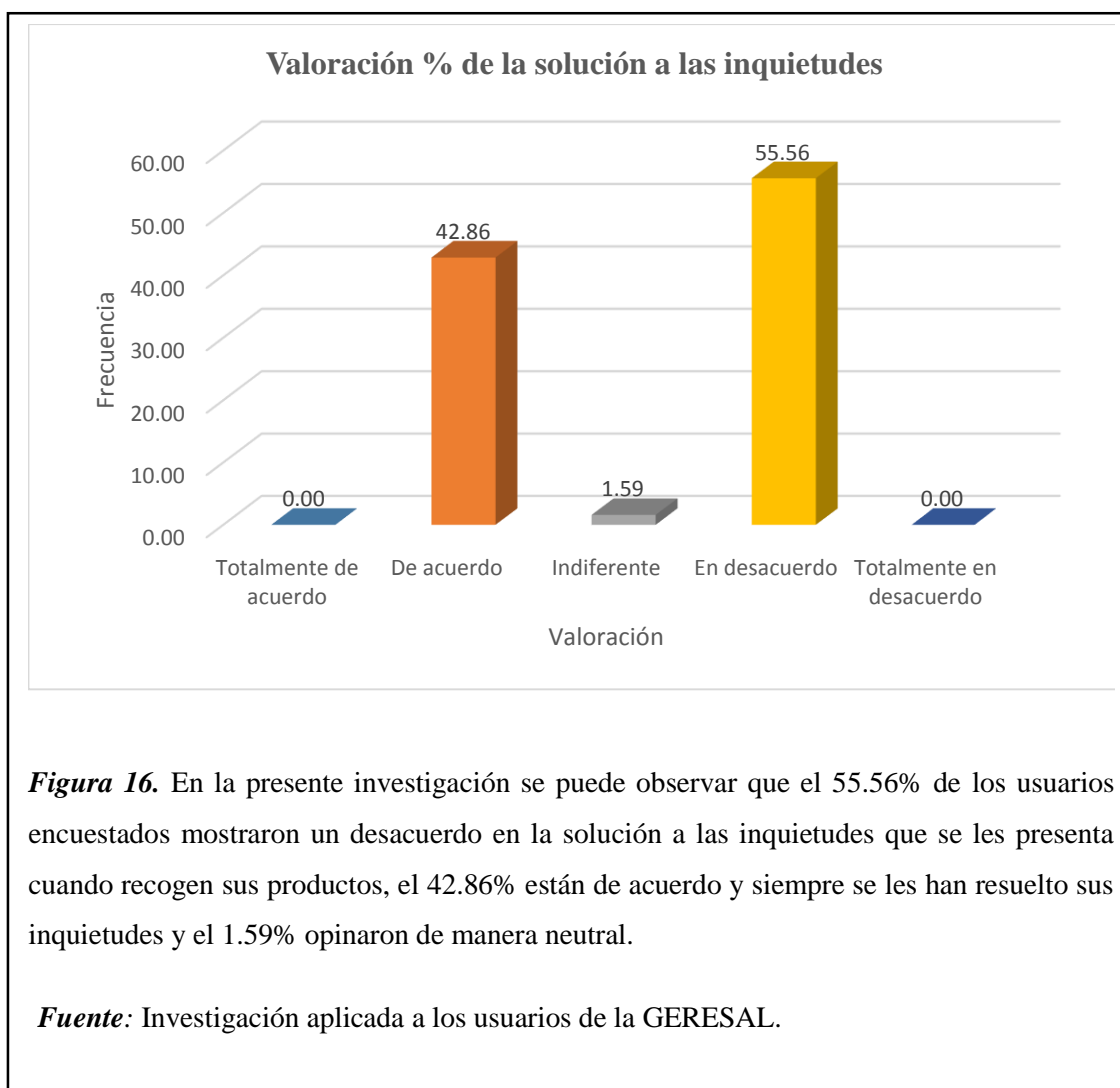


Figura 16. En la presente investigación se puede observar que el 55.56% de los usuarios encuestados mostraron un desacuerdo en la solución a las inquietudes que se les presenta cuando recogen sus productos, el 42.86% están de acuerdo y siempre se les han resuelto sus inquietudes y el 1.59% opinaron de manera neutral.

Fuente: Investigación aplicada a los usuarios de la GERESAL.

Tabla 24

Valoración % de la atención a los reclamos

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
En desacuerdo	20	31.75%	31.75%	31.75%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	7.94%	7.94%	39.68%
De acuerdo	38	60.32%	60.32%	100.00%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%	0.00%	
Total	63	100.00%	100.00%	

Fuente: Investigación aplicada a los usuarios de la GERESAL.

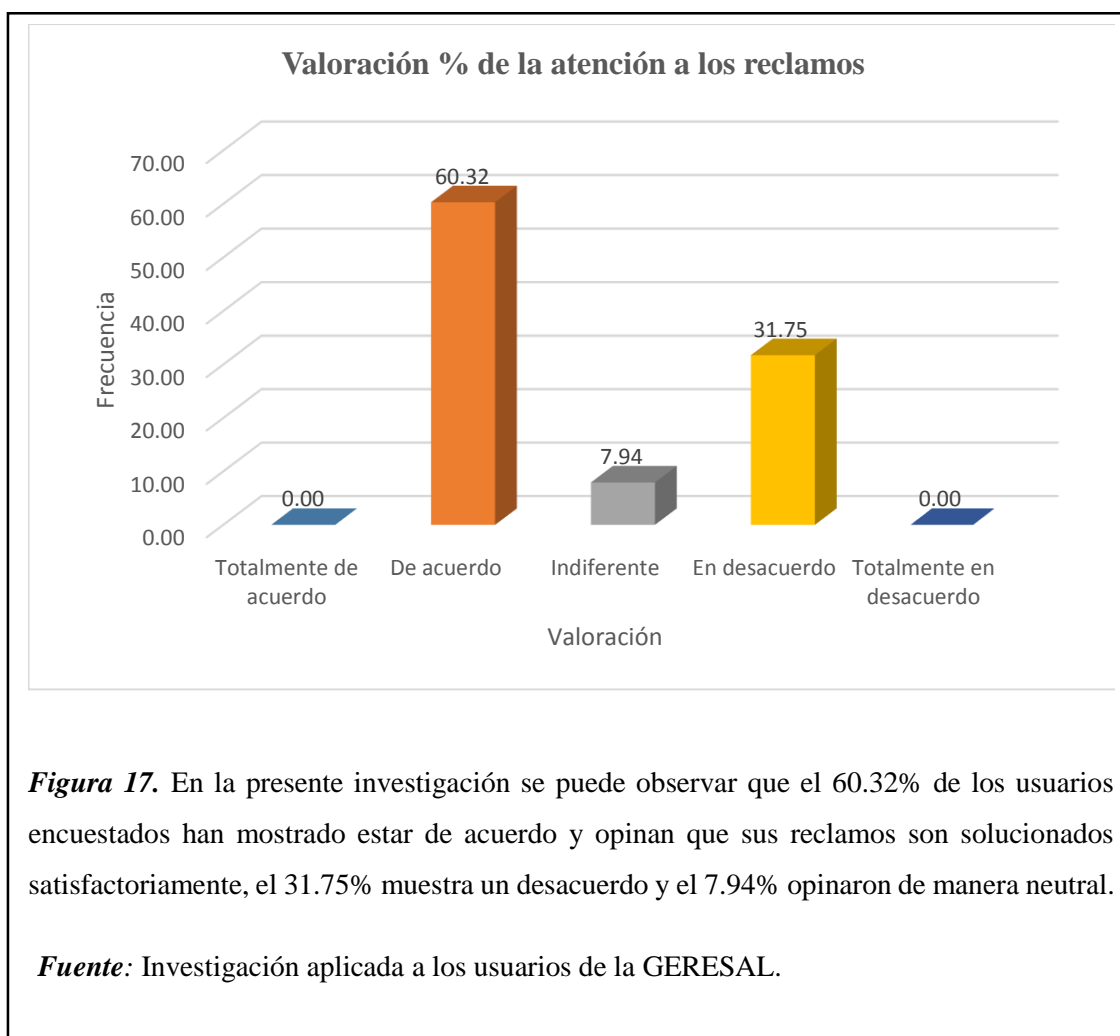


Figura 17. En la presente investigación se puede observar que el 60.32% de los usuarios encuestados han mostrado estar de acuerdo y opinan que sus reclamos son solucionados satisfactoriamente, el 31.75% muestra un desacuerdo y el 7.94% opinaron de manera neutral.

Fuente: Investigación aplicada a los usuarios de la GERESAL.

