



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Eficacia de gestión en relación con el nivel de satisfacción del usuario interno.

Almacén general. GERESA. Lambayeque. 2019.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Administración

**AUTOR:**

Pariacuri De La Cruz, Pablo (ORCID: 0000-0001-5991-0971)

**ASESOR:**

Mg. William Ricardo Díaz Torres (ORCID: 0000-0003-2204-6635)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**CHICLAYO - PERÚ**

**2019**

**Dedicatoria:**

A mi amada esposa, compañera inseparable en cada jornada y a mis adorados hijos, la razón de mi vida. Ellos han representado el gran esfuerzo de esta investigación.

El Autor.

**Agradecimiento:**

A la Universidad César Vallejo, a la escuela de pre grado de Administración, a los docentes por contribuir en mi formación profesional, y en especial al asesor MBA. William Ricardo Díaz Torres por guiarme y apoyarme en el desarrollo de la presente investigación.

## ÍNDICE

Dedicatoria: .....	ii
Agradecimiento: .....	iii
Página del Jurado .....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
ÍNDICE .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MÉTODO.....	15
2.1 Tipo y diseño de la investigación.....	15
2.2 Las Variables y su Operacionalización.....	16
2.3 Población y muestra.....	19
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de la información; validez y confiabilidad. ....	19
2.5 Procedimiento para recolección de datos.....	20
2.6 Métodos de análisis y procesamiento de datos.....	20
2.7 Aspectos éticos.....	21
III. RESULTADOS .....	22
IV. DISCUSIÓN .....	25
V. CONCLUSIONES .....	28
VI. RECOMENDACIONES .....	29
REFERENCIAS .....	30
ANEXOS.....	35
Anexo A Cuestionario N° 1.“Eficacia de gestión en relación con el nivel de satisfacción del usuario interno. Almacén general. GERESA. Lambayeque. 2019” .....	35
Anexo B Cuestionario N° 2 “Eficacia de gestión en relación con el nivel de satisfacción del usuario interno. Almacén general. GERESA. Lambayeque. 2019”.....	36
Anexo C: Matriz de consistencia.....	37
Anexo D: Instrumento de Validación del Cuestionario.....	38
Anexo E: Acta de aprobación de originalidad de tesis .....	41
Anexo F: Reporte de originalidad del programa del Turnitin. ....	42

## Resumen

La investigación cuyo título Eficacia de gestión en relación con el nivel de satisfacción del usuario interno. Almacén general. GERESA. Lambayeque. 2019.

Tuvo como objetivo general determinar el grado de relación entre la eficacia de gestión y la satisfacción del usuario interno. El instrumento de recolección de datos utilizado es el cuestionario, teniendo como muestra de estudio a 30 trabajadores o colaboradores internos. La investigación fue de tipo no experimental, con diseño descriptivo y correlacional.

Los resultados muestran que el nivel de eficacia de gestión es “Regular” representando al promedio de los trabajadores con un valor de 2.69 de una categoría de nivel máximo de 5. Con respecto a la percepción satisfacción del usuario interno de percibieron un nivel de “ni satisfecho ni insatisfecho” con un valor de 2.67 de una categoría de nivel máximo de 5.

Finalmente, el nivel de correlación entre las variables eficacia de gestión y el de satisfacción del usuario interno es 0.189 que implica una relación baja y directa; el valor de significancia o error es mayor que 0.05 ( $0.326 > 0.05$ ) que indica que los datos para efectos de pronósticos tendrían un error de 32.6 %, por tanto; se acepta las hipótesis  $H_1$ : “Si, mayor es la eficacia de gestión, entonces mayor sería el nivel de satisfacción del usuario interno en el almacén general de la GERESA. Lambayeque. 2019”.

***Palabras clave: eficacia de gestión, nivel de satisfacción.***

## **Abstract**

The research whose title Efficiency of management in relation to the level of satisfaction of the internal user. General storehouse. GERESA. Lambayeque. 2019

Its general objective was to determine the degree of relationship between management effectiveness and internal user satisfaction. The data collection instrument used is the questionnaire, with 30 employees or internal collaborators as a study sample. The research was non-experimental, with a descriptive and correlational design.

The results show that the level of management effectiveness is "Regular" representing the average of the workers with a value of 2.69 of a category of maximum level of 5. With respect to the perception of the internal user satisfaction of perceived a level of "Regular" with a value of 2.67 from a category of maximum level of 5.

Finally, the level of correlation between the variables management effectiveness and the satisfaction of the internal user is 0.189, which implies a low and direct relationship; the value of significance or error is greater than 0.05 ( $0.326 > 0.05$ ) which indicates that the data for forecasting purposes would have an error of 32.6%, therefore; H1 hypotheses are accepted: "the higher the level of effectiveness, then; higher would be the level of user satisfaction."

***Keywords: management effectiveness, level of satisfaction***

## I. INTRODUCCIÓN

El presente capítulo está formulado en concordancia con la Guía de trabajo de investigación RRN N°0089-2019-UCV y comprende la realidad problemática, antecedentes investigados que abarca artículos científicos de revistas indexadas y tesis a nivel nacional e internacional (p.11), las teorías o enfoques conceptuales, la formulación del problema, la justificación, el objetivo general y los objetivos específicos.

La Realidad problemática se enfoca en fundamentar la importancia del problema de estudio y su correspondiente impacto en el entorno social se recopila de artículos científicos que equivale al 60% de un total mínimo de 40 referencias de las cuales se discrimina como sigue; con tiempo de publicación menor a cuatro años son seis, que a nivel internacional son dos en inglés y dos en español y a nivel nacional dos en español. Con tiempo de publicación mayor a cuatro años son dieciocho; los que a nivel internacional son siete en inglés y tres en español; y a nivel nacional ocho en español.

A continuación, se presenta lo referido con tiempo de publicación menor a cuatro años que a nivel internacional son dos en inglés y dos en español y a nivel nacional dos en español que indican como sigue:

En Cuba la revista cubana de enfermería informa un artículo bajo el título: Clima, ambiente y satisfacción laboral: un desafío para la enfermería, [...]. Se concluyó que existen instrumentos legítimos y confidenciales para medir los términos estudiados, las cuales pueden ser completadas con estudios en profundidad de las necesidades de los grupos evaluados, para así generar propuestas de mejoras en la calidad del empleo o trabajo de los grupos de enfermería en Latinoamérica. (Contreras, Reynaldos y Cardona 2015). El paralelismo de las conclusiones relaciona muy cercanamente a una de las variables de la presente investigación.

En España la revista Enfermería Global informa un artículo bajo el título: Gestión del equipo de enfermería: factores asociados a la satisfacción en el trabajo [...] Se confirmó igualdad en las preferencias asignadas por la unidad en las diferentes gestiones y similitud en la mayoría de los atributos en la tendencia de la distribución porcentual como: recursos materiales, salarios, relación con compañeros de trabajo/liderazgo, reconocimiento de la labor realizada y gustar de lo que haces. [...]. (Díaz, Trindade, Oroski y Andrade 2016, p.

225). Efectivamente; el término gestión, satisfacción; concuerda y se enfoca igualmente en la presente indagación guardando estrecha relación con el estudio abordado.

In the Brazil, REBEN magazine publishes an article with the title: Job satisfaction of nursing staff in a university hospital It was concluded that the graduated workers who perform high school functions are more unsatisfied than those who have high school function and qualification. (Bacha, Rocha, Pollini, Higa, Fonsechi, Costa y Barbosa, 2015, p.819). Its very interesting is study for the present thesis.

In the Brazil, Texto & Contexto Enfermagem magazine publishes an article with the title: The professional satisfaction of the nursing team vs. work conditions and relations: a relational study. It was concluded that inadequate work conditions and relations were associated with nursing professionals' job dissatisfaction. (Wisniewski, Schunk, Martinez y Misue, 2015, p.850). The previous study presents an overview of the reality of the thesis.

En nuestro territorio la revista Horizonte Médico publica un artículo bajo el título: Satisfacción laboral en el Servicio de Rayos X de una Institución Privada de Salud de Lima, Nivel III-2, 2015, [...] Se concluyó que la satisfacción laboral fue alta en el servicio, pero en el análisis, se definió que es el ambiente físico en donde la institución debe mejorar, en comparación a las prestaciones recibida y la supervisión. (Román, Matzumura y Gutiérrez 2015, p.20). Evidentemente; la palabra, satisfacción; concuerda y se enfoca igualmente en la presente indagación.

En nuestro territorio la revista Negocios Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez de Juliaca publica un artículo bajo el título: Clima Organizacional en la Empresa Prestadora de Saneamiento Juliaca. La Conclusión se forma así: las ocho áreas estudiadas, evidenció que el nivel del clima organizacional de los empleados se encuentra en el nivel medio. (Apaza y Pacori 2018, p.50). La sentencia anterior permite homologar las organizaciones públicas donde se llevan a cabo el estudio.

En México la revista Salud en Tabasco publica un artículo bajo el título: Satisfacción del personal de salud en un hospital universitario, fundamenta sus conclusiones en: Más de la mitad del personal se encuentra orgulloso. Se suponen como puntos de mejora: dar la razón el trabajo realizado mediante estrategias de estímulos no económicos, que refuercen el trabajo de su actividad laboral; optimizar los mecanismos de comunicación entre los puestos jerárquicos y el personal y suscitar el desarrollo de la carrera profesional. La ejecución de



estas acciones ayudará a la mejora de la calidad de la atención ofrecida en el hospital. (Pavón, Gogeochea, Blázquez y Blázquez, 2011, p.13). Realmente importa mucho la complacencia del personal del sector salud para cumplir los objetivos la presente investigación.

En Chile la revista Salud & Sociedad publica un artículo bajo el título: Diferencias en eficacia profesional y en la satisfacción laboral en médicos de servicios de urgencias en Hospitales Españoles, [...]. Conclusiones: la coexistencia de recursos que benefician el desarrollo profesional del médico asiste a resolver los problemas que surgen en el ámbito laboral. No

obstante, estos peculios a su vez pueden ser percibidos como un sistema de control externo sino como un instrumento de mejora perturbando a la complacencia laboral del discrecional (Bernabé, Martín y Carmen, 2014, p.182). Posiblemente la eficacia es el indicador más práctico para medir la gestión e improta de sobremanera al tema en estudio.

