



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión de Almacenes y Satisfacción del Usuario en la
Dirección de Salud de Chincheros, 2022.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Contreras Meneses, Jhadira Elizabeth (orcid.org/0000-0002-6156-3224)

ASESORA:

Dra. Robladillo Bravo, Liz Maribel (orcid.org/0000-0002-8613-1882)

CO-ASESORA

Mg. Cieza Calderon, Maria Eleña (orcid.org/0000-0002-1531-6484)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimient

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación es dedicado a mi familia por el apoyo incondicional en el ámbito personal, laboral y académico.

Agradecimiento

Agradezco a Dios y a mi familia quienes expresan su amor a través de sus acciones día con día.

Índice de contenidos

	pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Variables y operacionalización.....	22
3.3. Población, muestra y muestreo.....	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.5. Procedimientos	25
3.6. Método de análisis de datos	25
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS.....	26
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS.....	45
ANEXOS	

Índice de tablas

	pág.
Tabla 1. Frecuencias de la variable “Gestión de almacenes” y sus dimensiones..	26
Tabla 2. Frecuencias de la variable “Satisfacción del usuario” y sus dimensiones..	27
Tabla 3. Resultados - Correlación de V1 y V2.....	28
Tabla 4. Correlación : V1 – D1 de la V2.....	29
Tabla 5. Correlación : V1 – D2 de la V2.....	30
Tabla 6. Correlación : V1 – D3 de la V2.....	31
Tabla 7. Correlaciones: hipótesis general.....	32
Tabla 8. Correlaciones: hipótesis específica 1.....	33
Tabla 9. Correlaciones: hipótesis específica 2.....	34
Tabla 10: Correlaciones: hipótesis específica 3.....	35

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre la gestión de almacenes y la satisfacción de los usuarios en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022. Con respecto a la metodología, el tipo de investigación que se aplicó fue de tipo básica, con enfoque cuantitativo. Tuvo un diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional, de corte transversal. La población estuvo conformada por los usuarios responsables de los 46 establecimientos pertenecientes a la Dirección de Salud, todos relacionados al área de gestión de almacenes de la provincia de Chincheros; se tomó una muestra representativa de 46 usuarios. Se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario.

Estos instrumentos fueron validados a través de juicio de expertos quienes dieron su aprobación respectiva, para la aplicación a los integrantes de la población. Se aplicó el análisis estadístico a través del programa SPSS, los resultados demostraron la relación directa entre la gestión de almacenes y la satisfacción del usuario, según el coeficiente de correlación de Spearman respecto a la dimensión de recepción y la variable dependiente es de $R=0,002$ con un grado de significatividad de $0,001 < 0,005$. Sobre la dimensión recepción, se obtuvo un $R=0,002$ y significancia = $0,001$.

Palabras clave: gestión de almacenes, satisfacción, usuarios

Abstract

The main objective of this research was to determine the relationship between warehouse management and user satisfaction in the Chincheros Health Department, 2022. Regarding the methodology, the type of research that was applied was basic, with a quantitative approach. It had a non-experimental design of a descriptive correlational type, cross-sectional. The population was made up of the users responsible for the 46 establishments belonging to the Health Directorate, all related to the area of warehouse management in the province of Chincheros; A representative sample of 46 users was taken. The survey was applied as a technique and the questionnaire as an instrument.

These instruments were validated through the judgment of experts who gave their respective approval, for the application to the members of our population. Statistical analysis was applied through the SPSS program, the results demonstrated the direct relationship between warehouse management and user satisfaction, according to the Spearman correlation coefficient for the reception dimension and the dependent variable is $R=0.002$ with a degree of significance of $0.001 < 0.005$. On the reception dimension, an $R=0.002$ and significance = 0.001 was obtained.

Keywords: warehouse management, satisfaction, users

I. INTRODUCCIÓN

En este primer capítulo de la investigación se describieron aspectos relacionados con la problemática del estudio y como se estuvieron desarrollando a nivel global, nacional y local. Lo que permitió comprender el significado del estudio propuesto y el potencial para su uso en diferentes contextos de nuevas investigaciones. Además, en esta sección se definió el problema del estudio, habiendo identificado las dificultades que se presentan cotidianamente en la entidad, se definió también las justificaciones y el planteamiento de objetivos e hipótesis.

En el contexto global la gestión de almacenes a diferencia de las empresas privadas, en el sector público es una necesidad que debe ser priorizada para lograr una gestión óptima con mejores resultados, el almacén es el ambiente donde se ubican los bienes que se reciben y se encuentra bajo la responsabilidad de un personal previamente capacitado que se encarga de cumplir con las funciones de manera eficiente. Gómez et al. (2020) en su artículo mencionaron que los cambios producidos en las organizaciones del ámbito público en la última década han mostrado la verdadera realidad de estas instituciones, desde lo social, tecnológico y económico. Sumado al ambiente de salud y político que genera cierta tensión en las empresas. Todo ello debe impulsar a las instituciones a desarrollar mecanismos de ventajas competitivas con el fin de mejorar el servicio a la población.

Es importante que las instituciones reconozcan y prioricen la distribución y el uso de los medios respecto a las actividades logísticas. Respecto a un proceso eficaz las entidades se tienen que regir en el diseño de procesos y organización a fin de lograr un óptimo almacenamiento y distribución de bienes, por ende, el tema de logística cumple un rol fundamental en el alcance de soluciones que permite brindar un servicio de calidad a los usuarios. La revista *Énfasis Logística* (2021) sostuvo que una deficiente gestión de almacenes e inventarios puede ocasionar una disminución en las utilidades cerca de un 20% a la organización, debido a una inexistente coordinación entre áreas, o deficiente desempeño del recurso humano, también manifiesta que para una óptima gestión se tiene que priorizar la seguridad de los bienes custodiados, la organización que conlleva a mejorar la productividad.

En el transcurso del tiempo se han identificado diferentes falencias una de las principales causas que repercuten en una deficiente gestión de almacenes son las inadecuadas condiciones de almacenamiento, la distribución de insumos en áreas no reglamentadas, sistemas tecnológicos deficientes y la existencia de documentación desactualizada, por ello plantearon que es necesario contar con un plan de mejoras con propuestas que incida de manera positiva en la gestión de almacenes (Samá et al., 2022).

En el contexto nacional la realidad en la gestión de almacenes se rige según políticas y procedimientos que adoptan las instituciones públicas, pero que muchas veces no se cumplen los procedimientos establecidos ya sea por una deficiente infraestructura, que conlleva a un inadecuado almacenamiento, o se tiene un sistema que no está enfocado en las necesidades de los usuarios, no hay una buena estructura logística, y como consecuencia se genera una insatisfacción en un gran porcentaje en el área usuaria. Para un eficiente control, almacenamiento y distribución de materiales se requiere de un personal previamente capacitado en el aspecto técnico y operativo, que cumpla con la normativa vigente y los procedimientos establecidos en la recepción de materiales y/o equipos que ingresan al almacén que posteriormente queda en custodia del responsable. Generalmente la recepción de bienes se realiza en coordinación con las áreas que realizaron el requerimiento de materiales y contar con la aprobación de materiales y conformidad.

Siendo la gestión de almacenes importante parte de la logística integral en la gestión pública Velásquez (2018) indicó que existe gran desconfianza entre los actores que son parte de las contrataciones y abastecimiento del estado, dado que entre el comprador que es el estado y el proveedor se da esta desconfianza. Por último, los ciudadanos los que al final son los que van a recibir el bien o servicio también desconfían de ambos. En la actualidad las irregularidades, las acciones que carecen de ética se presentan en diferentes instituciones públicas y en empresas privadas, y este estudio no es ajeno para abordar este tema; sobre el cual Castro (2017) mencionó que una de las causas de la corrupción es la ineficiencia en la administración, lo que genera muchas veces algún tipo de soborno a fin de agilizar algún tipo de trámite. Por el contrario, si la gestión pública fuese eficiente no se darían estos pagos fuera de ley.

En ese mismo sentido Arévalo y Barbarán (2021) publicaron que la corrupción es un tema de preocupación de todos los peruanos. Para mitigar es necesario fomentar controles o mecanismos que transparenten toda gestión, los funcionarios son los responsables de optimizar el uso correcto de los fondos públicos, con el propósito de brindar un servicio adecuado y cubrir las expectativas y necesidades de los usuarios.

A nivel local, la Dirección de Salud de Chincheros, es una entidad pública que pertenece al Gobierno Regional de Apurímac, siendo la red de salud en la provincia de Chincheros que dirige 05 micro redes, los cuales componen los 46 establecimientos de salud. La problemática identificada es en el área de almacén, no se tiene una distribución oportuna de materiales, por la deficiente gestión de inventarios, ya que se han identificado insumos caducados, y materiales deteriorados, uno de los motivos es la constante rotación de almaceneros y el ambiente designado no tiene la capacidad de almacenamiento para los bienes y materiales que ingresan a la entidad ya sea por compra o por transferencia, hay materiales y equipos que se almacenan temporalmente en otras áreas por lo que no se le da el cuidado que requiere.

Esta situación problemática evidenciada en este estudio trae consigo que los usuarios muestren un grado de insatisfacción al no poder disponer de los bienes y servicios solicitados en el tiempo requerido. Esta consecuencia de insatisfacción no solo tiene su impacto en el usuario final, sino que también se traslada al usuario final o al ciudadano que requiere de su atención. Según lo antes señalado, este estudio evidenciará el vínculo entre las dos variables propuestas que es la gestión de almacenes y la satisfacción del usuario en una Dirección de Salud.

Luego del planteamiento del problema descrito previamente, se pasó a formular el problema general del estudio que fue: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de almacenes y la satisfacción de los usuarios en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022?

Como problemas específicos se consideró a los siguientes:

- ¿Cuál es la relación que existe entre la recepción y satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022?

- ¿Cuál es la relación que existe entre el almacenamiento y satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la distribución y satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022?

Habiendo identificado y planteado la problemática del estudio se menciona cuáles fueron las razones prácticas personales que motivaron hacer este estudio. Entre las razones se encuentran la justificación teórica, dado que con este estudio se busca lograr aportes teóricos significativos en un nivel sistematizado, el cual tuvo como soporte las teorías y estudios donde se muestran la relación existente entre las dos variables de estudio: gestión de almacenes y satisfacción del usuario. En base a la indagación se busca tener buenos resultados en relación a las variables utilizadas, de modo que puedan servir de apoyo a otros estudios con variables similares a los utilizados.

Por otro lado, en cuanto a la justificación práctica, es poner en evidencia la existencia del tipo de relación o vínculo que se dan entre las dos variables de investigación; y de acuerdo al diagnóstico o resultado se pueda brindar acciones con el fin de aportar al manejo eficiente de la gestión de almacenes y mejorar el rendimiento del personal responsable, en consecuencia, el desempeño laboral incrementará la satisfacción del usuario final.

En cuanto la justificación metodológica, esta investigación brinda aportes a través de recursos teóricos y métodos como el diseño y elaboración del instrumento como el cuestionario, el cual permitirá recolectar información necesaria relacionada a las variables de este estudio. Las mismas que serán analizadas para determinar la relación efectiva existente entre las variables planteadas; además será un aporte significativo en el diseño de estrategias de gestión eficientes en otras instituciones similares.

Los objetivos contemplados para esta investigación se indican a continuación: el objetivo general planteado fue: Determinar la relación que existe entre la gestión de almacenes y satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022. Así mismo, el primer objetivo específico planteado fue: determinar la relación que existe entre la recepción y satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022, el segundo objetivo específico planteado

fue: determinar la relación que existe entre el almacenamiento y satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022, el tercer objetivo específico planteado fue: determinar la relación que existe entre la distribución y satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022.

Además, el estudio planteó como hipótesis general lo siguiente: Existe relación significativa entre la gestión de almacenes y la satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022. La hipótesis nula planteada fue: no existe relación significativa entre la gestión de almacenes y satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022. Las hipótesis específicas considerados fueron los siguientes: existe relación entre la recepción y satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022, existe relación entre el almacenamiento y satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022 y, por último: existe relación entre la distribución y satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto a los estudios realizados por autores diversos en el ámbito internacional y que abordaron temas relacionados a este estudio; se encontraron investigaciones que sirvieron como antecedentes; entre los cuales se encuentran estudios como los de Flores (2021) en su artículo de investigación precisó determinar la relación de la logística integral y la satisfacción de los clientes en una organización de servicios logísticos. La metodología aplicada fue de tipo no experimental, correlacional, de enfoque cuantitativo. El investigador aplicó la encuesta como técnica de recolección y tuvo una consistencia de 0,808 según el alfa de Cronbach. La muestra fue compuesta por 384 individuos a los que se les aplicó la encuesta. Obtuvo un grado de correlación moderada positiva, lo cual se infiere, que hubo una relación directa donde la variable 1 tiene un impacto positivo en la variable dependiente, fue medido con el coeficiente Rho Spearman= 0.345. Concluyo estadísticamente la relación existente entre ambas variables; los hallazgos evidenciaron que los usuarios están más satisfechos cuando los proveedores de servicios responden a sus consultas y si actúan con cortesía y respeto.

Según Ayoví (2021), en su investigación tuvo como propósito realizar el análisis de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios que ingresan por emergencias al Hospital, la investigadora aplicó el enfoque cuantitativo, el estudio fue de alcance descriptivo, deductivo y transversal, la técnica utilizada fue la encuesta y se realizó a los usuarios que hicieron uso del servicio. La muestra fue compuesta por 436 pacientes que acudieron por emergencia al centro de salud. Los hallazgos evidenciaron que el 58.03% manifestaron que los usuarios que acudieron al servicio por emergencias estuvieron conformes con la atención recibida, por otro lado, el 41.97% manifestaron disconformidad. Se concluye que a partir del estudio realizado existe un aporte al conocimiento científico, los resultados demostraron que se tienen que dar cumplimiento a la normativa y generar una relación efectiva con los usuarios para cumplir con los estándares y brindar un servicio de calidad.

Santa María y Paredes (2021) en su estudio plantearon el objetivo de determinar cómo influye la gestión de almacén en el logro de las metas en una

empresa de servicios. Su metodología tuvo un diseño no experimental; la población considerada en el estudio fueron los trabajadores de la empresa y fue compuesta por 110 personas, lo cuales prestan sus servicios a la empresa, la encuesta sirvió para obtener datos de ambas variables, respecto al objetivo principal se usó la prueba de correlación de Pearson, que dio un resultado de 0.795, con ello se aceptó la relación positiva entre la recepción de mercancía y el cumplimiento de metas, también el resultado de 0.635, demostró la relación entre el almacenamiento y el cumplimiento de metas y un valor de 0.721 asociado a la distribución y el cumplimiento de metas.

Calzado (2020) en su artículo planteó como finalidad de determinar la influencia de la gestión de almacenes en el desarrollo de los operadores logísticos. El estudio tuvo un enfoque mixto, de tipo sistémico estructural, correlacional. La población fue compuesta por los trabajadores de un almacén mayorista de una empresa en Cuba. Los resultados evidenciaron las dificultades en diversas fases del proceso, como es el inadecuado uso de los equipos tecnológicos en el almacenamiento, esta dificultad genera insatisfacción en los clientes, por lo que el investigador formuló la propuesta de acciones de mejora para mejorar el rendimiento logístico de los responsables del área, de esta manera elevar la calidad de servicio al cliente y mejorar en la resolución de conflictos y en la toma de decisiones.

Del mismo modo, Orozco et al. (2020) en su artículo precisaron determinar el diseño del layout en un almacén. El diseño aplicado en el estudio fue correlacional - descriptivo, la muestra estuvo compuesta por cinco empresas azucareras y 20 responsables del área de almacén, a quienes se les aplicó los formularios y fichas de verificación y registro de datos. Según los hallazgos se evidenció que, según 4 empresas, los cuales manifestaron que en determinado mes donde hay un reducido almacenamiento de productos en el área se presenta un 35% de espacio faltante, y como consecuencia se tiene merma y productos en mal estado. Los investigadores concluyeron que la correlación es significativa y hay un impacto positivo entre la gestión de almacenes y la demanda del producto, por lo que

realizaron una propuesta con acciones de mejora para el aprovechamiento de los espacios de almacenamiento.

Jaramillo et al. (2020) en su investigación precisaron como finalidad realizar la evaluación respecto a la calidad de atención y satisfacción del usuario en un área de un centro hospitalario. Metodología de tipo no experimental, con datos cuantitativos. Los pacientes conformaron la muestra, los cuales fueron 384 individuos que hacen uso de los servicios del centro de salud. Se identificó elementos que influyeron en la satisfacción y la percepción, entonces se concluyó que se obtuvo un 80% de nivel de satisfacción de los usuarios que se presentaron a una determinada consulta de forma externa.

Arunyanart et al. (2019) mencionaron en su artículo científico “Improving the efficiency in the management of warehouses of a beverage company”, la finalidad fue determinar la eficiencia de la gestión de almacenes e inventarios en el área de distribución en una organización de bebidas en Tailandia. El enfoque metodológico aplicado fue cuantitativo, tuvo un diseño no experimental, la muestra fue apoyado en los documentos de inventario correspondiente a un año, que sirvió de evidencia en el análisis. Los hallazgos demostraron que los productos de reserva, el stock se redujo en un 59,46%, y respecto al almacenaje, el volumen se incrementó en un 13,73%, de acuerdo al resultado obtenido se implementaron 365 tarimas adicionales, y el 42,32% fue para el desplazamiento de los productos en la zona de distribución. Se concluyó que una adecuada gestión del almacén mejora el rendimiento del proceso de distribución de mercancía en el almacén.

Según Arbeláez y Mendoza (2018) quienes plantearon como finalidad establecer la relación entre la gestión del directivo y la satisfacción del usuario externo. Tuvo un diseño correlacional, de corte transversal. Respecto a la población estuvo conformada por 9 gerentes de los centros de salud, donde se tuvo la participación de 652 pacientes externos. Hizo un muestreo aleatorio simple, se aplicó formularios para gestión y satisfacción, el análisis se realizó en SPSS V20, Excel. La gestión de la dirección obtuvo un 56% lo que equivalió a un nivel regular, un 44% de satisfacción. El usuario externo obtuvo un 89% moderada a 11% leve.

Los resultados del estudio evidenciaron el nivel de correlación dimensional, el cual tuvo una variedad entre la variable gestión e insatisfacción, existió una correlación negativa débil (-0,28 y -016); por otro lado, existió una correlación positiva baja (0,31) y una correlación negativa alta (-0,52 y -070).

Por lo tanto, los investigadores concluyeron que hubo correlación directa significativa de las variables de estudio planteadas, según los resultados se evidenció que se han efectuado los procesos de manera deficiente y debido a la inadecuada gestión se ha generado una insatisfacción en el usuario.

Campins et al. (2018) precisaron en su estudio cuya finalidad fue evaluar la satisfacción del usuario en una organización pública de salud. Su metodología tuvo un nivel descriptivo de corte transversal. Cuya población fueron los usuarios externos e internos del centro hospitalario. Empleó un cuestionario que previamente obtuvo un alfa de 0.86. Obtuvo como resultados favorables en cuanto a limpieza y orden 58%, tiempo de atención un 57%, trato de personal médico 42%, fueron estos resultados entre los más resaltantes los que tuvo un impacto significativo en la percepción favorable de los usuarios finales respecto a la calidad en la atención. El orden y la limpieza recibieron una valoración más alta por parte del usuario interno un 60%, mientras que el tema de la profesionalidad del personal médico un 33%. Se concluye que estos hallazgos contribuyeron para la mejora en las actividades y el eficiente uso de los recursos del centro hospitalario.

Abushaikha et al. (2018) en su artículo científico señalaron determinar la relación del rendimiento operativo del almacén, y el desempeño empresarial a través de la gestión de almacenes. La metodología aplicada tuvo un diseño no experimental – explicativo, con un enfoque cuantitativo, la encuesta fue aplicada como técnica en el estudio y el instrumento para recolección de la data fue el cuestionario, estos formularios se aplicó a la muestra de 18 individuos. Los hallazgos obtenidos demostraron que según el 50% de personas encuestadas la gestión de almacenes liderada por la empresa es eficiente y adecuada, así mismo, el 70% afirmaron que los procesos de distribución de productos son óptimos. Por último, se demostró que existe una relación significativa y positiva de las variables estudiadas, tal como indican los resultados obtenidos según la prueba estadística p – valor menor a 0.050.

Concluyeron planteando una propuesta de logística para los gerentes de la empresa, con la finalidad de optimizar los residuos en las distintas actividades de almacenamiento y las estrategias con el fin de mejorar el rendimiento del proceso de distribución mediante el almacenamiento esbelto.

De igual manera dentro de los antecedentes en el ámbito nacional se encuentran los estudios como los de Aliaga (2022) en su estudio de enfoque cuantitativo buscó establecer la relación que existe entre gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias, se utilizó la metodología de tipo básica, el diseño aplicado fue no experimental correlacional y nivel fue correlacional, compuesta por una población de 525 familias usuarias quienes desarrollaron los cuestionarios que fueron el instrumento del estudio, y respectivamente fueron validados por juicio de expertos. Los hallazgos demostraron que según el coeficiente de Rho de Spearman fue 0,138 con este valor según se indica que existió una correlación negativa media. El estudio arroja el nivel de significancia fue 0,039 siendo menor a 0,05, con lo que se concluye que existió relación entre la gestión del servicio y satisfacción de los usuarios.

Cárdenas (2022) en su investigación buscó establecer la relación entre la gestión de almacén y la distribución de insumos, aplicó una metodología con un diseño no experimental-transversal, y nivel de investigación fue correlacional de alcance cuantitativo, contó con una muestra de 30 individuos que laboran en la empresa, al personal se les aplicó el instrumento de los cuestionarios que fueron confiables y debidamente validados. De acuerdo a los resultados concluye que un 70% de los encuestados indicaron una ineficiente gestión de almacén y un 72% consideró que es inadecuada la forma de distribución de los productos. Finalmente se aceptó la hipótesis del estudio, y los resultados evidencian que la gestión de almacén tiene una relación significativa con la distribución de insumos en la organización.

Flores (2022) en su estudio de enfoque cuantitativo buscó determinar la influencia del Gobierno Digital en la Satisfacción de los Usuarios en un Centro Hospitalario, la metodología aplicada en la investigación fue básica, se enmarcó en un diseño no experimental correlacional, contó con la participación de la población compuesta por 303 individuos. Sus hallazgos demuestran que los problemas y las

dificultades presentadas respecto a la satisfacción de los usuarios se encuentran en niveles medios y altos, con 67,3% y 26,6%, respectivamente, mientras que las percepciones de gobierno digital se encuentran respectivamente en niveles medios y altos, con 58,7% y 32,3%. De esta forma, se define que la felicidad de los usuarios se ve significativamente impactada por el gobierno digital y la gestión pública.

De la misma manera, García (2022) en su tesis de enfoque cuantitativo buscó determinar si existe relación entre la gestión de almacén y la satisfacción del área usuaria, el estudio es de tipo básica, se aplicó el nivel descriptivo correlacional y contó con un diseño no experimental y con corte transversal. El investigador tomó como muestra a noventa colaboradores que tienen un vínculo de manera directa a la gestión del almacén, los colaboradores desarrollaron el cuestionario como instrumento y la técnica aplicada fue la encuesta y se realizó de manera presencial. Los resultados mostraron una correlación sustancial entre la gestión del almacén y la satisfacción del área usuaria en el MINEDU; por lo tanto, se debe enfocar en mejorar el suministro oportuno y en la implementación de los sistemas automatizados para un eficiente procesamiento de información en la gestión de almacenes, lo que se incrementaría la satisfacción del área de usuarios.

Así mismo, Huamán (2022) se planteó el propósito de determinar si existe relación entre la gestión del mantenimiento vial y la satisfacción de los residentes en Oyón. El investigador identificó diversos problemas en su localidad por ello planteó los problemas y objetivos, teniendo como enfoque del estudio el alcance cuantitativo, relacional, con un diseño no experimental, transversal. La muestra considerada está compuesta por 362 pobladores, de los cuales participaron respondiendo a la encuesta como técnica y mediante el instrumento del cuestionario. Los resultados determinaron que la variable independiente se encuentra en una escala regular según la afirmación del 52 % de pobladores y respecto a la satisfacción de los usuarios, el 79 % de trabajadores afirmaron que se encuentra en un rango regular. El investigador concluye, que se presenta una relación directa moderada ($Rho=0,0.574$) y significativa ($P\text{-valor } 0,000 < 0,05$) entre las variables propuestas.

Navarrete (2022), en su investigación planteó el objetivo de determinar la relación existente entre la gestión de almacenes y la satisfacción de los clientes, se orientó en el tipo básico, descriptivo – correlacional, contó con un diseño no experimental. Se definió a la población que estuvo formada por 60 personas, y los métodos utilizados fueron la encuesta y la observación. Sus resultados mostraron que se encontró un coeficiente de determinación, indicando que la satisfacción del cliente estuvo influenciada por la variable gestión de almacenes en un 98,61%, indicando relación directa y positiva.

Tapia (2021) planteó como propósito, determinar la relación que existe entre el Modelo 5s y la gestión de almacenes de una organización orientada al rubro de servicios de tecnología. El método aplicado fue de alcance cuantitativo, tipo básica, el estudio se enmarcó en un diseño no experimental y con corte transversal, con un nivel descriptivo correlacional; la muestra fue conformada por 152 colaboradores que se relacionan con el área de almacén, quienes desarrollaron la encuesta de forma virtual, mediante el cuestionario que fue el instrumento empleado. La confiabilidad fue realizada mediante el alfa de Cronbach, dando como resultado 0.939 para ambas variables planteadas, según el coeficiente de Rho de Spearman se logró el siguiente resultado ($\rho = 0,399$). El investigador concluyó que se presenta una relación moderada baja entre las variables propuestas.

Távora y Villanueva (2021) en su estudio buscaron establecer un plan de mejora continua 5s para la optimización de la gestión del almacén en una empresa. Se aplicó el método de tipo descriptiva-propositiva, el enfoque fue cuantitativo, donde consideró un diseño no experimental-transversal, Consideró como población al personal de la empresa, donde la muestra estuvo conformada por 30 trabajadores. Según los resultados obtenidos, evidenciaron que no existe la aplicación de estrategias o planes de acción respecto a la mejora continua en el área de almacén, por ello los trabajadores aseguraron que se encuentra en una escala baja con 36,67%, por otro lado, la gestión del almacén se identificó en un nivel medio con 40%. Finalmente concluyeron que todos los aspectos y problemas identificados repercuten en la rapidez de las actividades del área, por ello implementaron un plan que busca la optimización de la gestión del almacén.

Espinoza et al. (2020) en su artículo científico “Warehouse management model to improve loading times for non-metallic mining companies” precisaron abordar los problemas principales que se presentan cotidianamente en los almacenes de las grandes y pequeñas empresas mineras, la metodología aplicada en el estudio fue cuantitativa y cualitativa, diseño no experimental, la muestra considerada fueron 22 trabajadores de una empresa minera, a las que se les aplicó los cuestionarios como instrumento y la técnica aplicada fue la encuesta. Los hallazgos evidenciaron que los retrasos en las entregas se redujeron de un 38% al 10%, e identificaron que los retrasos se generaban por diversos factores como la falta de identificación del producto, la inexistente señalización en el área y el excesivo tráfico. Por ello, concluyeron aplicando un diseño de etiquetado de los productos y la técnica de etiquetado, implementaron también un sistema First Expired, First Out de esta manera se logra garantizar la calidad del servicio mediante la aplicación de una gestión ordenada y eficiente.

Lancho (2019) en su investigación tuvo como propósito establecer propuestas para optimizar la gestión de almacenes de productos terminados en una organización. La investigación se orientó en un enfoque mixto, con un diseño no experimental y un eficiente recojo de información donde se aplicó la guía documental. Los resultados evidenciaron que la alternativa más útil respecto a optimizar los procesos del almacén y mejorar en la atención de los servicios fue la clasificación de productos a través de la técnica ABC, de esta manera se identifican el listado de productos que más rotan en el almacén y las actividades que generan más utilidades. Según los hallazgos se identificó una mejora del 40% en la eficiencia de los procesos de distribución e inventarios, en consecuencia, se genera una mejor calidad en el servicio brindado.

Respecto a las teorías que avalan la información recabada y en las que se sustenta esta investigación se consideró temas relacionados a dos variables de estudio entre los cuales se encuentra la variable: Gestión de almacenes, por lo que se menciona a la gestión como definición en el ámbito público, en diversas disciplinas y áreas de una organización se menciona y se aplica el término Gestión,

Huergo (2018) mencionó que Gestión tiene su origen en el latín “gestus” cuyo significado es: gesto, actitud relacionada sobre todo con actitudes de las personas; sin embargo, gestión deriva directamente de “gestio-onis”: relacionado con la acción de ejecutar algo. El mismo autor mencionó también al término gestionar, señaló que no se refiere solo a gerenciar o administrar, sino que implica un desafío cotidiano que implica mejorar y crear procesos buscando siempre la mejora de la institución y sus integrantes.

Gestión pública moderna, además, es relevante mencionar el concepto de gestión pública desde un punto de vista actual o moderno, al respecto la PCM (2019) publicó que esta gestión debe estar orientado a resultados al servicio del ciudadano. Los servidores públicos deben ser calificados y deben entender las necesidades de los ciudadanos en el marco de las políticas públicas de Estado. Los procesos productivos y procesos administrativos deben estar bien organizados con el fin de que los servicios que se ofrecen al ciudadano logren mayor satisfacción en ellos.

Por otra parte, dado que la gestión de almacenes está ligada o es parte del eslabón de la logística, en tal sentido el concejo de administración logística citado por Mora (2016) explicó lo siguiente: Funciones de administración que sirven de apoyo al proceso completo respecto al flujo de productos, insumos o materiales de las compras, es importante que los materiales de producción pasen por un control interno, seguidamente de una adecuada planeación y control del trabajo en proceso, es fundamental que el control se realice en la compra, embarque y finalmente en la distribución de los productos terminados. (p.7). Sobre lo señalado, la logística involucra diferentes áreas de la organización, el proceso inicial se realiza desde que se programa las compras y culmina en el servicio postventa; también se incluye al proceso de suministro de insumos; la planificación y gestión de la producción; gestión de almacén, transporte y los flujos de información.

Acerca del marco legal de la gestión de almacenes, siendo el Ministerio de economía el ente que tiene bajo su dirección los organismos de abastecimientos el MEF (2022) publicó que mediante resolución jefatural N°335-90-INAP/DNA se aprobaron las normas generales de almacenes en el sector público nacional. Cuyo objetivo fue establecer los lineamientos, con la finalidad de realizar una adecuada gestión de los almacenes en todas las instituciones del ámbito público. Este

reglamento actúa como el marco legal para todas las entidades públicas. éste documento establece las reglas que permiten la pronta entrega de los bienes a los usuarios.

El Sistema Nacional de Abastecimiento (SNA), es el organismo nacional que tiene autoridad técnico y normativo sobre el abastecimiento. Se encarga de los procedimientos y conducir todas las actividades en la cadena de abastecimiento público; además de evaluar y supervisar las gestiones propias del abastecimiento.

Sobre gestión de almacenes, Carreño (2014) define que el almacén es todo un sistema integrado donde intervienen espacios físicos, recursos humanos, equipos y procesos; lugar donde se custodia y se manipula los bienes de la organización. Cuyos ciclos principales de la gestión de almacén son: recepción, almacenamiento y distribución física; todas estas actividades van a proporcionar diversos beneficios a la cadena de suministro de la organización.

Además, considerando la normativa 335-90 referida a los almacenes en el ámbito público se indica como definición al espacio físico designado para la custodia y conservación de bienes que serán utilizados en la atención de los usuarios, el almacén se elige con los criterios y procesos adecuados. Las operaciones que allí se realizan son en su mayoría denominados procesos técnicos de abastecimiento conocidos como almacenamiento y distribución.

También, Salazar (2019) publicó que es parte del engranaje de las funciones logísticas que se encarga de la recepción, almacenaje y traslado desde el espacio del almacén hasta el punto de consumo final. La finalidad de la gestión de almacenes es maximizar el flujo de los bienes mediante el suministro y la distribución física, gestionando una de las tareas más cruciales para las operaciones diarias de una organización.

Es relevante indicar la diferencia que existe entre gestión de inventarios y almacenes; Días (2020) mencionó que el inventario es un registro sistemático y completo de todos los bienes y activos que posee una empresa. Los activos con los que cuenta una institución se ordenan o clasifican de acuerdo a las características de cada elemento. Mientras la gestión de almacenes son los procedimientos realizados en el proceso logístico encargado del acopio, de un adecuado almacenamiento y una óptima distribución en el área de almacén.

Los sistemas que fortalecen las actividades de gestión de almacenes, llamados también Warehouse Management System (WMS), buscan optimizar recursos y procesos en la gestión de un almacén, facilitando insumos, espacios, información a fin de garantizar el cumplimiento de actividades de manera eficiente. Al realizar la descripción de las funciones prioritarias y principales de este sistema se logra el estudio a través del proceso de almacenamiento, los mismos que en este estudio se consideraron como sus dimensiones, los cuales se indica a continuación:

a) Recepción, o entradas de mercaderías, Carreño (2014) mencionó que el sistema de gestión de almacenes (WMS) busca una adecuada planificación de actividades y operaciones del área de recepción, el cual requiere información sobre las entradas de productos con antelación. Por ello, se utiliza el código de barras para agilizar el proceso de recepción y evita problemas provocados por la identificación inexacta del producto.

Por otra parte, sobre recepción Días (2019) señaló que la correcta planificación del espacio en el proceso de recepción y su mejor aprovechamiento son necesarios ya que los resultados demuestran el rápido flujo del material entrante, con esto se evita los retrasos y congestiones. El proceso de recepción es la planificación de recepciones, descargas y verificaciones de las unidades, según sea necesario, según la continua actualización de los registros del inventario.

b) Almacenamiento, sobre el cual Carreño (2014) explicó que al realizar esta actividad de manera efectiva se requiere haber localizado espacios disponibles de almacenaje, tener actualizado los estados (ocupado o libre). Se tiene que programar con anticipación los procesos de preparación de pedidos, este proceso hará que se disminuya el stock, por ende, se verán racks y pallets vacíos. Se debe controlar el retiro los pallets vacíos y garantizar nuevos almacenajes.

También, Cruz (2017) explicó que establecido la necesidad de almacenar bienes de la organización se debe conocer que como gestionar ese inventario que ingresó al almacén. Por ello, es necesario conocer el tipo de mercancía, almacenar lo necesario para no incurrir en costos innecesarios, considerar los gastos de personal, transporte, seguridad y mantenimiento, considerar la entrega al cliente, el estado de los productos.

Por otra parte, se debe considerar normas en el almacenaje y manipulación de acuerdo al tipo de producto, sobre ello Perdiguero (2017) mencionó que dependiendo del tipo de producto a almacenar se deberá aplicar ciertas normas para su correcto almacenamiento y manipulación. No es lo mismo manipular productos líquidos peligrosos, o productos perecederos, alimentos o medicamentos u otros, ya que cada uno posee un tratamiento particular que se debe tener en cuenta.

c) Distribución o despacho, sobre el cual Carreño (2014) explicó que la distribución de los materiales, equipos de los insumos físicos es la parte que se encarga del flujo de los productos finales, los servicios e información, desde que se culmina el proceso productivo hasta los consumidores finales. Por ello, las actividades complementarias e información son necesarias para las operaciones de la empresa, que es propia de la administración de compras.

Por otra parte, es importante señalar los movimientos internos dentro del almacén según ello Días (2019) explicó que es una actividad operativo crucial del almacén, que consiste en mover mercancías de una parte del mismo almacén a otra, o del área de recepción al lugar de almacenamiento. El transporte físico de los productos se realiza de varias maneras, con el uso de una variedad de herramientas de manejo de materiales. Esto conlleva a asegurar un medio en dicho traslado y de no poseer ninguno se estaría incurriendo en retrasos prolongados.

Relacionando el tema de estudio con las políticas públicas Alza (2015) en su publicación sobre reforma de estado mencionó que estas políticas requieren de un conjunto de instrumentos que permitan concretar la intervención del estado con la sociedad, y enfrentar las demandas de los ciudadanos; dicho de otra manera, estos instrumentos deben ser gestionados de manera eficiente para intervenir en las necesidades de la sociedad.

De otra parte, una segunda variable del estudio se consideró a la satisfacción del usuario. La satisfacción llevada al concepto laboral en una organización tiende a reflejar el estado de bienestar de los empleados con su trabajo; la satisfacción interna implica como se sienten con la labor que realizan y la satisfacción externa tiene que ver con la percepción de la organización sobre su bienestar, compromiso y desempeño laboral (Chiang et al., 1985), citado por Pedraza (2020).

Dado que la satisfacción de los clientes, ya sea interno o externo, está asociado al nivel de servicio Carreño (2018) explicó que está relacionado con el servicio de calidad que se le brinda al usuario. De manera directa implica a como está organizado su logística sobre el cual debe fluir el producto. Esto requiere la participación activa de los directivos, y se debe basar en lo que el cliente requiere y no en lo que se le pueda ofrecer.

Cliente interno, para este estudio se consideró al cliente interno sobre el mismo, Euroinnova (2021) en su publicación refiere al cliente interno como aquellas personas que tiene relación con la organización, aunque puede o no ser parte de los trabajadores de la empresa. Puestos ocupados por empleados o gerentes; estos tienen el objetivo de entregar el producto o servicio a clientes externos funcionando como un puente entre la organización y el usuario.

Además, Alcalde (2019) explicó que los empleados de una organización es un proveedor y a su vez cliente interno, que conforman un equipo o grupo de personas, con el fin de brindar un bien o servicio que pueda cumplir con las expectativas, generar confianza y fidelizar al usuario externo.

Satisfacción del usuario, en todas las organizaciones sean este públicos o privadas que ofrecen un bien o servicio están orientadas en brindar una adecuada atención a los clientes o usuarios a los cuales se debe. Para ese estudio como segunda variable de estudio se consideró a la satisfacción del cliente, pero en su condición de cliente interno, sobre el mismo Ballou (2014) mencionó que una definición concreta de satisfacción o servicio al usuario, es que responde a la rapidez, confianza y disponibilidad en la que se encuentran los pedidos o artículos solicitados por los usuarios. Este concepto está relacionado a un proceso de satisfacción total.

Del mismo modo sobre satisfacción del cliente o usuario según el estándar ISO:9001, Alcalde (2019) mencionó que el principal objetivo de la mencionada norma es conseguir la satisfacción de los clientes. En uno de sus apartados 9.1.2 indica que la organización debe orientar a medir y establecer métodos como encuestas, análisis, reuniones, entre otros, sobre el grado en el que se están cubriendo sus necesidades.

Las dimensiones de la satisfacción del usuario que se consideraron para esta investigación fueron: a) Requerimientos realizados, esta dimensión tiene que

ver con el tiempo que transcurre desde que se envía una solicitud de compra o servicio hasta que el cliente recibe el producto o hace uso del servicio (Ballou, 2014, p.98). También, Chase y Jacobs (2014) mencionaron que hacer un pedido se refiere a la acción de solicitar un determinado producto o servicio que debe cumplirse de acuerdo con las especificaciones en una fecha específica. El proveedor en lo posible debe suministrar este producto al cliente en la mejor calidad, cantidad y en las mejores condiciones (p. 560).

b) Condiciones de entrega, Ballou (2014) explicó que es su responsabilidad asegurarse de que el producto se entregue al consumidor correcto en la cantidad, calidad y ubicación adecuadas. Esto se puede medir utilizando el rendimiento de la entrega y el 100% de cumplimiento de la entrega (p. 773). Adicionó que lo solicitado debe darse con la certeza de entregar los productos, cantidad, empaque, documentación lugar y tiempo correcto. (p. 773).

También, gestión (2018) se refirió que un indicador clave de si se han cumplido o no con las expectativas de los clientes es la satisfacción del cliente. Solo se puede lograr si el proveedor y el cliente se llevan bien. Un indicador de rendimiento crucial de distinguir entre diferentes estrategias comerciales es la satisfacción del cliente (pág. 10)

c) Respuesta oportuna, Ballou (2014) indicó que se debe tomar en cuenta el tiempo que se tarda en cumplir con entregar un pedido a los clientes. Es determinar la rapidez con la que una cadena de suministro entrega los productos (p. 773). En este sentido, la velocidad de entrega se refiere a la rapidez con la que se atiende a un cliente a la hora de recibir su producto o servicio, o el tiempo que transcurre desde que lo pide hasta que lo atienden.

Así mismo, Del Río (2014) refirió que debe existir coherencia entre lo que se ofrece y la calidad entregada. Si el consumidor acepta o rechaza el producto dependerá saber si se cumplió con la calidad necesaria. Para lograr estos objetivos la relación entre cliente y proveedor debe ser transparente. (Párr. 4-5). Se tiene que ver el tiempo que les toma a los clientes completar sus compras. Los clientes seleccionan alternativas de envío por canales que son cada vez más rápidos en la entrega. La satisfacción del cliente interno va a depender en gran medida del proceso de su pedido desde que inicia el pedido hasta la llegada del producto o servicio a sus manos, evitando el rechazo o la devolución del mismo

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo

Martínez (2020) explicó que el tipo de investigación que se va a realizar depende de responder a la interrogante de que si es que el estudio va a solucionar o generar cambios sobre el problema hallado o solo va a describir para sugerir o proponer, de darse ese último caso se habla de un estudio descriptivo o básica. Basado en lo explicado por el autor este estudio fue de tipo básica dado que se mostró las características y se definieron aspectos en torno a las dos variables de estudio y saber su relación entre estos, el cual busca ampliar el conocimiento y hacer un aporte teórico.

Enfoque

Sobre el enfoque Martínez (2020) indicó que según el tipo de resultado a lograr u obtener se definirá si es de tipo cuantitativo o cualitativo, además si se usará la encuesta para obtener datos como cantidades, aplica un enfoque cuantitativo. Este estudio dado que aplicó el cuestionario como instrumento, con el fin de recoger datos, donde los datos obtenidos fueron numéricos, y además luego de procesarlos se obtuvo diversos porcentajes, por lo que aplica un enfoque de tipo cuantitativo.

Diseño

Martínez (2020) mencionó que el estudio no experimental solo se encarga puntualmente de describir, el entorno de la realidad con respecto al enfoque del problema a estudiar. Según lo señalado, este estudio tuvo un diseño no experimental dado que se encarga de describir el contexto real acerca del problema evidenciado asociado a la gestión de almacén y la satisfacción del usuario de una Dirección de Salud.

Nivel

Martínez (2020) explicó que el nivel de una investigación está relacionado con las escalas o niveles en la profundidad del estudio, es decir desde hacer el estudio

desde el más bajo nivel al más alto nivel. Este estudio adoptó un nivel de tipo relacional, propio del estudio descriptivo correlacional que es el caso estudiado.

Diseño descriptivo correlacional

Hernández et al. (2014) explicaron que un estudio con diseño descriptivo correlacional tiene por finalidad establecer el grado de asociación que se da en un contexto entre dos categorías o variables (p.81). En este estudio las dos variables que se presentó para medir esa relación fueron: gestión de almacenes y satisfacción del usuario.

La figura siguiente muestra el diagrama usado en la investigación de tipo correlacional.

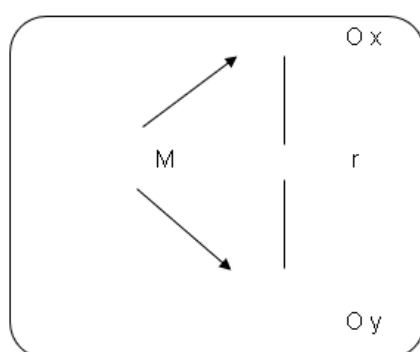


Figura 1. Representación del estudio correlacional

M: solo un grupo de estudio

Ox: variable: gestión de almacenes

Oy: variable: satisfacción del usuario

r : relación dada entre variables

3.2. Variables y operacionalización

Para la comprensión a detalle se desarrolló la matriz tanto de operacionalización como de consistencia donde se indica los contenidos de dimensiones e indicadores asociadas a ambas variables, esta matriz se muestra en el anexo 1 y anexo 2 respectivamente.

Variable: gestión de almacenes

Definición conceptual

Gestión de almacén es un sistema integral donde intervienen espacios físicos, recursos humanos, equipos y procesos; lugar donde se custodia y se manipula los bienes de la organización. Cuyos ciclos principales de la gestión de almacén son:

recepción, almacenamiento y distribución física; todas estas actividades van a proporcionar diversos beneficios a la cadena de suministro de la organización (Carreño, 2014)

Definición operacional

Para este estudio se realizó la medición de la variable gestión de almacenes a través del instrumento de medición, dicho instrumento aplicado fue el cuestionario fue compuesto por 18 preguntas que fueron aplicados a la población de estudio.

Variable: Satisfacción del usuario

Definición conceptual

Una definición concreta de satisfacción o servicio al usuario, es que responde a la rapidez, confianza y disponibilidad en la que se encuentran los pedidos o artículos solicitados por los usuarios. Este concepto está relacionado a un proceso de satisfacción total (Ballou, 2014).

Definición operacional

Para la medición de la variable se aplicó el instrumento de medición, el cual fue el cuestionario conformado por 18 preguntas y aplicado a la población de estudio.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Martínez (2020) explicó que la población está conformada por todos los elementos que pertenecen al lugar donde se realiza el estudio, de acuerdo a la cantidad de estos elementos se considera una muestra.

La población para este estudio se consideró a los 46 usuarios responsables de gestionar el abastecimiento en cada uno de los establecimientos de la Dirección de Salud de Chincheros, a quienes se les aplicó la medición a través de un cuestionario en un solo momento.

Muestra

Martínez (2020) sobre la muestra indicó que si la población indica un número N reducido no es necesario aplicar una muestra y se trabaja con todos los elementos.

Dado que la población es un número menor (N=46), no se realizó una muestra y se trabajó con todos los elementos, que fueron igual al de la población.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas, sobre el cual Torres et al. (2019) mencionaron que existen diversas técnicas como: la observación, encuestas, entrevistas, entre otros, que se aplican a los sujetos del estudio para extraer datos de fuente primarios. En este estudio se aplicó la técnica de la encuesta, esto también estuvo vinculado con el tipo descriptivo de este estudio.

Sobre instrumentos, Martínez (2020) explicó que en los estudios con diseño descriptivo correlacional el instrumento más usual es el cuestionario; donde se formulan preguntas sobre las variables de estudio y se les aplica a los sujetos del estudio. Según lo señalado, la recogida de información relacionada a las variables de estudio se hizo uso de un cuestionario que fue compuesto por preguntas relacionadas a las dos variables de estudio para ver su relación entre ellas, tras el análisis respectivo.

Acerca de la validez de instrumento, Hernández et al. (2014) explicaron que la validez está dada por personas que tienen el expertiz en la materia o disciplina a evaluar. Está relacionado con indicar si dicho instrumento tiene las condiciones de medir las variables de interés del estudio (p. 204). En este caso de validez de contenido del instrumento, se consideró realizar por medio de juicio de expertos, quienes evaluaron con los criterios necesarios si el instrumento es aplicable para medir las variables de estudio.

Por último, acerca de la confiabilidad del instrumento, Martínez (2020) señaló que la confiabilidad de un instrumento está dada por el alfa de cronbach. Siendo éste un índice que va de 0 a 1, siendo el más próximo a uno, el más consistente. Teniendo en cuenta lo señalado la confiabilidad aplicada al cuestionario tanto para la variable: gestión de almacenes y la variable: satisfacción del usuario se realizó a través del alfa de Cronbach (Ver Anexo 5).

3.5. Procedimientos

3.6. Método de análisis de datos

Ochoa y Molina (2018) explicaron que en los estudios que implica el uso de datos, tanto en la recogida de la data, en el análisis y la presentación de resultados, éstos deben ser evaluados estadísticamente, y ellos servirán sobre las decisiones a considerar.

Dado por el enfoque cuantitativo que tiene este estudio, se utilizó la estadística descriptiva, que permitió agrupar los datos obtenidos con la finalidad de mostrarlos en forma de gráficos representativos o tablas de frecuencias, donde intervienen los descriptivos como la media, mediana y moda.

Además, se aplicó la estadística inferencial en la contrastación de las hipótesis planteadas en el estudio, haciendo uso de los estadísticos respectivos para tal fin; por ello se hizo uso del software estadístico SPSS v.25.

3.7. Aspectos éticos

El Concejo superior de Investigación Científica Europeo (2018) señaló que, de acuerdo con la ética de la investigación, el estudio de la ciencia debe practicarse de acuerdo con normas morales que garanticen un mejor desenvolvimiento de las personas en el ámbito profesional y se promueva el avance de la sociedad, así como el avance del conocimiento, defender la dignidad de las personas, salvaguardar su privacidad y, por último, pero no menos importante, conservar el medio ambiente. Este estudio está alineado a las normativas señaladas para el desarrollo de una investigación, además se tuvo en consideración del derecho de autoría y fueron citados todas las fuentes usadas en éste estudio, se guardó la confidencialidad del caso de cada uno de las personas participantes en el estudio.

IV. RESULTADOS

En este capítulo se da a conocer los resultados descriptivos habiendo considerado las variables de estudio y las dimensiones que fueron empleadas en la formulación de los objetivos, así como se muestran los resultados inferenciales y el coeficiente de correlación empleado es Rho de Spearman:

4.1 Análisis descriptivo

Tabla 1

Frecuencias de la variable “Gestión de almacenes” y sus dimensiones

Niveles	Gestión de almacenes		Recepción		Almacenamiento		Distribución	
	f	%	F	%	f	%	f	%
Bajo	31	67,4	27	58,7	24	52,2	24	52,2
Medio	6	13,0	11	23,9	12	26,1	14	30,4
Alto	9	19,6	8	17,4	10	21,7	8	17,4
Total	46	100,0	46	100,0	46	100,0	46	100,0

Según los resultados hallados; en cuanto a la gestión de almacenes, el 67,4% de los encuestados indicó que se halla en una escala baja, el 13% en una escala media y el 19,6% en una escala alta. Del mismo modo, la dimensión recepción, para el 58,7% de la población estudiada se halla en una escala baja, el 23,9% en una escala media y el 17,4% una escala alta. En el caso de la dimensión almacenamiento, el 52,2% de los individuos encuestados indicaron que se halla en una escala baja, el 26,1% en una escala media y el 21,7% en una escala alta. Además, sobre la dimensión distribución, el 52,2% de los que participaron en la encuesta indicó que se encuentra una escala baja, el 30,4% en un rango medio y el 17,4% en un rango alto.

Tabla 2

Frecuencias de la variable “Satisfacción del usuario” y sus dimensiones

Niveles	Satisfacción del usuario		Requerimientos realizados		Condiciones de entrega		Respuesta oportuna	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	31	67,4	22	47,8	24	52,2	24	52,2
Medio	10	21,7	15	32,6	12	26,1	18	39,1
Alto	5	10,9	9	19,6	10	21,7	4	8,7
Total	46	100,0	46	100,0	46	100,0	46	100,0

Según los resultados hallados; en cuanto a la satisfacción del usuario, el 67,4% de los encuestados indicó que se halla en una escala baja, el 21,7% en una escala media y el 10,9% en una escala alta. Asimismo, la dimensión requerimientos realizados, el 47,8% de los encuestados se halla en una escala baja, el 32,6% en una escala media y el 19,6% en una escala alta. Para el caso de la dimensión condiciones de entrega, el 52,2% de los individuos encuestados indicaron que se halla en una escala baja, el 26,1% en una escala media y el 21,7% en un rango alto. Finalmente, sobre la dimensión respuesta oportuna, el 52,2% de los que participaron en la encuesta indicó que se encuentra una escala baja, el 39,1% en un rango medio y solo el 8,7% en un rango alto.

Análisis descriptivo del objetivo general

“Determinar la relación que existe entre la gestión de almacenes y satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022”.

Tabla 3:

Tablas cruzadas, relación entre la gestión de almacenes y la satisfacción del usuario

		GESTIÓN DE ALMACENES				
		BAJO	MEDIO	ALTO	Total	
SATISFACCIÓN DEL USUARIO		Recuento	31	0	0	31
	BAJO	Recuento esperado	20,9	4,0	6,1	31,0
		% del total	67,4%	0,0%	0,0%	67,4%
		Recuento	0	6	4	10
	MEDIO	Recuento esperado	6,7	1,3	2,0	10,0
		% del total	0,0%	13,0%	8,7%	21,7%
		Recuento	0	0	5	5
	ALTO	Recuento esperado	3,4	,7	1,0	5,0
		% del total	0,0%	0,0%	10,9%	10,9%
Recuento		31	6	9	46	
Total	Recuento esperado	31,0	6,0	9,0	46,0	
	% del total	67,4%	13,0%	19,6%	100,0%	

Se observa la relación entre la gestión de almacenes y satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022. El 67,4% de los usuarios encuestados aseguraron que la satisfacción del usuario es de escala baja; de ellos el 67,4% aseguraron que la gestión de almacenes está en una escala baja, ninguno afirmó que es de nivel medio y ninguno que es alto. El 21,7% de los individuos encuestados aseguraron que la satisfacción del usuario se halla en un rango medio; de ellos, el ninguno afirmó que la gestión de almacenes se halla en una escala baja, el 13,0% afirmaron que es medio y 8,7% que es alto. El 10,9% de los usuarios encuestados aseguraron que la satisfacción del usuario es alta; de ellos, ninguno afirmó que la gestión de almacenes se halla en una escala baja, ninguno afirmó que es de nivel medio y el 10,9% que es alto. Se infiere que, del total de usuarios encuestados que es el 100%, cualquiera sea la escala de satisfacción del usuario, el 67,4% aseguraron que la gestión de almacenes se halla en una escala baja, el 13,0% aseguraron que es de nivel medio y el 19,6% que es de rango alto.

Análisis descriptivo del primer objetivo específico

“Determinar la relación que existe entre la recepción y la satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022”.

Tabla 4:

Tablas cruzadas, relación entre la recepción y la satisfacción del usuario

			RECEPCIÓN			
			BAJO	MEDIO	ALTO	Total
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	BAJO	Recuento	21	9	1	31
		Recuento esperado	18,2	7,4	5,4	31,0
		% del total	45,7%	19,6%	2,2%	67,4%
	MEDIO	Recuento	6	2	2	10
		Recuento esperado	5,9	2,4	1,7	10,0
		% del total	13,0%	4,3%	4,3%	21,7%
	ALTO	Recuento	0	0	5	5
		Recuento esperado	2,9	1,2	,9	5,0
		% del total	0,0%	0,0%	10,9%	10,9%
	Total	Recuento	27	11	8	46
		Recuento esperado	27,0	11,0	8,0	46,0
		% del total	58,7%	23,9%	17,4%	100,0%

Se observa la relación entre la recepción y la satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022. El 67,4% de los usuarios encuestados afirmaron que la satisfacción del usuario es de una escala baja; de ellos el 45,7% aseguraron que la recepción está en una escala baja, el 19,6% aseguraron que es de rango medio y el 2,2% que es alto. El 21,7% de los individuos encuestados aseguraron que la satisfacción del usuario se halla en una escala media; de ellos, el 13,0% afirmaron que la recepción se halla en una escala baja, el 4,3% aseguraron que es medio y 4,3% que es alto. El 10,9% de los individuos encuestados aseguraron que la satisfacción del usuario es alta; de ellos, ninguno afirmó que la recepción se halla en una escala baja, ninguno afirmó que es de nivel medio y el 10,9% que es alto. Se concluye que, del total de los individuos encuestados que es el 100%, cualquiera sea la escala de satisfacción del usuario, el 58,7% aseguraron que la recepción se halla en una escala baja, el 23,9% aseguraron que es de nivel medio y el 17,4% que es alto.

Análisis descriptivo del segundo objetivo específico

“Determinar la relación que existe entre el almacenamiento y la satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022”.

Tabla 5:

Tablas cruzadas, relación entre el almacenamiento y la satisfacción del usuario

		ALMACENAMIENTO			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	BAJO	Recuento	22	7	2	31
		Recuento esperado	16,2	8,1	6,7	31,0
		% del total	47,8%	15,2%	4,3%	67,4%
	MEDIO	Recuento	2	5	3	10
		Recuento esperado	5,2	2,6	2,2	10,0
		% del total	4,3%	10,9%	6,5%	21,7%
	ALTO	Recuento	0	0	5	5
		Recuento esperado	2,6	1,3	1,1	5,0
		% del total	0,0%	0,0%	10,9%	10,9%
	Total	Recuento	24	12	10	46
		Recuento esperado	24,0	12,0	10,0	46,0
		% del total	52,2%	26,1%	21,7%	100,0%

Se observa la relación entre el almacenamiento y la satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022. El 67,4% de los individuos encuestados aseguraron que la satisfacción del usuario es de nivel bajo; de ellos el 47,8% aseguraron que el almacenamiento está en una escala baja, el 15,2% aseguraron que es de rango medio y el 4,3% que es alto. El 21,7% de los usuarios encuestados aseguraron que la satisfacción del usuario se halla en un nivel medio; de ellos, el 4,3% afirmaron que el almacenamiento se halla en una escala baja, el 10,9% afirmaron que es medio y 6,5% que es alto. El 10,9% de los usuarios encuestados aseguraron que la satisfacción del usuario es alta; de ellos, ninguno afirmó que el almacenamiento se halla en una escala baja, ninguno afirmó que es de escala media y el 10,9% que es alto. Se concluye que, del total de los individuos encuestados, los cuales son el 100%, cualquiera sea la escala de satisfacción del usuario, el 52,2% aseguraron que el almacenamiento se halla en una escala baja, el 26,1% aseguraron que es de escala media y el 21,7% aseguró que es alto.

Análisis descriptivo del tercer objetivo específico

“Determinar la relación que existe entre la distribución y la satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022”.

Tabla 6:

Tablas cruzadas, relación entre la distribución y la satisfacción del usuario

			DISTRIBUCIÓN			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	BAJO	Recuento	21	9	1	31
		Recuento esperado	16,2	9,4	5,4	31,0
		% del total	45,7%	19,6%	2,2%	67,4%
	MEDIO	Recuento	3	5	2	10
		Recuento esperado	5,2	3,0	1,7	10,0
		% del total	6,5%	10,9%	4,3%	21,7%
	ALTO	Recuento	0	0	5	5
		Recuento esperado	2,6	1,5	,9	5,0
		% del total	0,0%	0,0%	10,9%	10,9%
Total	Recuento	24	14	8	46	
	Recuento esperado	24,0	14,0	8,0	46,0	
	% del total	52,2%	30,4%	17,4%	100,0%	

Se observa la relación entre la distribución y la satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022. El 67,4% de los individuos encuestados aseguraron que la satisfacción del usuario es de escala baja; de ellos el 45,7% afirmaron que la distribución está en una escala baja, el 19,6% aseguraron que es de escala media y el 2,2% que es alto. El 21,7% de los individuos encuestados aseguraron que la satisfacción del usuario se halla en una escala baja; de ellos, el 6,5% aseguraron que la distribución se halla en una escala baja, el 10,9% aseguraron que es medio y el 4,3% aseguró que es alto. El 10,9% de los individuos encuestados aseguraron que la satisfacción del usuario es alta; de ellos, ninguno afirmó que la distribución se halla en una escala baja, ninguno afirmó que es de nivel medio y el 10,9% que es alto. Se concluye que, del total de los individuos encuestados que son el 100%, de acuerdo a los niveles de satisfacción del usuario, el 52,2% aseguraron que la distribución se halla en una escala baja, el 30,4% aseguraron que es de nivel medio y el 17,4% aseguró que es alto.

4.2 Análisis inferencial

Prueba de hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre la gestión de almacenes y la satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022.

H1: Existe relación significativa entre la gestión de almacenes y la satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022.

Tabla 7:

Correlaciones: hipótesis general.

		Gestión de almacenes	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Gestión de almacenes	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 46
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,985** ,000 46

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

Se obtuvo una correlación al emplear Rho de Spearman, el cual fue de 0,985, donde se evidencia una correlación muy alta entre la gestión de almacenes y la satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022, la correlación demuestra que es significativa al nivel 0,01 bilateral. Por otro lado, el nivel obtenido sobre la significancia bilateral fue de 0,000; menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$), dichos resultados indican que se descarta la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, existe una relación significativa entre la gestión de almacenes y la satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022.

Prueba de la primera hipótesis específica

Ho: No existe relación significativa entre la recepción y la satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022.

H1: Existe relación significativa entre la recepción y la satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022.

Tabla 8:

Correlaciones: hipótesis específica 1

			Recepción	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Recepción	Coefficiente de correlación	1,000	,450**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	46	46
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,450**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	46	46

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

La correlación obtenida al emplear Rho de Spearman fue de 0,450, muestra una correlación moderada entre la recepción y la satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022, dichos resultados demostraron la correlación significativa al nivel 0,01 bilateral. Por otro lado, el nivel de significancia bilateral obtenido fue de 0,002; menor a 0,05 ($0,002 < 0,05$). En tal sentido, se indica que se descarta la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1); es decir, existe relación significativa entre la recepción y la satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022.

Prueba de la segunda hipótesis específica

Ho: No existe relación significativa entre el almacenamiento y la satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022.

H1: Existe relación significativa entre el almacenamiento y la satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022.

Tabla 9:

Correlaciones: hipótesis específica 2

			Almacenamiento	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Almacenamiento	Coefficiente de correlación	1,000	,638**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	46	46
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,638**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	46	46

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

La correlación obtenida al emplear Rho de Spearman fue de 0,638, se evidencia una correlación moderada entre el almacenamiento y la satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022, la correlación obtenida es significativa al nivel 0,01 bilateral. Por otro lado, el nivel obtenido de significancia bilateral fue de 0,000; menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$). Se concluyó que se descarta la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1); es decir, existe relación significativa entre el almacenamiento y la satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022.

Prueba de la tercera hipótesis específica

Ho: No existe relación significativa entre la distribución y la satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022.

H1: Existe relación significativa entre la distribución y la satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022.

Tabla 10:

Correlaciones: hipótesis específica 3

			Distribución	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Distribución	Coefficiente de correlación	1,000	,589**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	46	46
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,589**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	46	46

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

La correlación obtenida al emplear Rho de Spearman fue de 0,589, muestra una correlación moderada entre la distribución y la satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022, la correlación obtenida es significativa al nivel 0,01 bilateral. Por otro lado, el nivel obtenido de significancia bilateral fue de 0,000; menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$). Se concluyó que se descarta la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1); es decir, existe relación significativa entre la distribución y la satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022.

V. DISCUSIÓN

La investigación tuvo como finalidad “Determinar la relación que existe entre la gestión de almacenes y satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022”, estableciendo una situación relevante para que se priorice la distribución y el uso de los medios respecto a las actividades logísticas que conlleve a un proceso eficaz la entidad se tiene que regir en el diseño de procesos y organización, con el fin de lograr un óptimo almacenamiento y distribución de bienes, sin embargo existen diversos factores que hacen imposible brindar un servicio de calidad al usuario final, por lo que se obtuvieron dichos resultados respecto a la hipótesis general, donde se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, en tal sentido existe una relación significativa entre la gestión de almacenes y la satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022, arrojando la prueba estadística Rho de Spearman un valor de 0,985, con una significancia de $p=0,000$.

Los hallazgos evidenciaron que se presenta una relación significativa entre ambas variables, donde los resultados indican que del 100% de las personas encuestadas, el 67,4% aseguraron que la gestión de almacenes se halla en una escala baja, el 13,0% aseguraron que es de rango medio y el 19,6% que es alto, por lo que se infiere que existe una insatisfacción en los usuarios una de las razones es la baja rotación de inventarios, los retrasos en la distribución de materiales, la rotación de personal entre otros, por lo que se tiene que implementar estrategias para fortalecer la gestión de almacenes y de esta manera mejorar la atención a los usuarios.

Así mismo, Navarrete (2022), en su estudio precisó determinar la relación que existe entre la gestión de almacén y la satisfacción del cliente, donde los hallazgos mostraron un coeficiente de 0,993, que fue alta y directa, y el coeficiente de determinación, indicó que la satisfacción del cliente estuvo influenciada por la variable gestión de almacenes en un 98,61%, indicando relación directo y positivo. Concluyeron que una eficiente gestión optimiza los procesos e incrementa los beneficios para la empresa.

En cuanto al primer objetivo específico, “Determinar la relación que existe entre la recepción y satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022” los resultados arrojaron que el 58,7% aseguraron que la recepción se halla en una escala baja, el 23,9% aseguraron que es de rango medio y el 17,4% que es alto. Por lo que se evidencia que no existe una adecuada recepción de los bienes. Para contrastar la información se tiene a Santa María y Paredes (2021) en su investigación precisaron determinar la influencia de la gestión de almacén en el logro de las metas, donde la prueba de correlación de Pearson aplicada dio un resultado de 0.795, con ello se aceptó la relación positiva entre la recepción de mercancías y el cumplimiento de metas.

El resultado fue de 0.635, el cual demostró la relación entre la recepción y el cumplimiento de metas y un valor de 0.721 asociado a la distribución y el cumplimiento de metas, por lo que se demuestra la aceptación de la hipótesis planteada, los resultados demostraron que uno de los principales procedimientos es la adecuada recepción ya que es un proceso fundamental y necesario en el alcance de objetivos y metas establecidas por la organización.

La primera hipótesis específica formulada: “Existe relación entre la recepción y satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022”, los hallazgos demuestran que, de acuerdo a la correlación obtenida, habiéndose empleado Rho de Spearman fue de 0,450, se evidencia una correlación moderada entre la recepción y la satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022, por lo que la correlación obtenida es significativa al nivel 0,01 bilateral. En relación a los hallazgos, se concluyó que se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; por lo que existe una relación significativa entre la recepción y la satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022.

En relación al segundo objetivo específico “Determinar la relación que existe entre el almacenamiento y satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022, concluyendo que hay un impacto de la dimensión en la variable dependiente, ya que hay una relación significativa, es fundamental contar con un ambiente que cumpla con las características y requisitos para

adecuado y correcto almacenamiento de los bienes, de esta manera evitar mermas ya sea por los factores climatológicos o por la seguridad de los equipos.

En tal sentido, Flores (2021) en su artículo científico precisó determinar en que medida la logística integral se relaciona con la satisfacción de los clientes, los resultados arrojaron que tuvo una consistencia de 0,808 según el alfa de Cronbach. Obtuvo un grado de correlación moderada positiva, donde se infiere que hubo un impacto directo y positivo de la primera variable logística integral en la segunda variable, medido con el coeficiente Rho Spearman= 0.345.

Los resultados indican estadísticamente la relación entre la logística integral y la satisfacción del cliente; donde la variable independiente tiene un importante impacto por lo que se demuestra que se tiene que poner más atención a los parámetros y procesos respecto al almacenamiento de los productos y rotación de inventario de esta manera se garantiza un constante abastecimiento que conlleva a brindar una respuesta rápida y como consecuencia se genera confianza y fidelidad en los clientes.

De igual manera, Arunyanart et al. (2019) en su artículo científico “Improving the efficiency in the management of warehouses of a beverage company”, precisaron determinar la eficiencia de la gestión de almacenes e inventarios en el área de distribución en una organización de bebidas en Tailandia. Los hallazgos demostraron que los productos de reserva, el stock se redujo en un 59,46%, y respecto al almacenaje, el volumen se incrementó en un 13,73%, de acuerdo al resultado obtenido se implementaron 365 tarimas adicionales, y el 42,32% fue el desplazamiento de los productos en la zona de distribución. Se concluyó que una adecuada gestión del almacén mejora el rendimiento del proceso de distribución de mercancía en el almacén, los investigadores indican que una de las prioridades de la gestión del almacén es la correcta administración del almacenamiento y un eficiente control de existencias, por ello se tiene que optimizar los espacios y realizar la revisión continua de las ubicaciones de los productos mediante la implementación de un modelo de diseño de almacén y técnicas con la finalidad de clasificar los productos y puedan permanecer accesibles para los responsables del área.

De la misma manera Espinoza et al. (2020) contrastan la información, ya que en su estudio señalaron abordar los problemas principales que se presentan cotidianamente en los almacenes de las grandes y pequeñas empresas mineras. Los hallazgos evidenciaron que los retrasos en las entregas se redujeron de un 38% al 10%, e identificaron que los retrasos se generaban por diversos factores como la falta de identificación del producto, la inexistente señalización en el área y el excesivo tráfico. Por ello, concluyeron aplicando un diseño de etiquetado de los productos y la técnica de etiquetado, implementaron también un sistema First Expired, First Out de esta manera se logró garantizar la calidad del servicio a través de una gestión ordenada y eficiente.

La segunda hipótesis formulada “Existe relación entre el almacenamiento y satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022” los resultados demostraron que se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, según la correlación obtenida fue de 0,638, donde se determinó una moderada correlación entre el almacenamiento y la satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022. Debido al espacio reducido del área de almacén, se presentan distintas falencias en la recepción de bienes por tal motivo no existe una adecuada clasificación y organización, estas acciones conllevan a una deficiente distribución y atención a los usuarios. En tal sentido, Cárdenas (2022) manifestó que por las inadecuadas actividades o las deficientes acciones que se realizan en el proceso recepción y clasificación, como consecuencia no se brinda una oportuna atención a los usuarios.

Del mismo modo, Orozco et al. (2020) corroboran la información donde manifestaron en su artículo determinar el diseño del layout en un almacén, de acuerdo a los resultados concluyeron que existe correlación significativa entre la gestión de almacenes y la demanda del producto, por lo que realizaron una propuesta con acciones de mejora en el aprovechamiento de los espacios de almacenamiento, ya que hay una disminución de manera total en el problema identificado, aproximadamente en un 58.53%, y logrando un 118.2% de capacidad, de esta manera se genera una disminución de los costos en un 19.44%. Finalmente, la propuesta es aceptada ya que alcanza un mayor espacio

y capacidad de almacenamiento en el almacén, por ende, genera un nivel de satisfacción en los clientes, y disminuye costos para la empresa.

De igual manera, Calzado (2020) en su artículo según los resultados evidenciaron las dificultades en diversas fases del proceso, como es el inadecuado uso de los equipos tecnológicos en el almacenamiento, esta dificultad generó insatisfacción en los clientes, por lo que el investigador priorizó diversos procesos e identificó las falencias y teniendo las herramientas necesarias formuló la propuesta de acciones de mejora para mejorar el rendimiento logístico de los responsables del área, de esta manera elevar la calidad de servicio que se brinda a los usuarios e incrementar resultados positivos en la toma de decisiones que conlleve a una óptima resolución de conflictos.

Respecto al tercer objetivo específico “Determinar la relación que existe entre la distribución y satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022. Los resultados obtenidos demuestran que la relación de las variables es significativa, por lo que se precisa que la gestión de almacenes es importante y tiene un impacto positivo, para incrementar la satisfacción de los usuarios. Así mismo, Cárdenas (2022) precisó establecer la relación entre la gestión de almacenes y la distribución de insumos. De acuerdo a los resultados concluye que un 70% de los encuestados indicaron una ineficiente gestión de almacén y un 72% consideró que es inadecuada la forma de distribución de los productos.

Finalmente se aceptó la hipótesis de investigación donde la gestión de almacén tiene un impacto positivo se relaciona significativamente con el proceso de distribución de los materiales de la empresa. Según los resultados obtenidos evidencian la correlación entre la variable y las dimensiones, por lo tanto, se pudo afirmar que las dimensiones: recepción de materiales, orden de almacén y control guardan una relación significativa con la distribución de productos, debido a la significancia encontrada menor a 0.050 según la prueba estadística que se realizaron de manera presencial e individual. Por lo que se concluye la aceptación de la hipótesis alterna del estudio, en la cual manifiestan que ambas variables se relacionan significativamente.

En tal sentido el investigador corrobora la información demostrando que, por las inadecuadas acciones en el ingreso de productos, o las inexistentes revisiones de las especificaciones y stock, se generan efectos negativos y que conlleva a una ineficiente capacidad y manejo para una oportuna distribución de los productos.

Así mismo, Ayoví (2021) contrasta la información demostrando investigación el análisis de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios, los hallazgos evidenciaron que el 58.03% manifestaron que los pacientes que acuden al servicio por emergencias estuvieron conformes con la atención recibida, por otro lado, el 41.97% manifestaron disconformidad. Se concluye que a partir del estudio realizado los resultados demostraron que se tienen que dar cumplimiento a la normativa y generar una relación efectiva con los usuarios para cumplir con los estándares y brindar un servicio de calidad con la finalidad de garantizar la satisfacción de los pacientes.

Por último, la hipótesis 3, existe relación entre la distribución y satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022, la correlación obtenida fue de 0,589, muestra una correlación moderada, dicha correlación es significativa, los hallazgos demuestran que existe relación significativa entre la distribución y la satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022. De la misma manera Aliaga (2022) en su estudio de enfoque cuantitativo buscó establecer la relación significativa entre gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias, los hallazgos demostraron que según la prueba estadística de Rho de Spearman fue 0,138 con este valor según se indica que existió una correlación negativa media. El estudio arroja el nivel de significancia fue 0,039 siendo menor a 0,05, la investigadora concluyó que existió relación entre la gestión del servicio y satisfacción de los usuarios, según la propuesta planteada se enfoca en prevenir las dificultades o problemas que se puedan suscitar para evitar brindar un servicio de baja calidad, por ello es importante priorizar la gestión del servicio y promover cubrir las expectativas en su totalidad de las familias usuarias.

Por último, García (2022) en su investigación buscó establecer la relación existente entre la gestión de almacenes y la satisfacción del área usuaria en el MINEDU. Los hallazgos evidenciaron una correlación sustancial, los resultados indicaron la existencia de una relación positiva alta bilateral con un Rho Spearman de 0,802, por lo tanto, concluyó que se debe enfocar en mejorar el suministro oportuno y los sistemas de información implementar acciones de mejora para la distribución en un tiempo determinado, de tal modo que estas acciones incidirán en las operaciones eficientes en la gestión de almacenes, por lo que mejora la satisfacción del área usuaria.

VI. CONCLUSIONES

Según el análisis descriptivo e inferencial que se realizó en función a los objetivos planteados en el presente estudio se obtuvieron resultados respecto al instrumento aplicado a los usuarios responsables de los 46 establecimientos pertenecientes a la Dirección de Salud, se concluye lo siguiente:

Primera: Los resultados demostraron que existe una relación directa entre la gestión de almacenes y la satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022, por lo que se debe implementar estrategias para mejorar los procesos de recepción, cumplir con la normativa vigente, y realizar una distribución oportuna, de esta manera se incrementaría la satisfacción de los usuarios.

Segunda: Así mismo, en relación al objetivo específico 1, los resultados determinaron que existe relación directa y significativa entre la recepción y la satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022, por lo que se debe implantar acciones de mejora y cumplir con las normas estipuladas para un adecuado ingreso y recepción de materiales y equipos.

Tercera: Del mismo modo, en relación al objetivo específico 2, los resultados determinaron que existe relación directa y significativa entre el almacenamiento y la satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022, las acciones de mejora implican adecuar los espacios y realizar el mantenimiento del almacén, con el fin de evitar daños causados por factores climatológicos, también se debe organizar y clasificar los materiales para una atención oportuna.

Cuarta: En relación al objetivo específico 3 se logró determinar que existe una relación directa entre la distribución y la satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022, por lo que se debe implementar acciones de mejora respecto al inventario, realizar operaciones eficientes y optimizar los procesos para que la distribución se realice en el tiempo programado.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al gerente, priorizar los procesos e incorporar sistemas de información para una eficiente gestión de almacenes, es importante la implementación de capacitaciones continuas al personal responsable y que pongan en práctica la normativa y lineamientos vigentes con el fin de lograr una mejora en las operaciones,

Segunda: Se recomienda al gerente programar capacitaciones, respecto a los sistemas de información para la emisión de los documentos necesarios de manera eficaz, el personal responsable del área tiene que realizar supervisiones periódicas y lograr una rápida localización de bienes y la distribución se realice de manera eficiente y oportuna.

Tercera: Se recomienda al jefe de almacén implementar un sistema de clasificación de los bienes para una eficiente organización y clasificación de materiales, según las especificaciones técnicas y se tiene que establecer las zonas de stock, al implementar estas acciones de mejora se logrará un mayor orden, seguridad y una rápida localización de los bienes, lo cual contribuye a una adecuada logística y una custodia efectiva en la entidad.

Cuarta: Se recomienda al jefe de almacén actualizar la directiva vigente con nuevos protocolos, generar y optimizar los espacios del almacén para una eficiente recepción de bienes y materiales, también se debe promover una comunicación continua con los proveedores donde los bienes y materiales ingresen en el tiempo establecido, mediante estas acciones se garantiza un adecuado ingreso de materiales, y una correcta organización de los mismos.

REFERENCIAS

- Abushaikha, I., Salhieh, L. y Towers, N. (2018). Improving distribution and business performance through lean warehousing. *International Journal of Retail and Distribution Management*, 46(8), 780-800. <http://dx.doi.org/10.1108/IJRDM-03-2018-0059>
- Alcalde, P. (2019). *Calidad. Fundamentos, herramientas y gestión de la calidad*. 3ª. ed. Madrid, España: Editorial Paraninfo.
- Aliaga, N. (2022). *Gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Mas, provincia de San Pablo, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú]. Repositorio Institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80830>
- Alza, C. (2015). *Gestión pública: balance y perspectivas. VI seminario de reforma del estado*. Lima, Perú: Fondo editorial de la PUCP.
- Alza, C. (2017). *Reforma del Estado: cuatro puntos clave*. Publicado octubre 2017. <https://puntoedu.pucp.edu.pe/noticia/reforma-del-estado-cuatro-puntos-clave/>
- Arbeláez, G. y Mendoza, P. (2018). *Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador*. *Anales de La Facultad de Medicina*, 78(2). <https://doi.org/10.15381/ANALES.V78I2.13197>
- Arévalo, R. y Barbarán, H. (2021). La transparencia en la administración de los recursos públicos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), 5526–5539. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V5I4.705
- Arunyanart, S., Tangkitipanusawat, P. y Yoshimoto, K. (2019). Improving efficiency on warehouse management: a case study of beverage company's distribution center. *Asia-Pacific Journal of Science and Technology*, 24(3), 1- 11. <https://so01.tcithaijo.org/index.php/APST/article/view/110744/151387>

- Ayovi, L. (2021). *Calidad de la atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Básico Esmeraldas*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica Sede Esmeraldas, Esmeraldas, Ecuador]. <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2391>
- Ballou, R. (2014). *Logística: Administración de la Cadena de Suministro*. 5a. ed. México: Editorial Pearson Educación. ISBN 9702605407.
- Calzado, D. (2020). La gestión logística de almacenes en el desarrollo de los operadores logísticos. *Ciencias Holguín*, 26(1),59-73. (18 de septiembre de 2022). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181562407005>
- Cárdenas, O. (2022). *Gestión de almacén y distribución de productos en la empresa Credivargas San Martín – Loreto, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú]. Repositorio Institucional: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80505>
- Carreño, A. (2014). *Logística de la A a la Z*. Lima: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Carreño, A. (2018). *Cadena de suministro y logística*. Lima: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Castro, C. (2017). *La corrupción pública y privada: causas, efectos y mecanismos para combatirla*. Bogotá: Editorial Universidad del Rosario. DOI: dx.doi.org/10.12804/tj9789587388534
- Chase, R., Jacobs, R. y Aquilano, N. (2012). *Administración De Operaciones. Producción y cadena de suministros*. 12a. ed. México, D.F.: McGraw-Hill / Interamericana editores, s.a. de C.V. ISBN 9789701070277.
- Concejo Superior Investigación Científica (2018). *Ética en la investigación*. Publicado en abril 2018. <https://www.csic.es/es/el-csic/etica/etica-en-la-investigacion>

- Cruz, A. (2017). *Gestión de inventarios*. Málaga, España: Editado por: IC Editorial.
<https://es.scribd.com/read/494616941/Gestion-de-inventarios-COML0210>
- Del Río, M. (2014). *La relación entrega-calidad*. Publicado en diciembre 2014.
<https://www.forbes.com.mx/la-relacion-entrega-calidad/>
- Díaz, R. (2020). *Diferencias entre gestión de inventarios y gestión de almacén*.
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Espinoza, P., Macassi, I., Raymundo, C. y Dominguez, F. (2020). *Warehouse management model using FEFO, 5s, and chaotic storage to improve product loading times in small- and medium-sized non-metallic mining companies*.
Editorial: Institute of Physics Publishing. Repositorio Académico UPC
<http://hdl.handle.net/10757/656393>
- EuroInnova. (2021). *El Cliente interno*. Euroinnova. Publicado en agosto 2021.
<https://www.euroinnova.pe/blog/que-es-un-cliente-interno#iquestqueacuteres-un-cliente-internonbsp>
- Flores, L. (2021). Logística integral y satisfacción del cliente de los servicios logísticos en Guayaquil. *Artículos Profesionales de Alto Nivel*, 1(1), 1–32.
- Flores, Y. (2022). *Gobierno electrónico, gestión pública y su influencia en la satisfacción de los usuarios en un Hospital de Cáncer, año 2021*. [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo, Lima, Perú]. Repositorio Institucional.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/80568>
- García, A. (2022). *Gestión de almacenes y satisfacción de áreas usuarias en el Ministerio de Educación, Lima – 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú]. Repositorio Institucional.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/80684>
- Gestión (2019). *Gobierno fortalecerá las compras públicas y resolverá “la madre” de todos sus problemas | ECONOMIA | GESTIÓN*. Gestión Noticias.

<https://gestion.pe/economia/gobierno-fortalecera-compras-publicas-resolvera-madre-problemas-239960-noticia/>

Gobierno del Perú (2020). *Sistema Nacional de Abastecimiento (SNA)*. Publicado s.f. <https://www.gob.pe/8362-ministerio-de-economia-y-finanzas-sistema-nacional-de-abastecimiento-sna>

Gómez, L., Tabares, A. y Arboleda, C. (2020). Estrategia y gestión organizacional. *Estrategia y Gestión Organizacional*, 1(2), 222–276. <https://doi.org/10.52441/CIADCON202004>

Gómez, W., Dávila, F., Campins, R. y Colmenarez, S. (2018). Satisfacción del Usuario en la Emergencia del Hospital Central de Maracay. *Revista de Salud Pública*, 21(2), 11-43. <https://doi.org/10.31052/1853.1180.V21.N2.15151>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ª. ed. México, D.F.: McGraw-Hill / Interamericana Editores, s.a. de C.V.

Huamán, A. (2022). *Gestión del mantenimiento vial y su satisfacción en los pobladores del distrito de Oyón, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/86214>

Huergo, P. (2018). Los procesos de Gestión. *Boletín Científico de La Escuela Superior Atotonilco de Tula*, 2(3), 1–5. <https://www.mendeley.com/catalogue/20ae84e9-4cb2-39ef-9077-be054f134360/>

Jaramillo, C., Fabara, G. y Falcón, R. (2020). Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato). *593 Digital Publisher CEIT*, 5(6–1), 23-34. <https://doi.org/10.33386/593DP.2020.6-1.324>

- Lancho, D. (2019). *Análisis y propuestas de mejora para la gestión del almacén de productos terminados en una empresa de elaboración de productos para el reencauche de neumáticos*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/16004>
- Martínez, R. (2020). *El secreto detrás de una tesis*. Lima, Perú: Crea Imagen SAC.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2020). *Dirección General de abastecimiento*. Publicado s.f. https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=101079&view=article&catid=308&id=6183&lang=es-ES
- Mora, L. (2012). *Indicadores de la Gestión Logística*. 3a. ed. Colombia. Editorial Novoa. ISBN s.n.
- Navarrete, A. (2022). *Gestión de almacenes y la satisfacción de los clientes de la empresa Postes del Norte S.A.* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/92213>
- Ochoa, C. y Molina, M. (2018). Estadística. Tipos de variables. Escalas de medida. *Evidencias en Pediatría*, 14(2), 01-9.
- Orozco, E., Sablón, N., Barrezueta, K. y Sánchez, F. (2020). *Diseño de layout en un almacén del Ingenio Azucarero de Imbabura, Ecuador*. Ingeniería Industrial, vol. 41, no. 1, pp. 1-17. ISSN 1815-5936. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360464918011>
- Paredes, A., y Santa María, F. (2021). *Gestión de almacén y su influencia en el cumplimiento de metas en la empresa F&P Constructora ENALTA S.A.C., periodo 2019* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Martín]. Repositorio UNSM. <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/4248>
- PCM, S. (2019). *Política Nacional de modernización de la Gestión Pública al 2021* (S. de G. P. PCM (ed.); secretaria). Secretaria de Gestión Pública PCM.

- Pedraza, N. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), undefined-undefined. <https://doi.org/10.15446/INNOVAR.V30N76.85191>
- Perdiguero, M. (2017). *Diseño y organización del almacén. COML0309 organización y gestión de almacenes*. Málaga, España: IC Editorial.
- Revista Énfasis Logística. (2021). *Descuidar almacén ocasiona pérdidas a empresas*. Publicado en mayo 2021. [logisticamx.enfasis: http://www.logisticamx.enfasis.com/notas/76798-descuidaralmacenocasionaperdidas-empresa](http://www.logisticamx.enfasis.com/notas/76798-descuidaralmacenocasionaperdidas-empresa)
- Salazar, B. (2019). ¿Qué es la Gestión de Almacenes? *Gestión En El Tercer Milenio*, 2(1), 1–11. <https://www.mendeley.com/catalogue/b8a7ad90-58f9-3700-98de-3002d9d3a3d1/>
- Samá, D., Ortega, L. y Valle, O. (2022). La gestión de almacén: su análisis en Centro de Distribución de Medicamentos Ciencias Holguín. *Centro de Información y Gestión Tecnológica de Holguín, Cuba* vol. 28, núm. 2. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181571550006>
- Sepúlveda, J. (2020). *Estrategia y gestión organizacional. Estrategia y gestión organizacional*. CUA - Medellín. <https://doi.org/10.52441/ciadcon202004>
- Tapia, J. (2021). *Modelo 5s y la gestión del almacén en una empresa del rubro de servicios tecnológicos, Lima 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56998>
- Távora, D. y Villanueva, J. (2021). *Plan de mejora continua 5s para optimizar la gestión de almacén en la Taberna distribuciones-Chiclayo*. Vol. 8 / Nº 2, pp. 709-718, ISSN: 2313-3414 <https://doi.org/10.26495/rce.v8i2.2034>
- Torres, M., Salazar, F. y Paz, K. (2019). Métodos de recolección de datos para una investigación. *Facultad de Ingeniería-Universidad Rafael Landíva*, vol. 03,

pp. 01-21. ISSN s.n. http://fgsalazar.net/LANDIVAR/ING-PRIMERO/boletin03/URL_03_BAS01.pdf

Velásquez, G. (2018). *Gestión logística en el sector público: ¿un tema de eficiencia o de confianza? Conexión ESAN*. Publicado en noviembre 2018. <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2016/11/21/gestion-logistica-sector-publico-tema-eficiencia-o-confianza/>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Gestión de almacenes y satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	TÉCNICA E INSTRUMENTOS
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1:	Diseño:	Técnica:
¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de Almacenes y satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022?	Determinar la relación que existe entre la Gestión de Almacenes y satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022.	Existe relación entre la Gestión de Almacenes y satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022.	Gestión de Almacenes	No experimental	Encuesta
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	Dimensiones	Enfoque	Instrumento
1. ¿Cuál es la relación que existe entre la recepción y satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022?	Determinar la relación que existe entre la recepción y satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022.	Existe relación entre la recepción y satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022.	D1: Recepción D2: Almacenamiento D3: Distribución	Cuantitativo Nivel: Descriptivo - Correlacional	Cuestionario
2. ¿Cuál es la relación que existe entre el almacenamiento y satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022?	Determinar la relación que existe entre el almacenamiento y satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022.	Existe relación entre el almacenamiento y satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022.	Variable 2: Satisfacción del Usuario	Población: 46 usuarios	Escala de medición: Ordinal
3. ¿Cuál es la relación que existe entre la distribución y satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022?	Determinar la relación que existe entre la distribución y satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022.	Existe relación entre la distribución y satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022.	Dimensiones	Muestra:	
			D1: Requerimientos realizados D2: Condiciones entrega D3: Respuesta oportuna / Capacidad de respuesta	Muestra mismo tamaño de población.	

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Gestión de almacenes y satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022						
VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Gestión de Almacenes	Gestión de almacén es todo un sistema que combina espacios físicos, recursos humanos, equipos y procesos; lugar donde se custodia y se manipula los bienes de la organización. Cuyos ciclos principales de la gestión de almacén son: recepción, almacenamiento y distribución física; todas estas actividades van a proporcionar diversos beneficios a la cadena de suministro de la organización (Carreño, 2014, p.118)	Para este estudio la medición de la variable gestión de almacenes se realizará a través del instrumento de medición que es el cuestionario que consta de 18 preguntas que será aplicado a la población de estudio.	D1: Recepción	Verificación documentaria Inspección física Registro en el sistema	1-2 3-4 5-6	Ordinal
			D2: Almacenamiento	Inspección cantidad/calidad Clasificación Ubicación, rotulado y custodia	7-8 9-10 11-12	
			D3: Distribución o despacho	Recepción y verificación pedido Preparación pedido Emisión documento salida	13-14 15-16 17-18	
Satisfacción del usuario	Una definición concreta de satisfacción o servicio del usuario, es que responde a la velocidad y confiabilidad con la que pueden estar disponibles los pedidos o artículos solicitados por los usuarios. Este concepto está relacionado a un proceso de satisfacción total. (Ballou, 2014, p.91)	Para la medición de la variable se usará el instrumento de medición que es el cuestionario conformado por 18 preguntas, que será aplicado a la población de estudio	D1: Requerimientos realizados	Atención eficiente Procedimientos claros Disposición para la atención	1-2 3-4 5-6	
			D2: Condiciones de entrega	Pedidos dentro del plazo Cantidad, calidad solicitada Entrega en lugar y tiempo solicitado	7-8 9-10 11-12	
			D3: Respuesta oportuna/Capacidad de respuesta	Información oportuna Entender necesidades del usuario Reclamos atendidos	13-14 15-16 17-18	

Anexo 3: Instrumentos de recolección de campo

Cuestionario sobre el estudio de Gestión almacenes y Satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022

Variable 1: Gestión de Almacenes

Instrucciones:

Por favor, responda las preguntas del cuestionario en forma anónima; se agradece responder de forma objetiva cada uno de las preguntas marcando con un aspa (X) en el recuadro según corresponda su respuesta. Sus respuestas son absolutamente confidenciales con fines académicos.

Opciones de Respuesta:

- 1= "Nunca"
- 2= "Casi nunca"
- 3= "A veces"
- 4= "Casi siempre"
- 5= "Siempre"

Dimensión	N°	Indicador	1	2	3	4	5
Recepción	Verificación documentaria						
	1	¿Considera usted que el responsable del almacén de la DISA, cumple con verificar los procedimientos técnicos para una correcta recepción de bienes?					
	2	¿Considera usted que el responsable del almacén de la DISA, toma en cuenta la certificación y conformidad de las órdenes de compras aprobadas por el área usuaria?					
	Inspección física						
	3	¿Considera usted que el responsable del almacén de la DISA, realiza la revisión e inspección física de los bienes entregados por los proveedores?					
	4	¿Considera usted que el responsable del almacén de la DISA, está capacitado respecto a los criterios que debe considerar para verificar los bienes recibidos?					
	Registro en el sistema						
	5	¿Considera usted que los procedimientos establecidos son adecuados para hacer el registro en el sistema del bien o material ingresado al almacén?					
6	¿El bien cuenta con la información necesaria para poder hacer el correcto ingreso al sistema para su control?						
Almacenamiento	Inspección cantidad/calidad						
	7	¿Se realiza la inspección y conteo de cada uno de los ítems y se contrasta con el documento de ingreso?					
	8	¿Se revisa las especificaciones técnicas que deben cumplir los bienes en cuanto a calidad, para su correcto almacenaje?					

		Clasificación				
	9	¿Considera usted que el responsable del almacén de la DISA, clasifica de manera correcta los bienes e insumos que ingresan a la entidad?				
	10	¿Existen procedimientos para una adecuada clasificación de los bienes en función del tipo de material a almacenar?				
	Ubicación, rotulado y custodia					
	11	¿Los espacios son los adecuados para ubicar los bienes que ingresan al almacén, además de tener el rótulo adecuado para cada tipo de material?				
12	¿Cree usted que el responsable del almacén de la DISA, cuenta con las medidas de prevención adecuadas para el cuidado de los bienes e insumos?					
Distribución	Recepción y verificación pedido					
	13	¿Para la atención de los pedidos, se considera como criterios la fecha de recepción y prioridad de atención?				
	14	¿Considera que los pedidos son previamente revisados para evitar errores en el despacho?				
	Preparación pedido					
	15	¿En la preparación del pedido se considera aspectos como el volumen, tipo de producto, prioridad y embalaje?				
	16	¿El pedido es preparado con anticipación o se recurre a la urgencia?				
	Emisión documento salida					
	17	¿Existe procedimiento para hacer la revisión física y documental previo a la salida del material o bien?				
18	¿Los controles documentarios para la salida del bien son los adecuados y dan resultados?					

Cuestionario sobre el estudio de Gestión almacenes y satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022

Variable 2: Satisfacción del usuario

Instrucciones:

Por favor, responda las preguntas del cuestionario en forma anónima; se agradece responder de forma objetiva cada uno de las preguntas marcando con un aspa (X) en el recuadro según corresponda su respuesta. Sus respuestas son absolutamente confidenciales con fines académicos.

Opciones de Respuesta:

- 1= "Nunca"
- 2= "Casi nunca"
- 3= "A veces"
- 4= "Casi siempre"
- 5= "Siempre"

Dimensión	Nº	Indicador	1	2	3	4	5
Requerimientos	Atención eficiente						
	1	¿Percibe el trato amable y cordial de parte de los responsables de gestionar los requerimientos?					
	2	¿Percibe el profesionalismo y capacidad del personal en apoyar la gestión de los requerimientos?					
	Procedimientos claros						
	3	¿Considera Ud. Que se aplican los procedimientos documentados y establecidos para atender las solicitudes de recepción y entrega de un bien al área usuaria?					
	4	¿Cree usted que se deba considerar una programación de atención de los requerimientos al área usuaria?					
	Disposición para la atención						
	5	¿Percibe Ud. que existe el interés y la disposición del área responsable para atender los pedidos?					
6	¿Considera usted que la labor que realizan ayuda a mantener una adecuada y correcta atención a la demanda de los usuarios?						
Condición de Entrega	Pedidos dentro del plazo						
	7	¿Los pedidos o requerimientos que realiza el área usuaria, están siempre dentro del plazo señalado en el pedido?					
	8	¿Considera usted que los pedidos atendidos fuera de plazo al área usuaria, generan malestar e incomodidad al usuario final?					
	Cantidad, calidad solicitada						
9	¿Para la entrega de los requerimientos se hace una verificación de las cantidades exactas solicitadas, sin sobrantes ni faltantes?						

	10	¿Los bienes y servicios solicitados por el área usuaria, son entregados con la calidad y las especificaciones técnicas solicitadas?						
	Entrega en lugar y tiempo solicitado							
	11	¿Existe coordinación previa para entregar el pedido de los bienes en el tiempo y hora correcta?						
12	¿Existe coordinación previa para entregar el pedido de los bienes en el lugar correcto donde este se necesita?							
Respuesta Oportuna	Información oportuna							
	13	¿Recibe Usted información clara y sencilla cuando existe algún inconveniente con los requerimientos realizados por el área usuaria?						
	14	¿Recibe Usted una atención personalizada, que le permite despejar sus dudas sobre el proceso de los pedidos realizados?						
	Entender necesidades del usuario							
	15	¿Sabe Usted de la importancia que significa para los usuarios finales que su pedido sea atendido?						
	16	¿Existe el compromiso de todos los involucrados para resolver en forma satisfactoria y oportuna las necesidades del usuario?						
	Reclamos atendidos							
	17	¿Considera Usted que los canales de atención para atender sus reclamos son los adecuados?						
	18	¿Existen procedimientos acerca de cómo realizar los reclamos, que le permita obtener respuesta inmediata?						

Anexo 4: Validez de los instrumentos (Juicio de Expertos)

N°	Grado Académico	Apellidos y Nombres del Experto	Dictamen
1	Doctor	Robladillo Bravo, Liz Maribel	Aplicable
2	Magister	Flores Medina, Stive Jhonatan	Aplicable
3	Magister	Contreras Ramirez, Leonidas	Aplicable

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN DE ALMACENES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: RECEPCIÓN								
1	¿Considera usted que el responsable del almacén de la DISA, cumple con verificar los procedimientos técnicos para una correcta recepción de bienes?	X		X		X		
2	¿Considera usted que el responsable del almacén de la DISA, toma en cuenta la certificación y conformidad de las órdenes de compras aprobadas por el área usuaria?	X		X		X		
3	¿Considera usted que el responsable del almacén de la DISA, realiza la revisión e inspección física de los bienes entregados por los proveedores?	X		X		X		
4	¿Considera usted que el responsable del almacén de la DISA, está capacitado respecto a los criterios que debe considerar para verificar los bienes recibidos?	X		X		X		
5	¿Considera usted que los procedimientos establecidos son adecuados para hacer el registro en el sistema del bien o material ingresado al almacén?	X		X		X		
6	¿El bien cuenta con la información necesaria para poder hacer el correcto ingreso al sistema para su control?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: ALMACENAMIENTO								
7	¿Se realiza la inspección y conteo de cada uno de los ítems y se contrasta con el documento de ingreso?	X		X		X		
8	¿Se revisa las especificaciones técnicas que deben cumplir los bienes en cuanto a calidad, para su correcto almacenaje?	X		X		X		
9	¿Considera usted que el responsable del almacén de la DISA, clasifica de manera correcta los bienes e insumos que ingresan a la entidad?	X		X		X		
10	¿Existen procedimientos para una adecuada clasificación de los bienes en función del tipo de material a almacenar?	X		X		X		
11	¿Los espacios son los adecuados para ubicar los bienes que ingresan al almacén, además de tener el rótulo adecuado para cada tipo de material?	X		X		X		
12	¿Cree usted que el responsable del almacén de la DISA, cuenta con las medidas de prevención adecuadas para el cuidado de los bienes e insumos?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: DISTRIBUCIÓN								
13	¿Para la atención de los pedidos, se considera como criterios la fecha de recepción y prioridad de atención?	X		X		X		
14	¿Considera que los pedidos son previamente revisados para evitar errores en el despacho?	X		X		X		
15	¿En la preparación del pedido se considera aspectos como el volumen, tipo de producto, prioridad y embalaje?	X		X		X		
16	¿El pedido es preparado con anticipación o se recurre a la urgencia?	X		X		X		
17	¿Existe procedimiento para hacer la revisión física y documental previo a la salida del material o bien?	X		X		X		
18	¿Los controles documentarios para la salida del bien son los adecuados y dan resultados?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Robladillo Bravo, Liz Maribel

DNI: 09217078

Especialidad del validador: Metodóloga

07 de noviembre de 2022



Dra. Robladillo Bravo, Liz Maribel

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:
SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: REQUERIMIENTOS								
1	¿Percibe el trato amable y cordial de parte de los responsables de gestionar los requerimientos?	X		X		X		
2	¿Percibe el profesionalismo y capacidad del personal en apoyar la gestión de los requerimientos?	X		X		X		
3	¿Considera Ud. Que se aplican los procedimientos documentados y establecidos para atender las solicitudes de recepción y entrega de un bien al área usuaria?	X		X		X		
4	¿Cree usted que se deba considerar una programación de atención de los requerimientos al área usuaria?	X		X		X		
5	¿Percibe Ud. que existe el interés y la disposición del área responsable para atender los pedidos?	X		X		X		
6	¿Considera usted que la labor que realizan ayuda a mantener una adecuada y correcta atención a la demanda de los usuarios?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: CONDICIÓN DE ENTREGA								
7	¿Los pedidos o requerimientos que realiza el área usuaria, están siempre dentro del plazo señalado en el pedido?	X		X		X		
8	¿Considera usted que los pedidos atendidos fuera de plazo al área usuaria, generan malestar e incomodidad al usuario final?	X		X		X		
9	¿Para la entrega de los requerimientos se hace una verificación de las cantidades exactas solicitadas, sin sobrantes ni faltantes?	X		X		X		
10	¿Los bienes y servicios solicitados por el área usuaria, son entregados con la calidad y las especificaciones técnicas solicitadas?	X		X		X		
11	¿Existe coordinación previa para entregar el pedido de los bienes en el tiempo y hora correcta?	X		X		X		
12	¿Existe coordinación previa para entregar el pedido de los bienes en el lugar correcto donde este se necesita?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: RESPUESTA OPORTUNA								
13	¿Recibe Usted información clara y sencilla cuando existe algún inconveniente con los requerimientos realizados por el área usuaria?	X		X		X		
14	¿Recibe Usted una atención personalizada, que le permite despejar sus dudas sobre el proceso de los pedidos realizados?	X		X		X		
15	¿Sabe Usted de la importancia que significa para los usuarios finales que su pedido sea atendido?	X		X		X		
16	¿Existe el compromiso de todos los involucrados para resolver en forma satisfactoria y oportuna las necesidades del usuario?	X		X		X		
17	¿Considera Usted que los canales de atención para atender sus reclamos son los adecuados?	X		X		X		
18	¿Existen procedimientos acerca de cómo realizar los reclamos, que le permita obtener respuesta inmediata?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Robladillo Bravo, Liz Maribel

DNI: 09217078

Especialidad del validador: Metodóloga

07 de noviembre de 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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



Dra. Robladillo Bravo, Liz Maribel

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN DE ALMACENES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: RECEPCIÓN								
1	¿Considera usted que el responsable del almacén de la DISA, cumple con verificar los procedimientos técnicos para una correcta recepción de bienes?	X		X		X		
2	¿Considera usted que el responsable del almacén de la DISA, toma en cuenta la certificación y conformidad de las órdenes de compras aprobadas por el área usuaria?	X		X		X		
3	¿Considera usted que el responsable del almacén de la DISA, realiza la revisión e inspección física de los bienes entregados por los proveedores?	X		X		X		
4	¿Considera usted que el responsable del almacén de la DISA, está capacitado respecto a los criterios que debe considerar para verificar los bienes recibidos?	X		X		X		
5	¿Considera usted que los procedimientos establecidos son adecuados para hacer el registro en el sistema del bien o material ingresado al almacén?	X		X		X		
6	¿El bien cuenta con la información necesaria para poder hacer el correcto ingreso al sistema para su control?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: ALMACENAMIENTO								
7	¿Se realiza la inspección y conteo de cada uno de los ítems y se contrasta con el documento de ingreso?	X		X		X		
8	¿Se revisa las especificaciones técnicas que deben cumplir los bienes en cuanto a calidad, para su correcto almacenaje?	X		X		X		
9	¿Considera usted que el responsable del almacén de la DISA, clasifica de manera correcta los bienes e insumos que ingresan a la entidad?	X		X		X		
10	¿Existen procedimientos para una adecuada clasificación de los bienes en función del tipo de material a almacenar?	X		X		X		
11	¿Los espacios son los adecuados para ubicar los bienes que ingresan al almacén, además de tener el rótulo adecuado para cada tipo de material?	X		X		X		
12	¿Cree usted que el responsable del almacén de la DISA, cuenta con las medidas de prevención adecuadas para el cuidado de los bienes e insumos?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: DISTRIBUCIÓN								
13	¿Para la atención de los pedidos, se considera como criterios la fecha de recepción y prioridad de atención?	X		X		X		
14	¿Considera que los pedidos son previamente revisados para evitar errores en el despacho?	X		X		X		
15	¿En la preparación del pedido se considera aspectos como el volumen, tipo de producto, prioridad y embalaje?	X		X		X		
16	¿El pedido es preparado con anticipación o se recurre a la urgencia?	X		X		X		
17	¿Existe procedimiento para hacer la revisión física y documental previo a la salida del material o bien?	X		X		X		
18	¿Los controles documentarios para la salida del bien son los adecuados y dan resultados?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Flores Medina, Stive Jhonatan DNI: 44000159

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

07 de noviembre de 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: REQUERIMIENTOS								
1	¿Percibe el trato amable y cordial de parte de los responsables de gestionar los requerimientos?	X		X		X		
2	¿Percibe el profesionalismo y capacidad del personal en apoyar la gestión de los requerimientos?	X		X		X		
3	¿Considera Ud. Que se aplican los procedimientos documentados y establecidos para atender las solicitudes de recepción y entrega de un bien al área usuaria?	X		X		X		
4	¿Cree usted que se deba considerar una programación de atención de los requerimientos al área usuaria?	X		X		X		
5	¿Percibe Ud. que existe el interés y la disposición del área responsable para atender los pedidos?	X		X		X		
6	¿Considera usted que la labor que realizan ayuda a mantener una adecuada y correcta atención a la demanda de los usuarios?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: CONDICIÓN DE ENTREGA								
7	¿Los pedidos o requerimientos que realiza el área usuaria, están siempre dentro del plazo señalado en el pedido?	X		X		X		
8	¿Considera usted que los pedidos atendidos fuera de plazo al área usuaria, generan malestar e incomodidad al usuario final?	X		X		X		
9	¿Para la entrega de los requerimientos se hace una verificación de las cantidades exactas solicitadas, sin sobrantes ni faltantes?	X		X		X		
10	¿Los bienes y servicios solicitados por el área usuaria, son entregados con la calidad y las especificaciones técnicas solicitadas?	X		X		X		
11	¿Existe coordinación previa para entregar el pedido de los bienes en el tiempo y hora correcta?	X		X		X		
12	¿Existe coordinación previa para entregar el pedido de los bienes en el lugar correcto donde este se necesita?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: RESPUESTA OPORTUNA								
13	¿Recibe Usted información clara y sencilla cuando existe algún inconveniente con los requerimientos realizados por el área usuaria?	X		X		X		
14	¿Recibe Usted una atención personalizada, que le permite despejar sus dudas sobre el proceso de los pedidos realizados?	X		X		X		
15	¿Sabe Usted de la importancia que significa para los usuarios finales que su pedido sea atendido?	X		X		X		
16	¿Existe el compromiso de todos los involucrados para resolver en forma satisfactoria y oportuna las necesidades del usuario?	X		X		X		
17	¿Considera Usted que los canales de atención para atender sus reclamos son los adecuados?	X		X		X		
18	¿Existen procedimientos acerca de cómo realizar los reclamos, que le permita obtener respuesta inmediata?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Flores Medina, Stive Jhonatan DNI: 44000159

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

07 de noviembre de 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN DE ALMACENES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: RECEPCIÓN								
1	¿Considera usted que el responsable del almacén de la DISA, cumple con verificar los procedimientos técnicos para una correcta recepción de bienes?	X		X		X		
2	¿Considera usted que el responsable del almacén de la DISA, toma en cuenta la certificación y conformidad de las órdenes de compras aprobadas por el área usuaria?	X		X		X		
3	¿Considera usted que el responsable del almacén de la DISA, realiza la revisión e inspección física de los bienes entregados por los proveedores?	X		X		X		
4	¿Considera usted que el responsable del almacén de la DISA, está capacitado respecto a los criterios que debe considerar para verificar los bienes recibidos?	X		X		X		
5	¿Considera usted que los procedimientos establecidos son adecuados para hacer el registro en el sistema del bien o material ingresado al almacén?	X		X		X		
6	¿El bien cuenta con la información necesaria para poder hacer el correcto ingreso al sistema para su control?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: ALMACENAMIENTO								
7	¿Se realiza la inspección y conteo de cada uno de los ítems y se contrasta con el documento de ingreso?	X		X		X		
8	¿Se revisa las especificaciones técnicas que deben cumplir los bienes en cuanto a calidad, para su correcto almacenaje?	X		X		X		
9	¿Considera usted que el responsable del almacén de la DISA, clasifica de manera correcta los bienes e insumos que ingresan a la entidad?	X		X		X		
10	¿Existen procedimientos para una adecuada clasificación de los bienes en función del tipo de material a almacenar?	X		X		X		
11	¿Los espacios son los adecuados para ubicar los bienes que ingresan al almacén, además de tener el rótulo adecuado para cada tipo de material?	X		X		X		
12	¿Cree usted que el responsable del almacén de la DISA, cuenta con las medidas de prevención adecuadas para el cuidado de los bienes e insumos?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: DISTRIBUCIÓN								
13	¿Para la atención de los pedidos, se considera como criterios la fecha de recepción y prioridad de atención?	X		X		X		
14	¿Considera que los pedidos son previamente revisados para evitar errores en el despacho?	X		X		X		
15	¿En la preparación del pedido se considera aspectos como el volumen, tipo de producto, prioridad y embalaje?	X		X		X		
16	¿El pedido es preparado con anticipación o se recurre a la urgencia?	X		X		X		
17	¿Existe procedimiento para hacer la revisión física y documental previo a la salida del material o bien?	X		X		X		
18	¿Los controles documentarios para la salida del bien son los adecuados y dan resultados?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Contreras Ramirez, Leonidas DNI: 09665139

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

07 de noviembre de 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Mg. Contreras Ramirez, Leonidas

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:
SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: REQUERIMIENTOS								
1	¿Percibe el trato amable y cordial de parte de los responsables de gestionar los requerimientos?	X		X		X		
2	¿Percibe el profesionalismo y capacidad del personal en apoyar la gestión de los requerimientos?	X		X		X		
3	¿Considera Ud. Que se aplican los procedimientos documentados y establecidos para atender las solicitudes de recepción y entrega de un bien al área usuaria?	X		X		X		
4	¿Cree usted que se deba considerar una programación de atención de los requerimientos al área usuaria?	X		X		X		
5	¿Percibe Ud. que existe el interés y la disposición del área responsable para atender los pedidos?	X		X		X		
6	¿Considera usted que la labor que realizan ayuda a mantener una adecuada y correcta atención a la demanda de los usuarios?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: CONDICIÓN DE ENTREGA								
7	¿Los pedidos o requerimientos que realiza el área usuaria, están siempre dentro del plazo señalado en el pedido?	X		X		X		
8	¿Considera usted que los pedidos atendidos fuera de plazo al área usuaria, generan malestar e incomodidad al usuario final?	X		X		X		
9	¿Para la entrega de los requerimientos se hace una verificación de las cantidades exactas solicitadas, sin sobrantes ni faltantes?	X		X		X		
10	¿Los bienes y servicios solicitados por el área usuaria, son entregados con la calidad y las especificaciones técnicas solicitadas?	X		X		X		
11	¿Existe coordinación previa para entregar el pedido de los bienes en el tiempo y hora correcta?	X		X		X		
12	¿Existe coordinación previa para entregar el pedido de los bienes en el lugar correcto donde este se necesita?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: RESPUESTA OPORTUNA								
13	¿Recibe Usted información clara y sencilla cuando existe algún inconveniente con los requerimientos realizados por el área usuaria?	X		X		X		
14	¿Recibe Usted una atención personalizada, que le permite despejar sus dudas sobre el proceso de los pedidos realizados?	X		X		X		
15	¿Sabe Usted de la importancia que significa para los usuarios finales que su pedido sea atendido?	X		X		X		
16	¿Existe el compromiso de todos los involucrados para resolver en forma satisfactoria y oportuna las necesidades del usuario?	X		X		X		
17	¿Considera Usted que los canales de atención para atender sus reclamos son los adecuados?	X		X		X		
18	¿Existen procedimientos acerca de cómo realizar los reclamos, que le permita obtener respuesta inmediata?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Contreras Ramirez, Leonidas DNI: 09665139

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

07 de noviembre de 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Mg. Contreras Ramirez, Leonidas



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ROBLADILLO BRAVO LIZ MARIBEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de almacenes y satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022.", cuyo autor es CONTRERAS MENESES JHADIRA ELIZABETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 29 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ROBLADILLO BRAVO LIZ MARIBEL DNI: 09217078 ORCID: 0000-0002-8613-1882	Firmado electrónicamente por: LROBLADILLOB el 13-01-2023 18:33:02

Código documento Trilce: TRI - 0505115