Tabla 25

Valoración % de la capacitación de personal

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
En desacuerdo	35	55.56%	55.56%	55.56%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	12.70%	12.70%	68.25%
De acuerdo	20	31.75%	31.75%	100.00%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%	0.00%	
Total	63	100.00%	100.00%	

Fuente: Investigación aplicada a los usuarios de la GERESAL.

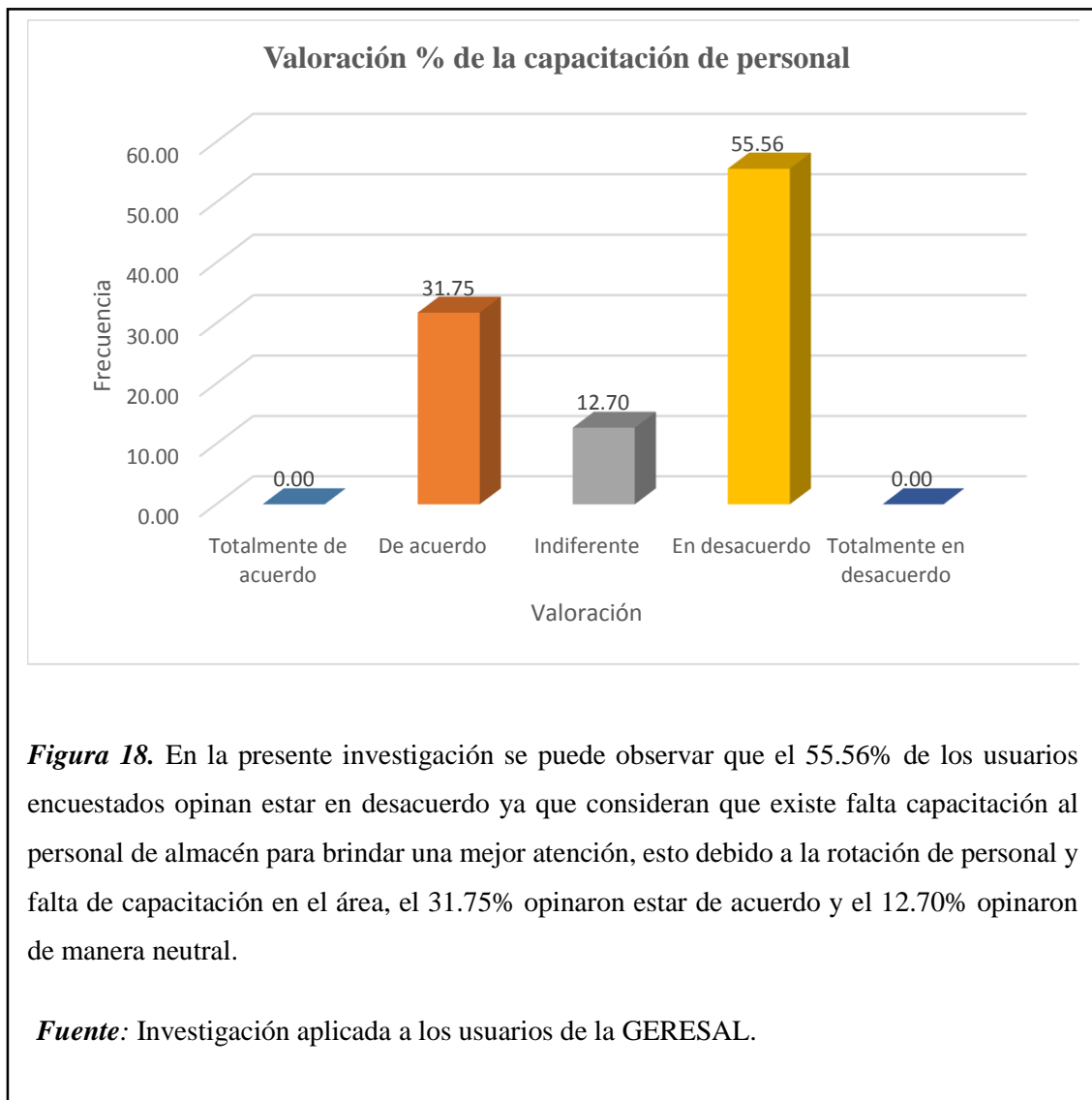


Figura 18. En la presente investigación se puede observar que el 55.56% de los usuarios encuestados opinan estar en desacuerdo ya que consideran que existe falta capacitación al personal de almacén para brindar una mejor atención, esto debido a la rotación de personal y falta de capacitación en el área, el 31.75% opinaron estar de acuerdo y el 12.70% opinaron de manera neutral.

Fuente: Investigación aplicada a los usuarios de la GERESAL.

Tabla 26

Valoración % de la seriedad y seguridad en la atención

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
En desacuerdo	23	36.51%	36.51%	36.51%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	9.52%	9.52%	46.03%
De acuerdo	34	53.97%	53.97%	100.00%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%	0.00%	
Total	63	100.00%	100.00%	

Fuente: Investigación aplicada a los usuarios de la GERESAL.

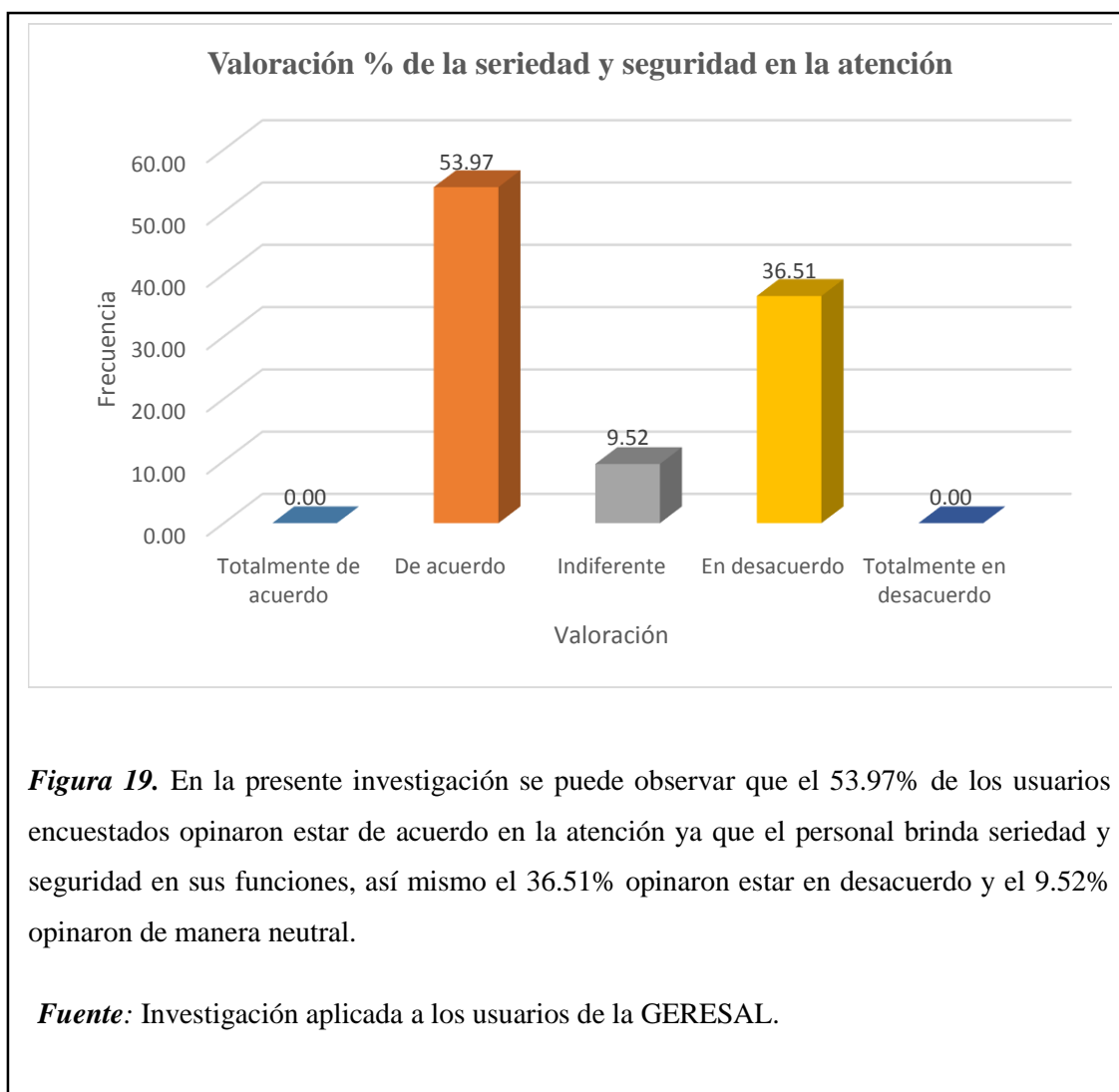


Figura 19. En la presente investigación se puede observar que el 53.97% de los usuarios encuestados opinaron estar de acuerdo en la atención ya que el personal brinda seriedad y seguridad en sus funciones, así mismo el 36.51% opinaron estar en desacuerdo y el 9.52% opinaron de manera neutral.