In United States the American Psychological Association Journal, publishes an article under the title: Relationship of the main features of self-assessment (self-esteem, generalized self-efficacy, locus of control and emotional stability) with job satisfaction and work performance: a meta-analysis, whose metaanalytical results of the relationship of 4 traits: self-esteem, generalized self-efficacy, locus of control and emotional stability (under neuroticism) with job satisfaction and job performance. In total, the results based on 274 correlations suggest that these traits are among the best dispositional predictors of job satisfaction and job performance. Judge of TA, EA Locke and CC Durham s (1997) the theory of basic self-evaluations is used as a framework to discuss the similarities between the 4 traits and their relationships with satisfaction and performance. (Bono, 2001, p.80). Is very important for the present thesis.

In United States the ELSEVIER Journal, publishes an article under the title: Effective internal communication is a prerequisite for organisational success. A conceptual model is proposed here to encourage focus on employee communication needs in terms of content as well as channel. Future approaches to assessment should draw on a wider theoretical and conceptual framework. Assessment instruments need to reflect advances in practice. They

need to assess the value of internal communication to employees as well as their organisations. (Ruck y Welch, 2011, p.294). The previous study presents an overview of the reality of the thesis.

In Brazil, OBJN magazine publishes an article with the title: Satisfaction levels of the nursing staff in a university hospital's outpatients' centre: a descriptive-exploratory study, whose objective was: to identify the motivational resources used by the nursing staff to perform their tasks; to discuss the conceptions of satisfaction held by the nursing staff; to propose the development of a technology in care for the nursing staff so as to promote wellbeing within the workplace. The method this is a descriptive-exploratory study using a qualitative approach. (Nunes y Teixeira, 2013, p.716). Its very interesting is study for the present thesis.

In Spain, Pharmacy Practice magazine publishes an article with the title: Job satisfaction among chain community pharmacists: results from a pilot study, whose objective was: obtain pilot data concerning the job satisfaction of Tucson area retail chain setting and to identify the facets of community practice that have the greatest contribution to job satisfaction. It was concluded that this pilot evaluation suggests that have pharmacy experience outside of the community, the practice affects the job satisfaction of the pharmacist. (Hincapie, Yandow, Hines, Martineau y Warholak, 2012, p.227).

In Spain, magazine of Work Psychology and of the organizations publishes an article with the title: Role Stressors, Task-Oriented Norm and Job Satisfaction, these results show the interaction between task overload (Time1) and task-oriented norm (Time 1) on job satisfaction (Time 2) after working together for more than one year as a permanent group. Discussion is focused on the structural work context and within group implications of these findings in real working settings. (Urien y Osca, 2012, p.171).

In Brazil, BAR magazine publishes an article with the title: Organizational Commitment and Job Satisfaction: What Are the Potential Relationships? Evidence was found that satisfaction with relationships is an antecedent of commitment, which mediates its relationships with other variables, such as work and personal characteristics. Understanding the organization's characteristics and the use of a substantial sample of its employees simultaneously allowed

for testing complex structural models and investigating a labor segment that has been neglected by commitment research. (Leite, Rodrigues y Albuquerque, 2014, p.477).

In Chinese the International Journal of Human Resource Management publishes an article with the title: Employee participation and the influence on job satisfaction of the 'new generation' of Chinese employees. Such findings, we argue, potentially apply not only in the societal context of China but might also resonate more widely across other countries in the global economy. (Zhu y Xie, 2014, p.19). Its very important is study for the present thesis.

En nuestro territorio la revista Scielo publica un artículo bajo el título: Manejo de herramientas de gestión y percepción del cuidado de Enfermería en hospitales de Chachapoyas, Perú. Los corolarios apuntan a indicar se halló regular manejo del Proceso de Atención de enfermería (PAE) en ambos hospitales, poca capacidad científico-técnica del personal de Enfermería, sino buena interacción personal. Concluye que la buena interacción interpersonal de los profesionales de enfermería con las personas en ambos hospitales puede haber influido, en que éstas tengan percepción de regular a buena acerca del cuidado de enfermería. (Rodríguez, 2013). La tipología de empresas de la salud pública homologa para que se les considere en el presente estudio.

En nuestro territorio la revista In Crescendo publica un artículo bajo el título: Satisfacción laboral y calidad de vida profesional de las enfermeras del Hospital Regional Docente de Trujillo da como conclusión y estima que existiría una relación típica entre la complacencia laboral y la calidad de vida profesional. (Urbina y Luna, 2013, p.121). Le sirve mucho a la presente investigación la métrica relacional de las variables.

En nuestro territorio la revista Peruana de Epidemiología publica un artículo bajo el título: Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima, otorga como conclusión que existe una baja participación de complacencia laboral en personal asistencial médico y no médico del hospital el cual se localiza por debajo de lo reportado por la literatura internacional. Los elementos asociados a complacencia difieren marcadamente en el personal médico y no médico. (Bobbio y Ramos, 2010, p.133). Del mismo modo esta publicación otorga relevancia para el estudio.

En nuestro territorio la revista de Psicología publica un artículo bajo el título: Liderazgo, equipos y grupos de trabajo – su relación con la satisfacción laboral, se muestra los resultados derivados de una revisión bibliográfica de artículos científicos relacionados con la complacencia laboral publicados entre los años 2000 y 2010. Se muestra las conclusiones de diferentes indagaciones que numeran la relación entre el liderazgo, algunos aspectos de la supervisión, los grupos y equipos de trabajo, y su predominio sobre la Complacencia Laboral. (Pérez y Azzollini, 2013, p.151).

En nuestro territorio la revista Peruana de Investigación en Psicología un artículo bajo el título: Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios, tuvo como objetivo efectuar una selección teórica de la historia de la calidad de vida laboral, como también lo relacionado con la conceptualización. Se realizó una investigación de los trabajos más notorios. Además, se cursan los dos amplios grupos de dimensiones que se relacionan a la calidad de vida laboral: las condiciones objetivas y las condiciones subjetivas, se especifica cada uno de los componentes de uno y otras dimensiones. Finalmente, se detalla los numerosos beneficios que acarrea consigo la ejecución de programas de calidad de vida laboral en la empresa. (Granados, 2011, p.209).

En nuestro territorio la revista Peruana Científica de Administración pública un artículo bajo el título: Cultura Organizacional, Compromiso Cristiano y La Satisfacción Laboral en los Docentes de la Universidad Peruana Unión, determinándose mediante el coeficiente de determinación R del modelo final un cálculo sobre complacencia profesional semejante a un valor de 0,720, lo cual declara que un 50.7% de la variabilidad de satisfacción laboral, íntima y aneja del personal docente de la UPeU pende de las su variables de cultura organizacional-implicación y misión asumidas, asimismo del compromiso cristiano-compromiso con Dios asumido. (Esteban y Acuña, 2014, p.52).

En nuestro territorio la revista Peruana de Obstetricia y Enfermería es una publicación de la Facultad de Obstetricia y Enfermería de la Universidad de San Martín de Porres en un artículo: Percepción sobre las habilidades gerenciales de la enfermera jefa de unidad y la satisfacción laboral de la enfermera asistencial. Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo, da por conclusión que existiría una relación significativa entre la aplicación de habilidades Interpersonales de grupo, motivacionales y valores y complacencia profesional de las sanitarias. (Santa - María, 2012, p.52). La relación del sector salud también importa al estudio líneas arriba estudiados

En nuestro territorio la revista SCIELO publica un artículo bajo el título: Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. Enfoca su conclusión en que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de forma ponderada. (Arias y Arias, 2014, p.185). No deja de ser interesante el contraste de incluir a la empresa privada como referencia tangencial.

En nuestro territorio la revista “Ciencia y Tecnología”, Escuela de Postgrado – UNT publica un artículo bajo el título: Inserción, poder y estrategias de la enfermera en la gerencia de los servicios de salud pública en Trujillo, y hallo lo siguiente : 1) a la introducción de la enfermera en gerencia de servicios de salud pública, la ciudad les arrojan un amplio valor social; 2) el poder experto, funcionario y político de la enfermera gerente es innata a su formación académica, técnica y a su filosofía lineal; 3) las estrategias de trabajo que emplea la enfermera gerente revela al contexto sociocultural y a su filosofía integral; 4) el nivel de complacencia sobre la gerencia de la enfermera en los servicios de salud pública fue 79% de los trabajadores, 80% de los usuarios atendidos y 91% de los actores sociales. (Rodríguez, 2012, p.291).

Los antecedentes del estudio de esta investigación se extraen de Tesis, con tiempo de publicación (a) menor a cuatro años que son dos; que a nivel internacional es una en inglés; asimismo; a nivel nacional una en español, (b) mayor a cuatro años son seis; que a nivel internacional son dos en inglés y dos en español; además a nivel nacional dos en español.

In Iran we have the thesis: Job satisfaction and related factors among Iranian intensive care unit nurses. One way analysis of variance showed a significant relation between job satisfaction level with employment status and overtime work. Also, older nurses had higher levels of job satisfaction. Hospital directors and managers, can use the results of this study in order to have a deeper understanding of job satisfaction among nurses, and the factors affecting it. (Mousazadeh, Yektatalab, Momennasab y Parvizy, 2018, p.1).

En Ecuador tenemos la tesis: La gestión del entorno comercial y su relación con la calidad del servicio al cliente en el mercado farmacéutico, Loja – Ecuador; Concluyen que: las condiciones generales del entorno se relacionan de manera significativa (Sig. <0.05) con la

calidad del servicio que brinda el mercado farmacéutico de la ciudad de Loja. (Torral, Gallardo, Pasaca y Ceballos, 2019, p.137).

En Ecuador tenemos la tesis: Estudio de satisfacción del usuario externo e interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha; Concluye que existiría un desconocimiento del nivel de complacencia de los beneficiarios en los servicios de salud, del Patrocinio, lo que se requiere sentar una línea de base, mediante un estudio de complacencia de usuarios de sus servicios. Este estudio de satisfacción, intenta contribuir datos útiles en gestión de calidad, via el análisis de los factores relacionados con el nivel de complacencia tanto de usuarios internos (UI) como usuarios externos (UE). (Ríos y Vargas, 2013, p.4).