Fuente: Investigación aplicada a los usuarios de la GERESAL.

Tabla 27

Valoración % de la confianza en la atención

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
En desacuerdo	16	25.40%	25.40%	25.40%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	9.52%	9.52%	34.92%
De acuerdo	41	65.08%	65.08%	100.00%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%	0.00%	
Total	63	100.00%	100.00%	

Fuente: Investigación aplicada a los usuarios de la GERESAL.

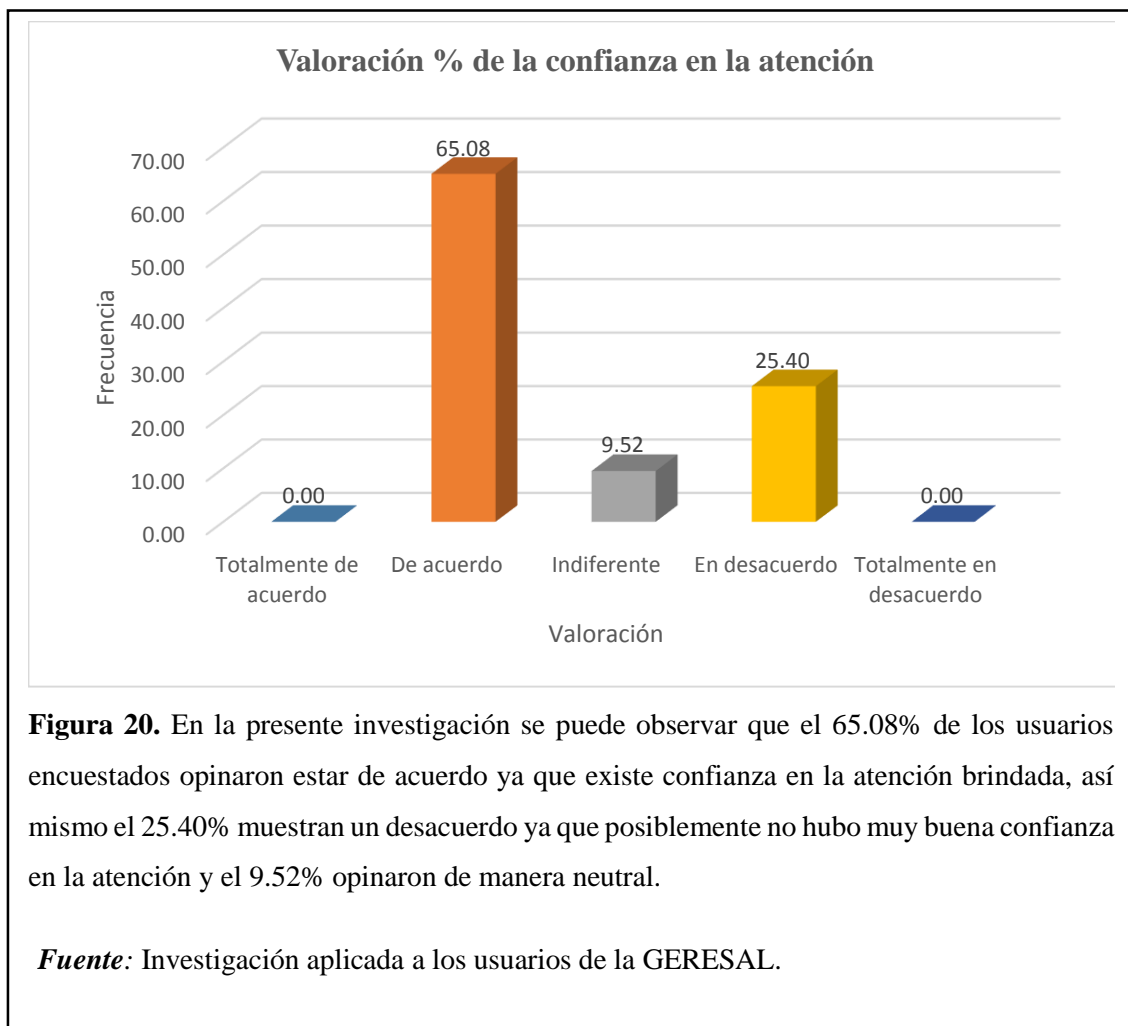


Figura 20. En la presente investigación se puede observar que el 65.08% de los usuarios encuestados opinaron estar de acuerdo ya que existe confianza en la atención brindada, así mismo el 25.40% muestran un desacuerdo ya que posiblemente no hubo muy buena confianza en la atención y el 9.52% opinaron de manera neutral.

Fuente: Investigación aplicada a los usuarios de la GERESAL.

4. DISCUSIÓN

En lo que corresponde a la determinación de la relación de la gestión de inventarios y satisfacción del área usuaria de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque. El coeficiente de correlación de Pearson dio 0.714 lo cual muestra que hay un nivel alto de relación entre la variable Gestión de inventario y satisfacción del área usuaria. Karl Pearson señala que, si la relación está entre un $P < 0.05$ y su cercanía se aproxima a 1, indica que será una correlación positiva considerable entre las dos variables de estudio, que significa que se asocian respectivamente.

Los usuarios de la GERESAL (Gerencia Regional de Salud) sienten una insatisfacción en cuanto a la entrega de los productos tanto como medicamentos, insumos u otros materiales, pues los resultados arrojados en la tabla N° 22 muestran que el 60.32% están en desacuerdo referente a la satisfacción en la entrega de los productos, mientras que un 33.33% mostraron estar de acuerdo y se sienten satisfechos cuando reciben los productos y el 6.35% opinaron de manera neutral. El 82.54% de los usuarios encuestados han manifestado un desacuerdo en la demora y el tiempo que esperan para que los formatos de Pedido de Comprobante de Salida (PECOSA) sean firmado por los responsables encargados es demasiado, mientras que el 9.52% están totalmente en desacuerdo y el 6.35% opinan que están de acuerdo conforme se indica en la tabla N° 14, este indicador muestra que existe una mayoría representativa de usuarios que manifestaron estar en desacuerdo, pues están descontentos por que el tiempo que esperan para que los documentos sean firmados por los responsables es demasiado. Esto se puede corroborar con Sánchez, (2016) en su trabajo de investigación “Implementación de un sistema de control interno en el área de almacén para mejorar el manejo de inventarios en el Ministerio de Salud, Lima, 2016”, Quien nos indica en su trabajo realizado que un mejor control de los inventarios físicos va a permitir brindar un buen servicio y una entrega oportuna de los productos como son los medicamentos, insumos o dispositivos médicos hacia los diferentes establecimientos de salud y hospitales.

Por otro lado existe un mal manejo en el área de almacén, pues los productos no se encuentran bien almacenados ya que existe poco espacio para el almacenamiento y en algunos casos hay productos que son ubicados fuera del almacén y no se encuentran almacenados en buenas condiciones, conforme a la tabla N°12, el 61.90% de usuarios encuestados mostraron un desacuerdo referente a que, si los productos son almacenados en

perfectas condiciones, el 31,75% mencionaron estar de acuerdo, este indicador guarda relación con Parra y Villareal, (2015) donde indica en su tesis titulada "Control de inventario para mejorar el almacenamiento de medicamentos del Hospital Regional Docente las Mercedes Chiclayo – 2014". Tesis de pregrado de la Universidad Particular Señor de Sipán. En este estudio se verificó las deficiencias que existe en el uso parcial del inventario, en consecuencia, no se adquiere o se compra los productos faltantes en el tiempo adecuado por lo que ocasiona un desabastecimiento de medicamentos u otros dispositivos médicos, también existe inconvenientes en el almacenamiento y ubicación de los medicamentos debido al espacio faltante y concluyo que una buena gestión de inventarios es muy importante ya que va a permitir un mejor almacenamiento de medicamentos y una atención oportuna de los mismos, brindando una satisfacción al usuario final.

En cuanto a la capacitación de personal, conforme a la tabla N° 25 los usuarios manifestaron que el personal no se encuentra capacitado para brindar una buena atención, pues el trato que reciben no es el adecuado, el 55.56% de los usuarios encuestados opinaron estar en desacuerdo ya que consideran que existe falta de capacitación al personal de almacén para brindar una mejor atención, el 31.75% opinaron estar de acuerdo y el 12.70% opinaron de manera neutral. Este indicador nos ha mostrado que la atención no es óptima, esto debido a la constante rotación de personal y falta de capacitación del personal del área. Esto concuerda con Paredes, (2016) en tesis titulada “La gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del área de nutrición del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo - Chiclayo 2015”. Tesis de pregrado de la Universidad Señor de Sipán, concluye que un 22,1% de los usuarios refirieron que están satisfechos con el área de nutrición; por otro lado un 77,9% de los usuarios mencionaron estar insatisfechos, es decir el usuario externo ha mostrado una insatisfacción en la atención del servicio, es decir la insatisfacción de los pacientes parte en la falta de confianza en los servicios del área, y perciben que les falta mejorar el trato del trabajador del servicio hacía con los pacientes que son atendidos, Es por ello que al no haber una buena gestión administrativa va a originar que no exista una planificación en las actividades y por consiguiente generara una insatisfacción hacia el usuario externo o paciente.

5. CONCLUSIONES

Conforme al objetivo planteado se concluyó que, si existe una correlación entre ambas variables objeto de estudio como son la gestión de inventarios y la satisfacción del área usuaria, puesto que el coeficiente de correlación de Pearson arrojó un valor de 0.714 por lo que demuestra el grado de correlación que hay entre ambas variables estudiadas y por consiguiente es aceptable.

Se logró identificar las características que tiene la gestión de inventarios en la Gerencia Regional de Salud Lambayeque, dichas características son las siguientes: Planificación, según la encuesta aplicada se determina que el área de almacén se preocupa por cumplir con los procedimientos, políticas y directivas establecidos por la institución, pero esto se ve empañado por la falta de capacitación del personal de turno, pues como constantemente hay rotación y eso genera que el usuario perciba que no hay un adecuado manejo de esta área. Control, respecto a este punto de la gestión de inventarios se ha evidenciado que la institución presenta una serie de deficiencias que deben ser subsanadas, nuestros usuarios encuestados manifestaron que el almacenamiento de los productos no es el adecuado pues la distribución no es la correcta, el espacio con el que cuenta el área de almacén no es el apropiado porque algunos se encuentran ubicados fuera del almacén en condiciones no adecuadas, y esto es un punto crítico pues muchas veces se trata de medicamentos y se debe tener un cuidado especial. La atención al usuario, este punto es el más sensible de nuestra investigación y en el cual se puso más énfasis, se determinó que los usuarios muestran insatisfacción debido a una serie de características en la gestión de inventario que tienen relación directamente con el trato directo al usuario, pues el tiempo de demora para recibir los productos es demasiado, la recepción y conformidad de los formatos de salida de mercadería (PECOSA), también genera demora y molestia, sumado a esto que se percibe que el área de Almacén no tiene una adecuada coordinación con las demás áreas que intervienen, y no tienen capacidad para resolver problemas, pues la mitad de nuestros encuestados indicaron que no se les da solución a las inquietudes al momento de recoger los productos. Asimismo la atención a los reclamos que se presentan no es oportuna, esto podría ser resultado a que como indicamos en la planificación el personal no está totalmente capacitado para desempeñar sus funciones; pero no todo es negativo pues a pesar que el usuario percibe que hay demora y ciertos inconvenientes, al momento de consultarles por la confianza y seriedad del personal del área de almacén, se mostraron conformes pues

indican que el personal a pesar de las deficiencias trata de realizar su trabajo de una forma seria y confiable.

Se diagnosticó que, existe insatisfacción del área usuaria, respecto a la gestión que realiza el área de Almacén, pues no se evidencia una adecuada coordinación con las otras para la entrega oportuna de los productos; conforme a los datos obtenidos, el 60.32% de los usuarios indicaron que están insatisfechos con la gestión en la entrega de productos (Medicamentos, insumos u otros dispositivos médicos); mientras que el 33.33% mostraron estar de acuerdo y se sienten satisfechos cuando reciben los productos.

Se logró comprobar un grado alto de correlación entre la gestión de inventarios y la satisfacción del área usuaria de la GERESAL (Gerencia Regional de Salud Lambayeque), dado que mediante el análisis de correlación de Pearson se obtuvo un nivel alto de 0.714, lo que significa que la hipótesis H1 es correcta.

6. RECOMENDACIONES

Conforme a la conclusión referida a que los usuarios de los diferentes establecimientos de salud de la GERESAL (Gerencia Regional de Salud Lambayeque) se encuentran insatisfechos, pues se recomienda a los funcionarios o directivos competentes mejorar los servicios de atención y generar las condiciones necesarias para la optimización de los servicios que se les brinda a los usuarios.

Asimismo, luego de analizar la insatisfacción de los usuarios según las dimensiones estudiadas y existiendo ciertas falencias sobre la resolución de problemas, se recomienda al personal de almacén y jefe del mismo brindar un buen servicio de calidad pues esto se va a ver reflejado en la atención que reciba el usuario.

Se recomienda que la institución elabore un plan de capacitación permanente para el personal de almacén, para que de esta forma si hay rotación de personal, no afecte a los usuarios, y puedan ayudarlo en la solución de problemas y atención de sus reclamos oportunamente. Y así el usuario final perciba que el tiempo que demoro su atención en el área de Almacén fue el necesario y acorde con la gestión realizada.

Por otro lado, se recomienda coordinar con las demás áreas algunos procedimientos con el fin de reducir aquellos procedimientos que demanden mucho tiempo para así brindar una atención eficiente y oportuna, esto se puede realizar mediante la simplificación administrativa ya que es una de las principales acciones que se está aplicando en las instituciones del sector público y que va a permitir la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para la entidad y la sociedad.

La confiabilidad del servicio es una actitud, cabe la posibilidad que los colaboradores del almacén de la Gerencia Regional de Salud quieran brindar un excelente servicio, esto debe ser inculcado como una actitud y no como una actividad más. Los usuarios distinguen y descubren muy fácil un servicio fingido, Pese a la dificultad de conseguir la fidelidad de los clientes, es posible su logro. Los procedimientos administrativos, el servicio, las directivas, entre otras herramientas de gestión permiten descubrir ese camino y, por ende, la satisfacción completa del usuario.

Como última recomendación se sugiere se analice por parte de las autoridades de la institución, los espacios apropiados del almacén, si es necesario contar con un almacén extra debería ejecutarse con la finalidad que los productos que en muchos casos son medicamentos, estén reguardados en las mejores condiciones posibles.

7. REFERENCIAS.

Bibliografía

- Abastecimiento, S. N. (s.f.). *El Peruano*. Obtenido de www.elperuano.pe/noticia-un-nuevo-sistema-abastecimiento
- Baragan, J. (2012). *"Calidad percibida de la atención de enfermería por usuarios hospitalizados" Tunja-Colombia*". Colombia.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Ediciones Shalom.
- Bowersox, D., Closs, D., & Cooper, M. (2007). *"Administración y Logística en la Cadena de Suministros" (segunda edición)*. Mexico: Editores S.A. de C.V.
- Cabrera, A., & Diaz, R. (2017). *Trabajo de investigación "Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la eficiencia y Gestión de las Existencias en el hospital regional de la PNP Chiclayo en el periodo del 2016" Tesis para optar el título de Contador Público*. Chiclayo - Perú.
- Evans, J., & Lindsay, W. (2008). *"Administración y Control de la Calidad" (Septima edición)*. Mexico: Editorial Cengage Learning.
- Fernandez, G. (2012). *"Aplicación del índice europeo de satisfacción del Cliente" (Tesis pregrado) de la Universidad de Zaragoza*. España.
- George, D., & Mallery, P. ((2003)). *SPSS para Windows Paso a paso: una guía simple y referencia. 11.0 Actualización. 4ª Edición*. Boston: Allyn & Bacon.
- Heizer, J., & Bender, B. (2009). *"Principios de la Administración de Operaciones" (Septima edición)*. Mexico: Pearson Educacion.
- Hemeryth, F., & Sanchez, J. (2013). *Tesis "Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes para mejorar las gestión de inventarios de la constructora A & A S.A.C. de la ciudad de Trujillo 2013" (tesis pregrado) de la universidad particular Antenor Orrego*. Trujillo-Peru.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez, C., & Batista, P. (2010). *En su libro Metodología de la Investigación - Quinta edición*. México: Interamericana editores, s.a. de c.v.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez, C., & Batista, P. (2014). *"Metodología de la Investigación Científica" - Sexta Edición*. Mexico: Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Huerta, E. (2015). *Tesis "Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el topico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza,*