In India we have the thesis: The Relations of Transformational Leadership and Empowerment with Employee Job Satisfaction: The paper makes recommendations to managers and owners/operators of the hospitality organizations for improving employee retention. (Gill, Flaschner, Shah y Bhutani, 2010, p.1).

En España tenemos la tesis: Construcción y validación del cuestionario G\_Clinic para medir la satisfacción laboral en profesionales de enfermería de las unidades de gestión clínica, concluye con el nuevo cuestionario (G\_Clinic) mejora los valores del cuestionario Font Roja, pues reduce el número de ítems, mejora la fiabilidad de cada una de las dimensiones, agranda el valor de la varianza explicada y viabiliza conocer la satisfacción de los profesionales de enfermería en la gestión clínica. (Porcel, Martínez, Gil y Grao 2013 p.4). La validez y la fiabilidad representan una parte importante en un estudio tal cual lo presentan.

En Lima - Perú tenemos la tesis de pregrado: Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014, opta como conclusiones que la insatisfacción encontrada (83,9%) es muy alta en comparación a estudios previos. Las expectativas son altas en comparación a las percepciones. No se halló asociación estadísticamente significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción global ni las dimensiones (Ninamango, 2014, p.5). El anterior estudio aporta evidencias en relación a gestión sanitaria.

In United States we have the thesis: Employee satisfaction, labor market flexibility, and stock returns around the world. The results have implications for the differential profitability

of socially responsible investing (“SRI”) strategies around the world. In particular, they emphasize the importance of taking institutional features into account when forming such strategies. (Edmans, Li y Zhang, 2014, p.1).

En Trujillo - Perú la tesis de pregrado: Relación entre la satisfacción laboral y nivel de servicio de los trabajadores del Hospital de Apoyo Leoncio Prado Huamachuco; indica como conclusión que existiría un nivel de alto satisfacción que generaría un alto nivel de desempeño en los trabajadores del Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, no obstante, una mediana o baja satisfacción se relacionó con un bajo desempeño profesional. (Solano, 2014, p.4). Aporta con la métrica relacional de las variables.

Las teorías o enfoques conceptuales pertinentes de esta investigación financiera se incorporan de libros o textos con tiempo de publicación menor a cuatro años de los cuales son dos; una en español y una en inglés, además; mayor a cuatro años son seis de los cuales dos en inglés y cuatro en español. Los conceptos que destacan en la investigación son satisfacción del colaborador o usuario interno, eficacia de gestión.

Para la presente investigación, quedaron fundamentadas con precisión citando a Anaya, J (2011, p.17), cuya aseveración al respecto abarcaría completamente al concepto o variable objeto de estudio *eficacia de la gestión de almacenes* y dicho autor indica:

La eficacia de la gestión realizada dependerá de los siguientes aspectos: (a) rapidez, exactitud y eficiencia de los procesos de entrada de materiales en el almacén, ya que ello depende su disponibilidad inmediata y en consecuencia afecta directamente al servicio exigido al mismo, (b) recogida y despacho de los productos en términos de calidad y rapidez establecidos. Digamos que la función de almacenaje termina en el momento en que los productos son cargados a los camiones o medios de distribución empleados, con frecuencia ocurre que la función de almacenaje se amplía con la función de transporte, en cuyo caso esta responsabilidad solo termina cuando la mercancía ha sido entregada en forma satisfactoria al cliente; (c) revisión periódica del espacio y volumen de almacenaje disponible (capacidad), promoviendo reorganizaciones físicas para una mejor utilización del mismo; (d) valoración y manteniendo estándares de ejecución de los diferentes procesos operativos.

También Anaya (2011), detalla de modo enfático a la *Gestión de almacenes* como:

avances tecnológicos actuales, tanto en el campo de la manipulación física de materiales como de las técnicas de almacenaje propiamente dichas...han creado un campo para hacer que los almacenes constituyan una de las áreas más tecnificadas dentro de la llamada cadena logística...etcétera.

El autor además puntualiza la rapidez y fiabilidad de las entregas depende en gran medida de una correcta gestión de almacenaje y transporte”. Asimismo, concluye enfocando a la gestión de almacenes en un sentido estrictamente como sigue “que un almacén debe responder a un espacio debidamente dimensionado, para una ubicación y manipulación eficiente de materiales y mercancías, de tal manera que se consiga una máxima utilización del volumen disponible con unos costes operacionales mínimos.

“Por gestión eficaz entendemos la capacidad que posee una empresa para lograr, con mucha rapidez importantes resultados operativos que la coloquen en posición de alcanzar el éxito tanto a corto como a medio y largo plazo” (Díaz, 1997, p.1)

En referencia a la segunda variable *satisfacción del usuario interno* el enfoque teórico o conceptual concisamente indicamos que “La satisfacción es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. Dado que la satisfacción influye de tal manera en su comportamiento, además del nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”. (Lefcovich, 2009) p.26

“La satisfacción es la consideración más importante en la composición del premio. Ello implica concentrarse en el cliente, sin embargo, en el competitivo mercado de la actualidad, el éxito en los negocios exige que el vendedor adopte el punto de vista del cliente. Por lo tanto, en casi todos los sectores, los consumidores satisfechos se muestran dispuestos a pagar un cargo extra a cambio de la satisfacción extra que logran con determinados productos o servicios”. (Darder, 2010) p.35



Satisfacción del proveedor, Según Michael, M (2018) en su artículo publicado en Synertrade “La satisfacción del proveedor es fundamental para el éxito empresarial. Con ello, no nos referimos a su satisfacción con el proveedor y su rendimiento, sino a la satisfacción del proveedor con usted y el rendimiento de su proveedor, que repercute en el suyo. La calidad, la puntualidad en la entrega y el soporte de los productos/servicios depende totalmente de su proveedor”. Es así como el proveedor se vuelve en un aliado estratégico y de suma importancia en la cadena de suministro.

Maslow, A (1991) “explica que el ser humano raramente alcanza un grado de satisfacción completa, excepto en breves periodos de tiempo. Tan pronto se satisface un deseo, aparece otro en su lugar. Cuando este se satisface, otro nuevo se sitúa en primer plano y así sucesivamente. Es propio del ser humano estar deseando algo, prácticamente siempre y a lo largo de toda su vida. Comenta que hay dos hechos importantes: primero, que el ser humano nunca está satisfecho, excepto de una forma relativa y segundo, esas necesidades parecen ordenarse en una especie de jerarquía de predominio”.

Dimensiones de la Satisfacción. Para (Kotler, 2010) describe tres dimensiones: El Rendimiento Percibido, las expectativas, los niveles de satisfacción.p.54. El Rendimiento Percibido. “Según (Kotler, 2010) “se refiere al desempeño, en cuanto a la entrega de valor, que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Es decir, es el resultado que el cliente percibe que obtuvo en el producto o servicio que adquirió”. p.53. Las características del rendimiento percibido son: “Se establece desde el punto de vista del cliente, no de la empresa. Se fundamenta en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio. Sustentado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad. Afectado por el efecto de las opiniones de otras personas que intervienen en el cliente. Obedece del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos. Por lo tanto su complejidad, el rendimiento percibido puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el "cliente".

“Las expectativas son las perspectivas que los clientes poseen por obtener algo. Las expectativas de los clientes se originan por el efecto. En lo que pende de la empresa, ésta debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas. Por modelo, si las

expectativas son exageradamente bajas no se cautivarán suficientes clientes; pero si son muy altas, los clientes se sentirán decepcionados luego de la compra. Por lo tanto, es de vital importancia monitorear regularmente las "expectativas" de los clientes para determinar lo siguiente: si están dentro de lo que la empresa puede proporcionarles o si están a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia". (Kotler, 2010) p.57

Los Niveles de Satisfacción, luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción: Insatisfacción: "Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente". Satisfacción: "Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente". Complacencia: "Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente". (Kotler, 2010) p.59. Evaluación de la satisfacción La satisfacción laboral de los trabajadores se mide con el fin de (a) Prevenir y modificar las posibles actitudes negativas de los mismos,(b) Conocer y controlar las actitudes, tanto de forma global como atendiendo a las facetas específicas de la misma, (c) Obtener información sobre grupos particulares de empleados,(d) Incrementar del flujo de comunicación, (e) Los métodos utilizados para evaluar la satisfacción son La encuesta o cuestionario, los grupos de discusión o grupos focales, La entrevista.

Para Robbins y Judge (2009) respecto a satisfacción; lo definen como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tienen negativos.

En las empresas la complacencia, se conceptúa como una actitud definida en términos de sentimientos y las creencias que establecen en sobremanera la forma en que los trabajadores o colaboradores internos mantienen, su responsabilidad con las acciones que se pretenden y, finalmente, su forma o modo de conducta o comportamiento. En este paralelo, dado que un trabajador o colaborador ostenta impresiones verdaderas, reflexiones o impresiones en relación a explícitas circunstancias, individuos u cosas, revelará continuamente una cualidad propicia hacia los iguales (Rodríguez, Zarco, y Gonzales, 2009).

Para Palma (2005), la definición de la complacencia en el trabajo lo enfoca como la consecuencia de interrelaciones emanadas de las emociones causadas por percepciones del estado en el trabajo y de los eventos contingentes que enfrenta en la organización. Podría entenderse que las causas y los efectos son las que determinan esas interrelaciones sin embargo la sinergia no sólo se basa en esas dimensiones, debido a que otros factores invisibles intervienen en ello. (p. 19)

Satisfacción laboral es considerada como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Por lo que ha sido definido como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc), las variables más estudiadas en el comportamiento organizacional. (Gonzales. 2001)

Para Márquez (2002) define a la satisfacción como la actitud del colaborador hacia su propio trabajo, que se basa en las creencias y valores que el colaborador desarrolla dentro de ello. Estas actitudes son establecidas de manera conjunta por las características que se tiene del puesto como también por las percepciones que el colaborador tiene de lo que deberían ser.

Workers with high levels of job satisfaction have a positive feeling in relation to their work activity and towards the institution, however those workers who have low levels of satisfaction or who are dissatisfied will have negative feelings and present different types of non-productive behavior and that are very harmful for companies (Côté y Heslin, 2003). Also have very similitude with the present study.