- Lima 2015" Tesis de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima-Perú.*
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *"Fundamentos del Marketing" (Decimo primera edicion)*. Mexico: Limusa S.A. de C.V.
- Krajewski, L., Ritzman, L., & Malhotra, M. (2013). *"Administracion de Operaciones" (Septima edicion)*. Mexico: Pearson. Lozano, J. FC Editorial.
- Leon, P. (2011). *Trabajo de Investigacion "La importancia que tiene la planificacion y la gestion de inventario en la distribuidora Representantes y Servicios en General San Francisco S.A.C"*. Tesis pregrado de la Universidad Privada del Norte. Trujillo-Perú.
- Loja, J. (2015). *"Propuesta de un sistema de gestion de inventarios para la empresa FEMAPRE CIA LTDA. 2015" de la Universidad Politécnica Salesiana*. Ecuador.
- Lopez, N. (2014). *Tesis "Calidad del Servicios y Satisfaccion del cliente en la empresa Lopez y CIA E.I.R.L Piura" de la Universidad Nacional de Piura*. Piura-Perú.
- MINSA. (2012). *Ministerio de Salud*. Obtenido de <http://www.minsa.gob.pe/portada/docconsulta2012.asp>
- MINSA. (s.f.). *Ley N°26842 - Ley General de Salud*. Obtenido de <http://www.minsa.gob.pe/renhice/documentos/normativa/Ley>
- Muñoz, V., & Navarrete, P. (2014). *trabajo de investigación "Determinar el grado de satisfacción de los usuarios presenciales en el centeo de atencion de ChileAtiende en la ciudad de Chillán"*. Chillán-Chile.
- Niño, V. (2011). *En su libro metodología de la investigación diseño y ejecución - Primera Edicion*. Bogota: Editorial la U.
- Organizacion Mundial de la Salud, O. (2017). *Salud en las Américas*. Washington: Edition. Summary. Obtenido de <https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017>
- Paredes, M. (2016). *Tesis "La administracion y la Satisfaccion del Usuario externo del area de nutricion del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo - Chiclayo" Tesis pregrado. Universidad Señor de Sipan*. Chiclayo-Perú.
- Pariajulca, I. (2011). *"Calidad de atencion segun la percepcion del paciente y del proveedor del servicio en la clinica odontologica de la universidad privada Norbert Wiener durante el periodo setiembre - diciembre. Lima 2011"*. Lima-Peru.
- Parra, R., & Villareal, O. (2015). *En su trabajo de investigacion "Control de inventario para mejorar el almacenamiento de medicamentos del Hospital Regional Docente las Mercedes Dhiclayo – 2014" Tesis de pregrado*. Pimentel - Perú.

- Pintado, I. (2013). *Trabajo de investigacion "Influencia entre el nivel de satisfaccion laboral y el nivel de satisfaccion del cliente externo en las pollerias del distrito de la victoria en la ciudad de Chiclayo"*. Universidad Catolica Santo Toribio de Mogrovejo . Chiclayo-Perú.
- Ramirez, P. (2015). *"La relacion que existe entre calidad atencion y satisfaccion del usuario externo del Hospital Hugo Pescetto de Andahuaylas 2015"*. Tesis de la Universidad Nacional Jose Maria Arguedas . Andahuaylas-Perú.
- Reichheld, & F. (2003). *"EL Marketing Relacional" Valor, satisfaccion, lealtad y retencion del cliente, Analisis y reflexion teorica. .*
- Sanchez, A. (2016). *trabajo de investigación "Implementacion de un sistema de control interno en el área de almacén para mejorar el manejo de inventarios en el Ministerio de Salud, Lima, 2016"* Tesis para optar el grado de bachiller en Administracion Publica. Lima - Perú.
- Sanchez, J. (2012). *Trabajo de Investigacion "Propuesta de un sistema de administracion de inventarios de producto terminado y racionalizacion de inventarios en una empresa de consumo masivo"* presentada en la Univesidad Central de Venezuela. Caracas.
- Vasquez, L. (2015). *Trabajo de investigacion "Analisis y propuesta del sistema de gestion de inventarios de los almacenes de repuestos y suministros de una empresa concretera, Arequipa 2015"*. Tesis pregrado de la Universidad Catolica de Santa María. Arequipa-Peru.
- Villareal, J. (2010). *Trabajo de investigacion "Satisfaccion del usuario y la motivacion del personal de salud en el area de emergencia del Hospital Santa Rosa de Piura"*. Piura-Perú.
- Zegarra, E., Vasquez, S. A., Ferreyra, J., Huaman, R., Oyola, M., & Tayasco, M. (2009). *"Manual de Buenas Practicas de Dispensacion"*. Lima: Grafica Industrial Alarcon S.R.L.

8. ANEXOS

Anexo 01: Encuesta

(Elaborado por el autor)

“LA GESTIÓN DE INVENTARIOS Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS ÁREAS USUARIAS EN LA GERENCIA REGIONAL DE SALUD DE LAMBAYEQUE”

Colaborador: El presente cuestionario es parte de una investigación, tiene como objetivo determinar cuál es la satisfacción después de ser atendido. Tenemos gran interés por conocer su opinión.

INSTRUCCIONES: Deberá elegir una sola opción marcando con un aspa (X) en el cuadro que contenga la respuesta correcta.

Establecimiento o Centro de Salud donde labora

VALORES										
5		4		3		2		1		
TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO		EN DESACUERDO		TOTALMENTE EN DESACUERDO				
PREGUNTAS						1	2	3	4	5
Tiempo de entrega										
1. ¿Considera usted que el tiempo de espera para obtener los materiales es el adecuado?										
2. ¿Los documentos de Pedido de Comprobante de Salida – PECOSA son emitidos y entregados en el tiempo adecuado?										
Fiabilidad de la entrega										
3. ¿La mercadería o materiales que Usted recibe es conforme a las especificaciones y/o características como lo indica el formato PECOSA?										
4. ¿Considera Usted que los encargados de almacén cumplen con sus obligaciones establecidas en la atención?										
Picking										
5. ¿La mercadería es empaquetada cuando le es entregada por los encargados del almacén?										
Fiabilidad del inventario										

6. ¿La información indicada en los sistemas de la institución SIGA/SISMED coincide con los bienes físicos que viene a recoger?					
Registro de ingreso de información					
7. ¿El tiempo que Usted espera para que los formatos PECOSA sean firmado por los jefes responsables es el adecuado?					
Almacenamiento					
8. ¿Los bienes se encuentran almacenados en perfectas condiciones conforme usted lo visualiza?					
9. ¿El área de almacén Cuenta con el espacio suficiente para el almacenamiento de mercadería conforme usted lo visualiza?					
Capacidad de respuesta					
10. ¿El trato que Ud. recibe de los trabajadores del área de almacén es el adecuado?					
11. ¿En el área de almacén se respeta el turno de llegada para ser atendido?					
12. ¿Considera usted que se respeta el horario de atención por parte de los encargados de Almacén?					
13. ¿Usted cree que el ordenamiento del área de almacén para su atención es el adecuado?					
14. ¿Existen políticas definidas que guíen todas las actividades en los almacenes?					
Eficacia					
15. ¿El área de almacén trabaja de manera coordinada con las demás áreas para la satisfacción de la entrega de materiales o mercadería?					
16. ¿Los encargados de almacén dan solución a sus inquietudes ante cualquier problema?					
17. ¿En caso de existir algún reclamo este se resuelve en forma satisfactoria y oportuna?					
18. ¿El personal a cargo de los almacenes está debidamente capacitado?					
Seguridad					
19. ¿Considera usted que el personal del almacén demuestra seriedad y seguridad en la atención?					
20. ¿El personal del almacén de la GERESAL le inspira confianza?					

ANEXO 2: Formatos de validación de juicio de expertos



TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO.

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : ROFAGI MARTA ACOSTA
 1.2 Profesión : ADMINISTRADORA
 1.3 Grado académico : MAESTRO
 1.4 Título Profesional : LIC. ADMINISTRACIÓN
 1.5 Institución donde trabaja : USAT- IPAG
 1.6 Cargo que desempeña : DOCENTE
 1.7 Teléfono : 948066852
 1.8 Correo Electrónico : rmarth@usat.edu.pe
 1.9 Nombre del Investigador : Jorge Antonio Montez Verástegui

2. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:

2.1. Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO	/			

2.2. De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO	/			

2.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO	/			

2.4. Pertinencia de los ítems con los Indicadores:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO	/			

2.5. Redacción de Ítems:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO	/			

3. CONCLUSIONES:

Aphics.

Pimentel, Mayo 2018

Mgtr./ Dr.



Firma y sello del experto

Rafael Martíel Acosta
Mgtr. Administración de Empresas

DNI:

40701866

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO.

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : Rosario de Fatima Estela Elera
 1.2 Profesión : Lic. en Administración
 1.3 Grado académico : Magister
 1.4 Título Profesional : Administradora
 1.5 Institución donde trabaja : Oficina Regional de Trabajo y Promoción
 1.6 Cargo que desempeña : Especialista en Bolsa de Trabajo (Pd)
 1.7 Teléfono : 954933649
 1.8 Correo Electrónico : capgersaludlamb@gmail.com.
 1.9 Nombre del Investigador : Jorge Antonio Montaña Verastegui

2. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:

2.1. Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO	✓			

2.2. De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO	✓			

2.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO	✓			

2.4. Pertinencia de los ítems con los Indicadores:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO	✓			

2.5. Redacción de ítems:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO	✓			

3. CONCLUSIONES:

La Presente investigación si aplica y propone Mejoras

Pimentel, Mayo 2018



Raúl Etala Espinoza
Mátr./ Dr.

Firma y sello del experto

DNI: 16652396

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO.

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : Luis Miguel Gonzales Zarpan
 1.2 Profesión : Administrador.
 1.3 Grado académico : MBA Administración Estratégica
 1.4 Título Profesional : Licenciado en Administración
 1.5 Institución donde trabaja : Universidad Señor de Sipón.
 1.6 Cargo que desempeña : Docente tiempo parcial
 1.7 Teléfono : 932949833
 1.8 Correo Electrónico : Lgonzaleszar@gmail.com.
 1.9 Nombre del Investigador : Jorge Antonio Montoya Veraástegui

2. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:

2.1. Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO	✓			

2.2. De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO	✓			

2.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO	✓			

3.4. Pertinencia de los ítems con los Indicadores:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO	✓			


3.5. Redacción de ítems:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO	✓			

4. CONCLUSIONES:

Indicador acorde con indicadores

Pimentel, Mayo 2018



 Mgtr. Dr. *Miguel*
Gonzales Zargán
 ASESOR
 Firma y sello del experto

DNI: *42388746*

**Anexo 04: Establecimientos de Salud de la GERESAL
(Consolidado)**

NUMERO DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD POR REDES, HOSPITALES Y CATEGORIAS									
RED/HOSPITAL	MICRO REDES	I-1	I-2	I-3	I-4	II-1	II-2	III -1	TOTAL
CHICLAYO	13	16	24	17	7				64
LAMBAYEQUE	10	28	46	12	1				87
FERREÑAFE	3	7	15	5					27
SUB TOTAL I NIVEL DE ATENCIÓN	26	51	85	34	8	0	0	0	178
HOSP.REG.LAMBAYEQUE								1	1
HOSP.LAS MERCEDES							1		1
HOSP.REF.FERREÑAFE						1			1
HOSP.BELEN						1			1
SUB TOTAL II y III NIVEL DE ATENCIÓN	0	0	0	0	0	2	1	1	4
SUB TOTAL	26	51	85	34	8	2	1	1	182
TOTAL ESTABLECIMIENTOS DE SALUD									182

Fuente: Oficina de estadística de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque.

Anexo 05: Establecimientos Red Chiclayo

RELACION DE EE.SS. RED CHICLAYO

N.º ORD.	CODIGO UNICO	ESTABLECIMIENTOS DE SALUD	TIPO	CATEG.	DIRECCION	DISTRITO
		MICRORED CIRCUITO DE PLAYA				
1	00004349	Monsefú	C.S.	I - 4	Av. Quiñonez S/N	MONSEFU
2	00004350	Callanca	P.S.	I - 2	Calle Camino Real S/N	MONSEFU
3	00004351	Pómape	P.S.	I - 1	Caserío Pómape	MONSEFU
4	00004352	Valle Hermoso	P.S.	I - 1	Caserío Valle Hermoso	MONSEFU
5	00004353	Ciudad Eten	C.S.	I - 3	Calle Manuel Bonilla N°899	C. ETEN
6	00004354	Puerto Eten	P.S.	I - 2	Calle Sucre S/N	PTO. ETEN
7	00004355	Santa Rosa	C.S.	I - 3	Calle 7 junio S/N	STA. ROSA
		MICRORED LA VICTORIA				
8	00004329	Fernando Carbajal Segura - El Bosque	C.S.	I - 4	Lloque Yupanqui Cdra. 17	LA VICTORIA
9	00004327	La Victoria Sector I	C.S.	I - 2	Calle Virú S/N	LA VICTORIA
10	0004328	La Victoria Sector II - María Jesús	C.S.	I - 3	Calle Paul Harris N.º 1198	LA VICTORIA
11	00004330	Chosica del Norte	P.S.	I - 3	Calle Cesar Vallejo S/N	LA VICTORIA
12	00007410	Antonio Raymondi	P.S.	I - 2	Calle Las Leyendas S/N	LA VICTORIA
		MICRORED CHICLAYO				
13	00004318	José Olaya	C.S.	I - 4	Av. Salaverry N.º 317	CHICLAYO
14	00004321	Tupac Amaru	C.S.	I - 3	Calle Cajamarca N°376	CHICLAYO
15	00004320	Jorge Chávez	C.S.	I - 3	Calle Indo América S/N	CHICLAYO
16	00004319	San Antonio	C.S.	I - 3	Calle Amazonas N.º 1001	CHICLAYO
17	00004324	Cerropón	C.S.	I - 3	Santa Catalina S/N.º	CHICLAYO
18	00004322	José Quiñónez Gonzales	C.S.	I - 2	Sgto Lores y Esq. Tumbes	CHICLAYO
19	00004323	Cruz de la Esperanza	P.S.	I - 2	Av. Isabel Catalina S/N.º	CHICLAYO
		MICRORED PICSÍ				
20	00004439	Picsi	C.S.	I - 3	Jr. San Martín S/N	PICSÍ
21	00006954	Capote	P.S.	I - 2	Caserío Capote	PICSÍ
		MICRORED PIMENTEL				

22	0004338	Pimentel	C.S.	I - 4	Juan Velazco Alvarado N° 109	PIMENTEL
23	00007306	Las Flores de la Pradera	P.S.	I - 2	Pueblo joven La Pradera	PIMENTEL
		MICRORED SAN JOSE				
24	00004345	San José	C.S.	I - 2	Calle Augusto B. Leguía S/N	SAN JOSE
25	00004346	San Carlos	P.S.	I - 1	Caserío San Carlos	SAN JOSE
26	00004347	Bodegones	P.S.	I - 1	Caserío Bodegones	SAN JOSE
27	00004348	Ciudad de Dios - Juan Tomis Stack	P.S.	I - 2	Caserío Juan Tomis Stack	SAN JOSE
		MICRORED CAYALTI-ZAÑA				
28	00004356	Zaña	C.S.	I - 3	Calle Patria N°280	ZAÑA
29	00006722	Cayaltí	C.S.	I - 4	Calle San José S/N El Palmo	CAYALTI
30	00004357	Collique	P.S.	I - 2	Caserío Collique	CAYALTI
31	00004358	Guayaquil	P.S.	I - 1	Centro Poblado Guayaquil	CAYALTI
32	00004369	Virgen de las Mercedes - La Otra Banda	P.S.	I - 1	Anexo Cayaltí	ZAÑA
		MICRORED OYOTUN				
33	00004366	Oyotún	C.S.	I - 3	Alfonso Ugarte S/N	OYOTUN
34	00004367	El Espinal	P.S.	I - 1	Calle Espinal S/N	OYOTUN
35	00004368	Pan de Azúcar	P.S.	I - 1	Caserío Pan de Azúcar	OYOTUN
36	00004364	Nueva Arica	P.S.	I - 2	Ruperto Baca Cuadra 2	NVA. ARICA
37	00004365	La Viña (Nueva Arica)	P.S.	I - 1	Caserío la Viña	NVA. ARICA
38	00017875	La Compuerta	P.S.	I-2	Centro Poblado La Compuerta	OYOTUN
		MICRORED REQUE-LAGUNAS				
39	00004342	Reque	C.S.	I - 3	Calle Mariscal Castilla N.º 605	REQUE
40	00004343	Montegrande	P.S.	I - 1	Caserío Montegrande	REQUE
41	00004344	Juan Aita Valle - Las Delicias	P.S.	I - 1	Caserío las Delicias	REQUE
42	00004359	Mocupe Tradicional	P.S.	I-2	Jr. Bolognesi N.º 228	LAGUNAS
43	00004360	Mocupe Nuevo	P.S.	I - 2	Av. Panamericana N°765	LAGUNAS
44	00004361	Lagunas	P.S.	I - 1	Caserío Lagunas	LAGUNAS
45	00004362	Túpac Amaru	P.S.	I - 2	Calle Tupac Amaru S/N	LAGUNAS
46	00004363	Pueblo Libre	P.S.	I - 1	Calle Pueblo Libre S/N	LAGUNAS
		MICRORED CHONGOYAPE				