Job satisfaction can be described as “the cognitive appraisal of the working environment” (Hosie, Sevastos, y Cooper 2006, p. 45). Its very important is study for the present thesis

La formulación del problema quedaría de la siguiente manera ¿Qué relación existe entre la eficacia de gestión con el nivel de satisfacción del usuario interno? Almacén general. GERESA. Lambayeque. 2019.

La justificación del estudio. Colás y Ramírez (2016), indican que la investigación se puede justificar desde los siguientes tipos de vista: Valor social: “Se refiere al potencial de la investigación para hacer cambios y mejoras sociales”. Con la presente investigación se

beneficia a la sociedad puesto que ahora la empresa podrá tener técnicas y manuales para poder satisfacer a los usuarios internos, por lo tanto, estos retribuirán en un proveedor identificado con la organización. Mejora de la calidad de vida de las personas y el bienestar personal. Valor científico: Se concentra en el progreso del conocimiento científico que presumirá la investigación; sea colaborando con datos empíricos de la realidad o bien comprobando conocimientos previos, bien indagando nuevas orientaciones o temáticas. En la presente investigación se lograron resultados que permiten establecer relaciones entre las variables cuentas por pagar y satisfacción. Valor práctico: La utilidad o valor para mejorar la praxis educativa. Con la presente investigación se contribuirá a la educación universitaria, puesto que la presente investigación servirá como referencia para alumnos, e investigadores que deseen conocer sobre las variables. Valor teórico: Identificación de teorías o variables explicativas de fenómenos educativos.

Las hipótesis generales que se consideraron fueron  $H_1$ . “Existe alta relación entre el nivel de eficacia de gestión respecto al nivel de satisfacción del usuario interno. Almacén general. GERESA. Lambayeque. 2019”  $H_0$ . “No existe alta relación entre el nivel de eficacia de gestión respecto al nivel de satisfacción del usuario interno. Almacén general. GERESA. Lambayeque. 2019. Las hipótesis específicas fueron  $H_1$ : “Si, mayor es la eficacia de gestión, entonces mayor sería el nivel de satisfacción del usuario interno en el almacén general de la GERESA. Lambayeque. 2019”.  $H_0$ : “Si, menor es la eficacia de gestión, entonces; mayor sería el nivel de satisfacción del usuario interno en el almacén general de la GERESA. Lambayeque. 2019”.

El objetivo general fue Determinar la relación entre el nivel de eficacia de gestión con el nivel de satisfacción del usuario interno en el almacén general de la GERESA de Lambayeque. 2019. Los objetivos específicos fueron (a) Estimar el nivel de eficacia de gestión del almacén general. (b) Medir nivel de satisfacción del usuario interno, y (c) Calcular la relación entre la eficacia de gestión con el nivel de satisfacción del usuario interno en el almacén general de la GERESA de Lambayeque. 2019.

## II. MÉTODO

En el presente capítulo abordaremos: El diseño de investigación, variables, operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, Métodos de análisis de datos y finalmente aspectos éticos, los cuales nos ayudarán a comprender un poco mejor el capítulo a desarrollarse a continuación.

### 2.1 Tipo y diseño de la investigación.

El Tipo de la presente es Cuantitativa. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) “La investigación cuantitativa usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p., 5). Descriptiva, puesto que “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población”. (pág., 80). Correlacional; según Hernández, et al (2010) “este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular”.

El diseño de la investigación atendiendo a la intervención del investigador se denomina No experimental; Hernández, Fernández y Baptista (2010) “La investigación no experimental es sistemática y empírica en la que las variables no se manipulan porque ya han sucedido. Las inferencias sobre las relaciones entre variables se realizan sin intervención o influencia directa, y dichas relaciones se observan tal como se han dado en su contexto natural”. (p. ,150). Respecto al momento o tiempo de la recolección de datos es transeccional o transversal, debido a que se recogen en un solo momento los datos de la muestra.

El esquema del correspondiente diseño lo podemos visualizar en la figura 1 líneas abajo:

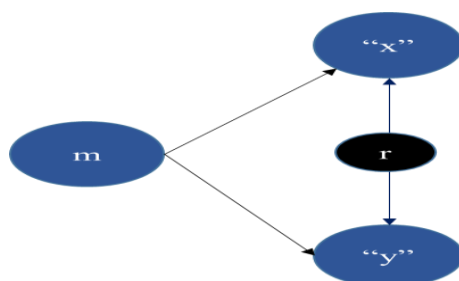


Figura 1. Esquema del diseño de la investigación, en el cual m=muestra, “x” medición de la variable eficacia de gestión, “y” observación o medición de la variable satisfacción del usuario interno; y “r” el indicador

de correlación.

## **2.2 Las Variables y su Operacionalización.**

Se especifican en el siguiente proceso tablas 1 y 2. La variable eficacia de gestión: Conseguir que “que un almacén debe responder a un espacio debidamente dimensionado, para una ubicación y manipulación eficiente de materiales y mercancías, de tal manera que se consiga una máxima utilización del volumen disponible con unos costes operacionales mínimos”. Anaya (2011). La variable satisfacción del usuario interno, interpretada como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Por lo que ha sido definido como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etcétera), las variables más estudiadas en el comportamiento organizacional. (Gonzales. 2001).

Tabla 1. Operacionalización de la variable Eficacia de Gestión.

Vari able	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Método y técnica recolección
Eficacia de gestión del almacén	Conseguir que “que un almacén debe responder a un espacio debidamente dimensionado, para una ubicación y manipulación eficiente de materiales y mercancías, de tal manera que se consiga una máxima utilización del volumen disponible con unos costes operacionales mínimos”. Anaya, J (2011)	Alcanzar los objetivos de requerimiento de los clientes internos o externos estableciendo indicadores de rapidez, exactitud, eficiencia de entrada y salida de materiales en proceso o terminados.	(a) Rapidez, exactitud y eficiencia de los procesos de entrada de materiales en el almacén  (b) Recogida y despacho de los productos en términos de calidad y rapidez establecidos.  (c) Revisión periódica del espacio y volumen de almacenaje disponible.  (d) Valoración y manteniendo estándares de ejecución de los diferentes procesos operativos	1. Nivel de rapidez de entrada 2. Nivel de exactitud de la entrada 3. Nivel de eficiencia de entrada  4. Nivel de calidad de recojo 5. Nivel de calidad de despacho. 6. Nivel de rapidez de recojo 7. Nivel de rapidez despacho  8. Nivel de espacio almacenaje disponible 9. Nivel de volumen de almacenaje disponible  10. Nivel de ejecución del proceso de almacenaje  11. Nivel de estándares de ejecución del proceso de almacenaje	1. ¿Cómo calificaría la eficacia de la gestión del nivel de rapidez de entrada en el almacén general de la GERESA que determina la satisfacción del usuario interno? 2. ¿Cómo calificaría la eficacia de la gestión del nivel de exactitud de la entrada en el almacén general de la GERESA que determina la satisfacción del usuario interno? 3. ¿Cómo calificaría la eficacia de la gestión del nivel de eficiencia de entrada en el almacén general de la GERESA que determina la satisfacción del usuario interno?  4. ¿Cómo calificaría la eficacia de la gestión del nivel de calidad de recojo en el almacén general de la GERESA que determina la satisfacción del usuario interno? 5. ¿Cómo calificaría la eficacia de la gestión del nivel de calidad de despacho en el almacén general de la GERESA que determina la satisfacción del usuario interno?  6. ¿Cómo calificaría la eficacia de la gestión del nivel de rapidez de recojo en el almacén general de la GERESA que determina la satisfacción del usuario interno? 7. ¿Cómo calificaría la eficacia de la gestión del nivel de rapidez de despacho en el almacén general de la GERESA que determina la satisfacción del usuario interno? 8. ¿Cómo calificaría la eficacia de la gestión del nivel de espacio de almacenaje disponible en el almacén general de la GERESA que determina la satisfacción del usuario interno? 9. ¿Cómo calificaría la eficacia de la gestión del nivel de volumen de almacenaje disponible en el almacén general de la GERESA que determina la satisfacción del usuario interno? 10. ¿Cómo calificaría la eficacia de la gestión del nivel de ejecución del proceso de almacenaje en el almacén general de la GERESA que determina la satisfacción del usuario interno? 11. ¿Cómo calificaría la eficacia de la gestión del nivel de estándares de ejecución del proceso de almacenaje del almacén general de la GERESA que determina la satisfacción del usuario interno?	a) Método: Encuesta  b) Técnica: Cuestionario  c) Escala: Ordinal  d) Alternativas: Tipo Likert  e) Categorías  (5) Muy Bueno (4) Bueno (3) Regular (2) Muy Malo (1) Malo

Tabla 2 .Operacionalización de la Variable Satisfacción del usuario interno

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Método y técnica recolección de datos
Satisfacción del usuario	Satisfacción laboral es considerada como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Por lo que ha sido definido como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc), las variables más estudiadas en el comportamiento organizacional. (Gonzales. 2001)	Está representada por el rendimiento percibido, las expectativas y la satisfacción.	a) Rendimiento percibido	1.Nivel de desempeño 2.Nivel del Valor 3.Nivel de Resultado	1. ¿Cuál sería su percepción de satisfacción de su nivel desempeño que obtendría? con la eficacia de gestión de los colaboradores del almacén general de la GERESA? 2. ¿Cuál sería su percepción de satisfacción del nivel del valor que obtendría con la eficacia de gestión de los colaboradores del almacén general de la GERESA?	a) Método encuesta b)Técnica Cuestionario
			b) Las expectativas	4 Nivel esperado	3. ¿Cuál sería su percepción de satisfacción con el nivel de resultado que obtendría con la eficacia de gestión de los colaboradores del almacén general de la GERESA? 4 ¿Cuál sería su percepción de satisfacción con el nivel esperado que obtendría con la eficacia de gestión de los colaboradores del almacén general de la GERESA?	c) Escala Ordinal Razón d)Alternativas Tipo Likert
			(c) La satisfacción	5. Nivel desesperado 6. Nivel descontento 7. Nivel satisfecho 7. Nivel Complacido 8. Nivel asombrado	5. ¿Cuál sería su percepción de satisfacción con el nivel desesperado que obtendría con la eficacia de gestión de los colaboradores del almacén general de la GERESA? 6. ¿Cuál sería su percepción de satisfacción con el nivel descontento que obtendría con la eficacia de gestión de los colaboradores del almacén general de la GERESA? 7. ¿Cuál sería su percepción de satisfacción con el nivel satisfecho que obtendría con la eficacia de gestión de los colaboradores del almacén general de la GERESA? 8. ¿Cuál sería su percepción de satisfacción con el nivel asombrado que obtendría con la eficacia de gestión de los colaboradores del almacén general de la GERESA?	e)Categorías (5)Altamente satisfecho (4)Satisfecho (3)Ni satisfecho ni Insatisfecho (2)Poco Satisfecho (1)Nada Satisfecho



### 2.3 Población y muestra

La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. Según Tamayo y Tamayo (2003). La población estuvo conformada por 181 clientes internos del Almacén general de la Gerencia Regional de Salud de Lambayeque y abarca a todas las instituciones, personas u organizaciones que gestionan sus requerimientos de medicinas, vacunas, equipos varios, etcétera durante el último semestre del año 2019.