47	00004325	Víctor Tirado Bonilla	C.S.	I - 3	Av. Los Andes N.º 1120	CHONGOYAPE
48	00007023	Las Colmenas	P.S.	I - 1	Caserío Las Colmenas	CHONGOYAPE
49	00004326	Pampa Grande	P.S.	I - 3	Calle los Quipos S/N	CHONGOYAPE
		MICRORED POSOPE ALTO				
50	00004336	Pósope Alto	C.S.	I - 3	Calle Domingo Atoche S/N	PATAPO
51	00006723	Tumán	P.S.	I - 2	BLOCK 3 N.º 309 TUMAN	TUMAN
52	00004337	Pampa La Victoria	P.S.	I - 2	Calle Tupac Amaru S/N	PATAPO
53	00006997	Pucalá	P.S.	I - 3	Av. Santa Rosa S/N - Pucalá	PUCALA
		MICRORED POMALCA				
54	00007107	San Antonio de Pomalca	P.S.	I - 2	Centro Poblado San Antonio	POMALCA
55	00004340	Pomalca	P.S.	I - 2	Calle Elvira García García S/N.	POMALCA
56	00004341	Señor de Sipán	P.S.	I - 2	Centro Poblado Sipán	ZAÑA
57	00004339	San Luis de Pomalca	P.S.	I - 1	Caserío San Luis	POMALCA
58	00017874	Saltur	P.S.	I-2	Av. Pomalca S/N Centro Poblado Menor Saltur	POMALCA
		MICRORED JOSE L. ORTÍZ				
59	00004331	José Leonardo Ortiz	C.S.	I - 4	Húsares de Junín N.º 1292	J.L. ORTIZ
60	00004332	Pedro Pablo Atusparia	C.S.	I - 3	Pedro Pablo Atusparia N°460	J.L. ORTIZ
61	00004333	Paul Harris	C.S.	I - 3	Calle Puerto Rico N°1999	J.L. ORTIZ
62	00004334	Culpón	P.S.	I - 2	Calle Víctor A. Belaunde S/N	J.L. ORTIZ
63	00004335	Santa Ana	P.S.	I - 2	Calle San Martín N.º 265	J.L. ORTIZ
64	00007183	Villa Hermosa	P.S.	I - 2	Los Higos N°298-Mza A Lote 17	J.L. ORTIZ

N.º ORD.	CODIGO UNICO	ESTABLECIMIENTOS DE SALUD	TIPO	CATEG .	DIRECCION	DISTRITO
65	00011470	Hospital Regional Lambayeque	Hosp.	III-1	Carretera Panamericana Norte	Chiclayo
66	00004317	Hospital Regional Docente las Mercedes	Hosp.	II-2	Av. Luis Gonzales N°635	Chiclayo

Fuente: Oficina de estadística de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque.

Anexo 06: Establecimientos Red Lambayeque

RELACION DE EE.SS. RED LAMBAYEQUE

N.º ORD .	CODIG O UNICO	ESTABLECIMIENTO S DE SALUD	TIP O	CAT .	DIRECCION	DISTRITO
		MICRORED LAMBAYEQUE				
67	00004373	Toribia Castro	C.S	I - 4	Andrés Avelino Cáceres N.º 489	LAMBAYEQU E
68	00004372	San Martín	C.S	I - 3	Calle San Antonio N.º 299	LAMBAYEQU E
69	00004375	Muy Finca Punto 09	P.S.	I - 1	Caserío Muy Finca Punto 9	LAMBAYEQU E
70	00004374	Sialupe Huamantanga	P.S.	I - 1	CP Sialupe Huamnatanga	LAMBAYEQU E
		MICRORED MOCHUMÍ				
71	00004380	Mochumí	C.S	I - 3	Federico Villareal Cdra. 1	MOCHUMI
72	00004381	Maravillas	P.S.	I - 2	Campaña Maravillas S/N	MOCHUMI
73	00004382	Punto Cuatro	P.S.	I - 2	Caserío Punto 4	MOCHUMI
74	00004383	Paredones Muy Finca	P.S.	I - 1	Caserío Paredones Muy Finca	MOCHUMI
		MICRORED TUCUME				
75	00004384	Túcume	P.S.	I - 2	Calle Unión S/N	TUCUME
76	00004390	Túcume Viejo	P.S.	I - 2	Caserío Túcume Viejo	TUCUME
77	00004391	Granja Sasape	P.S.	I - 1	Caserío Granja Sasape	TUCUME
78	00004392	Los Bancos	P.S.	I - 2	Caserío Los Bancos	TUCUME
79	00004393	La Raya	P.S.	I - 2	Caserío la Raya	TUCUME
80	00004394	Los Sánchez	P.S.	I - 1	Caserío Los Sánchez	TUCUME
		MICRORED ILLIMO				
81	00004376	Íllimo	C.S	I - 3	Calle José Balta S/N	ILLIMO
82	00004377	Chirimoyo	P.S.	I - 2	Caserío Chirimoyo	ILLIMO
83	00004378	San Pedro Sasape	P.S.	I - 1	Caserío San Pedro Sasape	ILLIMO
84	00004384	Pacora	C.S	I - 3	Calle Democracia S/N	PACORA
85	00004385	Huaca Rivera	P.S.	I - 1	Caserío Huaca Rivera	PACORA
		MICRORED JAYANCA				
86	00004371	Jayanca	C.S	I - 3	Calle Diego Ferre N°1258	JAYANCA
87	00004379	La Viña	P.S.	I - 1	Caserío la Viña	JAYANCA
		MICRO RED - MOTUPE				
88	00004395	Motupe	C.S	I - 3	Calle Cruz de Chalpon N.º 184	MOTUPE
89	00004404	Tongorrape	P.S.	I - 2	Calle principal S/N	MOTUPE
90	00004405	Anchovira	P.S.	I - 1	Caserío Anchovira	MOTUPE
91	00004406	Marripon	P.S.	I - 2	Caserío Marripon	MOTUPE
92	00006953	El Arrozal	P.S.	I - 1	Caserío Arrozal	MOTUPE

93	00004396	Chocope	P.S.	I - 2	Distrito Chocope	CHOCHOPE
		MICRO RED - MORROPE				
94	00004420	Mórrope	C.S.	I - 3	Calle Santa Ana S/N	MORROPE
95	00004422	El Romero	P.S.	I - 2	Calle San Martin N.º 327	MORROPE
96	00004427	Cruz de Paredones	P.S.	I - 1	Caserío Cruz de Paredones	MORROPE
97	00004435	Annape	P.S.	I - 1	Caserío Annape	MORROPE
98	00004421	La Colorada	P.S.	I - 2	Calle Real N.º 201	MORROPE
99	0004436	Caracucho	P.S.	I - 2	Caserío Caracucho	MORROPE
100	00004433	Sequi6n	P.S.	I - 1	Caserío Sequi6n	MORROPE
101	00004432	Santa Isabel	P.S.	I - 2	Calle Emilio de la Cruz S/N	MORROPE
102	00007222	Monte Hermoso	P.S.	I - 1	Caserío Monte Hermoso	MORROPE
103	00007223	Huaca Trapiche de Bronce	P.S.	I - 1	Caserío Trapiche	MORROPE
104	00004429	Cruz del Médano	C.S.	I - 3	Calle San Martin S/N.	MORROPE
105	00004430	Quemaz6n	P.S.	I - 1	Caserío Quemaz6n	MORROPE
106	00004437	Huaca de Barro	P.S.	I - 2	Caserío Huaca de Barro	MORROPE
107	00004434	Las Pampas	P.S.	I - 1	caserío las Pampas	MORROPE
108	00004426	Arbolsol	P.S.	I - 2	Caserío Arbolsol	MORROPE
109	00004424	Lagunas	P.S.	I - 2	Caserío Lagunas	MORROPE
110	00004425	Chepito	P.S.	I - 2	Caserío Chepito	MORROPE
111	00004438	Positos	P.S.	I - 2	Caserío Positos	MORROPE
112	00004423	Tranca Fanupe	P.S.	I - 2	Caserío Tranca Fanupe	MORROPE
113	00004428	La gartera	P.S.	I - 2	Caserío Lagartera	MORROPE
114	00004431	Fanupe Barrio Nuevo	P.S.	I - 1	Caserío Fanupe Barrio Nuevo	MORROPE
		MICRORED SALAS				
115	00004386	Salas	C.S.	I - 3	Calle Cáceres N.º 100	SALAS
116	00004387	Penachi	P.S.	I - 2	Cruz de Jahuanca S/N	SALAS
117	00004388	Kerguer	P.S.	I - 2	Caserío Kerguer	SALAS
118	00006681	El Sauce	P.S.	I - 2	Caserío Sauce	SALAS
119	00004417	Colaya	C.S.	I - 3	Caserío Colaya	SALAS
120	00006682	Humedades	P.S.	I - 2	Caserío Humedades	SALAS
121	00004419	Tallapampa	P.S.	I - 1	Caserío Tallapampa	SALAS
122	00004418	La Ramada	P.S.	I - 2	Calle Ramon castilla S/N	SALAS
123	00009468	Corral de Piedra	P.S.	I - 2	Caserío Corral de Piedra	SALAS
124	00011452	Laguna Huanama	P.S.	I - 1	Caserío Laguna Huanama	SALAS
		MICRORED OLMOS				
125	00004407	Olmos	C.S.	I - 3	Calle Bolognesi S/N	OLMOS
126	00004408	La Estancia	P.S.	I - 2	Caserío la Estancia	OLMOS
127	00004415	Ficuar	P.S.	I - 1	Caserío Ficuar	OLMOS
128	00004416	Santa Rosa	P.S.	I - 1	Caserío Santa Rosa	OLMOS
129	00007315	La Calera Santa Rosa	P.S.	I - 1	Caserío Calera Santa Rosa	OLMOS
130	00006683	El Puente	P.S.	I - 2	Caserío el Puente	OLMOS
131	00007316	Playa Cascajal	P.S.	I - 1	Caserío Cascajal	OLMOS
132	00010096	El Pueblito	P.S.	I - 1	Caserío Pueblito	OLMOS
133	00010095	Ancol Chico	P.S.	I - 2	Caserío Ancol Chico	OLMOS
134	00004409	Insculás	P.S.	I - 2	Caserío Insculas	OLMOS
135	00004910	Querp6n	P.S.	I - 2	Caserío Querp6n	OLMOS
136	00004411	Tres Batanes	P.S.	I - 2	Caserío Tres Batanes	OLMOS