La muestra representada por 30 usuarios internos por razones de economía, tiempo y siendo el requisito mínimo para determinar la fiabilidad del instrumento de recolección de datos. Los criterios de inclusión son que deben ser estrictamente las personas encargadas de gestionar los requerimientos ante el almacén general de la GERESA durante el último semestre del año 2019.

### 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de la información; validez y confiabilidad.

La técnica es la encuesta y el instrumento de recolección de datos para generar la información es el Cuestionario. El cuestionario elaborado contiene 22 afirmaciones o suposiciones en escala Likert compuesto por 5 niveles de respuesta: Cuestionario N°1 = (5) Muy Bueno, (4) Bueno, (3) Regular, (2) Muy Malo, (1) Malo; y Cuestionario N°2 = (5) Muy Satisfecho (2) Satisfecho, (3) ni Satisfecho ni Insatisfecho (2) Poco Satisfecho (1) Nada Satisfecho.

La validez de los instrumentos se realizó a través de juicio de expertos, los cuales tiene amplio conocimiento en el manejo de las variables estudiadas. Estos expertos han evaluado la pertinencia y relevancia de las preguntas anteadas en el cuestionario. En los anexos se presentan las respectivas validaciones.

La confiabilidad del instrumento se realizó a través del Alfa de Cronbach, el cual arrojó un indicador de: **0.712** y es confiable.

Tabla 3. *Resumen del procesamiento de datos del estudio para medir la fiabilidad.*

Casos Válidos y excluidos de la muestra		N	%
Casos	Válidos	30	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Elaboración: Autor

Fuente: Programa SPSS.

Tabla 4. *Fiabilidad del instrumento de recolección de datos.*

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,712	19

Elaboración: Autor

Fuente: Programa SPSS.

## 2.5 Procedimiento para recolección de datos.

Después de la validación de los respectivos cuestionarios por los expertos en el tema estudiado, se aplicó dicho cuestionario a todos los elementos muestrales de la empresa los que fueron informados del trabajo de investigación antes de encuestarlos según orden de llegada para la atención en las oficinas del Almacén general de la GERESA, luego; se tabuló y se procedió a organizarlos en tablas mediante el programa Excel para luego ser migrados al programa SPSS a fin de procesar los datos y calcular el coeficiente del Alfa de Cronbach quien nos dió la métrica de la consistencia o la confiabilidad del instrumento equivalente.

## 2.6 Métodos de análisis y procesamiento de datos.

El método de análisis y su procesamiento se ejecutó en dos fases (a) método deductivo; que es de lo general a lo particular y el procesamiento aplicando la estadística descriptiva como la media, moda, mediana, etcétera. Para Muñoz (2011) “consiste en lograr conclusiones generales a partir de las inferencias particulares; es decir, se tiene que partir de un problema el cual permitió llegar a las conclusiones de la presente investigación. (p.125). (b) método inductivo; que va de lo particular a lo general y el procesamiento aplicando la estadística inferencial con el coeficiente de Correlación de Spearman para hacer la generalización de la información con ambas variables y predecir lo que podría suceder. Según Martínez (2012) señala que si la relación está entre 0.75 y 1, será una correlación positiva considerable entre las dos variables de estudio, quiere decir que se asocian respectivamente.

## 2.7 Aspectos éticos.

Tabla 5. *Criterios éticos*

Criterios éticos de la investigación.	
<b>Criterios</b>	<b>Características éticas del criterio</b>
Consentimiento informado	“Los participantes estuvieron de acuerdo con ser informantes”.
Confidencialidad	“Se les informó la seguridad y protección de su identidad”.
Observación participante	“Los investigadores actuaron con prudencia durante el proceso de acopio de los datos”.

**Fuente:** Elaborado en base a: Noreña, A.L.; Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G.; y Rebolledo-Malpica, D. (2012).

### III. RESULTADOS

Los resultados se presentan en función a los objetivos del presente estudio que son tres, y se especifican como sigue:

#### 3.1 Respecto al objetivo (a) medir el nivel de eficacia de gestión del almacén general.GERESA.2019

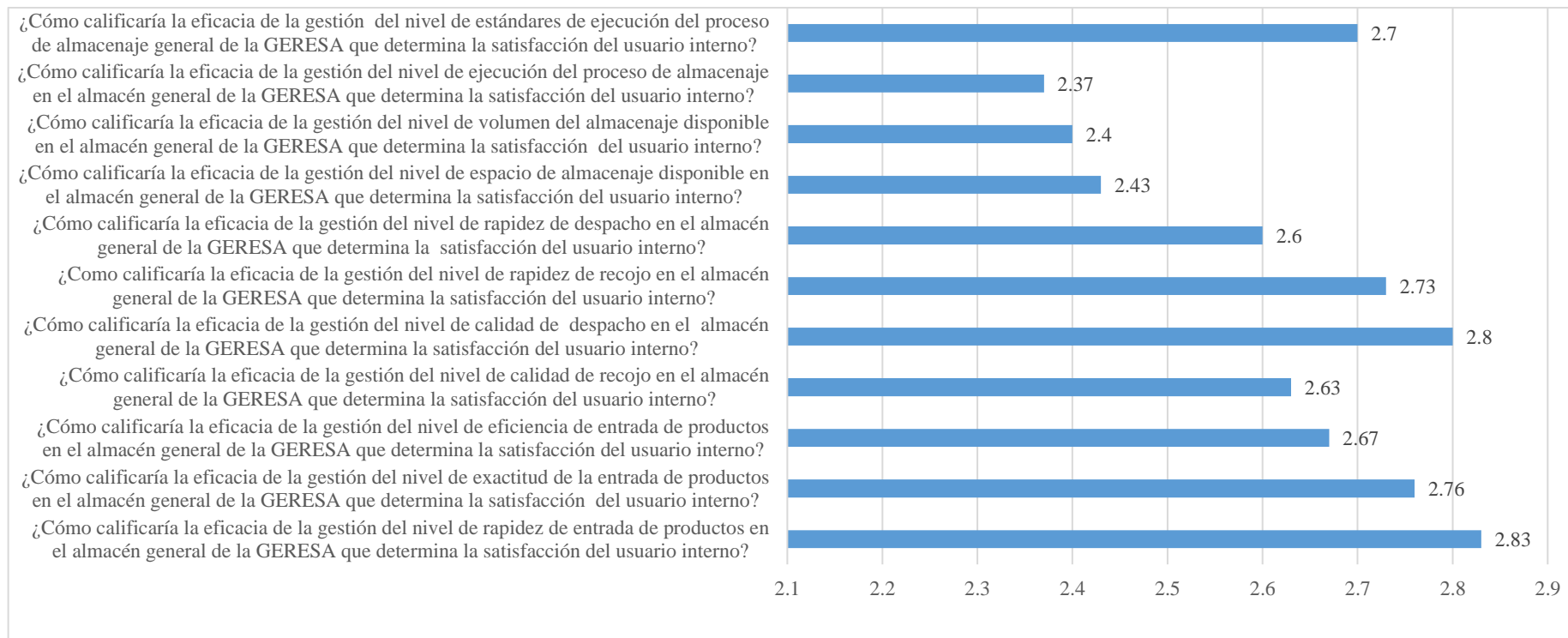


Figura 2. Niveles de eficacia según percepción del usuario interno del Almacén General de la GERESA, Lambayeque 2019., donde la media es 2.69 y la mediana es 2.77.

### 3.2 Respecto al objetivo (b) medir el nivel de satisfacción del usuario interno del almacén general.GERESA.2019

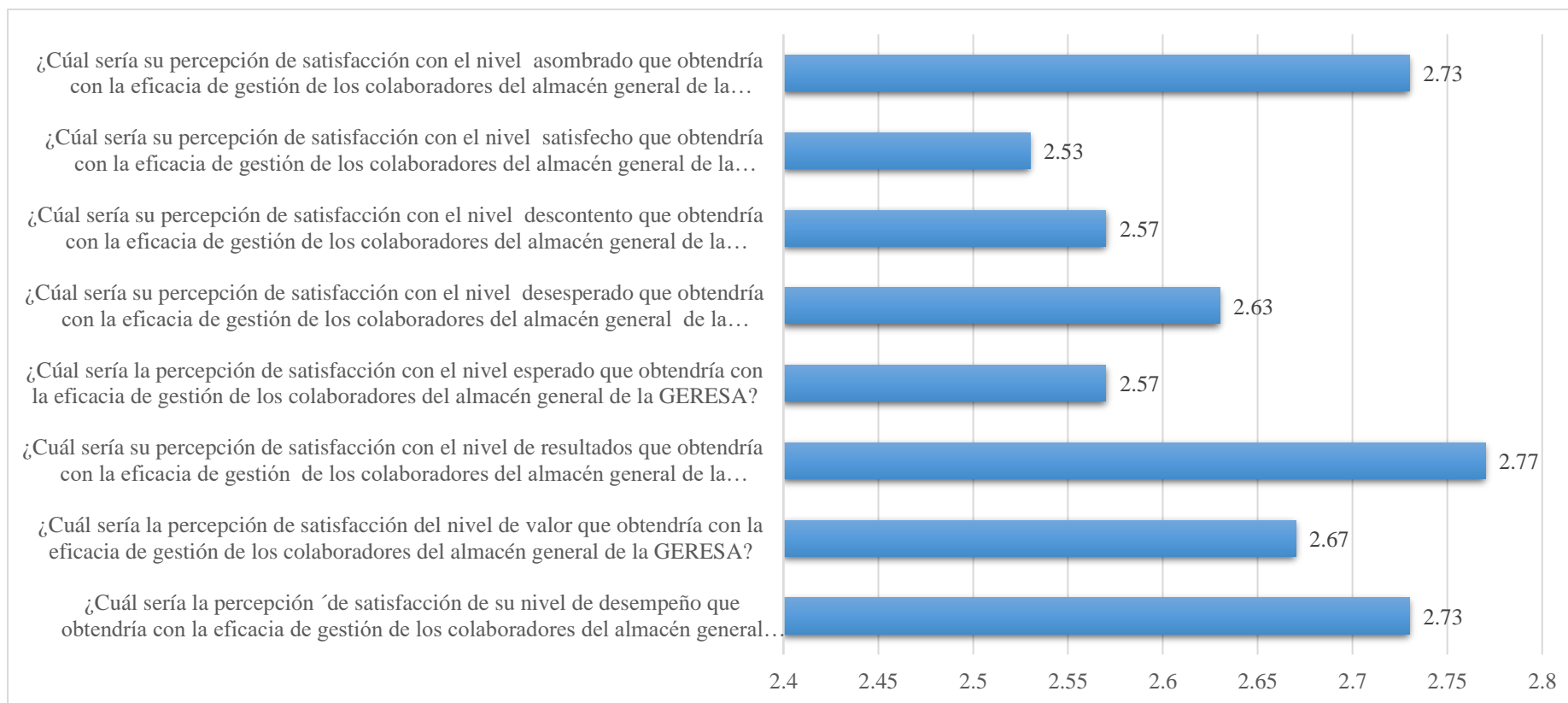


Figura 3. Niveles de percepción de la satisfacción del usuario, donde el promedio es 2.67, la mediana es 3.

### 3.3 Respecto al objetivo (c) medir la relación del nivel de la eficacia de gestión con el de satisfacción del usuario interno del almacén general.GERESA.2019

Tabla 6. Nivel de correlación entre eficacia de gestión y el de satisfacción del usuario interno de la GERESA, Lambayeque 2019.

Correlaciones de las variables			Eficacia de Gestión	Satisfacción.
Rho de Spearman	Eficacia de Gestión	Coeficiente de correlación	1,000	,189
		Sig. (bilateral)	.	,326
		N	29	29
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,189	1,000
		Sig. (bilateral)	,326	.
		N	29	30

Elaboración: Propia

Fuente: SPSS V21.

#### IV. DISCUSIÓN

Este apartado se compendió en tres aspectos respecto atendiendo a La Guía de Productos Observables de las Experiencias Curriculares de Investigación de Fin de Carrera de esta universidad: (a) Hecho de reafirmar o negar los resultados de los antecedentes comparando con los resultados obtenidos en esta investigación, (b) Ratificar o rebatir las teorías expuestas en la introducción y, (c) Probar si posiblemente existieron limitaciones que pueden o pudieran impactar en los hallazgos del trabajo de investigación.

**Respecto al objetivo específico (a) medir el nivel de eficacia de gestión del almacén general.GERESA.2019.**

Para el estudioso Anaya, J (2011, p.17), que para efectos de reafirmar, rebatir o acaso existieran limitaciones que puedan o pudieran impactar los hallazgos las teorías indicadas líneas mencionadas arriba la eficacia de la gestión de almacenes que dicho autor indica: La eficacia de la gestión realizada dependerá de los siguientes aspectos: (a) rapidez, exactitud y eficiencia de los procesos de entrada de materiales en el almacén, ya que ello depende su disponibilidad inmediata y en consecuencia afecta directamente al servicio exigido al mismo,(b) recogida y despacho de los productos en términos de calidad y rapidez establecidos. Digamos que la función de almacenaje termina en el momento en que los productos son cargados a los camiones o medios de distribución empleados, con frecuencia ocurre que la función de almacenaje se amplía con la función de transporte, en cuyo caso esta responsabilidad solo termina cuando la mercancía ha sido entregada en forma satisfactoria al cliente; (c) revisión periódica del espacio y volumen de almacenaje disponible(capacidad), promoviendo reorganizaciones físicas para una mejor utilización del mismo;(d) valoración y manteniendo estándares de ejecución de los diferentes procesos operativos.

En el Almacén General de la GERESA se confirma la anterior aseveración debido a que validan lo hallado en la institución permitiendo ratificar el estudio y paralelamente cada uno de los ítems que se ha contemplado en la tesis presente.

Sin embargo, no podemos rebatir la variable Satisfacción o complacencia debido a que la relación no se puede demostrar en este objetivo de forma conjunta.

### **Respecto al objetivo (b) medir el nivel de satisfacción del usuario interno del almacén general.GERESA.2019**

Para Robbins y Judge (2009) respecto a satisfacción; lo definen como una impresión positiva sobre el trabajo propio, que sale de la evaluación de sus diferencias. Una persona con alta complacencia en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra descontenta los tienen nocivos. La investigación comprueba esta aseveración en el sentido que en el Almacén General de La GERESA el nivel de satisfacción es “regular” equivalente a “ni satisfecho ni insatisfecho”

Sin embargo, tal vez podríamos rebatir, debido a que pese a estar de acuerdo con lo indicado por el autor líneas abajo en el sentido de que en las empresas la complacencia, se conceptúa como una actitud definida en términos de sentimientos y las creencias que establecen en sobremanera la forma en que los trabajadores o colaboradores internos mantienen, su responsabilidad con las acciones que se pretenden y, finalmente, su forma o modo de conducta o comportamiento. En este paralelo, dado que un trabajador o colaborador ostenta impresiones verdaderas, reflexiones o impresiones en relación a explícitas circunstancias, individuos u cosas, revelará continuamente una cualidad propicia hacia los iguales (Rodríguez, Zarco, y Gonzales, 2009).

Para Palma (2005), la definición de la complacencia en el trabajo lo enfoca como la consecuencia de interrelaciones emanadas de las emociones causadas por percepciones del estado en el trabajo y de los eventos contingentes que enfrenta en la organización. Podría entenderse que las causas y los efectos son las que determinan esas interrelaciones sin embargo la sinergia no sólo se basa en esas dimensiones, debido a que otros factores invisibles intervienen en ello.

### **Respecto al objetivo (c) medir la relación del nivel de la eficacia de gestión con el de satisfacción del usuario interno del almacén general. GERESA.2019**

Podría sustentarse que las variables eficacia de gestión y nivel de complacencia en el Almacén General de la Gerencia Regional de Salud de Lambayeque, están equiparada alineados en el sentido de equivalencia de niveles o valores de métrica que se ha establecido en su medición del presente estudio que es “regular” para eficacia de gestión versus “ni satisfecho ni insatisfecho” para el nivel de complacencia. Se Confirma la teoría de equivalencia que indican los autores citados en la parte de introducción.



### **Respecto a la contrastación o rechazo de las hipótesis del estudio.**

La prueba estadística rechaza la hipótesis  $H_1$ : “Existe alta relación entre el nivel de eficacia de gestión respecto al nivel de satisfacción del usuario interno.” y se acepta la  $H_0$ . “No existe alta relación entre el nivel de eficacia de gestión respecto al nivel de satisfacción del usuario interno. Almacén general. GERESA. Lambayeque. 2019”. Si ciertamente la relación es positiva o directa, el grado es bajo 0.189 y el nivel de error es mayor a 0.05 lo que, para efectos de interpretación del estudio, significa que, si queremos hacer pronósticos con los datos e indicadores de la investigación, no son confiables.

### **Respecto a las limitaciones de la investigación**

Una de las principales limitaciones del estudio es la disponibilidad de la información en el sentido de que los encuestados son reacios a brindar su cooperación y está incluido Almacén general. GERESA. Lambayeque. 2019

Se puede dejar constancia que este estudio, si bien es cierto, no pretende ser una fiel presentación manuscrita, escrupulosamente calculada y analizada, sino; intenta poner evidencia la alta importancia del tema de investigación de las variables.

## V. CONCLUSIONES

Las conclusiones son cuatro, de las cuales dos relacionadas a los objetivos específicos, una al objetivo general, y finalmente una relacionada a la contrastación de las hipótesis.

- a) El nivel de eficacia de gestión del almacén general de la GERESA en Lambayeque es Regular, con un valor promedio de 2.69 que equivale a REGULAR, su valor máximo es 2.83, su valor mínimo es 2.37 y su mediana es 2.77 que significa que el 50% de los usuarios indican que el nivel de eficacia estaría por sobre ese valor y el otro 50% estaría por debajo del mismo valor.
- b) El nivel de satisfacción del usuario interno del almacén general de la GERESA en Lambayeque con un valor promedio de 2.69 que equivale a “NI SATISFECHO NI INSATISFECHO”, su valor máximo es 2.77, su valor mínimo es 2.53 y su mediana es 3.00 que significa que el 50% de los usuarios indican que el nivel de satisfacción estaría por sobre ese valor y el otro 50% estaría por debajo del mismo valor.
- c) El nivel de correlación entre las variables eficacia de gestión y el de satisfacción del usuario interno es 0.189 que implica una relación baja y directa; el valor del error es 0.326 es mayor 0.05 que indica que los datos para efectos de pronósticos tendrían un error de 32.6 %.
- d) Se rechaza la hipótesis H1: “Existe alta relación entre el nivel de eficacia de gestión respecto al nivel de satisfacción del usuario interno.” y se acepta la H0. “No existe alta relación entre el nivel de eficacia de gestión respecto al nivel de satisfacción del usuario interno. Almacén general. GERESA. Lambayeque. 2019”.

## **VI. RECOMENDACIONES**

En este capítulo se enfoca las recomendaciones de acuerdo a lo indicado por La Guía de Productos Observables de las Experiencias curriculares de investigación de fin de carrera en relación al Diseño de la investigación, su aplicación, planteamiento de nuevos problemas, hipótesis o nuevos temas de investigación.

### **6.1 Recomendaciones respecto al diseño de estudio**

Se Podría cambiar el diseño de estudio de estudio no experimental a uno experimental, donde las variables pueden ser manipuladas por tercer elemento llamado Condicionador, por ejemplo, introducir las dimensiones de eficiencia y efectividad. También, se puede, hacer un Diseño Multivariado, para generar modelos de Proyección de gestión, complacencia, eficiencia, efectividad en el Almacén General de La GERESA.

### **6.2 Recomendaciones respecto a la aplicación del estudio.**

Como contenido de fondo esta investigación se puede aplicar a cualquier empresa que comparta la misma industria que en el Almacén General de La GERESA, pues en realidad, sería el inicio de medir la eficacia de gestión de esta industria, en función al promedio de este indicador. Las empresas que superen el promedio serian aquellas que ha generado una ventaja Competitiva en eficacia de gestión, es decir, hace más por sus resultados y paralelamente tienen más eficiencia al producir sus productos.

### **6.2 Recomendaciones respecto a nuevos problemas.**

Los nuevos problemas a plantearse derivan de la recomendación anterior, es decir, ya no medir a la empresa o empresas que comparten el mismo rubro, sino medir a la industria a nivel nacional establecer ranking de eficacia de gestión, por ende, el nuevo problema a plantearse sería cuales son los niveles eficacia de gestión que se genera en la industria que compite Almacén General de La GERESA Lambayeque(Gerencia Regional de Salud), el objetivo sería establecer la media de eficacia de gestión de dicha industria a fin de determinar estándares para luego entrar con un modelo de mejora continua.

## REFERENCIAS

- Altuve (1998). Contabilidad superior universidad de los Andes 2da ed. (ULA) facultad de ciencia Económicas y Sociales, Departamento de contabilidad y finanzas. Venezuela.
- Anaya,J.J (2011). Almacenes: análisis, diseño y organización. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=BauMCgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=BauMCgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Arrascue, J y Segura, E (2016). Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte clinifer Chiclayo-2015. Tesis de pre grado Universidad Señor de Sipán.
- Arrogante, O. (26 de noviembre 2014). Estudio del bienestar en personal sanitario: Relaciones con resiliencia, apoyo social, estrés laboral y afrontamiento. (Tesis doctoral). UNED, España. Recuperado de <http://espacio.uned.es/fez/view/tesisuned:Psicologia-Oarrogante> tesisuned: PsicologiaOarrogante
- Bacha, A., Rocha, G., Pollini, O., Higa, R., Fonsech., G., Costa, H. y Barbosa, D. (2015). Job satisfaction of nursing staff in a university hospital. REBEN magazine. Recovered from: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=267043114019>
- Bravo, B. (2017). Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la gerencia regional de salud Lambayeque, 2016-2017 (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú).
- Cajo, R. E. y Vásquez, M. (2016). Satisfacción del cliente en la licorería Lounge Take It de la ciudad de Chiclayo, 2015 (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú).
- Cantú A. (2004), Criterios Contables, 3era. Edición, CO-BO
- Catacora. F. (2008). Contabilidad, la base para decisiones gerenciales, Editorial Mc Graw Hill,México.
- Coello, R (2017). Afianzamiento en la satisfacción del cliente.
- Colás, P y Ramírez, J (2016) Curso De Formación Tfg. Universidad de Sevilla.

- Recuperado de: <https://bib.us.es/educacion>
- Colmenares, A y Monsalve, Y (2013). “Análisis de las cuentas por pagar de la empresa instalaciones y montajes”. Recuperado de: <http://cidar.uneg.edu.ve/DB/bcuneg>
- Comeca, J. (2016). Calidad de atención en el servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios en la oficina regional de OSINERGMIN. Trujillo.
- Darder, P. (2010). Métodos para medir la satisfacción del cliente. España: AENOR ediciones.
- Díaz, M. y Soto, K. (2018). La atención y la satisfacción del cliente en la discoteca Magno, en la ciudad de Chiclayo, 2016 (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú).
- Díaz.G.(1997). La Gestión eficaz. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=fBVXAkHnZvkC&oi=fnd&pg=PR9&dq=eficacia+de+gestion&ots=SiETm0hiiX&sig=ErBAK8fuceWwCBbtp96PGBqZZCo#v=onepage&q=eficacia%20de%20gestion&f=false>
- Edmans, A., Li, L., y Zhang, C. (2014). Employee satisfaction, labor market flexibility, and stock returns around the world. (Thesis). Recovered from: <https://www.nber.org/papers/w20300>
- Garcia, J y Sirlopu, L (2016). La calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en el hostel los ficus Chiclayo. Tesis de pre grado Universidad Señor de Sipan.
- Gill, A., Flaschner, A., Shah, C., y Bhutani, I. (2010). The Relations of Transformational Leadership and Empowerment with Employee Job Satisfaction: A Study among Indian Restaurant Employees (Thesis). Recovered from: <https://pdfs.semanticscholar.org/677d/6cc4a436df896dcd56284be36b8fc3e6fff1.pdf>
- González, M (2014). En Guatemala realizo una tesis titulada “El contador público y auditor como consultor externo en el diseño y elaboración de un manual de políticas y procedimientos del departamento de cuentas por pagar para una empresa comercializadora de combustibles derivados del petróleo. Recuperado de: [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_4644.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_4644.pdf)
- González, M, Frías, R y Gómez, O (2013) “Evaluar la relación que se establece entre la satisfacción y la lealtad del cliente interno en procesos hoteleros”

- Hernández, R, Medina, A y Hernández, G (2013) “satisfacción de clientes externos”
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. (5ta Edición). México: Mc Graw Hill. Consultado en: <https://www.esup.edu.pe/descargas/dep>
- Hincapie, A., Yandow, S., Hines, S., Martineau, M. y Warholak, T. (2012). Job satisfaction among chain community pharmacists: results from a pilot study. *Pharmacy Practice magazine*. Recovered from: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=69025160005>
- Hosie, P.J., Sevastos, P.P., y Cooper, C.L. (2006). Happy-performing managers: The impact of affective wellbeing and intrinsic job satisfaction in the workplace. Cornwall: MPG Books Ltd.
- Huerta E, (2015) Nivel de satisfacción de los Clientes Atendidos en el tópico de medicina Del servicio de emergencia del Hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015. Lima, Perú.
- Kotler, P. (2010). Marketing. España: Ecoe Ediciones.
- Lefcovich, M. (2009). Satisfacción del consumidor. Argentina: El Cid Editor.
- Leite, N., Rodrigues, A. y Albuquerque, L. (2012). Organizational Commitment and Job Satisfaction: What Are the Potential Relationships?, *BAR magazine*. Recovered from: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84132086007>
- López, R y Saldaña, R (2017). “Evaluación de la cartera de crédito y su incidencia en las cuentas por pagar comerciales de la empresa clínica peruano americana S.A. Distrito de Trujillo. Año 2015. URI: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/2350>
- Nunes, K. y Teixeira, M. (2013). Satisfaction levels of the nursing staff in a university hospital’s outpatients’ centre: a descriptive-exploratory study. *OBJN Journal*. Recovered from: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=361433918047>
- Michael, M (2018) Gestión de relaciones con proveedores: Alcanzar la satisfacción de los proveedores. Recuperado de: <http://blog.synertrade.com/es/opinion/gestion>
- Maslow, A.H. (1991). Motivación y Personalidad. Madrid: Díaz de Santos

- Mousazadeh, S., Yektatalab, S., Momennasab, M., y Parvizy, S. (2018). Job satisfaction and related factors among Iranian intensive care unit nurses (Thesis). Recovered from: <https://bmresnotes.biomedcentral.com/track/pdf/10.1186/s13104-018-3913-5>
- Muñoz, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. (2° edición). México: PEARSON
- Noreña, A.L., Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G. y Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 12(3). 263-274. Disponible <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/pdf>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. (3° edición). Lima: Cepredim.
- Pastor, O. (2014). *Evaluación de los servicios de agua y saneamiento urbano en el Perú: de la imposición de la oferta a escuchar a la demanda*. Lima - Perú.
- Pérez, M (2014). *Relación entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio brindado en el área de emergencias en el hospital regional de Lambayeque – 2014*. Tesis de pre grado Universidad Señor de Sipan.
- Reyes, C y Rojas, S (2014). “Control contable del área de compras y las cuentas por pagar de la empresa distribuidora Agroveterinaria Trujillo S.A.C. Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/>
- Reyes, P. (2014). *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente en la asociación SHARE, sede Huehuetenango*. México.
- Rodriguez, V (2017). *Responsabilidad social empresarial y su relación con la satisfacción del consumidor del restaurante Rockys - Chiclayo 2017*
- Rojas, J. (2015). *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad*. Chile.
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la Investigación Científica* (4ta edición). México. Limusa Noriega Editores.
- Toniut, H. (2013). *La medición de la satisfacción del cliente en supermercados de la ciudad de Mar del Plata*. Universidad Nacional de Mar del Plata: Buenos Aires.

- Uceda, I. L. (2014). 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 (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú).
- Urien, B. y Osca, A. (2012). Role Stressors, Task-Oriented Norm and Job Satisfaction: A Longitudinal Study. *magazine of Work Psychology and of the organizations*. Recovered from: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231325228004>
- Vásquez Farfán, Érika Paola (2015). Estudio de los niveles de satisfacción de los usuarios en las normas de atención del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad, año 2015. La Libertad. UPSE, Matriz. Facultad de Ciencias Administrativas. 104p.
- Vinazza, G. K. (2016). Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de esparcimiento Jockey Club - Chiclayo 2015 (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú).
- Watson, V. (2013). El nivel de satisfacción con la calidad educativa percibida por estudiantes de un programa de psicología (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Wisniewski, D., Schunk, E., Martinez, Y. y Warholak, L. (2015). Job satisfaction among chain community pharmacists: results from a pilot study. *Texto & Contexto Enfermagem magazine*. Recovered from: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=71442216029>
- Zhu, Y. y Xie, Y. (2014). Employee participation and the influence on job satisfaction of the 'new generation' of Chinese employees, the *International Journal of Human Resource Management*. Recovered from: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09585192.2014.990397>



## ANEXOS

### Anexo A Cuestionario N° 1. “Eficacia de gestión en relación con el nivel de satisfacción del usuario interno. Almacén general. GERESA. Lambayeque. 2019”

MEDICIÓN : NIVEL DE EFICACIA DE GESTIÓN						
Instrucciones: Por favor, usuario interno expresar su percepción en cada una de las preguntas siguientes:						
Marque su respuestas con las alternativas : (1) Muy baja      (2) Baja      (3) Regular      (4) Alta      (5) Muy alta						
	Preguntas	1	2	3	4	5
01	¿Cómo calificaría la eficacia de la gestión del nivel de rapidez de entrada de productos en el almacén general de la GERESA que determina la satisfacción del usuario interno?					
02	¿Cómo calificaría la eficacia de la gestión del nivel de exactitud de la entrada de productos en el almacén general de la GERESA que determina la satisfacción del usuario interno?					
03	¿Cómo calificaría la eficacia de la gestión del nivel de eficiencia de entrada de productos en el almacén general de la GERESA que determina la satisfacción del usuario interno?					
04	¿Cómo calificaría la eficacia de la gestión del nivel de calidad de recojo en el almacén general de la GERESA que determina la satisfacción del usuario interno?					
05	¿Cómo calificaría la eficacia de la gestión del nivel de calidad de despacho en el almacén general de la GERESA que determina la satisfacción del usuario interno?					
06	¿Cómo calificaría la eficacia de la gestión del nivel de rapidez de recojo en el almacén general de la GERESA que determina la satisfacción del usuario interno?					
07	¿Cómo calificaría la eficacia de la gestión del nivel de rapidez de despacho en el almacén general de la GERESA que determina la satisfacción del usuario interno?					
08	¿Cómo calificaría la eficacia de la gestión del nivel de espacio de almacenaje disponible en el almacén general de la GERESA que determina la satisfacción del usuario interno?					
09	¿Cómo calificaría la eficacia de la gestión del nivel de volumen de almacenaje disponible en el almacén general de la GERESA que determina la satisfacción del usuario interno?					
10	¿Cómo calificaría la eficacia de la gestión del nivel de ejecución del proceso de almacenaje en el almacén general de la GERESA que determina la satisfacción del usuario interno?					
11	¿Cómo calificaría la eficacia de la gestión del nivel de estándares de ejecución del proceso de almacenaje del almacén general de la GERESA que determina la satisfacción del usuario interno?					

**¡Muchas gracias por su participación, nos servirá para seguir mejorando nuestra eficacia de gestión!**

**Anexo B Cuestionario N° 2 “Eficacia de gestión en relación con el nivel de satisfacción del usuario interno. Almacén general. GERESA. Lambayeque. 2019”.**

<b>MEDICIÓN NIVEL DE SATISFACCIÓN.</b>						
Instrucciones: Por favor, usuario interno expresar su percepción en cada una de las interrogantes siguientes:						
<p>Responda con las alternativas:            (1) Muy baja satisfacción    (2) Baja satisfacción    (3) regular satisfacción            (4) Alta satisfacción    (5) Muy alta satisfacción</p>						
	<b>Preguntas</b>	1	2	3	4	5
<b>01</b>	¿Cuál sería la percepción de satisfacción de <i>su nivel de desempeño</i> que obtendría con la eficacia de gestión de los colaboradores del almacén general de la GERESA?					
<b>02</b>	¿Cuál sería la percepción de satisfacción <i>del nivel del valor</i> que obtendría con la eficacia de gestión de los colaboradores del almacén general de la GERESA?					
<b>03</b>	¿Cuál sería su percepción de satisfacción con el <i>nivel de resultado</i> que obtendría con la eficacia de gestión de los colaboradores del almacén general de la GERESA?					
<b>04</b>	¿Cuál sería la percepción de satisfacción <i>con el nivel esperado</i> que obtendría con la eficacia de gestión de los colaboradores del almacén general de la GERESA?					
<b>05</b>	¿Cuál sería su percepción de satisfacción <i>con el nivel desesperado</i> que obtendría con la eficacia de gestión de los colaboradores del almacén general de la GERESA?					
<b>06</b>	¿Cuál sería su percepción de satisfacción <i>con el nivel descontento</i> que obtendría con la eficacia de gestión de los colaboradores del almacén general de la GERESA?					
<b>07</b>	¿Cuál sería su percepción de satisfacción con <i>el nivel satisfecho</i> que obtendría con la eficacia de gestión de los colaboradores del almacén general de la GERESA?					
<b>08</b>	¿Cuál sería su percepción de satisfacción con el <i>nivel asombrado</i> que obtendría con la eficacia de gestión de los colaboradores del almacén general de la GERESA?					

**¡Muchas gracias por su participación, nos servirá para seguir mejorando su nivel de satisfacción!**

### Anexo C: Matriz de consistencia

#### MATRIZ DE CONSISTENCIA PARA ELABORACIÓN DE PROYECTO DE TESIS.

**TITULO: Eficacia de gestión en relación con el nivel de satisfacción del usuario interno. Almacén general. GERESA. Lambayeque. 2019.**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
¿Qué relación existe entre la eficacia de gestión con el nivel de satisfacción del usuario interno. Almacén general. GERESA. Lambayeque,2019?	General Determinar la relación entre el nivel de eficacia de gestión con el nivel de satisfacción del usuario interno en el almacén general de la GERESA de Lambayeque. 2019	Generales: H1. “Existe alta relación entre el nivel de eficacia de gestión respecto al nivel de satisfacción del usuario interno. Almacén general. GERESA. Lambayeque. 2019”	Variable relacional 1: Eficacia de gestión.	Enfoque Mixto: Cuantitativo (Descriptivo - Correlacional)	La población está conformada por todos los usuarios internos del Almacén General. GERESA. Lambayeque 2019.	Encuesta	1. Estadística descriptiva: Pruebas estadísticas: Mediana y Moda.  2. Estadística No paramétrica: Con las pruebas estadísticas de Coeficientes de rangos ordenados de Spearman o Kendall.
	Específicos a. Estimar el nivel de eficacia de gestión del almacén general b. Medir nivel de satisfacción del usuario interno.	H0. “No existe alta relación entre el nivel de eficacia de gestión respecto al nivel de satisfacción del usuario interno. Almacén general. GERESA. Lambayeque. 2019”		DISEÑO	MUESTRA	INSTRUMENTOS	
	c. Calcular la relación entre la eficacia de gestión con el nivel de satisfacción del usuario interno en el almacén general de la GERESA de Lambayeque. 2019..	Específicas: Ha: “Si, mayor es la eficacia de gestión, entonces mayor sería el nivel de satisfacción del usuario interno en el almacén general de la GERESA. Lambayeque. 2019”. Hb: “Si, menor es la eficacia de gestión, entonces; mayor sería el nivel de satisfacción del usuario interno en el almacén general de la GERESA. Lambayeque. 2019”.	Variable relacional 2: Nivel de satisfacción.	No experimental, transversal con un solo grupo de estudio:  Donde M = Muestra <b>O<sub>y</sub></b> = Medición de la variable eficacia de gestión  r = Coeficiente de correlación entre las dos variables. <b>O<sub>x</sub></b> = Medición de la satisfacción	La muestra está conformada por la cantidad 30 usuarios internos del Almacén general. GERESA. Lambayeque.	Cuestionario	

## Anexo D: Instrumento de Validación del Cuestionario

### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES


- Apellidos y Nombres del experto: Porales Mesta Consuelo Magdalena
- Grado Académico: Magister
- Institución donde labora: Hospital Regional Occidente Los Mochales
- Dirección: Nz. El Lote 13 Urb. Jardín Kibukweun Teléfono: 938102463 Email: epmesta@gmail.com
- Autor(es) del Instrumento: Porales Mesta Consuelo Magdalena

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Nº	INDICADORES	Deficiente	Bajo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1	El instrumento considera la definición conceptual de la variable				X	
2	El instrumento considera la definición procedimental de la variable				X	
3	El instrumento tiene en cuenta la operacionalización de la variable			X		
4	Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable				X	
5	Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores				X	
6	El instrumento persigue los fines del objetivo general				X	
7	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos				X	
8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable				X	
9	Las preguntas o ítems están redactadas claramente				X	
10	Las preguntas siguen un orden lógico				X	
11	El Nº de ítems que cubre cada indicador es el correcto				X	
12	La estructura del instrumento es la correcta				X	
13	Los puntajes de calificación son adecuados				X	
14	La escala de medición del instrumento utilizado es la correcta				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: ..... Fecha: 11 / 11/ 2018

IV. Promedio de Valoración: .....

  
\_\_\_\_\_

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS  
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES


- Apellidos y Nombres del experto: Jara Saenz Lorenna Karina
- Grado Académico: Magister en Gestión Pública
- Institución donde labora: Gerencia Regional de Salud Ambagayacu
- Dirección: Av. Inlay N° 1610 Teléfono: 965886437 Email: lorennkarina23@hotmail.com
- Autor (es) del Instrumento: Pablo Karamuri de la Cruz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Nº	INDICADORES	Deficiente	Bajo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1	El instrumento considera la definición conceptual de la variable				X	
2	El instrumento considera la definición procedimental de la variable				X	
3	El instrumento tiene en cuenta la operacionalización de la variable				X	
4	Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable				X	
5	Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores				X	
6	El instrumento persigue los fines del objetivo general				X	
7	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos				X	
8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable				X	
9	Las preguntas o ítems están redactadas claramente				X	
10	Las preguntas siguen un orden lógico				X	
11	El N° de ítems que cubre cada indicador es el correcto				X	
12	La estructura del instrumento es la correcta				X	
13	Los puntajes de calificación son adecuados				X	
14	La escala de medición del instrumento utilizado es la correcta				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: ..... Fecha: 11 / 11/ 2018

IV. Promedio de Valoración: .....

  
 \_\_\_\_\_  
 Mg. Lorenna Karina Jara Saenz