137	00004412	Capilla Central	P.S.	I - 1	Caserío Capilla Central	OLMOS
138	00004413	Ñaupe	P.S.	I - 2	Caserío Ñaupe	OLMOS
139	00004414	El Virrey	P.S.	I - 2	Caserío El Virrey	OLMOS
140	00011688	Las Norias	P.S.	I - 1	Caserío Las Norias	OLMOS
141	00017605	Corral de Areana - La Esperanza	P.S.	I-2	Centro Poblado Corral de Arena	OLMOS
142	00018872	Pasabar Acerradero	P.S.	I-1	Caserío Pasabar Acerradero	OLMOS
143	00018916	Mocape	P.S.	I-1	Centro Poblado Mocape - Olmos	OLMOS
		MICRO RED KAÑARIS				
144	00004397	Kañaris	C.S.	I - 3	Distrito Kañaris	KAÑARIS
145	00007318	Mamagpampa	P.S.	I - 2	Caserío Mamagpampa	KAÑARIS
146	00004398	Pandachí	P.S.	I - 2	Caserío Pandachi	KAÑARIS
147	00004399	Huacapampa	P.S.	I - 2	Caserío Huacapampa	KAÑARIS
148	00004400	Chilasque	P.S.	I - 2	Caserío Chilasque	KAÑARIS
149	00004402	Quirichima	P.S.	I - 2	Caserío Quirichima	KAÑARIS
150	00004401	La Succha	P.S.	I - 2	Caserío la Succha	KAÑARIS
151	00004403	Chiñama	P.S.	I - 2	Centro Poblado Chiñama	KAÑARIS
152	00007020	Huayabamba	P.S.	I - 2	Caserío Huayabamba	KAÑARIS
153	00007021	Hierba Buena	P.S.	I - 2	Caserío Hierbabuena	KAÑARIS

N.º ORD .	CODIGO UNICO	ESTABLECIMIENTOS DE SALUD	TIP O	CAT .	DIRECCION	DISTRITO
154	00004370	Hospital Provincial Docente Belén		II - 1	Ramon castilla N.º 597	LAMBAYEQUE

Fuente: Oficina de estadística de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque.

Anexo 07: Establecimientos Red Ferreñafe

RELACION DE EE.SS. RED FERREÑAFE

N.º ORD.	CODIGO UNICO	ESTABLECIMIENTOS DE SALUD	TIPO	CAT.	DIRECCION	DISTRITO
		MICRO RED - FERREÑAFE				
155	00004452	Francisco Muro Pacheco - Pueblo Nuevo	C.S.	I - 3	Calle Arenas S/N	PUEBLO NUEVO
156	00004441	Señor de la Justicia	C.S.	I - 2	Av. Muro N.º 968	FERREÑAFE
157	00004453	Las Lomas	P.S.	I - 1	Caserío las Lomas - Macalapú	PUEBLO NUEVO
158	00004443	Mesones Muro	C.S.	I - 3	Calle Víctor R Haya de la Torre	MESONES MURO
		MICRO RED INKAWASI				
159	00004455	Inkawasi	C.S.	I - 3	Caserío los Eucaliptos S/N	INKAWASI
160	00004454	Moyán	C.S.	I - 3	Eucaliptos S/N	INKAWASI
161	00004456	Laquipampa	P.S.	I - 1	Caserío Laquipampa	INKAWASI
162	00004442	Puchaca	P.S.	I - 2	Caserío Puchaca S/N	INKAWASI
163	00004458	Cruz Loma	P.S.	I - 2	Caserío Cruz Loma	INKAWASI
164	00004459	Huayrul	P.S.	I - 2	Caserío Huayrul	INKAWASI
165	00004463	Lanchipampa	P.S.	I - 2	Caserío Lanchipampa	INKAWASI
166	00004457	Uyurpampa	P.S.	I - 2	Av. Juan Miguel Bernilla S/N	INKAWASI
167	00004462	Canchachalá	P.S.	I - 2	Caserío Canchachalá	INKAWASI
168	00004464	Kongacha	P.S.	I - 2	Caserío Kongacha	INKAWASI
169	00004465	La Tranca	P.S.	I - 1	Caserío La Tranca	INKAWASI
170	00004460	Marayhuaca	P.S.	I - 1	Caserío Marayhuaca	INKAWASI
171	00004461	Totoras	P.S.	I - 2	Caserío Totoras	INKAWASI
		MICRO RED - PITIPO				
172	00004444	Pítipo	C.S.	I - 3	Garcilazo de la Vega S/N	PITIPO
173	00004451	Batangrande	P.S.	I - 2	Av. Brasil S/N	PITIPO
174	00004448	Cachinche	P.S.	I - 1	Caserío Pativilca	PITIPO
175	00004449	Pativilca	P.S.	I - 2	Av. Pativilca N.º 260	PITIPO
176	00004445	La Traposa	P.S.	I - 2	Caserío la Traposa	PITIPO
177	00004446	Mochumí Viejo	P.S.	I - 1	Caserío Mochumi Viejo	PITIPO
178	00004447	Motupillo	P.S.	I - 2	Caserío Motupillo	PITIPO
179	00004450	Sime	P.S.	I - 1	Caserío Sime	PITIPO
180	00007022	La Zaranda	P.S.	I - 2		PITIPO
181	00007317	Santa Clara	P.S.	I - 2	Casería Santa Clara	PITIPO

N.º ORD.	CODIGO UNICO	ESTABLECIMIENTOS DE SALUD	TIPO	CAT.	DIRECCION	DISTRITO
182	00004440	Hospital Referencial Ferreñafe	Hosp.	II-1	Av. Augusto B. Leguía N.º 600	FERREÑAFE

Fuente: Oficina de estadística de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque.

9. FOTOS

Figura 21. Foto haciendo la encuesta




Fuente. Elaboración propia

Figura 22. Almacén especializado de medicamentos



Fuente. Elaboración propia

Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo Jorge Antonio Monteza Verástegui, identificado con DNI N° 45035054 egresado de la Escuela de Administración, de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado: "LA GESTIÓN DE INVENTARIOS Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS ÁREAS USUARIAS EN LA GERENCIA REGIONAL DE SALUD DE LAMBAYEQUE, 2017"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....


FIRMA

DNI: 45035054

FECHA: 31 de julio del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Acta de aprobación de originalidad de tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, **Mgtr. Carlos Javier Ramírez Muñoz**, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, Filial Chiclayo, revisor de la tesis titulada: **“LA GESTIÓN DE INVENTARIOS Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS ÁREAS USUARIAS EN LA GERENCIA REGIONAL DE SALUD DE LAMBAYEQUE, 2017.”** del estudiante: **JORGE ANTONIO MONTEZA VERÁSTEGUI**

Constato que la investigación tiene un índice de similitud de 28% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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.

Chiclayo, 01 de octubre del 2019.

FIRMA

Mgtr. Carlos Javier Ramírez Muñoz

DNI: 40546515

Autorización de la versión final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
E.P. DE ADMINISTRACION

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:
JORGE ANTONIO MONTEZA VERASTEGUI

INFORME TÍTULADO:


La gestión de inventarios y el nivel de satisfacción de las áreas usuarias en la Gerencia Regional de
Salud de Lambayeque, 2017

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION

SUSTENTADO EN FECHA: 22-01-2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO


Mgtr. Marco Antonio Carrasco Chávez
COORDINADOR ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN