



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Proceso logístico y satisfacción de los clientes internos  
del Instituto Nacional de Salud del Niño – Breña 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRA EN GESTION PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. Martha Victoria Napán Gallardo de Requejo

**ASESOR:**

M. Sc. Abner Chávez Leandro

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del Talento Humano

**PERÚ – 2018**

**Página del Jurado**

Dra. Gliria Méndez Ilizarbe

---

Presidente

Dra. Josefa María Silva Calderón

---

Secretario

M. Sc. Abner Chávez Leandro

---

Vocal

## Dedicatoria

A mis hijos pues aunque parezca extraño, al mirarlos me inspiran un gran sentimiento de superación, pues ellos han sido para mí el ejemplo para continuar, trabajar duro y seguir con el objetivo de alcanzar mis metas.

Gracias hijos, ustedes son mi principal motivación.

## Agradecimiento

Agradezco a Dios Todopoderoso, por darme fuerzas para superar los obstáculos y dificultades que se presentaron, en los momentos más difíciles y quien me ha dado fortalezas para culminar esta etapa de mi vida profesional.

Agradezco también a mis hijos, quienes contribuyeron con su apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones pasaron a ser educadores en esta etapa tan importante de mi formación académica.

A dos amigos en especial Gerardo y Carlos que gracias al equipo que formamos logramos llegar hasta el final.

A mis profesores, gracias por su tiempo, así como a la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional.

## Declaratoria de Autenticidad

Yo, Napán Gallardo de Requejo Martha Victoria, estudiante del Programa, Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 25525582, con la tesis titulada “Proceso Logístico y Satisfacción de los Clientes Internos del Instituto Nacional de Salud del Niño – Breña 2017” declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima 16 de diciembre del 2017

---

Martha Victoria Napán Gallardo de Requejo  
DNI N°25525582

## Presentación

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de Gestión Pública, en la escuela de Posgrado de la Universidad “César Vallejo” sede en Lima norte, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación “Proceso Logístico y Satisfacción de los Clientes Internos del Instituto Nacional de Salud del Niño – Breña 2017”. El propósito de la investigación fue determinar la relación que existe entre el proceso logístico y satisfacción de los clientes internos, debido a que en la actualidad el INSN se ha propuesto elevar el nivel de atención del servicio con eficiencia y eficacia en favor del niño y adolescente, el mismo que tiene una relevancia social, para lograr una satisfacción total de los usuarios a nivel nacional.

En síntesis, se ha estructurado en siete capítulos, teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el capítulo I se ha considerado la introducción, los detalles y los insumos de la investigación se encuentran en los capítulos de Métodos, Resultados, Discusión, Conclusiones, Recomendaciones, finalmente Referencias bibliográficas y anexos.

La investigación nos demuestra de acuerdo a la puntuación Wald para el modelo probado, indica que la gestión del proceso logístico aporta significativamente en la predicción de la variable satisfacción del cliente interno (Wald 20,778; con gl: 1 y p: 0,000 <  $\alpha$ : 0,01) por lo que se puede afirmar que la gestión del proceso logístico tiene incidencia significativa en la satisfacción del cliente interno del Instituto Nacional de Salud del Niño. Presento el trabajo de investigación para la consideración del jurado.

La autora

## Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I. introducción</b>	<b>14</b>
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	17
1.2.1 Trabajos previos internacionales	17
1.2.2 Trabajos previos nacionales	22
1.3 Teorías relacionadas al tema	25
1.3.1 Definición de Logística	25
1.3.2 Satisfacción de los clientes internos	38
1.4 Formulación del problema	46
1.4.1 Problema general	46
1.4.2 Problemas específicos	47
1.5 Justificación del Estudio	47
1.5.1 Convivencia	48
1.5.2 Relevancia social	48
1.5.3 Implicancia prácti	48
1.5.4 Valor teórico	49
1.5.5 Utilidad metodológica	49
1.6 Hipótesis	49
1.6.1 Hipótesis general	49
1.6.2 Hipótesis específica	49
1.7 Objetivos	50
1.7.1 Objetivos específicos	50

<b>II. Método</b>	52
2.1 Diseño de investigación	53
2.2 Variables, operacionalización	54
2.2.1 Proceso logístico	54
2.2.2 Satisfacción del cliente interno	54
2.2.3 Operacionalización de variables	55
2.3 Población y muestra	56
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y Confiabilidad	57
2.5 Métodos de análisis de datos	63
2.6 Aspectos éticos	63
<b>III. Resultados</b>	64
3.1 Resultados descriptivos	65
3.2 Resultados inferenciales	70
<b>IV. Discusión</b>	83
<b>V. Conclusiones</b>	87
<b>VI. Recomendaciones</b>	89
<b>VII. Referencias</b>	91
<b>ANEXOS</b>	94
Anexo 1 Artículo Científico	
Anexo 2 Matriz de Consistencia	
Anexo 3 Certificado de validación de instrumento	
Anexo 4 Base de datos prueba piloto	
Anexo 5 Informe de confiabilidad de instrumentos	
Anexo 6 Base de datos en Excel	
Anexo 7 Formato de Encuesta	
Anexo 8 Carta de autorización de aplicación de encuesta	
Anexo 9 Acta de aprobación de Originalidad de Tesis	
Anexo 10 Informe Turnitin	

### Lista de tablas

	Página	
Tabla 01	Operacionalización de la variable Proceso Logístico	55
Tabla 02	Operacionalización de la variable Satisfacción del Cliente Interno	56
Tabla 03	Validez de contenido: Proceso Logístico	59
Tabla 04	Confiabilidad Alfa de Cronbach	60
Tabla 05	Validez del contenido: Satisfacción del Cliente Interno	62
Tabla 06	Confiabilidad de Alfa de Cronbach	63
Tabla 07	Distribución de frecuencia de Proceso Logístico	65
Tabla 08	Distribución de frecuencia de Proceso Logístico por dimensiones	66
Tabla 09	Distribución de frecuencia Satisfacción del cliente Interno	67
Tabla 10	Distribución de frecuencia de Satisfacción del Cliente Interno por dimensiones	69
Tabla 11	Prueba de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado de Proceso Logístico en la Satisfacción del Cliente Interno	70
Tabla 12	Pruebas de incidencia del Proceso Logístico en la Satisfacción del Cliente Interno	71
Tabla 13	Prueba de ajuste y pseudo R cuadrado de Recepción y Verificación de Bienes en la Satisfacción del Cliente Interno	72
Tabla 14	Prueba de incidencia de Recepción y Verificación de Bienes en la Satisfacción del Cliente Interno	72
Tabla 15	Prueba de ajuste y pseudo R cuadrado de Internamiento y Registro de Bienes	74
Tabla 16	Prueba de incidencia de Internamiento y Registro de Bienes en la Satisfacción del Cliente Interno	75
Tabla 17	Prueba de ajuste y pseudo R cuadrado de Control de Existencias Valoradas en la Satisfacción de los Clientes	76
Tabla 18	Prueba de incidencia de Control de Existencias valoradas en la Satisfacción del Cliente	77
Tabla 19	Prueba de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado de Valoración de Bienes en la Satisfacción del Cliente Interno	78
Tabla 20	Prueba de incidencia de Valoración de Bienes en la Satisfacción del cliente Interno	79

Tabla 21	Prueba de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado de Distribución de Bienes en la Satisfacción del Cliente Interno	80
Tabla 22	Prueba de incidencia de la Distribución de Bienes en la Satisfacción del Cliente Interno	81

**Lista de figuras**

	Página
Figura 1: Niveles de Gestión de Proceso Logístico	65
Figura 2: Niveles de Gestión de Proceso Logístico por dimensiones	67
Figura 3: Niveles de Gestión de Satisfacción del Cliente Interno	68
Figura 4: Niveles de Gestión de Satisfacción del Cliente Interno por dimensiones	69
Figura 5: Curva COR entre Proceso Logístico y Satisfacción del Cliente Interno	71
Figura 6 Curva COR entre la dimensión Recepción y verificación de Bienes en la Satisfacción del Cliente Interno	73
Figura 7 Curva COR entre la dimensión Internamiento y Registro de Bienes en la Satisfacción del Cliente Interno	75
Figura 8 Curva COR entre la dimensión Control de Existencias Valoradas en la Satisfacción del Cliente Interno	77
Figura 9 Curva COR entre la dimensión Valoración de los Bienes en la Satisfacción del Cliente Interno	79
Figura 10 Curva COR entre la dimensión Distribución de Bienes en la Satisfacción del cliente Interno	82

## Resumen

El presente trabajo de investigación que tiene como título “Proceso logístico y satisfacción de clientes internos en el Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017” cuyo objetivo general fue determinar el nivel de incidencia de la gestión del proceso logístico en la satisfacción de los clientes internos de acuerdo a la percepción de los usuarios internos del Instituto Nacional de Salud del Niño.

La metodología de la investigación desarrolló un diseño no experimental, transeccional, tipo descriptiva y correlacional causal, para conocer el efecto que produce la variable independiente sobre la variable dependiente, en un contexto específico. El método fue hipotético-deductivo en el marco de un enfoque cuantitativo. La muestra fue probabilística, consideró a 120 clientes internos, según los criterios de inclusión y exclusión; para la recolección de datos, en ambas variables se aplicó la técnica de la encuesta se hizo uso de un instrumento de escala ordinal, los cuales indicaron una confiabilidad muy alta según la prueba de Alfa de Cronbach, con respecto a su validez, fueron evaluados en su contenido por expertos. Los análisis estadísticos se realizaron a través de software SPSS versión 22.

Los resultados de pruebas de ajuste del modelo estarían confirmando que entre las variables existe una dependencia significativa que inciden en la satisfacción del cliente interno. Estos resultados fueron validados por la prueba de verosimilitud y la prueba Chi cuadrado, para  $p\text{-valor: } ,000 < \alpha: ,01$  y la prueba de Nagelkerke en el que se demuestra que el 33,7% de la variación de la satisfacción del cliente interno esta explicada por la variable proceso logístico incluido en el modelo. Además según la prueba de contraste de hipótesis Wald, con 20,778; y  $p\text{-valor: } 0,000 < \alpha: 0,01$ , se puede afirmar que la gestión del proceso logístico influye significativamente en la satisfacción del cliente interno del Instituto Nacional de Salud del Niño en Breña en el 2017.

**Palabras clave:** Proceso logístico, satisfacción de clientes internos, Instituto Nacional de Salud del Niño.

## Abstract

This work of research which has as its title "Logistics processes and satisfaction of internal customers at the National Institute of health of the child, Breña" the general objective was to determine the level of incidence of the management of logistics processes in the satisfaction of internal customers according to the perception of the internal users of the National Institute of child health.

Research methodology developed a non-experimental design, transectional, descriptive and correlational causal type, to know the effect that produces the independent variable on the dependent variable, in a specific context. The method was deductive in the framework of a quantitative approach. The sample was not probabilistic, considered 120 customers, according to the criteria of inclusion and exclusion; for data collection, survey technique was applied in both variables was done using an ordinal scale instrument, which indicated a very high reliability according to Cronbach's alpha test, with respect to its validity, were evaluated on their content experts. Statistical analyses were performed using SPSS version 22 software.

The results of the adjustment tests of the model would be confirming that among the variables there is a significant dependence that affect the satisfaction of the internal client. These results were validated by the likelihood test and the Chi square test, for p-value:  $0,000 < \alpha: 0,01$  and the Nagelkerke test in which it is shown that 33.7% of the variation of the satisfaction of the internal client is explained by the variable logistic process included in the model. Also according to the hypothesis test Wald, with 20,778; and p-value:  $0.000 < \alpha: 0.01$ , it can be affirmed that the management of the logistics process significantly influences the satisfaction of the internal client of the National Institute of Child Health in Breña in 2017.

**Key words:** Logistics process, satisfaction of customers, National Institute of health of the child.

## **I. Introducción**

## **1.1. Realidad problemática**

El Estado peruano actual copartícipe de un mundo globalizado en su afán de lograr una gestión administrativa competitiva con altas exigencias, dentro de una organización moderna y eficiente, persigue que todas sus entidades públicas logren a nivel nacional una posición de gran impacto, altamente competitivas en el mundo internacional que responda a las necesidades de los usuarios, acorde a los países desarrollados.

Todos estos cambios sustanciales que se aplican día a día en nuestro país, no pueden pasar desapercibidos en el Instituto Nacional de Salud del Niño-Breña, el cual se ha planteado objetivos relacionados con el logro del Liderazgo a nivel Nacional e internacional. Brindar una atención de servicio con eficiencia y eficacia en favor del niño y adolescente el cual tiene una relevancia social, para lograr una satisfacción total del cliente a nivel nacional. Atención integral altamente especializada de niños y adolescentes.

Estos objetivos planteados por el INSN de Breña influyen directamente en los elementos que intervienen en la buena atención y satisfacción del cliente, como son: La ubicación del espacio en donde se realiza el servicio de atención al cliente. La preparación y capacitación del capital humano, las cuales brindan al personal que presta atención al público, conocimiento como: Las herramientas y actitudes necesarias para una correcta atención. La programación del horario señalado y el manejo de tiempo para la atención. La organización para una adecuada cantidad de personas citadas y atendidas. Los instrumentos de gestión actualizados, es decir, las normas y procedimientos legales que tiene la entidad. La programación de las compras que son actividades que realiza directamente la Oficina de Logística, (órgano de apoyo dependiente de la Oficina Ejecutiva de Administración). La disponibilidad de stock existente. El apoyo técnico con el que se cuenta para la recepción de los bienes que adquiere la entidad. La distribución estratégica del almacén.

Todos estos elementos, si no son cubiertos de manera óptima pueden llegar a generar una atención deficiente y de baja calidad a los clientes internos del Instituto Nacional de Salud del Niño - INSN, que a su vez no llegaría a satisfacer las expectativas deseadas. De todos los elementos previamente mencionados debemos destacar la programación de las compras, actividades realizadas

directamente por la Oficina de Logística, la cual se rige por normativas y reglamentos que tiene la entidad.

Esta variable, al no ser aplicada en su totalidad se puede traducir como el incumplimiento de los Reglamentos, Normas y Directivas establecidas por parte de los colaboradores de la Unidad de Almacén, Valorización y Distribución de Bienes que laboran en el INSN, quienes con su negativo accionar demuestran una total falta de interés para la función que realizan y la atención que brindan a los clientes internos, también se aprecia desconocimiento de las funciones asignadas y por ende de las normas establecidas para el desempeño de sus funciones.

Favorablemente existen algunos profesionales de la salud que se encuentran totalmente identificados con los objetivos planteados en el INSN, capaces de gestionar y realizar una gestión radicalmente eficaz en beneficio de la salud de niño y adolescentes, que diariamente concurren a este nosocomio asistidos por sus progenitores para ser atendidos y recuperar su preciada salud.

Podríamos decir también que lamentablemente dentro de la entidad, se puede identificar a algunos directivos que no se identifican con las metas establecidas por el INSN, los cuales son designados políticamente en altos cargos para los cuales no están preparados y no cumplen con una gestión positiva y moderna acorde con los lineamiento y políticas establecidas por esta entidad que se requiere para el logro de las metas establecidas, ya que a pesar de ser un Instituto categorizado en el III Nivel, que cuenta con Reglamentos, Leyes y Lineamientos promulgados para su mejor funcionamiento, no se reflejan a cabalidad en el Almacén del INSN materia de nuestra actual investigación causando un impacto negativo en la apreciación de los clientes internos.

Todo este análisis, se sustenta con las continuas quejas, reclamos e insatisfacción por el incumplimiento de los reglamentos internos que expresan frecuentemente los clientes internos de los diferentes servicios de la entidad, quienes no están de acuerdo con el trato que se les da en el almacén, pues consideran que la atención es limitada a las necesidades solicitadas, el prolongado tiempo de espera para ser atendidos, el restringido espacio para la recepción de sus pedidos, pues al no ser la atención requerida que supuestamente son programadas con anticipación por el servicio Usuario no llegan a satisfacer ni alcanzan a cubrir todas las necesidades requeridas.

La inquietud para realizar esta investigación, nace desde el momento en que se observa las continuas quejas y reclamos por el incumplimiento del proceso logístico que manifiestan los clientes internos del INSN para con la Unidad Funcional de Almacén.

## **1.2 Trabajos previos**

Con las indagaciones realizadas al problema de estudio se llegó a constatar la existencia de trabajos de investigación que se relacionan con el tema.

### **1.2.1 Trabajos previos internacionales**

Gellibert (2015), realizó un estudio, procesos logísticos para maximizar la satisfacción del cliente en la empresa Hidrosa, cuyo objetivo fue analizar los procesos logísticos y la incidencia de dichos procesos en la satisfacción de los clientes. El estudio fue de tipo descriptivo y de corte transversal, se utilizaron entrevistas y encuestas como técnicas de investigación. La muestra de estudio consideró a 170 clientes que retiraron sus productos en el área de despachos de la empresa. Las dimensiones del estudio, para la variable procesos logísticos, fueron recepción y registro de productos, control de existencia, valoración y distribución de bienes y para la satisfacción del cliente, atención al cliente, tiempo de entrega, calidad del producto y atención a reclamos. Los resultados del estudio señalan que los porcentajes más bajos para procesos logísticos fueron control de existencia, valoración y distribución de bienes y para satisfacción del cliente, atención del personal de despacho, tiempo de entrega y atención a reclamos. El estudio recomienda desarrollar una propuesta para mejorar la gestión en los procesos actuales del área logística con el propósito de obtener la capacidad de brindar un nivel superior de servicio al cliente.

El estudio de Yagchirema (2015), vinculado a la logística y la satisfacción del cliente en una empresa de Ecuador, cuyo objetivo fue realizar un análisis del entorno interno y externo de la empresa, con el fin de establecer medidas para mejorar la distribución de sus productos y satisfacer las necesidades de sus clientes. La investigación se desarrolló mediante una metodología mixta con un análisis de carácter cualitativo y cuantitativo, basado en un diseño no experimental de carácter transversal, permitiendo realizar análisis descriptivo y de

correlación, que aterrizó en la asociación de las variables más relevantes en cuanto a los factores de la logística que más están influyendo en la satisfacción del cliente. Los hallazgos del estudio señalan que el factor que más influye en la satisfacción del cliente es la disponibilidad del producto, que se relaciona con los inventarios de la empresa ya que el 58.1% de los clientes encuestados consideran que la empresa Repartí S.A no dispone de los productos que ellos solicitan y es por tal motivo que surgen los reclamos hacia la empresa debido a este factor, de un modo general, el estudio concluye en que los factores más influyentes de la logística que se relacionan con la satisfacción del cliente es la disponibilidad y la entrega de productos, algo que se debería mejorar caso contrario la empresa podría perder credibilidad y a su vez clientes, haciendo que opten por la competencia. El estudio además recomienda aplicar un modelo logístico donde permita tener un buen funcionamiento de subsistema de aprovisionamiento, distribución física de productos y de esta manera no tener stock de productos y a su vez poder cumplir con todos los requerimientos del mercado.

El estudio de Díaz (2013), Mapa de proceso logístico de los hospitales maternos infantiles del estado Zulia, cuyo objetivo fue analizar el mapa de procesos logístico de los hospitales maternos infantiles. La investigación fue de tipo descriptivo, con un diseño no experimental transeccional de campo. La información fue recolectada a través de tres cuestionarios, uno para los 63 clientes internos del proceso logístico, compuesto por 35 preguntas; el segundo dirigido a los 30 proveedores de éste proceso, abordando 16 preguntas y el tercero con 57 preguntas para los 18 trabajadores del área logística de las empresas estudiadas. Los cuestionarios fueron diseñados con preguntas de estimación, y validados por el juicio de cinco expertos. Se aplicó un censo para la población objeto de estudio. La confiabilidad se obtuvo a través del método Alfa de Cronbach y los valores resultantes para los cuestionarios aplicados fueron: clientes internos 0.963, trabajadores logísticos de 0,933 y proveedores de 0,914. Los resultados de la investigación en función a los objetivos señalan que, para el objetivo describir como se da el proceso logístico se obtiene que los trabajadores del proceso logístico, reconocen y aplican dentro de su proceso logístico tanto las actividades como el movimiento entre las distintas actividades, considerados como flujo de materiales e información del proceso. En cuanto al objetivo de describir las actividades estratégicas logísticas fueron reconocidas por los encuestados; por

tanto; tendrán por finalidad establecer una planificación a largo/ corto plazo del proceso logístico, necesaria para cumplir con el objetivo de satisfacer al cliente. En referencia al tercer objetivo, las actividades clave reconocidas por los encuestados, para manejar de manera eficaz el proceso logístico en los hospitales maternos se ubican: procesamiento de pedidos, control de existencias, planificación de necesidades, compras, almacenaje, reparto y ubicación. En cuanto al cuarto objetivo, se consultó sobre las actividades de apoyo del proceso logístico a clientes internos, trabajadores logísticos y proveedores, la visión extendida de la logística en busca de aumentar la capacidad, para crear valor. Con los resultados obtenidos, las actividades de apoyo reconocidas para proporcionar las personas y los recursos físicos necesarios para el proceso logístico conforme con los requisitos de los clientes internos, son las planteadas por la gestión de información, gestión recursos humanos e infraestructura. El estudio recomienda realizar talleres de trabajo que involucren a clientes internos, trabajadores logísticos y proveedores, para la unificación de criterios en cuanto a las actividades logísticas.

Martínez (2013), cuyo objetivo fue diseñar, elaborar y proponer una mejora al sistema de información del Hospital Base Puerto Montt, que permita a través de un sistema informático realizar la gestión de compras y el control de inventarios, mediante el levantamiento de información y el análisis de los requerimientos en el área de abastecimientos. Adicionalmente, el estudio realizó un diagnóstico del sistema informático actual, además de establecer la mejora de los procesos involucrados en la adquisición y manejo de bienes, así también, se propuso un modelo que considere el consumo de medicamentos y los diversos insumos para realizar proyecciones de compra. El estudio concluyó en que el sistema informático utilizado en el Hospital no cuenta con los requisitos suficientes para satisfacer plenamente sus necesidades, pues existen tareas que pudiendo ser llevadas por el sistema informático, son llevadas de manera manual y las tareas que son llevadas a cabo dentro de éste son satisfechas de manera incompleta, lo que genera pérdidas de tiempo. Además, El Hospital requiere mejorar su sistema de manejo de inventarios para que este le pueda ser de mayor utilidad, explotando de mejor manera algunos atributos, como lo son: Soporte: como se pudo apreciar era llevado por una sola persona, lo cual es una grave falencia para una organización del tamaño del HBPM, pues en ciertas instancias le resulta difícil

recuperarse de fallas en el sistema cuando dicha persona no se encuentra. Integración: Su integración escasa produce problemas de comunicación y veracidad de la información que el sistema entrega. Seguridad: La información del sistema no debiese ser tan fácilmente modificable por cualquier usuario y más aún que no se tenga un registro de quién realizó dicha modificación. El estudio considera que la incorporación a la planeación de compra de los consumos históricos más detallados (estacionalidad) supone una mejora al modelo actual del HBPM, al optimizar recursos, ya que evitaría comprar medicamentos o insumos que en determinadas épocas no se utilicen o se utilicen en menor medida, al mismo tiempo que se optimiza el uso de la bodega al no almacenar productos que no serán utilizados en el corto plazo.

El estudio de Rojas (2009), Logística Hospitalaria en el Hospital Naval Almirante Nef, cuyo objetivo fue diagnosticar como se desenvuelve el Sistema de Abastecimiento de Fármacos e Insumos Clínicos, las características propias de la Adquisición, Almacenamiento, la Distribución, la determinación de la demanda, los niveles de stock y el incremento en el tiempo de la cantidad de insumos para determinar un diagnóstico, toda vez que el número de exámenes ha ido aumentando paralelamente, en tal sentido, el estudio da una mirada a aspectos que se derivan de la proposición del escenario adecuado para adquirir tecnología que satisfaga las necesidades de almacenamiento centralizado y distribuido, al interior del Hospital Naval. Analiza en forma global la logística de Fármacos e Insumos Clínicos y hace recomendaciones de mejoramiento para el almacenamiento". Plantea la automatización para disminuir el error en la dispensación, la optimización de los espacios disponibles, disminución de los tiempos de recepción, almacenamiento y entrega. El estudio concluye en que ha quedado evidenciado que al costo de adquisición de un sistema o equipo deben agregársele los costos de almacenamiento, el costo de quiebre del stock y los costos asociados a la post venta como son por ejemplo los relacionados con las capacitaciones, mantenciones, traslados, reemplazo de piezas y disponibilidad. Esto último sugiere que una disponibilidad de un servicio cercana al 100% es una situación ideal pero poco realista. El mantenimiento en sus diferentes etapas debe considerarse. Ha quedado demostrado que los equipos de alta compactación ofrecen un excelente nivel de aprovechamiento de altura y velocidad de despacho del orden de las 50 a 100 líneas por hora. Ello lleva consigo una disminución del

recurso humano y una optimización del proceso del Control de Existencias al interior del Hospital Naval. Estos equipos además de aumentar la densidad de almacenamiento, también mejoran el control de las existencias por los sistemas informáticos que portan, si se les interconecta con el sistema informático principal. El estudio recomienda que, dado que el Hospital ya cuenta con un sistema automatizado que es referente en cuanto a dispensación de Fármacos e Insumos clínicos, se considera una excelente oportunidad iniciar un proyecto de integración de tecnología nueva con la existente en el Hospital Naval, siendo éstos, los pasos previos para alcanzar una completa logística integrada hospitalaria.

El estudio de Tamez (2009), Influencia de la logística de distribución dentro de la cadena de suministro en la calidad del servicio en la industria farmacéutica, cuyo objetivo fue determinar la influencia de la logística de distribución en la calidad del servicio en la Industria Farmacéutica, el estudio de tipo descriptivo, considero a 68 responsables del servicio logístico. Los resultados del estudio consideran implementar medidas correctivas y de mejora continua en sus procedimientos, específicamente en su logística de distribución. Se encontraron algunas deficiencias que a un punto de vista muy particular debe corregir, como fue en el servicio de mostrador; el cual es punto de gran importancia, ya que si los clientes y pacientes no perciben un buen servicio y atención en el momento de su compra no pensarán regresar de nuevo a este establecimiento. Se percató que los clientes en los que sus derechohabientes van directamente a surtir a la farmacia sus recetas o subrogas, no percibieron una atención personalizada y en algunos de los casos los empleados de mostrador o farmacia no tuvieron el suficiente tacto para atender a los pacientes. También se determinó que hay una deficiencia en el análisis de inventarios, contando con medicamentos faltantes; los clientes comentan que en mucha de las ocasiones no se tienen suficientes existencias de los productos que requieren. Y por último se percató una deficiencia en la entrega de pedidos por medio de corporativo. Se observó que la mayoría de los clientes encuestados que realizan pedidos a corporativo, comentaban que en ocasiones se demoran mucho para que les llegue su producto. El estudio recomienda reforzar las ventajas competitivas, como lo son su experiencia en el mercado, los fuertes acuerdos y negociaciones con la industria (laboratorios), gran infraestructura y capacidad de suministro, financiera y económica. Por lo que los clientes tienen una buena imagen de la organización, así como confianza y

seguridad. La empresa debe tomar estas ventajas para mejorar en las deficiencias que tiene y poder cumplir sus metas y propósitos en especial la sucursal analizada, la cual no ha podido alcanzar sus objetivos de ventas y rentabilidad.

### **1.2.2. Trabajos previos nacionales.**

Gómez (2014), en su estudio, La programación de abastecimiento y su incidencia en la gestión de logística en una Universidad Nacional, cuyo objetivo fue analizar los procesos técnicos de la programación de abastecimiento, con el objetivo de establecer y determinar su incidencia en la gestión de logística de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna. El estudio considera que la programación de abastecimiento, es la base del ordenamiento que debe existir en el proceso logístico; también es el punto de partida, apenas tenemos necesidad de algún material, por lógica debemos determinar la cantidad que necesitamos y para cuándo lo requerimos. Sin la programación de abastecimiento, la función de logística simplemente no cumplirá con su objetivo de abastecimiento en tiempo real. Para alcanzar el objetivo señalado, se realizó un tipo de investigación básica, de carácter descriptiva correlacional y transversal de relación causal en el que participaron todo el potencial humano que labora en la Oficina de Logística y Servicios de la Universidad. Los procesos técnicos de la programación de abastecimiento influyen significativamente en los resultados en la adquisición de bienes y servicios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna. Según el resultado de los instrumentos aplicados se establece que la participación en los procesos de determinación de necesidades, consolidación de necesidades, formulación del plan de obtención, ejecución y evaluación de la programación no se dan a gran escala generando inconvenientes en las adquisiciones de bienes y servicios. De esta manera las primeras cinco hipótesis específicas planteadas son corroboradas El estudio determinó que la gestión de logística en la UNJBG no es eficiente, por lo cual, se recomienda realizar y aplicar la programación de abastecimiento, a fin de superar y mejorar la gestión de logística.

Alvites (2014), en su estudio, Gestión del sistema logístico integrado para la adquisición de bienes y servicios a través de la medición del nivel de satisfacción del cliente interno de la universidad de San Martín de Porres, cuyo objetivo fundamental fue mejorar la gestión actual en la adquisición de bienes y servicios,

a través de la medición del nivel de satisfacción del cliente interno; las actividades logísticas deben coordinarse entre sí, para lograr mayor satisfacción del cliente. Por lo tanto, el sistema logístico integral se concibe como un proceso que involucra todas las tareas logísticas que ofrezcan una mayor velocidad de respuesta a las necesidades del cliente interno. A partir de las encuestas aplicadas al cliente interno para la medición de la satisfacción, se demostró que los principales factores de valoración son: La disponibilidad del bien y/o servicio en el momento que se requiere, solución a quejas o dudas y menor tiempo de atención a sus requerimientos. La investigación tuvo un corte descriptivo correlacional, lo cual permitió determinar el grado de asociación entre las dos variables gestión de adquisición de bienes y servicios y la medición de la satisfacción del cliente interno; los instrumentos aplicados fueron: Entrevista a profundidad, dirigida a las jefaturas del proceso logístico y a los administradores de cada facultad de la Universidad de San Martín de Porres; encuestas asistidas a los asistentes logísticos y al cliente interno. El tamaño de la muestra igual a la población, participando todo el personal involucrado en la gestión logística. Como principales resultados, se obtuvo que al establecer una sincronización de las actividades logísticas, logrará un flujo ágil para responder velozmente a las necesidades; y contar con procedimientos estandarizados y de conocimiento general es vital para mejorar el tiempo de atención de los requerimientos. En conclusión, se plantearon como medidas de mejora la implementación de un manual de gestión logística, el perfil de competencias del asistente logístico, indicadores logísticos e instrumentos para la medición de la satisfacción del cliente interno. El estudio recomienda que el área logística de la Universidad de San Martín de Porres, debe contar con la aprobación del manual de procedimientos, que permitirá mejorar el grado de conocimiento de cuáles son las actividades y pasos a realizar para la determinación de la necesidad del pedido y la atención del mismo; además de la necesidad de contar con políticas que guíen las acciones, abarca todos los niveles de la organización, por lo que es recomendable que se efectúe la evaluación de los procedimientos propuestos, con la finalidad de realizar las adecuaciones necesarias y permita mejorar logrando una gestión logística integrada orientada a mejorar los índices actuales de respuesta a los requerimientos de los clientes.

El estudio de Veliz y Villanueva (2014), cuyo objetivo fue analizar la calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los Centros de Referencia para Infecciones de Transmisión Sexual. El estudio es de tipo exploratorio de corte transversal y descriptivo. Asimismo se aborda con un enfoque cuantitativo puesto que buscamos determinar la magnitud de la calidad percibida de los usuarios externos e internos a efectos de explorar las razones de sus respuestas. La Unidad de Análisis estuvo conformada por: usuarios externos que hace uso de la atención médica periódica y usuarios internos, se aplicó la escala SERVQUAL. Los dos grupos de usuarios analizados están conformados por personas mayores de 18 años. Los resultados de la investigación nos han permitido conocer la calidad percibida de los usuarios externos e internos de los CERITS. La calidad percibida viene a ser la brecha que existe entre el valor de las expectativas antes de recibir el servicio y la percepción después de haberlo recibido. Se ha tomado como referencia los diferentes atributos del Sistema de Gestión de la Calidad que el MINSA utiliza para evaluar el servicio brindado, siendo para usuarios externos: Respeto al Usuario, Oportunidad, Competencia profesional/Eficacia, Información completa, Accesibilidad, Seguridad, Satisfacción global y, para usuarios internos: Trabajo actual, Interrelación con el jefe inmediato, Oportunidades de progreso, Remuneraciones e incentivos, Interrelación con los compañeros de trabajo, Ambiente de trabajo, Trabajo en general. El estudio concluye que la calidad percibida por los usuarios externos presenta una brecha promedio de -0.37, la cual está influenciada por las brechas negativas de los CERITS de Chorrillos (-0.16) y de Villa el Salvador (-0.59). El estudio recomienda que es necesario desarrollar un mejor manejo gerencial con la participación de todos los prestadores de los servicios la organización. En ese sentido, es indispensable que el gerente o administrador, maneje y aplique principios administrativos que propicien el logro de los objetivos con eficiencia en el uso de los recursos disponibles, compra de insumos adecuados a las necesidades de los usuarios externos y con la premura que se requiere; implementar programas de capacitación en procesos de mejoramiento continuo de la calidad, mejorar los mecanismos de recepción de información (buzón de quejas y sugerencias), mecanismos de reconocimiento al buen desempeño del personal, planificar acciones que permitan atender situaciones de emergencia, entre otros.

El estudio de Francisco (2014), cuyo objetivo se enfocó en el desarrollo de un sistema de gestión de almacenes para las empresas de servicios de salud, que incluye el almacenaje de mercadería y la correcta distribución de ésta a los diversos puntos que son requeridos por sus clientes. El uso de software, así como la aplicación del conocimiento dará un mayor control al administrar y gestionar. El elemento diferenciador, será el analizar la mejora en los procesos logísticos y eliminar todo lo que no genera valor, monitorear los sub procesos mediante gráficos de control, e identificar y eliminar las causas con la finalidad de automatización de procesos. El estudio concluye que el sistema de gestión de almacén propuesto permite la fácil coordinación de información y distribución dentro del almacén que supera las expectativas del mercado local en un Operador Logístico generando un impacto positivo en la viabilidad económica.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 La logística**

##### **Definiciones de logística.**

Cruzado (2015, p.14), señala que: Logística es el proceso de planificar, implementar y controlar eficientemente el flujo de materias primas, productos en curso, productos terminados y la información relacionada con ellos, desde el punto de origen hasta el punto de consumo con el propósito de satisfacer los requerimientos del cliente.

También Martínez (2005, citado en Cruzado, 2013, p.15) manifiesta que “La Logística es el proceso de administrar estratégicamente el abastecimiento, el movimiento y almacenamiento de los materiales, el inventario de productos terminados (y los flujos de información relacionados) a través de la organización, y sus canales de distribución de forma tal que la actual y futura rentabilidad sean maximizadas a través del cumplimiento efectivo de los requerimientos”.

Asimismo, para Magee, (1968, citado en Guarachi, 2014, p.56) la logística es el movimiento de los materiales desde una fuente u origen hasta un destino o usuario. También Bowersox, (1979, citado en Guarachi, 2014, p.56) asocia este

concepto a la aplicación del enfoque en sistema en la solución de los problemas de suministro y distribución de las empresas.

Castellas (2009, Citado en Calderón y Cornetero, 2014, p. 22) indica que la definición de logística apunta a un concepto integrado, sistemático y racionalizador, fundamentalmente orientado a la satisfacción del cliente, con los costos mínimo, con calidad requerida, en el tiempo requerido, y en la cantidad y lugar especificados por este.

Franklin (2004), refiere “es el movimiento de los bienes correctos en la cantidad adecuada hacia el lugar correcto en el momento apropiado” (Citado en Calderón y Cornetero, 2014, p. 22).

Ferrel, Hirt, Ramos, Adriaenséns, y Flórez (2004, citado en Calderón y Cornetero, 2014, p. 22), indica “es una función operativa importante que comprende todas las actividades necesarias para la obtención y administración de materias primas y componentes, así como el manejo de los productos terminados, su empaque y distribución a los clientes”.

La definición de logística establecida por el Council of Logistics Management (CLM), a saber: “Logística es el proceso de planear, implementar y controlar efectiva y eficientemente el flujo y almacenamiento de bienes, servicios e Información relacionada del punto de origen al punto de consumo con el propósito de cumplir los requisitos del cliente” (Citado en Calderón y Cornetero, 2014, p. 23). Visto en otro contexto, la logística es la parte de la cadena de suministros que planifica, implementa y controla el flujo efectivo y eficiente; el almacenamiento de artículos y servicios y la información relacionada desde un punto de origen hasta un punto de destino con el objetivo de satisfacer a los clientes. Por esta razón, la logística se convierte en uno de los factores más importantes de la competitividad, ya que puede decidir el éxito o el fracaso de la comercialización de un producto.

Así también se debe entender la logística como como un sistema que asegure el aprovisionamiento de las empresas para la ejecución de los planes de producción, la comercialización, el transporte y la distribución física de los productos. Todos los elementos deben estar integrados dentro de un sistema de componentes que garanticen la eficiencia y eficacia en su funcionamiento, entonces podemos definir la función logística como: El conjunto de operaciones que habiliten poner a disposición de una empresa en el momento oportuno, en la cantidad y calidad deseada, al menor costo posible, todos los bienes y servicios

necesarios para el cumplimiento de su objeto social. Tiene como objetivo impulsar a la organización empresarial a ser más competitivo en todos sus ámbitos y se basa en una filosofía concreta para el flujo de materiales. (Calderón y Cornetero, 2014, p. 21)

Zuluaga (2012, citado en Calderón y Cornetero, 2014, p. 23), señala que la gestión logística, es un conjunto de operaciones que permiten poner a disposición de la empresa, en tiempo oportuno y en la cantidad y calidad deseada, además es el arte del almacenaje, movimiento de mercancías y de información, su buena práctica disminuye los costos, aumenta la velocidad de respuesta, y mejora el nivel de servicio. La gestión logística implica una administración coordinada de los flujos del material y de información. Su objetivo es simplificar la cadena de abastecimiento para controlar costos, mejorar la calidad, maximizar el servicio y aumentar el beneficio.

De ello se entiende que conseguir el equilibrio en la cadena de abastecimiento, implica jugar con demasiadas variables, pero conseguirlo es lograr generar valor en una organización. La buena implementación de estrategias logísticas retira procesos innecesarios, agrega valor a las actividades de una empresa y la hará más competitiva. El control y medición con rigurosidad del nivel de implementación y de optimización de estrategias logísticas mediante indicadores, muestran el nivel de cumplimiento que una organización tiene en toda su cadena productiva. Zuluaga (2012, citado en Calderón y Cornetero, 2014, p. 20).

Para Vallejo, Cortes y Olaya, la logística es aquella parte de la gestión de la cadena de abastecimiento que planifica, implementa y controla el flujo —hacia atrás y adelante— y el almacenamiento eficaz y eficiente de los bienes, servicios e información relacionada desde el punto de origen al punto de consumo con el objetivo de satisfacer los requerimientos de los consumidores” (Vallejo, Cortes y Olaya, 2010)

Además para Casanovas, citado en Alvites, (2014), la gestión del sistema logístico integrado, son los procesos que facilitan el flujo de bienes y servicios desde el punto de origen al de consumo, vinculando los movimientos externos e internos y los de entrada, la coordinación con los proveedores, clientes e involucrados en la gestión, con el fin de satisfacer los requerimientos del cliente o

consumidor final; el propósito de la gestión logística será incrementar los niveles de servicio a los clientes y minimizar los costos (p. 119)

Para Guarachi (2014), Los primeros conceptos de logística se referían a que cuando se almacena, se transporta y se distribuye una mercancía se forma una logística. Bonilla & Borroto, (2009). Para Magee, (1968) la logística es el movimiento de los materiales desde una fuente u origen hasta un destino o usuario. También Bowersox, (1979) asocia este concepto a la aplicación del enfoque en sistema en la solución de los problemas de suministro y distribución de las empresas, partiendo de esta definición el propósito de esta investigación es generara una propuesta de mejora en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo (p.56)

Así también, Antón (2005, p.13, citado en Yagchirema, 2015, p.23), la logística es “la ciencia que es estudia como las mercancías, las personas o la información superan el tiempo a la distancia de forma eficiente”. En si controla los transportes y los almacenamientos de todos los material existentes y necesarios de una empresa.

En la misma línea, Soret (2004, p.5, citado en Yagchirema, 2015, p.25, sostiene que un modelo logístico, “es todo el conjunto de actividades que tienen lugar entre el aprovisionamiento de materias primas y la entrega de productos terminados a los clientes”, por otro lado se pretende atender a la demanda, por ello Cristopher (2009, p.25, Yagchirema, 2015, p.23 ) considera que es “la cantidad de bienes y servicios que los consumidores están dispuestos a adquirir en unas condiciones y en un periodo concreto”, es decir los pedidos que realizan nuestros clientes a la empresa, al mismo tiempo mejorar de forma eficiente el movimiento, la distribución y el almacenamiento de la mercancía, en base a un mecanismo de planificación adecuada, para abastecer de los materiales necesarios y realizar la entrega de pedidos en las cantidades correctas y en el tiempo requerido y de esta manera no tener inconvenientes con los clientes.

### **La logística hospitalaria.**

Logística es un área crítica de todos los establecimientos de salud y constituye un elemento de apoyo importante en la gestión, a fin de lograr los objetivos y metas trazados. En la actualidad el enfoque logístico y su posición en el establecimiento de salud ha variado notablemente, haciéndolo más eficiente con un manejo más

técnico y orientado a la satisfacción de usuarios internos y externos, adicionando beneficios económicos y la consecución de los objetivos del establecimiento. Meloni (1999, citado en Rojas, 2009).

Un centro hospitalario puede verse como el último eslabón en una cadena de abastecimiento constituida de productores y distribuidores de insumos médicos, productos farmacéuticos, productos alimenticios y servicios de mantenimiento y de aseo, entre otros. Amaya y Velasco (2007, citado en Guarachi, 2014, p.56).

Así también, en este último eslabón el personal médico interactúa y establece un contacto directo con los pacientes. Sin embargo, para poder ofrecer a éstos un conjunto determinado de servicios médicos de una manera adecuada, el centro hospitalario debe llevar a cabo una serie de actividades que se denominan logística hospitalaria y que se refieren a todas las tareas de logística interna que tienen lugar en la prestación de servicio al paciente al interior del centro hospitalario. (Guarachi, 2014, p.57)

La Asociación de Administradores Logísticos (2000, citado en Guarachi, 2014, p.56), contempla que las actividades logísticas desarrolladas en un hospital son: servicios al paciente, programación de instalaciones, manipulación de materiales, previsiones, programación sala de operaciones, compra de medicamentos, expedientes médicos, gestión de inventario, programación de admisiones, urgencias, transporte, planificación de la capacidad, programación del material quirúrgico, preparación y entrega de comidas, suministros genéricos, programación enfermería, programación de urgencias. En el área logística de un Hospital se desarrollan las siguientes actividades: previsiones, compra de medicamentos, gestión de inventario, transporte, suministros genéricos. (Citado en Guarachi, 2014, p.58)

Dicha planificación consiste:

- Recogida del pedido: tiempo que media desde que el cliente lo solicita hasta que se recibe en la oficina comercial correspondiente.
- Tramitación burocrática del pedido; proceso relacionado con el control de créditos, consulta de disponibilidad de stocks, confección de los albaranes y documentos de expedición, hasta situar éstos en el almacén de despacho.

- Tramitación en el almacén: recogida del producto, embalaje, etiquetado y control hasta situar el pedido en el muelle de expedición pendiente de transporte.
- Transporte que implica la carga de camiones, tiempo en ruta y descarga del producto en el almacén o punto de destino de la mercancía.

Para cada uno de estos segmentos existe una serie de tecnologías tendentes a reducir los tiempos invertidos (lead-times), así como su fiabilidad; entre otros.

### **Proceso Logístico**

Es el proceso de planificar, implementar y controlar un eficiente y efectivo flujo de productos y de la información relativa a los mismos, desde el punto de origen, hasta el punto de consumo, con fines de custodia hasta la entrega definitiva o atención de los bienes de acuerdo a los requerimientos. (Mendoza, 2013, p.1).

También Monterroso (2000, citado por Calderón y Cornetero, 2014) señala que el proceso logístico se relaciona con la administración del flujo de bienes y servicios, desde la adquisición de las materias primas e insumos en su punto de origen, hasta la entrega del producto terminado en el punto de consumo. De esta forma, todas aquellas actividades que involucran el movimiento de materias primas, materiales y otros insumos forman parte de los procesos logísticos, al igual que todas aquellas tareas que ofrecen un soporte adecuado para la transformación de dichos elementos en productos terminados: las compras, el almacenamiento, la administración de los inventarios, el mantenimiento de las instalaciones y maquinarias, la seguridad y los servicios de planta.

### **Proceso Logístico en un Hospital**

Rojas (2009), sostiene que cuando se habla de Proceso Logístico en un Hospital aparecen siempre dos conceptos recurrentes: El stock que se guarda en los pisos, junto al personal clínico en el proceso de aprovisionamiento y la integración de los proveedores en la cadena logística.

El stock en los pisos sirve para que el personal de enfermería pueda almacenar una serie de productos de uso corriente que les permita desarrollar su actividad asistencial sin sobresaltos o problemas generados por falta de productos. La filosofía que imperaba en estos espacios de almacenamiento era pedir para tener, por si acaso en la Bodega se generaba una rotura de stock que impidiera disponer de un material durante varios días o, incluso, semanas. Esta falta de confianza generaba acaparamiento en los pisos. Ello, debido en parte, a la tradición cultural de la administración clínica en el desarrollo de las tareas logísticas, a la falta de un horizonte creíble en las entregas desde la Bodega Central y al seguimiento de la regla no escrita de que como los pedidos no cuestan dinero, el personal clínico que los solicita prefiere para su tranquilidad pedir más cantidad de la que realmente necesita.

Debido a este exceso de existencias, cuando en un hospital se implanta un servicio de suministro interno, administrado por profesionales en el área logística, basado en un control real de los consumos, la cantidad que se retira de los pisos y servicios triplica el valor de la mercancía que realmente deberían mantener.

De la misma manera sostiene Rojas (2009, p.38), que el sistema logístico de un Hospital está formado por los puntos de Aprovisionamiento, Producción, Almacenamiento, Transporte y Tratamiento de la Información que se generan en todo el circuito del hospital. Todos estos elementos se deben interrelacionar con un único objetivo: satisfacer la demanda interna en forma eficiente y con la máxima calidad teniendo al paciente como eje central de cada uno de los procesos. Dicho de otro modo, han de dirigirse a satisfacer las necesidades del cliente en unas condiciones pactadas: lugar, tiempo, frecuencias, cantidades y reclamos, entre otras.

### **Dimensiones del proceso logístico.**

Calderón y Cornetero (2014), señalan que para desarrollar el proceso logístico, se ha de considerar los puntos requeridos para establecerlo, los medios que se pondrán en juego, el volumen de operaciones resultantes y sus diferentes fases, así como las previsiones futuras y el tráfico (y los diagramas a que darán lugar). A continuación se podrá hacer la distribución de los centros de producción y la ordenación relativa que han de mantener, para acabar efectuando la distribución

en planta de los diferentes puntos y de las mercaderías y productos que son afectados. Por otro lado, de las etapas de transporte y almacenamiento (o el escalonamiento que se hay fijado en el plan), dependerá el número y la locación más adecuada de los almacenes, las dimensiones, el diseño y la implantación que se ha de realizar. A continuación, se especificara a que procesos concretos tendrán que responder, obviamente en función de los productos, la forma de presentación, etc., pero que en general pueden ser la entrada del material, su descarga y recepción, el control de las mercaderías y su embalaje para el almacenamiento. También tendremos en cuenta los procesos de traslado de los elementos a la zona de distribución con el fin de preparar los envíos y el control de sus salidas, requeridos por las expediciones que se carguen en los medios de transporte utilizados.

### **Principales procesos técnicos de abastecimiento**

El almacenamiento en el INSN viene a ser el conjunto procedimientos y actividades logísticas de naturaleza técnico - administrativa referidas a la ubicación temporal de bienes en un espacio físico con fines de custodia.

El control de los bienes, tanto muebles como de consumo, que entren y salgan del almacén, son administrados mediante un sistema informático el Sistema Integrado de Gestión Administrativa - SIGA que permite registrar su movimiento a través de las entradas que se reciben en el almacén pueden ser con Orden de Compra, Remesas y/o Transferencias, Donaciones, etc. que se ingresan al almacén a través de la tarjeta de Control Visible, posteriormente se registra en el kardex, indicando el código patrimonial correspondiente asignado por la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales - SBN, conforme al catálogo de bienes, nombre del proveedor, número de factura, fecha de ingreso, unidad de medida, cantidad, descripción puntual del bien, referenciando inicialmente el documento fuente de ingreso a través de guías de remisión, incluyendo los datos de la unidad orgánica solicitante, fecha de solicitud, unidad de medida, cantidad.

Es decir, se efectúa un registro detallado con toda la descripción puntual de los bienes solicitados que son recepcionados en el almacén central, identificándolo inicialmente mediante el código del catálogo de bienes a nivel nacional que son establecidos para tal fin.

Las salidas, mediante el registro y la valorización de las solicitudes o pedidos que realizan los diferentes usuarios internos, mediante los comprobantes de salida “P/C/S” de los bienes denominados que se encuentran custodiados en el almacén para su posterior distribución a los diferentes servicios solicitantes.

De un modo particular en la gestión logística del Instituto Nacional de Salud del Niño, se establecen las siguientes dimensiones:

- ***Recepción y verificación de bienes***  
Consiste en la secuencia de operaciones que se desarrollan a partir del momento que los bienes, compras, transferencias, donaciones, remesas han llegado al local del almacén y termina con la ubicación de los mismos en el lugar designado para efectuar la verificación de los bienes. (Mendoza, 2013, p.10).
- ***Internamiento y registro de bienes***  
Comprende acciones para la ubicación de los bienes en los lugares previamente asignados y registro de ingreso en la Tarjeta de Control Visible, la misma que será colocada junto al grupo de bienes registrados. Para aquellos bienes que proceden de donaciones, transferencias u otros conceptos distintos a la compra, se procederá previamente a formular la correspondiente Nota de Entrada a Almacén. (Mendoza, 2013, p.13).
- ***Control de existencias valoradas***  
Conjunto de actividades que se realizan con la finalidad que los bienes almacenados conserven las mismas características físicas y numéricas en que fueron recibidas, comprende el control diario de los ingresos de bienes de acuerdo al movimiento que tengan y al cierre mensual registrar en el Sistema administrativo establecido para tal fin. (Mendoza, 2013, p.15).
- ***Valorización de los bienes***  
Conjunto de actividades que se realizan con la finalidad que los bienes se registren en el Sistema establecido de acuerdo al clasificador asignado según su partida y procedencia, fijándoles el

valor correspondiente para su valorización en su salida respectiva. (Mendoza, 2013, p.17).

- **Distribución de bienes**

Proceso técnico de abastecimiento que consiste en un conjunto de actividades de naturaleza técnico-administrativa, referida a la directa satisfacción de necesidades. Incluye las operaciones de traslado interno. Consta de las fases siguientes: formulación de pedido, autorización de despacho, acondicionamiento de materiales, control de materiales y entrega al usuario. (Mendoza, 2013, p.19).

### **Sistema de abastecimiento en el marco normativo.**

Respecto al sistema de abastecimiento en el que está inmerso el proceso logístico, podemos decir que se da inicio a través del Decreto Ley 22056, en el marco de actividad de la Dirección Nacional de Abastecimiento del Instituto Nacional de Administración Pública.

El sistema nacional de abastecimiento es creado mediante Decreto Ley N.º 22056, publicado el 30 de diciembre de 1977, siendo su objetivo, asegurar la unidad, racionalidad, eficiencia y eficacia de los procesos de abastecimiento de bienes y servicios no personales en la administración pública, a través de procesos técnicos de catalogación, registro de proveedores, programación, adquisiciones, almacenamiento y seguridad, distribución, registro y control, mantenimiento, recuperación de bienes y disposición final.

Es así que mediante Resolución Jefatural N.º 118-80-INAP/DNA se aprueban las Normas Generales del Sistema de Abastecimiento, que son las que rigen, a partir de dicha norma, los procedimientos que deberían seguirse en la gestión pública referente a abastecimiento.

La citada norma también establece su alcance, El sistema de abastecimiento en la administración pública es de aplicación tanto a los bienes materiales, constituidos por elementos materiales individualizables mesurables, intercambiables y útiles o necesarios para el desarrollo de procesos productivos, como a los servicios en general, excepto los personales que son competencia del sistema de personal, que para el efecto, cuenta con sus propias normas.

Para Mendoza (2013),

El Sistema de Abastecimiento es el conjunto interrelacionado de políticas, objetivos, normas, atribuciones, procedimientos y procesos técnicos, orientados a la gestión eficiente de almacenes y al proceso oportuno de abastecimientos que requieren las entidades del Estado, orientado al racional flujo, de distribución o suministro, empleo y conservación de los recursos materiales; así como acciones especializadas para atender las necesidades y requerimiento de las entidades para el normal desenvolvimiento de sus actividades, y asegurar la continuidad de los procesos productivos que desarrollan las entidades integrantes de la administración pública (p.112).

### **Los procesos técnicos del sistema de abastecimiento según el marco normativo.**

Nunja (2015), señala que los procesos técnicos son los instrumentos de gestión o herramientas del sistema de abastecimiento en sí, establecidos con la finalidad de hacer más dinámicos funcional y operativo, mediante los cuales se capta, procesa, clasifica, actualiza, proporciona y conserva la información sobre los bienes servicios en general y ejecución de obras, proveedores que lo suministran, precio de mercado y condiciones de venta ofrecidas por estos, seguridad, garantía que ofrecen, acciones de seguimiento y control a realizar, opciones y condiciones para negociar bienes y/o servicios o, para rescatar derechos en caso de haberlos perdido, por causas imprevistas o hechos fortuitos comprobados, porque orienta y coordina la movilización, el uso, conservación y custodia de los bienes, servicios y obras ejecutadas para una adecuada utilización y preservación etc.; necesarios por las entidades públicas para tomar la decisión más conveniente en condiciones óptimas para el Estado.

Los procesos técnicos señalados por Nunja, 2015, son once, y están constituidos por los siguientes:

- **Catalogación**

Proceso que permite la depuración, ordenamiento, estandarización, codificación, obtención, actualización y proporciona la información referida a los bienes, servicios, obras y/o consultoría requeridos por las entidades públicas, con el fin de incluirlos en el catálogo institucional, el cual constituye un documento de valiosa información para el trabajo.

- **Registro de proveedores**

Proceso a través del cual se obtiene, procesa, utiliza y se evalúa la información comercial relacionada con los proveedores (contratista y consultores) de la entidad o institución, y también los bienes, servicios, obras y consultoría que estos suministran, prestan, ejecutan, etc.

- **Registro y control**

Es un proceso referido a las acciones de “control previo”, verificación y conformidad, a cada una de las fases de cada uno de los procesos técnicos, a fin de detectar oportunamente desviaciones y adoptar las medidas necesarias. Así como también referido al seguimiento de los documentos administrativos generados en los diversos niveles de la entidad, para evitar demoras o establecimiento en el trámite de los mismos, hecho que perjudicaría a la oficina de abastecimiento y a la institución.

- **Programación**

Proceso mediante el cual se prevé en forma racional y sistemática, la satisfacción conveniente y oportuna de los bienes y servicios, obras, consultoría, etc. que son requeridas por las dependencias de las entidades públicas, previa determinación sobre la base de las respectivas metas institucionales, a la disponibilidad presupuestaria, aplicando criterios de austeridad y prioridad.

- **Adquisición**

Proceso técnico a través del cual se formaliza de la manera más conveniente, adecuada y oportuna para el Estado, la adquisición, obtención, contratación de bienes, servicios, obras, consultoría, siguiendo un conjunto de acciones técnicas administrativas y jurídicas, requeridas por las dependencias integrantes, para el logro de sus objetivos y alcance de sus metas, por medio de la oficina de abastecimiento, teniendo en cuenta el presupuesto asignado.

- **Recuperación de bienes**

Es un proceso que comprende actividades orientadas para volver a tener dominio o disposición de bienes (para uso, consumo) o de

servicios que anteriormente se tenía derecho sobre su propiedad o uso, luego de haberlos perdido por diversas causas como:

- Descuido o negligencia de los trabajadores usuarios.
- Abandono irresponsable de bienes en lugares ajenos a la propia entidad.
- Bienes distribuidos sin criterios, sin antes haber sido utilizados, es decir que permanecieron en stock o sin rotación, por haber sido adquiridos sin rotación, por haber sido adquiridos sin programación en exceso o en forma indiscriminada.

- **Almacenamiento**

Actividad técnica, administrativa y jurídica relacionada con la ubicación física temporal de los bienes materiales adquiridos por las entidades públicas a través de las modalidades de adquisición establecidas, en un espacio físico apropiado denominado almacén, con fines de custodia, antes de entregarlos, previa firma de la Pecosa o PIA, a las dependencias solicitantes, con destino a los usuarios de los mismos.

- **Mantenimiento**

Es una etapa del sistema de abastecimiento, donde la oficina de abastecimiento por medio de la unidad de servicios o de terceras personas idóneas, proporciona adecuada y oportunamente el servicio de mantenimiento, que puede ser de tipo predictivo, preventivo, correctivo de la maquinaria, equipos, enseres, edificaciones, etc. Con el propósito de estar en óptimo estado de conservación y de operación de los mismos.

- **Seguridad**

Es una etapa del sistema, donde la oficina de abastecimiento, por medio de la unidad de seguridad, utilizando su propio personal o de registros, brinda un eficiente servicio de seguridad integral.

- **Distribución**

Es un proceso que, a través del almacén institucional, proporciona adecuada y oportunamente los bienes requeridos para las

dependencias solicitantes, para el logro de sus objetivos y alcance de metas institucionales.

- **Disposición final**

Es una etapa del sistema de abastecimiento relacionada con la situación técnica, administrativa y jurídica de los bienes asignados en uso, la cual tiene como finalidad evitar la acumulación improductiva de bienes y/o servicios innecesarios para la entidad, por lo que será pertinente tramitar su baja y posterior venta, incineración o destrucción

### 1.3.2 Satisfacción de los clientes internos

Es la apreciación que el cliente tiene sobre el grado que se ha cumplido sus necesidades como el resultado de una experiencia de requerimientos, las cuales incluyen la respuesta emocional basada en el servicio durante el tiempo. Pamies (2004, p.54, citado en Yagchirema, 2015, p.55)

La satisfacción del cliente es cumplir a cabalidad todas las necesidades que requieran los clientes. “Grado en el que el desempeño percibido de un producto coincide con las expectativas del consumidor” Kotler (2012, p.3, citado en Yagchirema, 2015, p. 55).

Según, Zambrano (2007, citado en Allcahuamán, 2015, p.35), expresa que “los indicadores de calidad, miden el nivel de satisfacción de los usuarios o de los clientes, con respecto a un producto. En este caso se aplican encuestas dirigidas a la obtención de dicha información”. La medición de calidad para este caso es una relación de tipo externa que viene dada por el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio o de los consumidores de un bien público.

Según, ISO (2008, citado en Allcahuamán, 2015, p.35) la satisfacción se define como “la percepción del cliente sobre el grado en que sean cumplido sus necesidades o expectativas establecidas”.

También Mayo y Loredó (2009), citado en Allcahuamán (2015, p.35), definen que la satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente. Es un juicio acerca de un rasgo del producto o servicio, la satisfacción refleja el cumplimiento de la expectativa; es decir, proporciona una respuesta al acto del consumo del servicio.

De otro lado Kotler (2001, citado en Allcahuamán, 2015, p.35), define la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus experiencias. Expresa que luego de la adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de estos tres niveles o grados de satisfacción. Insatisfacción, se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente. Satisfacción, se produce cuando el desempeño percibido del producto o servicio coincide con las expectativas del cliente. Complacencia, se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

También Reyes (2009), citado en Allcahuamán (2015), señala que el cliente puede experimentar diferentes grados de satisfacción. Si la actuación del producto no llega a complementar sus expectativas, el cliente o usuario queda insatisfecho. Si la actuación está a la altura de sus expectativas, el cliente estará muy satisfecho. Si la actuación supera las expectativas, el cliente estará muy satisfecho o encantado (p.35).

El concepto de satisfacción, se ha matizado a lo largo del tiempo según el avance de su investigación, enfatizando distintos aspectos y variando su concepto. Satisfacción, es la evaluación que realiza el cliente respecto de un producto o servicio, en términos de si ese producto o servicio responde a sus necesidades y expectativas

La satisfacción del cliente es influida por las características específicas del producto o servicio y las percepciones de la calidad, también actúan sobre la satisfacción las respuestas emocionales. Es el juicio acerca de los rasgos del producto o servicio en sí mismo, que proporciona un nivel placentero del consumo actuando también las emociones del cliente.

Tengamos en cuenta que la satisfacción no sólo depende de la calidad del servicio sino también de las expectativas del cliente; el cliente está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del cliente son bajas o si el cliente tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que éste satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

Sánchez (2016), indica que la importancia de la satisfacción de los usuarios radica en que aquellos individuos satisfechos serán un activo para la organización, debido a que probablemente volverán al lugar en busca de sus trámites o

servicios. En vista de ello, la satisfacción no se convierte en un fin en sí mismo para las organizaciones, sino que se configura como un medio para alcanzar otras metas (p.23).

Sánchez (2016), p.23, también señala que algunos autores (Anderson y Sullivan (1993); Biong (1993); Bloemer y Kasper (1995) han sostenido que la satisfacción se convierte en el pilar del que emanan los buenos resultados económicos, sí y sólo sí ésta se mantiene dentro de parámetros elevados. Jones y Sasser (1995), LaBarbera y Mazursky (1983), Macintosh y Lockshin (1997) y entre otros, llaman a esto como “recompra” o “lealtad” y han comprobado empíricamente una relación positiva entre satisfacción y este componente. Pese a ello, estudios también han comprobado que usuarios satisfechos no siempre son leales (Mittal y Lassar, 1998), ya que como se había establecido, existen elementos como el precio o “factores personales” que influyen en la fidelidad del usuario con una organización (sin considerar la alta competitividad existente entre empresas).

Desde otra mirada, Lévy y Varela (2006, p. 456, citado en Sánchez, 2016, p. 25) hacen referencia a la satisfacción como “la resultante psicológica de una experiencia de consumo, la que no debe confundirse con la evaluación de la experiencia, sino que debe entenderse como el balance psicológico y retrospectivo de la experiencia del consumo, donde la medida de satisfacción surge de la consistencia en las respuestas a una serie de cuestiones relativas al grado de bienestar que siente una persona por un fenómeno específico de vida, como es un servicio, un producto o una marca concreta”.

La satisfacción del usuario es entendida como un indicador de resultado a partir del cual se puede obtener la opinión acerca los tres componentes (estructura, procesos y resultados) de la producción del servicio del Enfoque Sistémico de Donabedian (1984, Veliz y Villanueva, 2013, p.50)

Para Sánchez (2016), uno de los términos más utilizado al hablar de satisfacción en los diferentes modelos de gestión de calidad es: el cliente con una doble dimensión: externo (usuarios que reciben un servicio) e interno (profesionales que lo prestan) (AEVAL, 2009, p. 12, citado en Sánchez, 2016, p.2). En tal sentido, afirmamos que cliente interno, es aquel miembro de la organización, que recibe el resultado de un proceso anterior, llevado a cabo en la

misma organización, a la que podemos concebir como integrada por una red interna de proveedores y clientes (Alles, 2009, citado en Alvites, 2014)

### **Dimensiones en la satisfacción del cliente interno**

Yagchirema 2015, señala que para que una empresa pueda satisfacer a sus clientes en una forma eficiente, es de suma importancia tener en cuenta algunos factores para poder lograr su satisfacción:

- Ofrecer un producto de calidad: es decir que ofrezca un buen producto, y esta a su vez satisfaga las necesidades, gustos y preferencias del cliente.
- Cumplir con lo ofrecido: respete las condiciones tratadas, y cumpla con los plazos de entrega.
- Brindar un buen servicio al cliente: ofrecer una buena atención, que tenga un trato amable, que el ambiente sea agradable, comodidad.
- Ofrecer una atención personalizada: brindar un producto que satisfaga necesidades particulares, y atienda todas las preguntas de un mismo cliente.
- Brindar una rápida atención: procurar una atención rápida al atender un pedido y resolver los problemas, quejas y reclamos del cliente.
- Resolver y atender problemas, quejas y reclamos de manera rápida y efectiva.
- Brindar servicios extras: brindar servicios adicionales tales como la entrega del producto a domicilio, garantías.

Así también, para lograr la satisfacción debe tenerse en cuenta las siguientes áreas de atención

#### ***Atención al cliente.***

Según Pérez (2006, p. 6, Yagchirema, 2015, p. 57) señala que “Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera como consecuencia de la imagen el precio y la reputación del producto o servicio que recibe”.

La fidelización del cliente logra la retención de la empresa y asegurar la rentabilidad de la misma, de tal forma que asegura rentabilidad de inversión que forma al desarrollo de los productos y servicio. Por esta razón la atención al cliente debe considerarse como una de las actividades primordiales de la estrategia de

una empresa. Sin embargo otro autor nos afirma que es “un conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando cubrir sus expectativas y, por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros cliente” Boluda (2002, p.102), citado en Yagchirema,( 2015, p. 59).

### ***Gestión de la atención al cliente***

Para Vásquez y Palacios (2006, p.196, citado en Yagchirema, 2015, p. 59) “La habilidad del personal de ventas, publicidad, promoción, constituyen aspectos esenciales de la estrategia de la empresa para logara la fidelidad y la confianza de los clientes”. La gestión de la atención al cliente hace que el servicio que brinde la empresa a sus clientes sea de calidad y emprenda con una apropiada elección de vendedores, este posee las siguientes características:

- Apariencia: forma de vestir de los vendedores que dé a conocer la imagen de la empresa a través de su vestimenta.
- Entusiasmo. Carácter, el modo de como los vendedores hablan de los productos disponibles en la empresa es un aspecto muy importante.
- Facultad de expresión: forma de cómo se expresa y con qué argumentos los hace hacia el cliente.
- Autocontrol: como es capaz de controlarse el personal de ventas frente a una situación indeseables por parte del cliente.
- Actitudes para comunicarse con los clientes. El vendedor debe dar favoritismo al cliente, conociendo el lenguaje no verbal y mantener un ambiente favorable para las dos partes.
- Conocer la mercancía: un vendedor debe conocer todo acerca del producto que va a vender a su cliente como son los atributos del producto para poder ganar la confianza del cliente.

### ***Disponibilidad de productos.***

Para Bowersox (2007, p. 67, citado en Yagchirema, 2015, p. 59) “es la posibilidad de que un pedido recibido del cliente se pueda entregar inmediatamente a partir del físico disponible en almacén” nos da a conocer que son las mercancías

existentes para su posterior entrega. La disponibilidad del producto son todos los materiales existentes con que cuenta una empresa en inventario. Para Anaya J. (2014:85, Yagchirema, 2015, p. 59) lo considera como el “porcentaje de veces que un pedido se puede despachar íntegramente a partir del stock físico de tal manera que un pedido que se demore; aunque solo sea un día por falta de existencias, se considera fallo de servicio o stock-out.”

El grado de disponibilidad del producto, se puede medir como:

- Porcentaje de pedidos no atendidos por falta de stocks
- Porcentaje de líneas de pedido pendientes de entrega
- Días que un producto queda fuera de servicio por no haber existencias
- Retraso medio de un pedido por falta de stocks.

El mayor porcentaje de pedidos de productos disponibles se inician después de haber hecho la compra en línea. Es así como el producto disponible se lo envía en el momento en que se localice en el almacén, se compruebe la dirección del destinatario y el pago correspondiente se apruebe.

### ***Tiempo de entrega.***

Parfraseando a Vermorel (2011, p. 86, Yagchirema, 2015, p. 59) el tiempo de entrega es la cantidad de tiempo que transcurre entre la emisión del pedido y la disponibilidad renovada de los artículos ordenados una vez recibido, de acuerdo a la política de la empresa.

Mientras que Zuñiga (1999, p. 26, citado en Yagchirema, 2015, p. 59) lo define como “el tiempo que transcurre entre el momento en que se coloca una orden, y el momento en que se recibe ese pedido, siempre y cuando la orden se haga por medio de una compra”.

En el tiempo de entrega las principales operaciones son:

- Transmisión del pedido: tiempo en que el cliente solicita un pedido hasta que este se recibe en la oficina comercial correspondiente en la empresa.

- Procesamiento del pedido: es el tiempo desde que se recibe el pedido en la oficina comercial hasta que trasmite a los departamentos correspondientes.
- Preparación del pedido: tiempo necesario para que el pedido quede listo para su carga en los medios de transporte elegidos por las partes.

Hasta cierto punto, el ensamblado y procesamiento del pedido se presentan en forma concurrente, “por lo que el tiempo total consumido por ambas actividades no es la suma de los tiempos requerido por cada uno, el procesamiento del pedido ligeramente antes que el ensamblado” Giraldez (1998, p.84, citado en Yagchirema, 2015, p. 59).

### ***Calidad del producto y servicio.***

La calidad del producto permite proporcionar al cliente la plena satisfacción en cuanto a sus necesidades y expectativas, otorgando a un precio que refleje la calidad del producto o servicio que reciba, es así como, los clientes al adoptar un servicio o comprar un producto, lo juzgan por su calidad. Sin embargo parafraseando a Martínez (2009, p. 38, citado en Yagchirema, 2015, p. 59) la calidad del producto tiene que ofrecer aspectos tales como: utilidad, resistencia, duración, limpieza, servicio y garantía, satisfaciendo las necesidades y expectativas de los clientes.

### ***Características de la calidad del producto.***

Son las bases sustentadoras de la calidad de un bien o servicio, “aquellas propiedades o atributos imprescindibles para que dicho producto logre la aptitud o idoneidad al uso y satisfaga las necesidades del cliente. Estas características son de muchas clases según el producto de que se trate” Varo (1994, p.14, citado en Yagchirema, 2015, p. 59). Esto se mide de acuerdo a la evaluación que hacen los clientes con respecto a la calidad del producto que se es entregado, estas características son definitivas en el comportamiento del producto y en la satisfacción con el producto.

### *Evaluación de calidad del producto.*

Para evaluar la calidad de un producto se puede contar con estos indicadores:

- La calidad de conformidad: es la medida en que un producto se corresponde con las especificaciones diseñadas, y concuerda con las exigencias del proyecto.
- La calidad de funcionamiento: indica los resultados obtenidos al utilizar los productos fabricados.

El logro de la calidad requiere proporcionar productos o servicios que satisfagan las expectativas del cliente para establecer lealtad con el cliente y de ese modo mejorar la participación en el mercado. Los beneficiarios de la calidad externa son los clientes y los socios externos de una compañía. Por lo tanto, este tipo de procedimientos requiere escuchar a los clientes y también debe permitir que se consideren las necesidades implícitas que los clientes no expresan pero si tienen en cuenta para su preferencia.

### ***Atención a reclamos.***

Según López y Sánchez (2012, p.92, citado en Yagchirema, 2015, p.68) mencionan que en la actualidad el sistema de reclamos “es una herramienta subutilizada porque, entre otras cosas, las empresas no tienen interés real en servir al cliente, ya que esto parte de la actitud del gerente”. De tal manera el reclamo es “la expresión formal de un conflicto, quien presenta el reclamos considera que sus intereses están siendo afectadas por la acción u omisión de los directivos o demás integrantes de la empresa”

En nuestro campo de atención del Instituto Nacional de Salud del Niño, consideramos los siguientes elementos, reporte de acuerdo a la experiencia práctica institucional, que sin contar con una guía específica resulta una práctica de rutina aplicado desde tiempos que si bien surgen algunas precisiones no dejan de ser aportes de forma y no de fondo:

### **Atención al cliente.**

Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera como consecuencia de la imagen y la reputación del producto o servicio que recibe. (Yagchirema, 2015, p.57).

**Disponibilidad del producto.**

Es la posibilidad de que un pedido recibido del cliente se pueda entregar inmediatamente a partir del físico disponible en almacén, nos da a conocer que son las mercancías existentes para su posterior entrega. (Yagchirema, 2015, p.58).

**Tiempo de entrega.**

El tiempo de entrega es la cantidad de tiempo que transcurre entre la emisión del pedido y la disponibilidad renovada de los artículos ordenados una vez recibido. (Yagchirema, 2015, p.59).

**Calidad del producto.**

La calidad del producto permite proporcionar al cliente la plena satisfacción en cuanto a sus necesidades y expectativas, es así como, los clientes al adquirir un producto, lo juzgan por su calidad. (Yagchirema, 2015, p.61).

**Atención a reclamos.**

Es la expresión formal de un conflicto, quien presenta el reclamos considera que sus intereses están siendo afectadas por la acción u omisión de los directivos o demás integrantes de la institución. (Yagchirema, 2015, p.63)

**1.4 Formulación del problema**

Ante la realidad de identificar la necesidad de satisfacción de los clientes internos, a través del cumplimiento de las normas establecidas para el proceso logístico, se plantea el siguiente problema de investigación y los respectivos problemas específicos.

**1.4.1 Problema general.**

¿Cómo incide el cumplimiento del proceso logístico con la satisfacción del cliente interno en el Instituto Nacional de Salud del Niño- Breña?

## **1.4.2 Problemas específicos.**

### **Problema específico 1**

¿Cómo incide el cumplimiento del proceso logístico en la recepción y verificación de bienes con la satisfacción del cliente interno en el Instituto nacional de salud del Niño- Breña?

### **Problema específico 2**

¿Cómo incide el cumplimiento del proceso logístico en el Internamiento y registro de bienes con la satisfacción del cliente interno en el Instituto nacional de salud del Niño- Breña?

### **Problema específico 3**

¿Cómo incide el cumplimiento del proceso logístico en el control de existencias valoradas con la satisfacción del cliente interno en el Instituto Nacional de Salud del Niño- Breña?

### **Problema específico 4**

¿Cómo incide el cumplimiento del proceso logístico en la valorización de los bienes con la satisfacción del cliente interno en el Instituto Nacional de Salud del Niño- Breña?

### **Problema específico 5**

¿Cómo incide el cumplimiento del proceso logístico en la distribución de bienes con la satisfacción del cliente interno en el Instituto Nacional de Salud del Niño- Breña?

## **1.5 Justificación del estudio**

Se toma en cuenta los componentes de estudio como justificación de la investigación para identificar el nivel de cumplimiento de los Procesos Logísticos en el Almacén Central del Instituto Nacional de Salud del Niño- Breña, así como el grado de satisfacción del clientes internos que nos permitirá el nivel calidad de atención en los servicios que se brinda en el INSN, que indirectamente afectaría también al cliente final que es el paciente Niño y Adolescente que acude para su atención y que no llega a satisfacer las expectativas deseadas ocasionando el

principal obstáculo que se presenta para el logro de sus metas y objetivos que tiene fijados la entidad.

Se abordan los siguientes componentes como justificación de la investigación:

#### **1.5.1. Justificación teórica**

La investigación y sus resultados han permitido determinar controles y procedimientos adecuados que contribuirá a describir los niveles de cumplimiento en el proceso logístico y la satisfacción del cliente interno del cual se determinará la relación existente, las mismas que servirán para identificar, complementar y mejorar el proceso logístico para aumentar la satisfacción del cliente interno del Instituto Nacional de Salud del Niño. En ese sentido, la investigación es pertinente, ya que estaría proporcionando información empírica y teórica acerca de aspectos pocos investigados respecto a la relación entre el proceso logístico y cliente interno.

#### **1.5.2. Justificación práctica**

El estudio estaría permitiendo identificar los elementos que estarían incidiendo en el grado de cumplimiento del proceso logístico, esta identificación permitirá una atención más rápida y eficaz tanto al cliente interno como al cliente externo, así como el logro de las metas planteadas por el Instituto Nacional de Salud del Niño-Breña, organismo público adscrito del Ministerio de Salud.

.

#### **1.5.3. Justificación metodológica**

La investigación en su desarrollo ha permitido establecer procesos metodológicos a través de la identificación del diseño de investigación y los instrumentos de evaluación, los cuales, luego de haber sido validados pueden servir para posteriores estudios con otras variables o contexto. La situación problemática planteada es pertinente y relevante para los usuarios internos y externos, se asegura que los resultados servirían como una evaluación diagnóstica de la institución con el fin de proponer acciones de mejora a favor de los colaboradores

y usuarios tanto externos como internos del Instituto Nacional de Salud del Niño-Breña.

#### **1.5.4 Valor teórico**

En ese sentido, la investigación es pertinente, ya que proporciona información empírica y teórica acerca de aspectos poco investigados respecto a la relación entre el proceso logístico y cliente interno a partir de los cuestionarios que se aplicarán.

#### **1.5.5 Utilidad Metodológica**

La investigación proporciona evidencias reales sobre el grado de incumplimiento del proceso logístico y el nivel de satisfacción del cliente interno en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Breña.

### **1.6 Hipótesis**

#### **1.6.1 Hipótesis General**

Existe incidencia significativa del proceso logístico en la satisfacción del cliente interno en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Breña.

#### **1.6.2 Hipótesis Específicas**

##### **Hipótesis específica 1**

Existe incidencia significativa de la recepción y verificación de bienes en la satisfacción del cliente interno en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Breña.

##### **Hipótesis específica 2**

Existe incidencia significativa del internamiento y registro de bienes en la satisfacción del cliente interno en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Breña.

##### **Hipótesis específica 3**

Existe incidencia significativa del control de existencias valoradas en la satisfacción del cliente interno en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Breña.

##### **Hipótesis específica 4**

Existe incidencia significativa de la valorización de los bienes en la satisfacción del cliente interno en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Breña.

### **Hipótesis específica 5**

Existe incidencia significativa de la distribución de bienes en la satisfacción del cliente interno en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Breña.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo general**

Determinar la incidencia entre el cumplimiento de proceso logístico con la satisfacción de los clientes internos en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Breña.

### **1.7.1 Objetivos específicos**

#### **Objetivo específico 1**

Determinar la incidencia del cumplimiento del proceso logístico en la recepción y verificación de bienes en la satisfacción del cliente interno en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Breña.

#### **Objetivo específico 2**

Determinar la incidencia del cumplimiento del proceso logístico en el Internamiento y registro de bienes en la atención del cliente interno en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Breña.

#### **Objetivo específico 3**

Determinar la incidencia del cumplimiento del proceso logístico en el control de existencias valoradas en la satisfacción del cliente interno en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Breña.

#### **Objetivo específico 4**

Determinar la incidencia del cumplimiento del proceso logístico en la valorización de los bienes en la satisfacción del cliente interno en el Instituto nacional de salud del Niño de Breña.

**Objetivo específico 5**

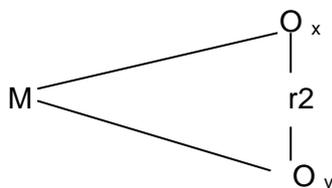
Conocer la incidencia del cumplimiento del proceso logístico en la distribución de bienes en la satisfacción del cliente interno en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Breña.

## **II. Método**

## 2.1 Diseño de investigación

El diseño de investigación es no experimental. La característica principal de los diseños no experimentales es que no se manipulan las variables, los resultados son obtenidos del estado natural de las variables. El diseño de análisis de la investigación fue la regresión logística ordinal porque se trata de variables con datos cualitativos. Según Hernández, Fernández, Baptista (2010), es descriptivo, “porque busca especificar las propiedades y características de procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. (p. 98) y es causal porque, su finalidad es “conocer el efecto o nivel de incidencia que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto específico”. (p.98).

En consecuencia el diseño siguió la siguiente orientación:



Dónde:

**M:** Muestra de personal Administrativos del Instituto Nacional de Salud del Niño

**O<sub>x</sub>:** Valor de la variable independiente: Proceso Logístico

**O<sub>y</sub>:** Valor de la variable dependiente: Satisfacción del cliente interno

**R<sup>2</sup>:** Hace mención a la regresión logística ordinal entre las variables de estudio.

## Metodología

La metodología de investigación responde a un enfoque cuantitativo. El método es el hipotético deductivo; hipotético por que partimos del planteamiento de las hipótesis y deductivo por cuanto de los datos de las unidades de evaluación se deduce el comportamiento de la población, Hernández et al (2010).

## Tipo de investigación

El tipo de investigación considerado en el estudio responde a la investigación de descriptivo tipo aplicado causal por qué porque en el marco de un tipo de gestión

se evalúa el aporte en la mejora de la unidad. Según Sierra (2000), las investigaciones de tipo básica, buscan la descripción de los eventos.

En función al objetivo general se usó el método descriptivo y correlacional causal ya que en la investigación se estableció la comparación entre la aplicación de la gestión del proceso logístico en la satisfacción de los clientes internos en el Instituto Nacional de Salud del Niño.

## **2.2 Variables, operacionalización**

### **2.2.1 Proceso logístico.**

#### **Definición conceptual.**

Conceptualmente, Mendoza (2013) define el proceso logístico en los siguientes términos: Es el proceso de planificar, implementar y controlar un eficiente y efectivo flujo de productos y de la información relativa a los mismos, desde el punto de origen, hasta el punto de consumo, con fines de custodia hasta la entrega definitiva o atención de los bienes de acuerdo a los requerimientos (p.1).

#### **Definición operacional.**

El proceso logístico considera los siguientes componentes, recepción y verificación de bienes, Internamiento y registro de bienes, control de existencias valoradas, Valoración de bienes y Distribución de bienes. Los mencionados componentes y su respectiva medición fueron obtenidas en base a la experiencia e información de los trabajadores administrativos de la Institución en estudio, por lo que se han considerado dimensiones e indicadores para mejor racionalización de los instrumentos que se han utilizado en el presente trabajo de investigación científica en esta oportunidad.

### **2.2.2 Satisfacción del cliente interno.**

#### **Definición conceptual**

Cliente interno conceptualmente se define como la apreciación que el cliente tiene sobre el grado que se ha cumplido sus necesidades como el resultado de una experiencia de requerimientos, las cuales incluyen la respuesta emocional basada

en el servicio durante el tiempo”. Pamies (2004, p.54, citado en Yagchirema, 2015, p.55)

### Definición operacional

La apreciación de satisfacción del cliente interno, comprende las siguientes dimensiones: atención al cliente, disponibilidad del producto, tiempo de entrega, calidad del producto y atención al cliente, cuya medición fue obtenida de la información de los trabajadores administrativos de la entidad. La satisfacción si bien es cierto que son expresiones que se exterioriza del trabajador o cliente de una institución es menester evaluar evitando subjetividad, más bien evaluar las percepciones con criterios de aporte para una posible mejora en los puntos que como es de esperar siempre se encontrará puntos débiles.

### 2.2.3 Operacionalización de las variables

Tabla 1

#### *Operacionalización de la Variable Proceso logístico*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
Recepción y verificación de bienes	Recepción de bienes	De 1 a 3	1.Nunca 2.Casi nunca 3. A veces 4.Casi siempre 5. Siempre	Bajo (25-58) Medio (59-92) Alto (93-125)
	Verificación de bienes	De 4 a 5		
Internamiento y registro de bienes	Internamiento de bienes	De 6 a 8		
	Registro de bienes	De 9 a 10		
Control de existencias valoradas	Registro de existencias valoradas	De 11 a 12		
	Registro de documentos fuentes	De 13 a 14		
Valoración de los bienes	Clasificador de valoración de los bienes	De 15 a 16		
	Catálogo de valoración	De 17 a 18		
Distribución de bienes	Formulación de pedido	De 19 a 20		
	Autorización de despacho	De 21 a 22		
	Acondicionamiento de materiales	De 23 a 24		
	Control de materiales	25		

*Nota: Elaboración propia*

Tabla 2

*Operacionalización de la variable Satisfacción del cliente interno*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escalas</b>	<b>Niveles y rangos</b>
Atención al cliente	Trato Información	De 1 a 2 De 3 a 5		
Disponibilidad del producto	Existencia Coordinación con el cliente interno	De 6 a 7 De 8 a 9	1. Nunca 2. Casi nunca	Insatisfecho (25-58)
Tiempo de entrega	Stock Reducción de periodos Nivel de Cumplimiento Plazos pactados	De 12 a 13 De 14 a 15 De 16 a 17	3. A veces 4. Casi siempre	Medianamente satisfecho (59-92)
Calidad del producto	Utilidad Garantía	De 18 a 19 De 20 a 21	5. Siempre	Satisfecho (93-125)
Atención a reclamos	Atención oportuna a quejas Atención oportuna a reclamos	De 22 a 23 De 24 a 25		

**2.3 Población, muestra y muestreo****Población**

Para Hernández, et al (2010, p. 174) “Población o Universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo”.

Según este alcance, la población de estudio fue de 175 trabajadores administrativos que interactúan con la información administrativa en el Instituto Nacional de Salud del Niño, información obtenida de la oficina de recursos humanos de la Institución.

**Muestra.**

La muestra se considera como una parte de la población, pero en el presente caso se determinó una muestra probabilística que resultó 120 trabajadores administrativos en el Instituto Nacional de Salud del Niño en el presente periodo.

El tamaño de la muestra se determinó aplicando la fórmula para poblaciones con población conocida cuyo proceso se desarrolla a continuación:

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

Reemplazando datos en la fórmula:

n: es el tamaño de la muestra.

Z<sup>2</sup>: es el nivel de confianza: 1.96 (95% nivel de confianza)

N: es el tamaño de la población. N=175 trabajadores administrativos

p=q Es la probabilidad de éxito o no éxito: 0,05

E<sup>2</sup>: es el error muestral (0.05)

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 175}{(175 - 1)0.05^2 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5} = 120$$

## Muestreo

El cálculo de muestreo resulto de 120 trabajadores que fueron identificados aplicando el muestreo sistemático utilizando la lista general alfabética de los trabajadores partiendo del primer trabajador y no considerar el tercer trabajador hasta completar el total de muestras.

### 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 2.4.1 Técnica.

La técnica seleccionada para la recolección de información correspondió a la técnica de la encuesta aplicado a los trabajadores seleccionado aleatoriamente entregando los cuestionario en sus oficinas para evitar interrupciones en sus labores cotidianas.

#### 2.4.2 Instrumentos de recolección de datos

##### Instrumento 1: proceso logístico.

Cuestionario de Información sobre proceso logístico en la entidad. Conformado por cinco dimensiones y ha sido adaptado de la información sobre proceso logístico de Mendoza (2013). Es un cuestionario de 25 ítems o preguntas que operacionaliza como se ejecuta el proceso logístico en la institución, para ello tomó como referencia las dimensiones de: Recepción y verificación de bienes, Internamiento y

registro de bienes, Control de existencias valoradas, valoración de los bienes y distribución de los bienes.

El instrumento está constituido por una escala de categorías de 1 a 5 donde el informante debe responder respecto a la opinión que tiene sobre proceso logístico y los componentes señalados en las preguntas (ítems). Las categorías que considera el cuestionario son: 5. Siempre, 4. Casi siempre, 3. A veces, 2. Casi nunca, 1. Nunca.

El instrumento está conformado por cinco dimensiones entre las cuales se encuentran:

***Dimensión 1: Recepción y verificación de bienes.***

Conformado por 4 ítems, que se compone en dos indicadores: recepción de bienes (2 ítems) y verificación de bienes (2 ítems). Según Mendoza (2013) “es la secuencia de operaciones que se desarrollan a partir del momento que los bienes, compras, transferencias, donaciones, remesas han llegado al local del almacén y termina con la ubicación de los mismos en el lugar designado para efectuar la verificación de los bienes”. (p.10)

***Dimensión 2: Internamiento y registro de bienes.***

Conformado por 4 ítems, que se compone de dos indicadores: internamiento de bienes (2 ítems) y registro de bienes (2 ítems). Para Mendoza (2013) “Comprende acciones para la ubicación de los bienes en los lugares previamente asignados y registro de ingreso en la tarjeta de control visible, la misma que será colocada junto al grupo de bienes registrados” (p. 13).

***Dimensión 3: Control de existencias valoradas.***

Conformado por 4 ítems, que se compone de dos indicadores: Registro de existencias valoradas (2 ítems) y registro de documentos fuentes (2 ítems). Para Mendoza (2013) es el “Conjunto de actividades que se realizan con la finalidad que los bienes almacenados conserven las mismas características físicas y numéricas en que fueron recibidas, comprende el control diario de los ingresos de bienes de acuerdo al movimiento que tengan y al cierre mensual registrado en el sistema administrativo, establecido para tal fin ”( p.15).

#### ***Dimensión 4: Valorización de los bienes.***

Conformado por 4 ítems, que se compone de dos indicadores: clasificador de valoración de bienes (dos ítems) y catálogo de valoración (2 ítems). Según Mendoza (2013), es el “Conjunto de actividades que se realizan con la finalidad que los bienes se registren en el Sistema establecido de acuerdo al clasificador asignado según su partida y procedencia, fijándoles el valor correspondiente para su valorización en su salida respectiva” (p.17).

#### ***Dimensión 5: Distribución de bienes.***

Conformado por 7 ítems, que se compone de cuatro indicadores: formulación de pedido (dos ítems), autorización de despacho (2 ítems), acondicionamiento de materiales (2 ítems) y control de materiales (1 ítem). Según Mendoza (2013), es el “proceso técnico de abastecimiento que consiste en un conjunto de actividades de naturaleza técnico-administrativa, referida a la directa satisfacción de necesidades. Incluye las operaciones de traslado interno” (p.19).

#### **Validez del instrumento.**

A efectos de contar con validez de contenido, “grado en que los ítems responden a las dimensiones” (Hernández, et al, 2010, p.220). El instrumento proceso logístico: fue sometido a juicio de expertos, para establecer la validez de cada una de las dimensiones de la variable.

Tabla 3.

*Validez de contenido: Proceso logístico*

Variable: Gestión Financiera	JUEZ 1		
	Pertinencia	Relevancia	Claridad
Dimensiones			
Recepción y verificación de bienes	SI	SI	SI
Internamiento y registro de bienes	SI	SI	SI
Control de existencias valoradas	SI	SI	SI
Valoración de los bienes	SI	SI	SI
Distribución de bienes	SI	SI	SI

*Nota:* Ficha de validación de experto (Ver anexo)

En tabla 3, para la variable proceso logístico, encontramos, según opinión del experto, para Recepción y verificación de bienes, Internamiento y registro de

bienes, Control de existencias valoradas, valoración de los bienes y distribución de bienes, demuestran suficiencia al 100%, tanto en pertinencia, el ítem corresponde al concepto teórico formulado, en relevancia, el ítem es apropiado para representar a la dimensión y en claridad, el ítem es conciso, exacto y directo.

### **Confiabilidad del instrumento**

Refiriéndose a la consistencia interna del instrumento proceso logístico, se aplicó la prueba estadística Alpha de Cronbach. Así tenemos, los resultados de la prueba piloto en la siguiente tabla.

Tabla 4.

*Confiabilidad por Alfa de Cronbach Proceso logístico*

Valor de Alfa de Cronbach	Número de ítems
<b>0.817</b>	<b>25</b>

*Nota.* Informe de confiabilidad (Ver Anexo)

En tabla 4, se aprecia que el valor alfa es de **0.817**, por tanto asegura una alta confiabilidad y por tanto alta consistencia entre los ítems del instrumento. Además en el resultado Correlaciones ítem- ítem total, se observa que la correlación entre cada uno de los ítems de instrumento y el total de ítems, está por encima del valor 0.2 para todos los ítems, lo que asegura alta homogeneidad entre los ítems.

### **Instrumento 2: satisfacción del cliente interno**

Cuestionario de satisfacción del cliente interno, es un cuestionario de 25 ítems, ha sido adaptado de la definición propuesta por Pamies (2004, p.54, citado en Yagchirema, 2015, p.55), en el que señala que la satisfacción del cliente interno, es la apreciación que el cliente tiene sobre el grado que se ha cumplido sus necesidades como el resultado de una experiencia de requerimientos.

El instrumento está estructurado por una escala de categorías de 1 a 5 donde el informante debe responder respecto a la opinión que tiene sobre satisfacción del cliente interno señalada en el ítem. Las categorías que considera el cuestionario son: 5. Siempre, 4. Casi siempre, 3. A veces, 2. Casi nunca, 1. Nunca.

El instrumento está conformado por cinco dimensiones entre las cuales se encuentran:

**Dimensión 1: Atención al cliente**, conformado por 4 ítems, desagregados en dos indicadores: Trato (2 ítems) e información (2 ítems). Para Yagchirema, (2015) “Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera como consecuencia de la imagen y la reputación del producto o servicio que recibe” (p.57)

**Dimensión 2: Disponibilidad del producto**, esta dimensión conformado por 4 ítems, que se compone de dos indicadores: Existencia (4 ítems) y coordinación con el cliente interno (2 ítems). Yagchirema, (2015) define la disponibilidad del producto como “la posibilidad de que un pedido recibido del cliente se pueda entregar inmediatamente a partir del físico disponible en almacén” (p.58)

**Dimensión 3: Tiempo de entrega** conformado por 8 ítems, que se compone de cuatro indicadores: stock (2 ítems), reducción de periodos (2 ítems), nivel de cumplimiento (2 ítems) y plazos pactados (2 ítems). Yagchirema, (2015) señala que el tiempo de entrega “es la cantidad de tiempo que transcurre entre la emisión del pedido y la disponibilidad renovada de los artículos ordenados una vez recibido” (p.59).

**Dimensión 4: Calidad del producto** conformado por 4 ítems, que se compone de dos indicadores: Utilidad (2 ítems) y garantía (2 ítems). Yagchirema, (2015) señala que es “La calidad del producto permite proporcionar al cliente la plena satisfacción en cuanto a sus necesidades y expectativas” (p.61).

**Dimensión 5: Atención a reclamos** conformado por 4 ítems, que se compone de dos indicadores: Atención oportuna a quejas (2 ítems) y atención oportuna a reclamos (2 ítems). Yagchirema, (2015) señala que es “Es la expresión formal de un conflicto, quien presenta el reclamos considera que sus intereses están siendo afectadas por la acción u omisión de los directivos o demás integrantes de la institución” (p.63).

## Validez del instrumento

A efectos de contar con validez de contenido, “grado en que los ítems responden a las dimensiones” (Hernández, et al, 2010, p.220). El instrumento satisfacción del cliente interno, fue sometido a juicio de expertos, para establecer la validez de cada una de las dimensiones de la variable. El resultado por dimensiones, se muestra en la tabla 5.

Tabla 5.

### *Validez de contenido: Satisfacción del cliente interno*

Variable: Satisfacción del cliente	JUEZ 1		
Dimensiones	Pertinencia	Relevancia	Claridad
Atención al cliente	SI	SI	SI
Disponibilidad del producto	SI	SI	SI
Tiempo de entrega	SI	SI	SI
Calidad del producto	SI	SI	SI
Atención a reclamos	SI	SI	SI

*Nota:* Ficha de validación de experto (Ver anexo)

En tabla 5, para la variable satisfacción del cliente interno, encontramos, según la opinión del experto, que los ítems de las dimensiones de estudio, Atención al cliente, disponibilidad del producto, tiempo de entrega, calidad del producto y atención a reclamos, demuestran suficiencia al 100%, tanto en pertinencia, el ítem corresponde al concepto teórico formulado, en relevancia, el ítem es apropiado para representar a la dimensión y en claridad, el ítem es conciso, exacto y directo.

## **Confiabilidad del instrumento**

Refiriéndose a la consistencia interna del instrumento satisfacción del cliente interno, aplicamos la prueba estadística Alpha de Cronbach. Así tenemos, los resultados sobre la base de la prueba piloto que se tuvo resultandos como se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 6.

*Confiabilidad por Alfa de Cronbach*

Valor de Alfa de Cronbach	Número de ítems
<b>0.807</b>	<b>25</b>

*Nota:* Resultados de confiabilidad SPSS (Ver anexo)

En tabla 6, se aprecia que el valor alfa es de **0.807**, por tanto asegura una alta consistencia entre los ítems del instrumento. Además en el resultado Correlaciones ítem- ítem total, se observa que la correlación entre cada uno de los ítems de instrumento y el total de ítems, está por encima del valor 0.2 para todos los ítems, lo que asegura alta homogeneidad entre los ítems.

## **2.5 Método de análisis de datos**

Una vez obtenida la información de la muestra de estudio, Los datos se tabularon, en una hoja de cálculo, posteriormente se inició el procesamiento estadístico para obtener las medidas descriptivas de tablas de frecuencia y figuras por medio del software estadístico SPSS 22.0, cuya funcionalidad nos permitió presentar la información resultante en tablas y figuras. La segunda parte del estudio, aplicación de la estadística para la prueba de hipótesis, tomó en cuenta la naturaleza de los datos, tratándose de datos ordinales se aplicó la prueba no paramétrica regresión logística ordinal para la prueba de hipótesis.

## **2.6 Aspectos éticos de la investigación**

Este trabajo de investigación respeta la autoría de la información bibliográfica, por ello se hace referencia de los autores con sus respectivos datos de editorial y la parte ética que éste conlleva.

Las interpretaciones de las citas corresponden al autor de la tesis, teniendo en cuenta el concepto de autoría y los criterios existentes según estilo de redacción de la Asociación de Psicólogos Americanos. Además de precisar la autoría de los instrumentos diseñados para el recojo de información, así como el proceso de revisión por juicio de expertos para validar instrumentos de investigación, por el cual pasan todas las investigaciones para su validación antes de ser aplicadas.

### **III. Resultados**

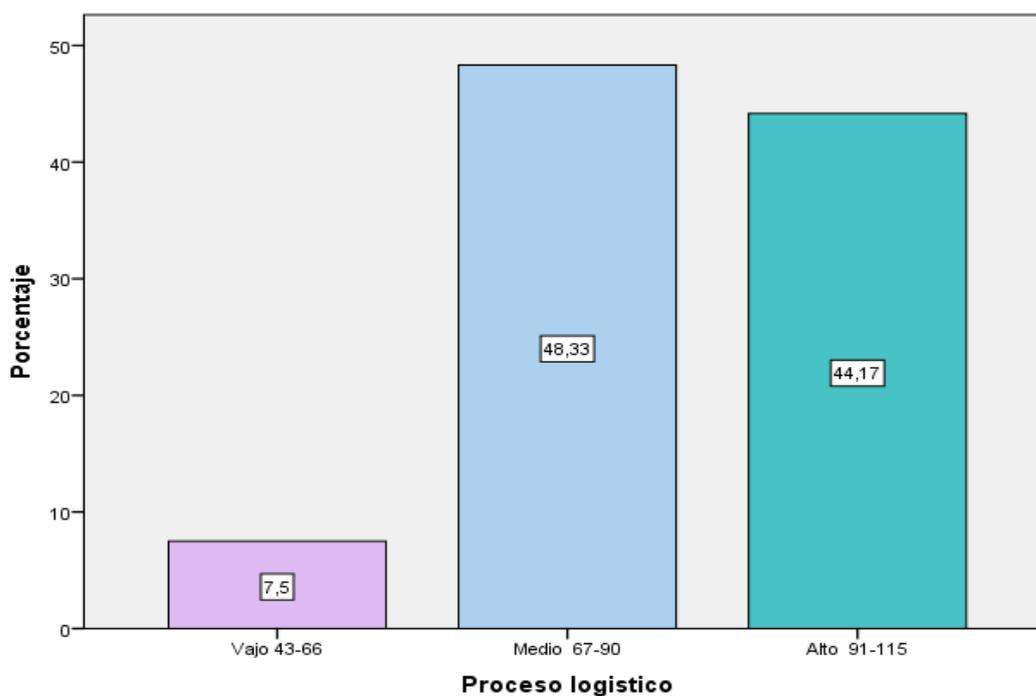
### 3.1 Resultados descriptivo

#### 3.1.1 Proceso logístico

Tabla 7

*Distribución de frecuencias del proceso logístico en el Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017.*

	Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válidos	Bajo	43-66	9	7,5
	Medio	67-90	58	48,3
	Alto	91-115	53	44,2
	Total		120	100



*Figura 1. Niveles del Proceso Logístico en el Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017*

#### Interpretación

Según los resultados de la tabla 7 y la figura 1, la gestión del proceso logístico en el Instituto Nacional de Salud del Niño, de 120 clientes internos 9 que representa el 7,5% es considerado como bajo; para 58, que representa el 48,3% corresponde el nivel medio y para 53 que corresponde al 44,2% la gestión del proceso logístico es alto.

### 3.1.2 Proceso logístico por dimensiones

Tabla 8

*Distribución de frecuencias del proceso logístico por dimensiones en el Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017.*

Dimensiones	Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Recepción y verificación de bienes	Bajo	7-12	6	5,0
	Medio	13-18	57	47,5
	Alto	19-25	57	47,5
Internamiento y registro de bienes	Bajo	9-14	13	10,8
	Medio	15-20	78	65,0
	Alto	21-26	29	24,2
Control de existencias valoradas	Bajo	5-9	9	7,5
	Medio	10-14	61	50,8
	Alto	15-20	50	41,7
Valoración de los bienes	Bajo	5-9	12	10,0
	Medio	10-14	66	55,0
	Alto	15-20	42	35,0
Distribución de bienes	Bajo	11-18	12	10,0
	Medio	19-26	75	62,5
	Alto	27-34	33	27,5

#### Interpretación.

La tabla 8 y la figura 2 muestra que en toda las dimensiones predomina el nivel medio cuyos valores relativos va de 47,5% a 62%; corresponde el más bajo a la dimensión recepción y verificación de bienes que por coincidencia para el otro 47,5% es alto, registrándose que solo para 6 clientes que representa al 5% es baja.

Los resultados para control de existencias valoradas muestran diferencias importantes por cuanto 61 encuestados que representa al 50,8% el nivel medio y para los otro 50 que equivale al 41,7% una gestión del nivel alto en procesos logísticos vale precisar como la unidad más importantes en instituciones que se encarga de la adquisición y abastecimiento de insumos.

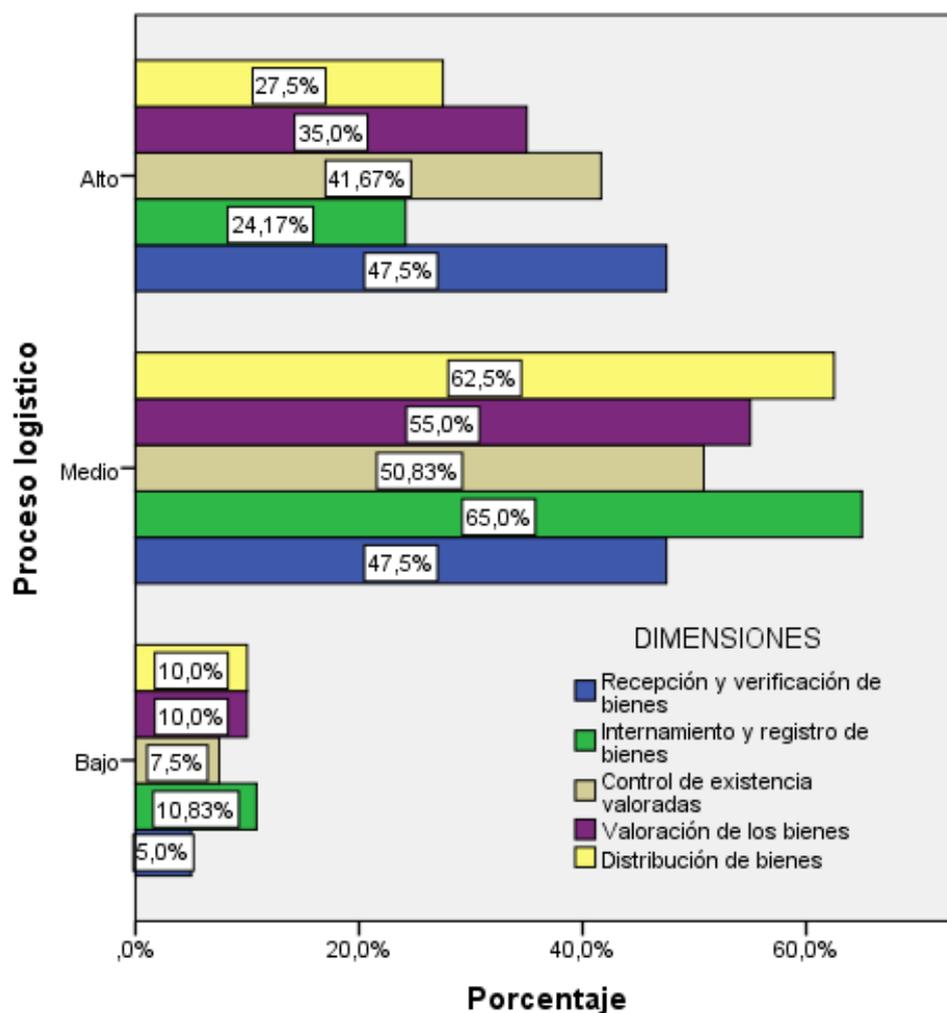


Figura 2. Niveles del Proceso Logístico por dimensiones en el Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017.

### 3.1.3 Satisfacción de los clientes internos

Tabla 9

*Distribución de frecuencias de la satisfacción de los clientes internos en el Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017.*

Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Insatisfecho	47-68	10	8,3
Medianamente satisfecho	69-90	76	63,3
Satisfecho	91-112	34	28,3
Total		120	100,0

## Interpretación

Según la tabla 9 y la figura 3, la satisfacción del cliente interno en el Instituto Nacional de Salud del Niño, de 120 encuestados solo para 10 que representa el 8,3% es insatisfecho; 76 que representa el 63,3% consideran como medianamente satisfechos y 34 clientes internos que representa el 28,3% consideran encontrarse satisfechos.

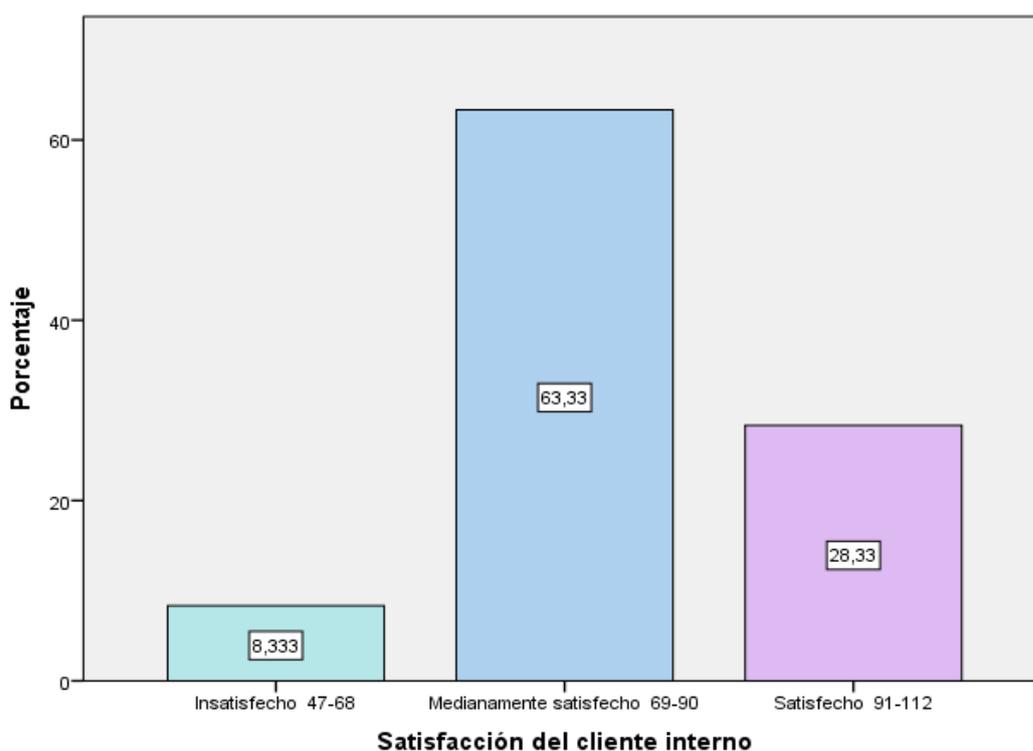


Figura 3. Niveles de la satisfacción de los clientes internos en el Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017.

### 3.1.4 Satisfacción de los clientes internos por dimensiones

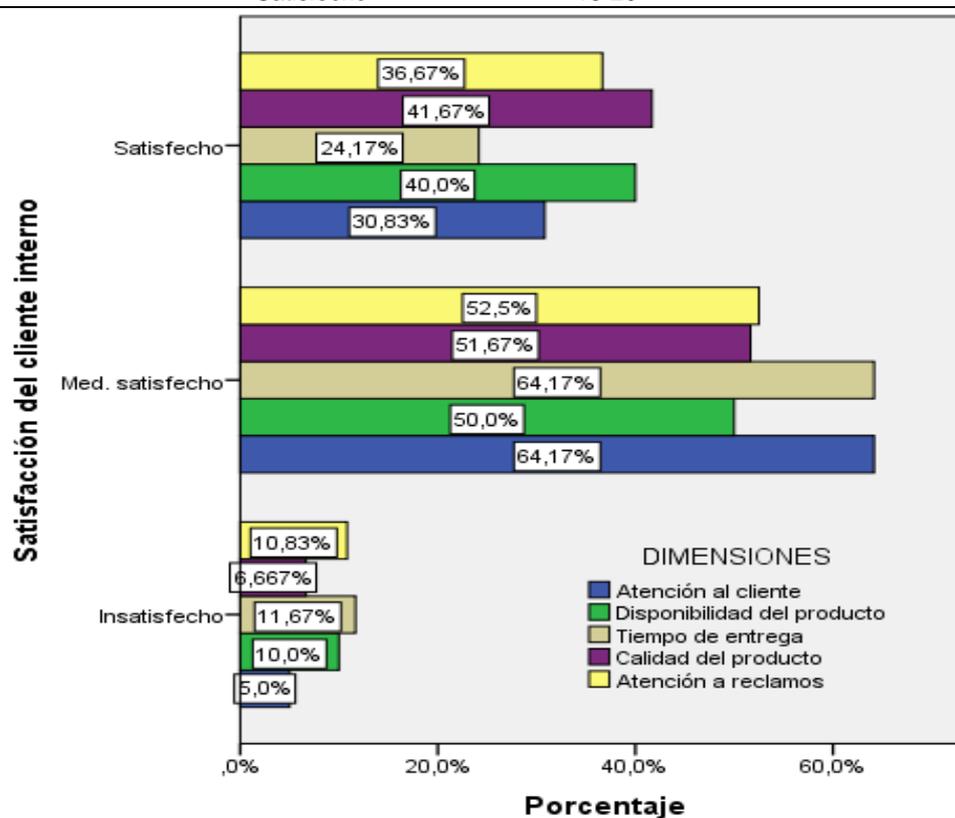
#### Interpretación.

Según los resultados de la tabla 10 y la figura 4, en la satisfacción de los clientes internos predomina el nivel medianamente satisfecho; así, en atención al cliente y tiempo de entrega 77 clientes que representan el 64,2% de la población se consideran como medianamente satisfecho con el 30,8% y 24,2% de satisfechos respectivamente. El nivel alto registrado fue para calidad y disponibilidad de producto con 41,7% y 40% respectivamente, seguido de atención a reclamos, atención al cliente y tiempo de entrega con 36,7% y 24,2%.

Tabla 10

*Distribución de frecuencias de la satisfacción del cliente interno por dimensiones en el Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017.*

Dimensiones	Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Atención al cliente	Insatisfecho	8-13	6	5,0
	Medianamente satisfecho	14-19	77	64,2
	Satisfecho	20-25	37	30,8
Disponibilidad del producto	Insatisfecho	9-14	12	10,0
	Medianamente satisfecho	15-20	60	50,0
	Satisfecho	21-27	48	40,0
Tiempo de entrega	Insatisfecho	9-15	14	11,7
	Medianamente satisfecho	16-22	77	64,2
	Satisfecho	23-29	29	24,2
Calidad del producto	Insatisfecho	5-9	8	6,7
	Medianamente satisfecho	10-14	62	51,7
	Satisfecho	15-20	50	41,7
Atención a reclamos	Insatisfecho	5-9	13	10,8
	Medianamente satisfecho	10-14	63	52,5
	Satisfecho	15-20	44	36,7



*Figura 4. Niveles de la satisfacción de las clientes internos por dimensiones en el Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017*

## 3.2 Resultados inferenciales

### 3.2.1 Proceso logístico en la satisfacción de los clientes internos

#### Hipótesis general

H<sub>0</sub>. La gestión del proceso logístico no tiene incidencia significativa en la satisfacción del cliente interno en el Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017

H<sub>1</sub>. La gestión del proceso logístico tiene incidencia significativa en la satisfacción del cliente interno en el Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017

Tabla 11

*Pruebas de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado de incidencia del proceso logístico en la satisfacción del cliente interno en el Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017.*

Información sobre el ajuste de los modelos						
Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R-cuadrado	
Sólo intersección	55,323				Cox y Snell Nagelkerke McFadden	,276 ,337 ,189
Final	16,584	38,739	2	,000		

Función de vínculo: Logit.

#### Interpretación.

Según los resultados de la tabla 11 la prueba de verosimilitud y la prueba Chi cuadrado de 38,739 donde  $p: ,000 < \alpha: ,01$  significa que existe diferencias significativas entre los factores predominantes que inciden en la satisfacción del cliente interno en el Instituto Nacional de Salud del Niño. Por su parte la prueba de Nagelkerke demuestra que el 33,7% de la variación de la satisfacción esta explicada por la variable incluida en el modelo.

La tabla 12, con la puntuación Wald para el modelo probado indica que la variable gestión del proceso logístico aporta significativamente en la predicción de la variable satisfacción del cliente interno (Wald 20,778; con gl: 1 y  $p: 0,000 < \alpha: 0,01$ ) por lo que se decide afirmar que la gestión del proceso logístico influye significativamente en la satisfacción del cliente interno del Instituto Nacional de Salud del Niño. Breña 2017.

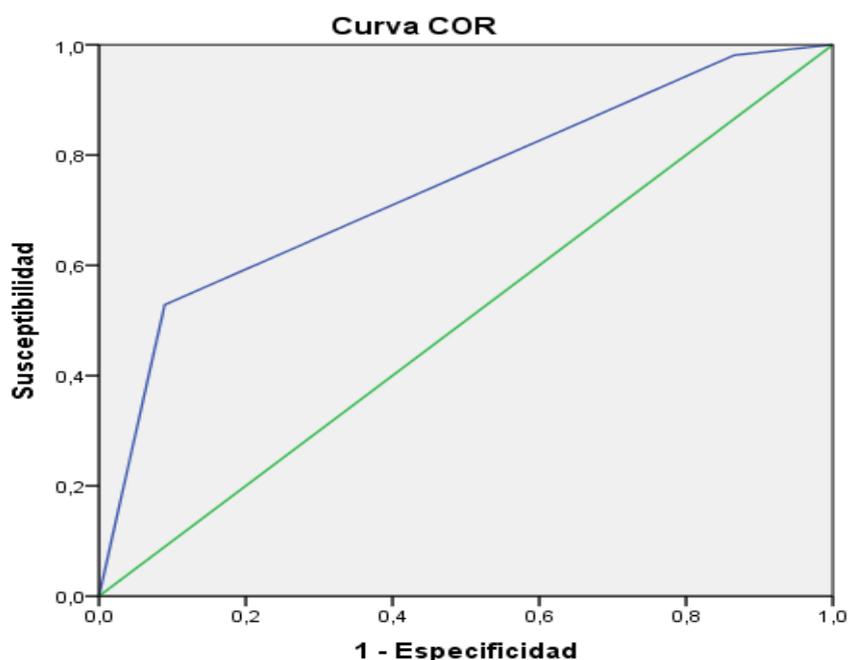
Tabla 12

*Pruebas de incidencia del proceso logístico en la satisfacción del cliente interno en el Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017.*

		Estimaciones de los parámetros						
		Estimación	Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%	
		típ.					Límite inferior	Límite superior
Umbral	[SACLII1 = 1.00]	-4,512	,585	59,549	1	,000	-5,658	-3,366
	[SACLII1 = 2.00]	-,098	,274	,128	1	,721	-,635	,439
Ubicación	[PROLOG1=1.00]	-4,321	,875	24,369	1	,000	-6,037	-2,606
	[PROLOG1=2.00]	-2,209	,485	20,778	1	,000	-3,159	-1,259
	[PROLOG1=3.00]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de vínculo: Logit.

a. Este parámetro se establece en cero porque es redundante.



**Área bajo la curva: ,742**

*Figura 5.* Curva COR entre variable independiente proceso logístico y la satisfacción del cliente interno en el Instituto Nacional de la Salud del Niño, Breña 2017.

En la figura 5 se confirma lo anteriormente explicado, dado que el área de acuerdo a los datos del proceso logístico representa el 74,2% del área bajo la curva COR, lo que es lo mismo que el proceso logístico incide en la satisfacción del cliente interno del Hospital del Niño de Breña.

### 3.2.2 Recepción y verificación de bienes en la satisfacción del cliente interno

#### Hipótesis específica 1

Ho. La recepción y verificación de bienes no tiene incidencia significativa en la satisfacción del cliente interno del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017

H1. La recepción y verificación de bienes tiene incidencia significativa en la satisfacción del cliente interno del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017

Tabla 13

*Pruebas de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado de incidencia de la recepción y verificación de bienes en la satisfacción del cliente interno en el Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017.*

Información sobre el ajuste de los modelos					
Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R-cuadrado
Sólo intersección	41,178				Cox y Snell ,234 Nagelkerke ,285
Final	17,635	23,543	2	,000	McFadden ,156

Función de vínculo: Logit.

Tabla 14

*Pruebas de incidencia de la recepción y verificación de bienes en la satisfacción del cliente interno en el Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017.*

Estimaciones de los parámetros								
		Estimación	Error típ.	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[SACLI1 = 1.00]	-4,225	,564	56,209	1	,000	-5,330	-3,121
	[SACLI1 = 2.00]	-,373	,376	,983	1	,322	-1,110	,364
	[INYRE1=1.00]	-3,318	,778	18,194	1	,000	-4,842	-1,793
Ubicación	[INYRE1=2.00]	-1,731	,464	13,942	1	,000	-2,640	-,822
	[INYRE1=3.00]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

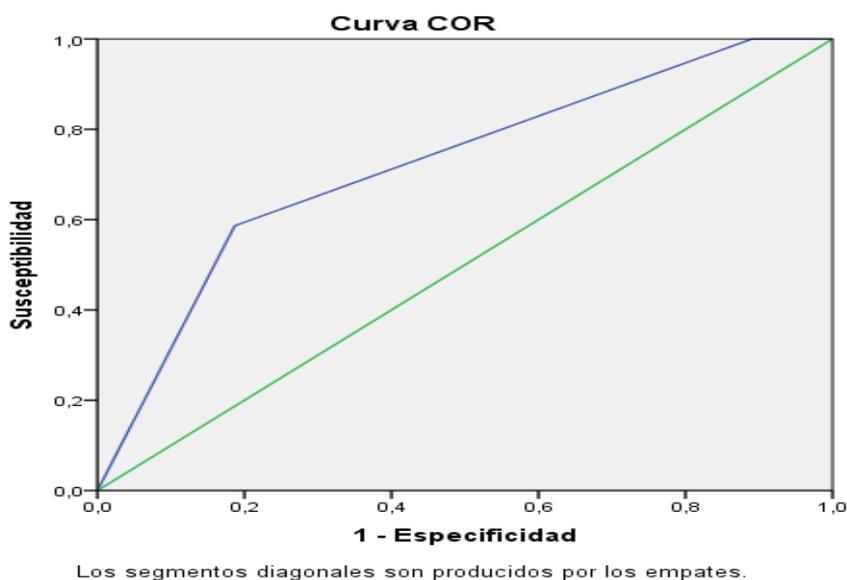
Función de vínculo: Logit.

a. Este parámetro se establece en cero porque es redundante.

### Interpretación.

Según los resultados de la tabla 13 la prueba de verosimilitud y la final de Chi cuadrado de 23,543 dado que  $p: ,000 < \alpha: ,01$  se afirma que existe diferencias significativas entre la recepción y verificación de bienes y otros factores predominantes que inciden en la satisfacción del cliente interno en el Instituto Nacional de Salud del Niño. En lo que corresponde a la prueba de Nagelkerke indica que el 28,5% de la variación de la satisfacción esta explicada por la variable incluida en el modelo.

La tabla 14, con la puntuación Wald para el modelo probado indica que la recepción y verificación de bienes en el proceso logístico aporta significativamente en la predicción de la variable satisfacción del cliente interno porque Wald 13,942 con p valor:  $0,000 < \alpha: 0,01$  permite decidir que la recepción y verificación de bienes influye significativamente en la satisfacción del cliente interno del Instituto Nacional de Saluda del Niño. Breña 2017.



**Área bajo la curva:** ,722

Variables resultado de contraste: Ambiente del control de bienes

*Figura 6.* Curva COR entre la recepción y verificación de bienes en la satisfacción del cliente interno del Instituto Nacional de la Salud del Niño, Breña 2017.

Según la figura 6, dado que el área de acuerdo a los datos de la recepción y verificación de bienes el cual representa el 72,2% de área bajo la curva COR, lo que confirma que la primera dimensión de la variable independiente del proceso logístico incide en la satisfacción del cliente interno de la institución en estudio.

### 3.2.3 Internamiento y registro de bienes en la satisfacción del cliente interno.

#### Hipótesis específica 2

Ho. El internamiento y registro de bienes no tiene incidencia significativa en la satisfacción del cliente interno del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017.

H1. El internamiento y registro de bienes tiene incidencia significativa en la satisfacción del cliente interno del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017.

Tabla 15

*Pruebas de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado del internamiento y registro de bienes en la satisfacción del cliente interno en el Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017.*

Información sobre el ajuste de los modelos					
Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R-cuadrado
Sólo intersección	41,178				Cox y Snell ,150
Final	17,635	23,543	2	,000	Nagelkerke ,171 McFadden ,078

Función de vínculo: Logit.

#### Interpretación.

Según los resultados de la tabla 15 la prueba de verosimilitud y la de Chi cuadrado de 23,543 dado que  $p: ,000 < \alpha: ,01$  se afirma que existe diferencias significativas entre el internamiento y registro de bienes y otros factores predominantes que inciden en la satisfacción del cliente interno en el Instituto Nacional de Salud del Niño. En lo que corresponde a la prueba de Nagelkerke indica que el 17.1% de la variación de la satisfacción del cliente interno esta explicada por la variable incluida en el modelo.

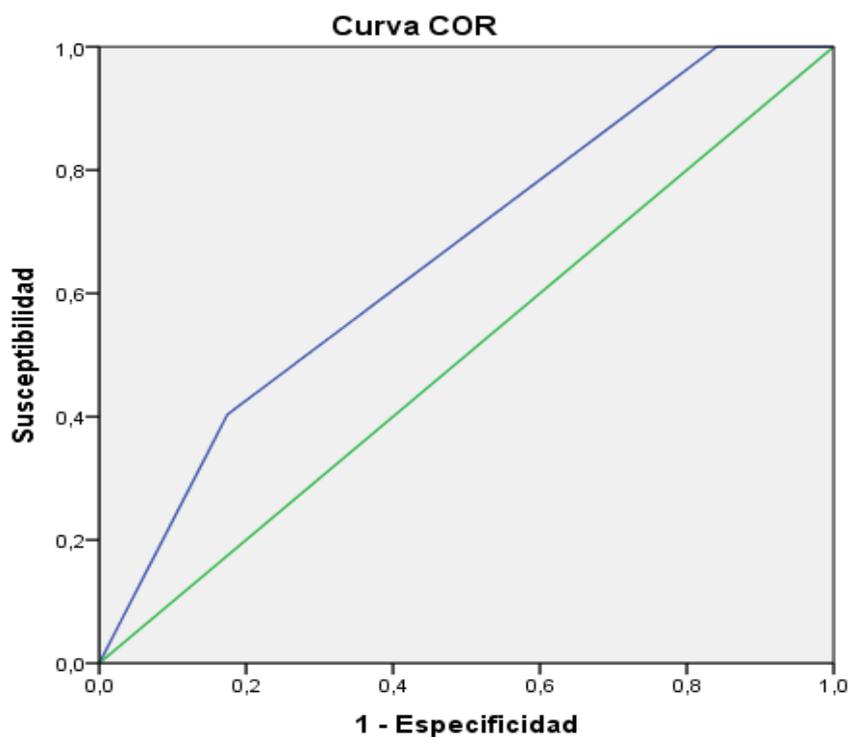
Tabla 16

*Pruebas de incidencia del internamiento y registro de bienes en la satisfacción del cliente interno del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017.*

Estimaciones de los parámetros								
		Estimación	Error típ.	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[SPAG1 = 1.00]	-2,136	,335	40,767	1	,000	-2,792	-1,480
	[SPAG1 = 2.00]	,212	,251	,717	1	,397	-,279	,704
Ubicación	[EVAR =1.00]	-2,894	,746	15,037	1	,000	-4,357	-1,431
	[EVAR =2.00]	-1,018	,378	7,267	1	,007	-1,759	-,278
	[EVAR =3.00]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de vínculo: Logit.

a. Este parámetro se establece en cero porque es redundante.



Los segmentos diagonales son producidos por los empates.

Área bajo la curva: ,662

*Figura 7. Curva COR entre el internamiento y verificación de bienes en la satisfacción del cliente interno del Instituto Nacional de la Salud del Niño.*

La tabla 16, con la puntuación Wald para el modelo probado indica que el internamiento y verificación de bienes en el proceso logístico aporta significativamente en la predicción de la variable satisfacción del cliente interno porque Wald 7,267 con p valor:  $0,000 < \alpha: 0,01$  permite decidir que la internamiento y verificación de bienes influye significativamente en la satisfacción del cliente interno del Instituto Nacional de Salud del Niño. Breña 2017.

Según la figura 7, dado que el área de acuerdo a los datos de internamiento y verificación de bienes el cual representa el 66,2% de área bajo la curva COR, lo que confirma que la primera dimensión de la variable independiente del proceso logístico incide en la satisfacción del cliente interno de la institución en estudio.

### 3.2.4 Control de existencias valoradas en la satisfacción del cliente interno

#### Hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>. El control de existencias valoradas no tiene incidencia significativa en la satisfacción del cliente interno del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017.

H<sub>1</sub>. El control de existencias valoradas tiene incidencia significativa en la satisfacción del cliente interno del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017.

Tabla 17

*Pruebas de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado de incidencia del control de existencias valoradas en la satisfacción del cliente interno en el Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017.*

Información sobre el ajuste de los modelos					
Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R-cuadrado
Sólo intersección	47,151				Cox y Snell ,190
					Nagelkerke ,232
Final	21,826	25,326	2	,000	McFadden ,124

Función de vínculo: Logit.

### Interpretación.

Según los resultados de la tabla 17 la prueba de verosimilitud y su correspondiente coeficiente Chi cuadrado de 25,326 con p valor: ,000 >  $\alpha$ : ,01 indica que existe diferencias significativas entre el control de existencias valoradas y otros factores predominantes que inciden en la satisfacción del cliente y la prueba de Nagelkerke muestra que el 23,2% de la variación de la satisfacción de los usuarios internos del Hospital están explicadas por la variable incluida en el modelo.

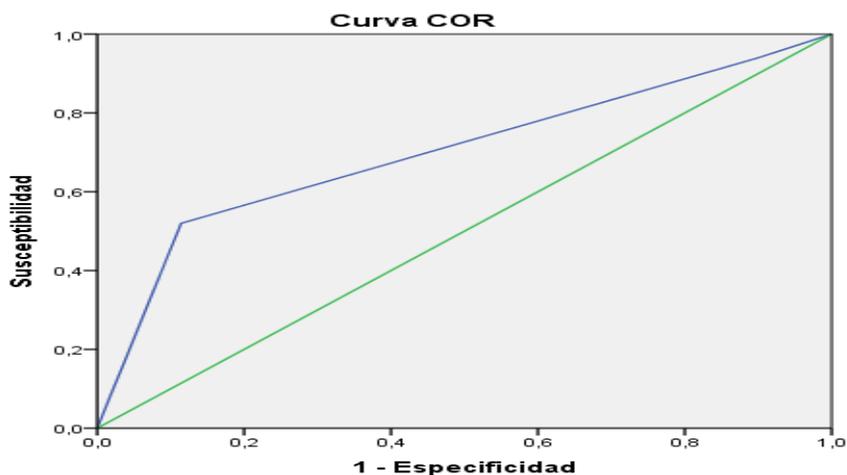
Tabla 18

*Pruebas de incidencia del control de existencias valoradas en la satisfacción de clientes internos del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017.*

		Estimaciones de los parámetros					Intervalo de confianza 95%	
		Estimación	Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
		típ.						
Umbral	[SACLI1 = 1.00]	-3,968	,522	57,807	1	,000	-4,990	-2,945
	[SACLI1 = 2.00]	,005	,281	,000	1	,987	-,546	,555
Ubicación	[CONEXIV1=1.00]	-3,372	,836	16,276	1	,000	-5,010	-1,734
	[CONEXIV1=2.00]	-1,683	,434	15,046	1	,000	-2,533	-,833
	[CONEXIV1=3.00]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de vínculo: Logit.

a. Este parámetro se establece en cero porque es redundante.



Los segmentos diagonales son producidos por los empates.

Área bajo la curva: ,700

Variables resultado de contraste: Actividades de control gerencial

*Figura 8. Curva COR entre control de existencias valoradas y la satisfacción del cliente interno en el Instituto Nacional de la Salud del Niño, Breña 2017.*

Según los resultados de la tabla 18, la puntuación Wald de 15,046 para el modelo probado indica que el control de existencias valoradas aporta significativamente a la predicción de la satisfacción de clientes internos porque  $p: ,000 < \alpha: ,01$  permite afirmar que el control de existencias valoradas influye significativamente en la satisfacción del cliente interno en el Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017

Los resultados de la figura 8, muestran el área de acuerdo a los datos del control de existencias valoradas el cual representa el 70% de área bajo la curva COR, confirma que las actividades de control de existencias valoradas inciden en la satisfacción del cliente interno del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017.

### 3.2.5 Valoración de los bienes en la satisfacción del cliente interno

#### Hipótesis específica 4

H<sub>0</sub>. La valoración de los bienes no tiene incidencia significativa en la satisfacción del cliente interno del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017

H<sub>1</sub>. La valoración de los bienes tiene incidencia significativa en la satisfacción del cliente interno del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017.

Tabla 19

*Pruebas de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado de la valoración de los bienes en la satisfacción del cliente interno en el Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017.*

Información sobre el ajuste de los modelos					
Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R-cuadrado
Sólo intersección	56,464				Cox y Snell ,286 Nagelkerke ,350
Final	15,967	40,497	2	,000	McFadden ,198

Función de vínculo: Logit.

#### Interpretación.

Según los resultados de la tabla 19 la prueba de verosimilitud y la final de Chi cuadrado de 40,497 donde  $p: ,000 < \alpha: ,01$  demuestra que existe diferencias significativas entre los factores predominantes de la valoración de bienes que inciden en la satisfacción del cliente interno en el Instituto Nacional de Salud del Niño. Por

su parte la prueba de Nagelkerke demuestra que el 35% de la variación de la satisfacción esta explicada por la valoración de bienes incluida en el modelo.

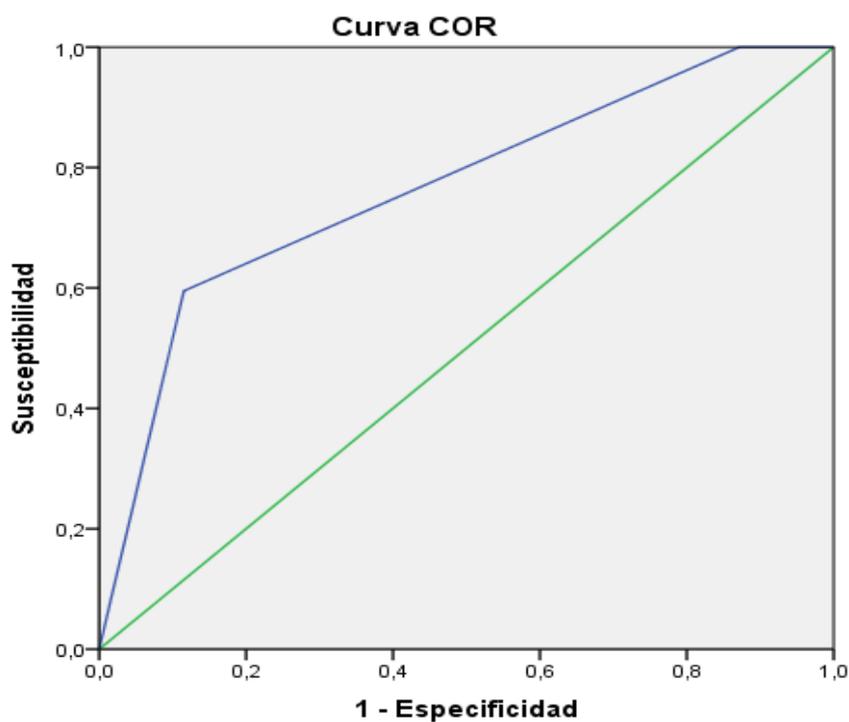
Tabla 20

*Pruebas de incidencia de la valoración de los bienes en la satisfacción del cliente interno en el Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017.*

		Estimaciones de los parámetros					
		Estimación	Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%
			típ.				Límite inferior    ímite superior
Umbral	[SACLI1 = 1.00]	-4,741	,586	65,417	1	,000	-5,890    -3,592
	[SACLI1 = 2.00]	-,400	,314	1,625	1	,202	-1,016    ,215
Ubicación	[VALBIE1=1.00]	-4,118	,815	25,512	1	,000	-5,716    -2,520
	[VALBIE1=2.00]	-2,322	,474	24,012	1	,000	-3,251    -1,393
	[VALBIE1=3.00]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.

Función de vínculo: Logit.

a. Este parámetro se establece en cero porque es redundante.



**Área bajo la curva:** ,766

Variables resultado de contraste: valoración de bienes

*Figura 9. Curva COR entre la valoración de los bienes con la satisfacción del cliente interno en el Instituto Nacional de la Salud del Niño, Breña 2017.*

La tabla 20, con la puntuación Wald para el modelo probado indica que la valoración de los bienes como parte del proceso logístico aporta significativamente en la predicción de la variable satisfacción del cliente interno por cuanto Wald 24,012 y  $p: 0,000 < \alpha: 0,01$  permite afirmar que la valoración de los bienes del proceso logístico influye significativamente en la satisfacción del cliente interno del Instituto Nacional de Salud del Niño. Breña 2017.

En la figura 9 se confirma lo anteriormente explicado, dado que el área de acuerdo a los datos del proceso logístico representa el 76,6% del área bajo la curva COR, lo que es lo mismo que la valoración de los bienes incide en la satisfacción del cliente interno del Hospital del Niño de Breña

### 3.2.6 Distribución de bienes y satisfacción del cliente interno

#### Hipótesis específica 5

H<sub>0</sub>. La distribución de bienes no tiene incidencia significativa en la satisfacción del cliente interno del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017.

H<sub>1</sub>. La distribución de bienes tiene incidencia significativa en la satisfacción del cliente interno del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017.

Tabla 21

*Pruebas de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado de la distribución de bienes en la satisfacción del cliente interno en el Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017.*

Información sobre el ajuste de los modelos					
Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R-cuadrado
Sólo intersección	36,358				Cox y Snell ,144
Final	17,703	18,655	2	,000	Nagelkerke ,176 McFadden ,091

Función de vínculo: Logit.

#### Interpretación.

Según los resultados de la tabla 21 la prueba de verosimilitud y su correspondiente coeficiente chi cuadrado de 18,655 con p valor:  $,000 > \alpha: ,01$  indica que existe diferencias significativas entre distribución de bienes y otros factores predominantes que inciden en la satisfacción del cliente y la prueba de Nagelkerke muestra que el

17,6% de la variación de la satisfacción de los usuarios internos del Hospital están explicadas por la distribuciones de bienes incluida en el modelo.

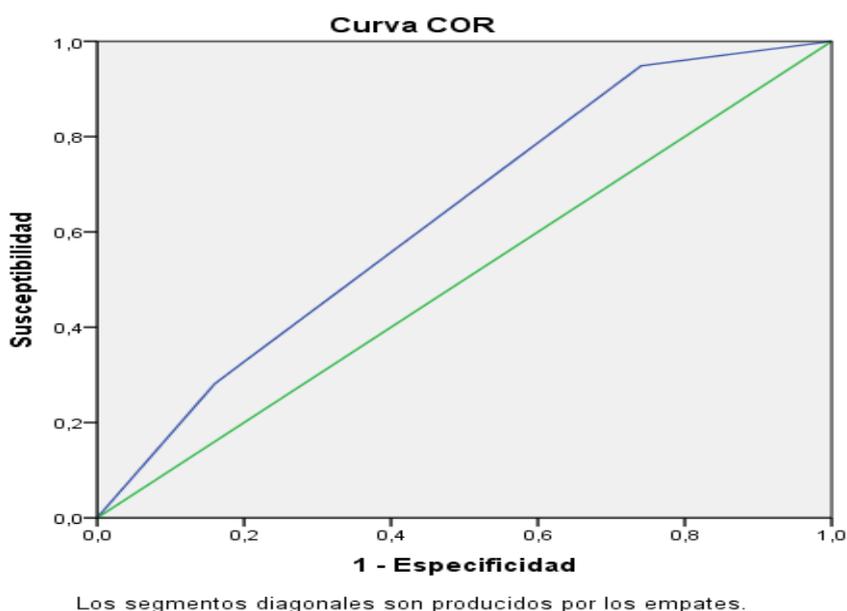
Tabla 22

*Pruebas de incidencia de la distribución de bienes en la satisfacción del cliente interno en el Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017.*

		Estimaciones de los parámetros					
		Estimación	Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%
			típ.				Límite inferior    Límite superior
Umbral	[SACLI1 = 1.00]	-3,767	,548	47,200	1	,000	-4,842    -2,692
	[SACLI1 = 2.00]	,077	,345	,050	1	,823	-,599    ,753
Ubicación	[DISVIE1=1.00]	-3,183	,780	16,663	1	,000	-4,711    -1,655
	[DISVIE1=2.00]	-1,087	,431	6,348	1	,012	-1,932    -,241
	[DISVIE1=3.00]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.

Función de vínculo: Logit.

a. Este parámetro se establece en cero porque es redundante.



**Área bajo la curva:** ,654

Variables resultado de contraste: Distribución de bienes

*Figura 10.* Curva COR entre las acciones de distribución de bienes con la satisfacción del cliente interno en el Instituto Nacional de la Salud del Niño, Breña 2017.

Según los resultados de la tabla 22, la puntuación Wald de 6,348 para el modelo probado indica que la distribución de bienes aporta significativamente a la predicción

de la satisfacción de clientes internos por cuanto  $p: ,000 < \alpha: ,01$  explica que la distribución de bienes influye significativamente en la satisfacción del cliente interno en el Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017.

Los resultados de la figura 10, muestran el área de acuerdo a los datos de la distribución de bienes el cual representa el 65,4% de área bajo la curva COR, confirma que las actividades de distribuciones de bienes inciden en la satisfacción del cliente interno del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017.

## **IV. Discusión**

## Discusión

Los resultados descriptivos muestran que en la gestión del proceso logístico no dista mucho la diferencia en la percepción de los encuestados dado que para el 48,83% el nivel es medio (regular) y para el 44,17% es alto; mientras que la satisfacción de los clientes internos para el 63,31% están medianamente satisfechos y el 28,33% están satisfechos, con diferencias aparentes en los resultados de las dimensiones de las dos variables pero manteniendo la tendencia.

Las pruebas de ajuste del modelo de análisis de regresión logística estarían confirmando que entre las variables existe una dependencia significativa y a su vez las diferencias son significativas entre los factores predominantes que inciden en la satisfacción del cliente interno en el Instituto Nacional de Salud del Niño. Igualmente la prueba de Nagelkerke demuestra que el 33,7% de la variación de la satisfacción del cliente interno esta explicada por la variable incluida en el modelo y el proceso logístico aporta significativamente en la predicción de la variable satisfacción del cliente interno (Wald 20,778; y  $p: 0,000 < \alpha: 0,01$ , al respecto entre los antecedentes internacionales el estudio de Yagchirema (2015), vinculado a la logística y la satisfacción del cliente en un empresa de Ecuador, cuyo fin fue establecer medidas para mejorar la distribución de sus productos y satisfacer las necesidades de sus clientes. Los hallazgos del estudio señalan que el factor que más influye en la satisfacción del cliente es la disponibilidad del producto, que se relaciona con los inventarios de la empresa ya que el 58.1% de los clientes encuestados consideran que la empresa Repartí S.A no dispone de los productos que ellos solicitan y es por tal motivo que surgen los reclamos hacía la empresa debido a este factor, de un modo general, es estudio concluye en que los factores más influyentes de la logístico que se relacionan con la satisfacción del cliente es la disponibilidad y la entrega de productos, algo que se debería mejorar caso contrario la empresa podría perder credibilidad y a su vez clientes. El estudio además recomienda aplicar un modelo logístico donde permita tener un buen funcionamiento de subsistema de aprovisionamiento, distribución física de productos y de esta manera no tener stock de productos y a su vez poder cumplir con todos los requerimientos del mercado, lamentablemente el reporte no consideran cifras que permitan contrastar con los resultados que se obtuvo en el presente trabajo de investigación.

En lo que corresponde a los resultados por dimensiones y las hipótesis específicas la prueba de Nagelkerke indica que el 28,5% de la variación de la satisfacción esta explicada por la recepción y verificación de bienes en el presente caso las adquisiciones de insumos y equipos hospitalarios por lo que con apoyo de los resultados de la puntuación de Wald y la curva COR se prueba la recepción y verificación de bienes influye significativamente en la satisfacción del cliente interno del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017, concordando estos resultados con lo reportado por Gellibert (2015) en un estudio procesos logísticos para maximizar la satisfacción del cliente de una empresa, donde consideran las dimensiones para la variable procesos logísticos fueron control de existencia, valoración y distribución de bienes y para la satisfacción del cliente, la atención del personal de despacho, tiempo de entrega y atención a reclamos; recomendando mejorar la gestión en los procesos del área logística para lograr la capacidad de brindar un nivel superior de servicio al cliente.

Los resultados de la incidencias de las otras dimensiones como internamiento registro de bienes, el control de existencias valoradas, valoración de los bienes y distribución de bienes en la satisfacción del cliente interno en la institución motivo de estudio muestran resultados similares al de la primera dimensión ya descrita con algunas diferencias en los coeficientes que permite asegurar que efectivamente la gestión en los procesos logísticos contribuyen significativamente en la satisfacción de los cliente interno del Instituto Nacional de Saluda del Niño. Breña 2017.

En los estudios previos es importante destacar el estudio de Díaz (2013) sobre mapa de proceso logístico de los hospitales maternos infantiles del estado Zulia, donde los resultados de la investigación en función a los objetivos señalan que, para el objetivo del proceso logístico, reconocen y aplican proceso logístico tanto las actividades como el movimiento entre las distintas actividades, considerados como flujo de materiales e información del proceso, con los resultados obtenidos, las actividades de apoyo reconocidas para proporcionar las personas y los recursos físicos necesarios para el proceso logístico conforme con los requisitos de los clientes internos, son las planteadas por la gestión de información, gestión recursos humanos e infraestructura. El estudio recomienda realizar talleres de trabajo que involucren a clientes internos, trabajadores logísticos y proveedores, para la unificación de criterios en cuanto a las actividades logísticas.

En Martínez (2013), trabajando en el Hospital Base Puerto Montt, termina recomendando que a través de un sistema informático realice gestión de compras y el control de inventarios, mediante el levantamiento de información y el análisis de los requerimientos en el área de abastecimientos. Además, sostiene que el Hospital requiere mejorar su sistema de manejo de inventarios para que este le pueda ser de mayor utilidad, explotando de mejor manera algunos atributos y requerimientos para cubrir los requerimientos de los usuarios; finalmente recomienda optimizar recursos, con ello se evitaría comprar medicamentos o insumos que en determinadas épocas no se utilicen o se utilicen en menor medida, al mismo tiempo que se optimiza el uso de los almacenes y no almacenar productos que no serán utilizados en el corto plazo.

Entre los trabajos previos es importante considerar el estudio de Francisco (2014), enfocado en el desarrollo de un sistema de gestión de almacenes para las empresas de servicios de salud, que incluye el almacenaje de mercadería y la correcta distribución de ésta a los diversos puntos que son requeridos por sus clientes. El elemento diferenciador, fue el analizar la mejora en los procesos logísticos y eliminar todo lo que no genera valor, monitorear los sub procesos mediante gráficos de control, e identificar y eliminar las causas con la finalidad de automatización de procesos. El estudio concluye que el sistema de gestión de almacén o logística propuesto permite la fácil coordinación de información y distribución dentro del almacén que supera las expectativas del mercado local en un Operador Logístico generando un impacto positivo en la viabilidad económica. Todo cuanto se ha mencionado y sobre todo teniendo en cuenta el presente trabajo que rompe un poco los esquemas de análisis tradicionales de simples correlaciones se avanza hacia el análisis recurriendo a la regresión logística ordinal que permitió determinar la influencia de la gestión en la satisfacción del usuario interno que si bien es cierto es positivo aún necesita mejorar por que predomina la percepción de nivel medio, es decir falta para una satisfacción mayoritaria.

## **V. Conclusiones**

## Conclusiones

- Primera.** La gestión del proceso logístico en el Instituto Nacional de Salud del Niño tiene incidencia significativa en la satisfacción del cliente interno que requiere mejora en la gestión para alcanzar una satisfacción plena.
- Segunda.** La recepción y verificación de bienes en la gestión del proceso logístico tiene incidencia significativa en la satisfacción del cliente interno del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017
- Tercera.** El internamiento y registro de bienes en la gestión del proceso logístico tiene incidencia significativa en la satisfacción del cliente interno del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017.
- Cuarta.** El control de existencias valoradas en la gestión del proceso logístico tiene incidencia significativa en la satisfacción del cliente interno del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017.
- Quinta.** La valoración de los bienes en la gestión del proceso logístico tiene incidencia significativa en la satisfacción del cliente interno del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017.
- Sexta.** La distribución de bienes en la gestión del proceso logístico tiene incidencia significativa en la satisfacción del cliente interno del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017

## **VI. Recomendaciones**

## Recomendaciones

**Primera.** Optimizar la gestión del proceso logístico, en base a indicadores de tiempo y calidad con el fin de aumentar la velocidad de respuesta y mejorar el nivel de servicio a fin de satisfacer los requerimientos de los clientes internos del Instituto Nacional de Salud del Niño.

**Segunda.** Capacitar y actualizar en la secuencia de operaciones de recepción y verificación de bienes al personal que labora en la unidad de logística con el objetivo de atender la demanda interna en forma eficiente para lograr la satisfacción del cliente interno.

**Tercera.** La unidad de logística del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña debe desarrollar un proceso ordenado y documentado que comprenda acciones para la ubicación de los bienes en los lugares previamente asignados y con registro de ingreso de forma que se asegure su disponibilidad ante los requerimientos el cliente interno en forma oportuna para lograr la satisfacción del cliente interno

**Cuarta.** La unidad de logística del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña debe implementar un procedimiento documentado que señale las actividades a realizar con la finalidad de realizar un control diario de los bienes almacenados y al cierre mensual registrar existencias valoradas en el sistema administrativo correspondiente, de forma de atender los requerimientos de los clientes internos.

**Quinta.** La unidad de logística del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña debe establecer un procedimiento documentado que asegure que los bienes se registren en el sistema establecido de acuerdo al clasificador asignado según su partida y procedencia, fijándoles el valor correspondiente para su valorización en su salida respectiva, de forma de tener los activos actualizados y atender los requerimientos del cliente interno.

**Sexta.** La unidad de logística del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña debe asegurar por medio de un procedimiento documentado que incluya la formulación del pedido, autorización del despacho, acondicionamiento y control de los bienes de forma que se distribuyan según requerimientos del cliente interno.

## **VII. Referencias**

## REFERENCIAS

- Alvites, R. (2014). *Gestión del sistema logístico integrado para la adquisición de bienes y servicios a través de la medición del nivel de satisfacción del cliente interno de la universidad de San Martín de Porres*. Tesis para optar el grado de Maestro en Administración de Negocios. Universidad de San Martín de Porres.
- Allcahuamán, I. (2015). *Calidad de servicio y Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas*. Tesis para optar el Grado de Maestro en Administración de Empresas. Universidad Nacional de Huancavelica.
- Balmori, G y Flores, J. (2014). *MECSI: Modelo para evaluar la calidad del servicio interno*. Universidad de Monterrey. Revista Innovaciones de Negocios 11(22): 191- 213.
- Calderón, G. y Cornetero, A. (2014). *Evaluación de la gestión logística y su influencia en la determinación del costo de ventas de la Empresa distribuciones Naylamp S.R.L.* Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Cruzado, M. (2015) *Implementación de un sistema de control interno en el proceso logístico y su impacto en la rentabilidad de la constructora Río Bado S.A.C. en el año 2014*. Tesis para optar el grado de Maestro en Contabilidad Gubernamental. Universidad Privada del Norte.
- Díaz, S. (2013). *Mapa de proceso logístico de los Hospitales Materno Infantil del Estado Zulia*. Trabajo de Grado para optar al Título de Magíster Scientiarum en Gerencia de Empresas. Mención: Operaciones. Universidad de Zulia.
- Francisco L. (2014) *Análisis y Propuestas de Mejora de Sistema de Gestión de Almacenes de un Operador Logístico*. Tesis para optar el grado de Magister en Ingeniería Comercial. Universidad del Valle. Colombia.
- Gellibert, G. (2015). *Propuesta de mejora en Procesos logísticos de la empresa Hidrosa S.A. para maximizar la satisfacción del cliente*. Tesis para optar el grado de Magister en administración de empresas. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador.
- Gómez, F. (2014). *La programación de abastecimiento y su incidencia en la gestión de logística en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna*. Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Administración con Mención en Gestión Empresarial
- Guarachi, A. (2014). *Diagnóstico y propuesta de mejora de la gestión del proceso logístico en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de ESSALUD – Chiclayo, Perú*. Tesis para optar el grado de Maestro en Administración de Empresas. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de Investigación*. 4ta. Edición. México: Mc Graw Hill.

- Instituto Nacional de Administración Pública (1977) Decreto Ley N.º 22056. *Sistema Nacional de Abastecimiento*, publicado el 30-12-77
- Martínez, L. (2013). *Propuesta de mejora al modelo de gestión de Inventarios para el área de abastecimiento, farmacia y bodega del Hospital Base de Puerto Montt*. Trabajo de Grado para optar al Título de Magíster en Gerencia de Empresas. Mención: Operaciones. Universidad Austral de Chile.
- Meloni, A. (1999). *Gestión Logística*. Programa de Fortalecimiento de Servicios de salud. Ministerio de Salud.
- Mendoza, J. (2013). *Sistema de Abastecimientos y la Gestión de Almacenes*. Revista Actualidad Gubernamental. Revista de Gobierno y Políticas Públicas. Obtenido 10 julio 2017 de [www.agubernamental.org/web/libro.../](http://www.agubernamental.org/web/libro.../)
- Nunja, J. (2015). *Principios, procedimientos y normas del sistema nacional de abastecimiento*. Actualidad Gubernamental No 84 – Octubre 2015.
- Rojas, J. (2015). *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad*. Tesis para optar al grado de Magíster en Gestión y Políticas Públicas. Facultad de Ciencias. Universidad de Chile.
- Rojas, A. (2009). *Logística Hospitalaria en el Hospital Naval Almirante Nef*. Tesis para optar el grado de magister en Gestión Logística con mención en Adquisiciones de Defensa. Universidad Andrés Bello. Chile.
- Sierra Bravo, R. (2000). *Técnicas de Investigación Social*. España: Paraninfo
- Sánchez, M. (2016). Satisfacción de usuarios y profesionales en la evaluación de programas sociales. *Núm. 7 (2016), pp. 116-140*. Revista de Evaluación de Programas y Políticas Públicas.
- Tamez, I. (2009). *Influencia de la logística de distribución dentro de la cadena de suministro en la calidad del servicio en la Industria Farmacéutica. Caso de estudio*. Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Dirección Empresarial
- Vallejo, B., Cortés, E. y Olaya, E. (2010). *Estudio descriptivo de los operadores logísticos como componentes estratégicos dentro de la cadena de valor del medicamento en Bogotá*. Rev. Colombiana de Ciencias Químicas Farmacéuticas, Vol. 39 (2), 168-187, 2010
- Veliz, M. y Villanueva, R. (2013). *Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (cerits) de la DISA II Lima Sur*. Tesis para optar el grado de Magíster en Gerencia Social. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Yagchirema, A. (2015). *La Logística y la Satisfacción del cliente en la empresa Repartí S.A en la ciudad de Ambato*. Trabajo de Grado para optar al Título de Magíster S en Gerencia de Empresas. Universidad Técnica de Ampato.

## Anexos

## Anexos

Anexo 1 Artículo Científico

Anexo 2 Matriz de Consistencia

Anexo 3 Certificado de validación de instrumento

Anexo 4 Base de datos prueba piloto

Anexo 5 Informe de confiabilidad de instrumentos

Anexo 6 Base de datos en Excel

Anexo 7 Formato de Encuesta

Anexo 8 Carta de autorización de aplicación de encuesta

Anexo 9 Acta de aprobación de Originalidad de Tesis

Anexo 10 Informe Turnitin

**FORMATO : MATRIZ DE CONSISTENCIA  
 PROCESO LOGISTICO Y SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES INTERNOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL  
 NIÑO – BREÑA 2017**

<b>PROBLEMA</b>		<b>OBJETIVOS</b>		<b>HIPÓTESIS</b>			<b>VARIABLES E INDICADORES</b>		
<b>Problema general:</b> ¿Cómo se relaciona el cumplimiento del Proceso Logístico con la satisfacción del cliente interno en el Instituto Nacional de Salud del Niño-Breña?		<b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre el cumplimiento del Proceso Logístico con la satisfacción del cliente interno en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Breña.		<b>Hipótesis general:</b> Existe relación significativa entre el cumplimiento del Proceso Logístico con la satisfacción del cliente interno en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Breña.			<b>Variable 1: Proceso Logístico</b>		
<b>Problemas específicos.</b>		<b>Objetivos específicos</b>		<b>Hipótesis Específicas</b>			<b>Indicadores</b>		
¿Cómo se relaciona el cumplimiento del Proceso Logístico en la Recepción y verificación de bienes con la satisfacción del cliente interno en el Instituto Nacional de Salud del Niño- Breña?	Identificar la relación entre el cumplimiento del Proceso Logístico en la Recepción y verificación de bienes con la satisfacción del cliente interno en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Breña.	Existe relación significativa entre el cumplimiento del Proceso Logístico con la satisfacción del cliente interno en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Breña.	Recepción de bienes Verificación de bienes Internamiento de bienes Registro de bienes	1- 2 -3 4 - 5 6-7-8 9-10	1.Definitivamente No (DN) 2.Probablemente No (PN) 3.Indeciso 4.Probablemente Sí (PS) 5.Definitivamente Sí (DS)				
¿Cómo se relaciona el cumplimiento del Proceso Logístico en el Internamiento y Registro de Bienes con la satisfacción del cliente interno en el Instituto Nacional de Salud del Niño- Breña?	Determinar la relación entre el cumplimiento del Proceso Logístico en el Internamiento y Registro de Bienes para la atención del Cliente interno en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Breña.	Existe relación significativa entre el cumplimiento del Proceso Logístico con la satisfacción del cliente interno en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Breña.	Control de Existencias valoradas Valoración de los bienes	11-12 13-14 15-16 17-18	2.Probablemente No (PN) 3.Indeciso 4.Probablemente Sí (PS) 5.Definitivamente Sí (DS)				
¿Cómo se relaciona el cumplimiento del Proceso Logístico en el Control de existencias valoradas con la satisfacción del cliente interno en el Instituto Nacional de Salud del Niño- Breña?	Determinar la relación entre el cumplimiento del Proceso Logístico en el Control de existencias valoradas con la satisfacción del cliente interno en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Breña.	Existe relación significativa entre el cumplimiento del Proceso Logístico con la satisfacción del cliente interno en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Breña.	Distribución de bienes Acondicionamiento de materiales Control de materiales	19-20 21-22 23 - 24 25	2.Probablemente No (PN) 3.Indeciso 4.Probablemente Sí (PS) 5.Definitivamente Sí (DS)				
¿Cómo se relaciona el cumplimiento del Proceso Logístico en la Valorización de los Bienes con la satisfacción del cliente interno en el Instituto Nacional de Salud del Niño- Breña?	Determinar la relación entre el cumplimiento del Proceso Logístico en la Valorización de los Bienes con la satisfacción del cliente interno en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Breña.	Existe relación significativa entre el cumplimiento del Proceso Logístico con la satisfacción del cliente interno en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Breña.	Trato Información Existencia Coordinación con el cliente interno Stocks Reducción de periodos Nivel de cumplimiento Plazos pactados	1- 2 3 -4-5 6-7 8-9 10-11 12-13 14-15 16-17	1.Definitivamente No (DN) 2.Probablemente No (PN) 3.Indeciso 4.Probablemente Sí (PS) 5.Definitivamente Sí (DS)				
¿Cómo se relaciona el cumplimiento del Proceso Logístico en la Distribución de bienes con la satisfacción del cliente interno en el Instituto Nacional de Salud del Niño- Breña?	Identificar la relación entre el cumplimiento del Proceso Logístico en la Distribución de bienes con la satisfacción del cliente interno en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Breña.	Existe relación significativa entre el cumplimiento del Proceso Logístico con la satisfacción del cliente interno en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Breña.	Utilidad Garantía Atención oportuna a quejas	18-19 20-21 22 - 23	1.Definitivamente No (DN) 2.Probablemente No (PN) 3.Indeciso 4.Probablemente Sí (PS) 5.Definitivamente Sí (DS)				

Anexo 4

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PROCESO LOGÍSTICO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	<b>Recepción y Verificación de bienes</b> Considera Ud. que en la recepción de bienes se examina la entrega con el responsable de entrega a fin de detectar cualquier anomalía?	✓		✓		✓		
2	Considera Ud. que en la recepción de bienes se anotan las discrepancias encontradas en los documentos de recibo?	✓		✓		✓		
3	Considera Ud. que en la recepción de bienes se realizan todas las anotaciones de la identificación de los productos en la documentación de recepción?	✓		✓		✓		
4	Considera Ud. que se realiza la verificación de los bienes recepcionados de acuerdo con las especificaciones técnicas solicitadas?	✓		✓		✓		
5	Considera Ud. que en el proceso de la verificación, los bienes con características especiales se someten a pruebas de conformidad?	✓		✓		✓		
6	<b>Internamiento y registro de bienes</b> Considera Ud. que los bienes recibidos se agrupan según su tipo y período de vencimiento?	✓		✓		✓		
7	Considera Ud. que se ubican los bienes en la zona de almacenaje de tal manera que su identificación sea ágil y oportuna?	✓		✓		✓		
8	Considera Ud. que los bienes especiales, se derivan a otros ambientes especializados de almacenaje?	✓		✓		✓		
9	Considera Ud. que se registran el ingreso de los bienes con la Tarjeta de Control Visible?	✓		✓		✓		
10	Considera Ud. que en caso de bienes de donaciones u transferencias se procede a formular la correspondiente Nota de Entrada a Almacén?	✓		✓		✓		
11	<b>Control de existencias valoradas</b> Considera Ud. que se utiliza tarjeta de existencias valoradas de almacén para el control de los registros?	✓		✓		✓		
12	Considera Ud. que se utiliza tarjeta de resumen de movimiento de almacén para el control de los registros?	✓		✓		✓		
13	Considera Ud. que en almacén se utiliza nota de entrada para efectuar los registros?	✓		✓		✓		
14	Considera Ud. que en almacén se utiliza pedido de comprobante de salida	✓		✓		✓		

	para efectuar los registros?	Si	No	Si	No	Si	No
	<b>Valoración de los bienes</b>						
15	Considera Ud. que la valoración de los bienes se realiza de acuerdo al clasificador asignado según su partida y procedencia?	✓		✓		✓	
16	Considera Ud. que en el clasificador se fija el valor correspondiente para su valorización en su salida respectiva?	✓		✓		✓	
17	Considera Ud. que la Comisión de Inventarios controla las órdenes de Compra y Guía de internamiento?	✓		✓		✓	
18	Considera Ud. que la Comisión de Inventarios controla el Archivo Técnico Administrativo de los Documentos - Fuente?	✓		✓		✓	
	<b>Distribución de bienes</b>						
19	Considera Ud. que se utiliza el formulario de pedido de bienes como comprobante de salida?	✓		✓		✓	
20	Considera Ud. que los pedidos se formulan en base a los cuadros de necesidades conciliados con la disponibilidad de bienes?	✓		✓		✓	
21	Considera Ud. que la autorización de despacho se otorga para aquellos bienes que figuran en el respectivo cuadro de necesidades?	✓		✓		✓	
22	Considera Ud. que se autorizan pedidos no programados derivados de situaciones de emergencia?	✓		✓		✓	
23	Considera Ud. que el responsable de almacén según comprobante de pedido aprobado dispone el acondicionamiento para su entrega?	✓		✓		✓	
24	Considera Ud. que el responsable de almacén, en caso de bienes embalados procede con señales identificadores de los bienes?	✓		✓		✓	
25	Considera Ud. que el responsable de almacén maneja adecuadamente el control de salida de los bienes?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Si hay suficiencia*

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable []

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombre s del juez evaluador: *Caray Chilandí Céspedes*

*18 de Set del 2017*

DNI:.....06408163.....

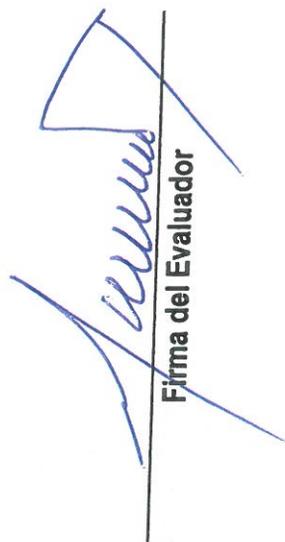
Especialidad del evaluador:.....Asesor en Administración.....

<sup>1</sup> **Ciudad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

  
Firma del Evaluador

**Anexo 6**  
**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DE CLIENTE INTERNO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	<b>Atención al cliente interno</b> ¿Considera Ud. que el personal de logística trata con respeto a los usuarios internos?	✓		✓		✓		
2	¿Considera Ud. que el personal de logística trata con amabilidad a los usuarios internos?	✓		✓		✓		
3	¿Considera Ud. que el personal de logística ejecuta la entrega correcta de los productos a los usuarios internos?	✓		✓		✓		
4	¿Considera Ud. que el personal de logística prevé de información necesaria sobre los productos a los usuarios internos?	✓		✓		✓		
5	¿Considera Ud. que el personal de logística mantiene canales de comunicación con los usuarios internos?	✓		✓		✓		
	<b>Disponibilidad del producto</b>							
6	¿Cree Ud. que el almacén cuenta con todos los productos necesarios al momento que Ud. los solicita?	✓		✓		✓		
7	¿Considera Ud. que el almacén da información oportuna de la situación de los pedidos?	✓		✓		✓		
8	¿Considera Ud. que la oficina de logística hace uso de los códigos correctos en la entrega de los materiales?	✓		✓		✓		
9	¿Considera Ud. que la oficina de logística mantiene comunicación con el cliente interno respecto a las especificaciones del requerimiento?	✓		✓		✓		
10	¿Considera Ud. que los productos que Ud. recibe por parte de almacén son conformes con su orden de compra?	✓		✓		✓		
11	¿Considera Ud. que los productos que Ud. recibe por parte de almacén son recortados respecto a la cantidad solicitada?	✓		✓		✓		
	<b>Tiempo de entrega</b>							
12	¿Considera Ud. que el almacén coordina con el área usuaria la fecha de entrega de los productos?	✓		✓		✓		
13	¿Considera Ud. que el almacén de logística optimiza los tiempos de atención de entrega de los productos?	✓		✓		✓		
14	¿Considera Ud. que el almacén de logística cumple con la fecha de entrega de productos?	✓		✓		✓		
15	¿Considera Ud. que el almacén de logística cumple con la entrega de las cantidades solicitadas de los productos?	✓		✓		✓		

16	¿Considera Ud. que el almacén de logística cumple con la entrega de los productos den los plazos pactados?	✓						
17	¿Considera Ud. que el almacén de logística entrega en la fecha y hora acordada los productos?	✓						
	<b>Calidad del producto</b>							
18	¿Considera Ud. que el almacén de logística brinda seguridad en la entrega de los productos solicitados?	✓						
19	¿Considera Ud. que el almacén de logística clasifica adecuadamente la entrega de los productos solicitados?	✓						
20	¿Considera Ud. que el almacén de logística brinda garantía del producto solicitado?	✓						
21	¿Considera Ud. que el almacén de logística asegura el estado salubre del producto solicitado?	✓						
	<b>Atención a reclamos</b>							
22	¿Considera Ud. que el almacén de logística atiende con agilidad las quejas surgidas por los clientes internos?	✓						
23	¿Considera Ud. que el almacén de logística hace mejoras para eliminar las quejas de los clientes internos?	✓						
24	¿Considera Ud. que el almacén de logística atiende en forma inmediata los reclamos de los clientes internos?	✓						
25	¿Considera Ud. que el almacén de logística brinda atención personalizada ante los reclamos de los clientes internos?	✓						
	Observaciones (precisar si hay suficiencia):	Si hay suficiencia						

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

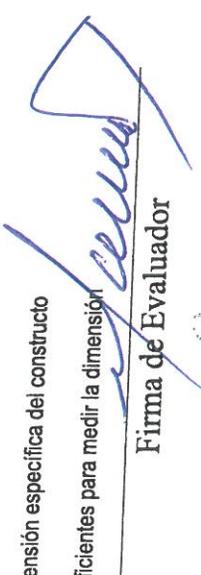
Apellidos y nombres del juez evaluador: Caray Gkibardi Cesar ..... 18 de Set del 2012

DNI: 06408163

Especialidad del evaluador: Asistente en Administración .....

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.  
<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

Firma de Evaluador 

Anexo 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PROCESO LOGÍSTICO

N°	Recepción y Verificación de bienes	DIMENSIONES / ítems		Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Considera Ud. que en la recepción de bienes se examina la entrega con el responsable de entrega a fin de detectar cualquier anomalía?	✓								
2	Considera Ud. que en la recepción de bienes se anotan las discrepancias encontradas en los documentos de recibo?	✓		✓				✓		
3	Considera Ud. que en la recepción de bienes se realizan todas las anotaciones de la identificación de los productos en la documentación de recepción?	✓		✓				✓		
4	Considera Ud. que se realiza la verificación de los bienes recepcionados de acuerdo con las especificaciones técnicas solicitadas?	✓		✓				✓		
5	Considera Ud. que en el proceso de la verificación, los bienes con características especiales se someten a pruebas de conformidad?	✓		✓				✓		
	<b>Internamiento y registro de bienes</b>									
6	Considera Ud. que los bienes recibidos se agrupan según su tipo y período de vencimiento?	✓		Si	No	Si	No	Si	No	
7	Considera Ud. que se ubican los bienes en la zona de almacenaje de tal manera que su identificación sea ágil y oportuna?	✓		✓				✓		
8	Considera Ud. que los bienes especiales, se derivan a otros ambientes especializados de almacenaje?	✓		✓				✓		
9	Considera Ud. que se registran el ingreso de los bienes con la Tarjeta de Control Visible?	✓		✓				✓		
10	Considera Ud. que en caso de bienes de donaciones u transferencias se procede a formular la correspondiente Nota de Entrada a Almacén?	✓		✓				✓		
	<b>Control de existencias valoradas</b>									
11	Considera Ud. que se utiliza tarjeta de existencias valoradas de almacén para el control de los registros?	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Considera Ud. que se utiliza tarjeta de resumen de movimiento de almacén para el control de los registros?	✓		✓				✓		
13	Considera Ud. que en almacén se utiliza nota de entrada para efectuar los registros?	✓		✓				✓		
14	Considera Ud. que en almacén se utiliza pedido de comprobante de salida	✓		✓				✓		

para efectuar los registros?		Si	No	Si	No	Si	No
<b>Valoración de los bienes</b>							
15	Considera Ud. que la valoración de los bienes se realiza de acuerdo al clasificador asignado según su partida y procedencia?	✓		✓			
16	Considera Ud. que en el clasificador se fija el valor correspondiente para su valorización en su salida respectiva?	✓		✓			
17	Considera Ud. que la Comisión de Inventarios controla las órdenes de Compra y Guía de internamiento?	✓		✓			
18	Considera Ud. que la Comisión de Inventarios controla el Archivo Técnico Administrativo de los Documentos – Fuente?	✓		✓			
<b>Distribución de bienes</b>							
19	Considera Ud. que se utiliza el formulario de pedido de bienes como comprobante de salida?	✓		✓		Si	No
20	Considera Ud. que los pedidos se formulan en base a los cuadros de necesidades conciliados con la disponibilidad de bienes?	✓		✓		✓	
21	Considera Ud. que la autorización de despacho se otorga para aquellos bienes que figuran en el respectivo cuadro de necesidades?	✓		✓		✓	
22	Considera Ud. que se autorizan pedidos no programados derivados de situaciones de emergencia?	✓		✓		✓	
23	Considera Ud. que el responsable de almacén según comprobante de pedido aprobado dispone el acondicionamiento para su entrega?	✓		✓		✓	
24	Considera Ud. que el responsable de almacén, en caso de bienes embalados procede con señales identificadores de los bienes?	✓		✓		✓	
25	Considera Ud. que el responsable de almacén maneja adecuadamente el control de salida de los bienes?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable [ ]

.....de.....del 2012

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. Chantel Torres Acuña

DNI:..... 25451905.....

Especialidad del evaluador:..... *S. Estro*..... *Escuela de Posgrado UCV*.....

- <sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- <sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.
- <sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

  
Firma del Evaluador

**DR. CHANTAL JARA AGUIRRE**  
DTC ESCUELA DE POSGRADO UCV

Anexo 6

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES INTERNOS**

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	<b>Atención al cliente interno</b> ¿Considera Ud. que el personal de logística trata con respeto a los usuarios internos?	✓		✓		✓		
2	¿Considera Ud. que el personal de logística trata con amabilidad a los usuarios internos?	✓		✓		✓		
3	¿Considera Ud. que el personal de logística ejecuta la entrega correcta de los productos a los usuarios internos?	✓		✓		✓		
4	¿Considera Ud. que el personal de logística prevé de información necesaria sobre los productos a los usuarios internos?	✓		✓		✓		
5	¿Considera Ud. que el personal de logística mantiene canales de comunicación con los usuarios internos?	✓		✓		✓		
6	<b>Disponibilidad del producto</b> ¿Cree Ud. que el almacén cuenta con todos los productos necesarios al momento que Ud. los solicita?	✓		✓		✓		
7	¿Considera Ud. que el almacén da información oportuna de la situación de los pedidos?	✓		✓		✓		
8	¿Considera Ud. que la oficina de logística hace uso de los códigos correctos en la entrega de los materiales?	✓		✓		✓		
9	¿Considera Ud. que la oficina de logística mantiene comunicación con el cliente interno respecto a las especificaciones del requerimiento?	✓		✓		✓		
10	¿Considera Ud. que los productos que Ud. recibe por parte de almacén son conformes con su orden de compra?	✓		✓		✓		
11	¿Considera Ud. que los productos que Ud. recibe por parte de almacén son recortados respecto a la cantidad solicitada?	✓		✓		✓		
12	<b>Tiempo de entrega</b> ¿Considera Ud. que el almacén coordina con el área usuaria la fecha de entrega de los productos?	✓		✓		✓		
13	¿Considera Ud. que el almacén de logística optimiza los tiempos de atención de entrega de los productos?	✓		✓		✓		
14	¿Considera Ud. que el almacén de logística cumple con la fecha de entrega de productos?	✓		✓		✓		

15	¿Considera Ud. que el almacén de logística cumple con la entrega de las cantidades solicitadas de los productos?	<input checked="" type="checkbox"/>							
16	¿Considera Ud. que el almacén de logística cumple con la entrega de los productos den los plazos pactados?	<input checked="" type="checkbox"/>							
17	¿Considera Ud. que el almacén de logística entrega en la fecha y hora acordada los productos?	<input checked="" type="checkbox"/>							
	<b>Calidad del producto</b>								
18	¿Considera Ud. que el almacén de logística brinda seguridad en la entrega de los productos solicitados?	<input checked="" type="checkbox"/>	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Considera Ud. que el almacén de logística clasifica adecuadamente la entrega de los productos solicitados?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
20	¿Considera Ud. que el almacén de logística brinda garantía del producto solicitado?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
21	¿Considera Ud. que el almacén de logística asegura el estado salubre del producto solicitado?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	<b>Atención a reclamos</b>								
22	¿Considera Ud. que el almacén de logística atiende con agilidad las quejas surgidas por los clientes internos?	<input checked="" type="checkbox"/>	Si	No	Si	No	Si	No	
23	¿Considera Ud. que el almacén de logística hace mejoras para eliminar las quejas de los clientes internos?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
24	¿Considera Ud. que el almacén de logística atiende en forma inmediata los reclamos de los clientes internos?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
25	¿Considera Ud. que el almacén de logística brinda atención personalizada ante los reclamos de los clientes internos?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
Observaciones (precisar si hay suficiencia): <u>Hay Suficiencia</u>									
Opinión de aplicabilidad:      Aplicable <input checked="" type="checkbox"/> No aplicable <input type="checkbox"/>									

.....del 2018

Apellidos y nombre s del juez evaluador: Dr. Charal Tana Asuarne

DNI: 25451905

Especialidad del evaluador: SECTOR EDUCACIONAL

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

Firma de Evaluador

Anexo 4

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PROCESO LOGÍSTICO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
		<b>Recepción y Verificación de bienes</b>						
1	Considera Ud. que en la recepción de bienes se examina la entrega con el responsable de entrega a fin de detectar cualquier anomalía?	✓				✓		
2	Considera Ud. que en la recepción de bienes se anotan las discrepancias encontradas en los documentos de recibo?	✓		✓				
3	Considera Ud. que en la recepción de bienes se realizan todas las anotaciones de la identificación de los productos en la documentación de recepción?	✓		✓		✓		
4	Considera Ud. que se realiza la verificación de los bienes recepcionados de acuerdo con las especificaciones técnicas solicitadas?	✓		✓		✓		
5	Considera Ud. que en el proceso de la verificación, los bienes con características especiales se someten a pruebas de conformidad?	✓		✓		✓		
	<b>Internamiento y registro de bienes</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Considera Ud. que los bienes recibidos se agrupan según su tipo y periodo de vencimiento?	✓		✓		✓		
7	Considera Ud. que se ubican los bienes en la zona de almacenaje de tal manera que su identificación sea ágil y oportuna?	✓		✓		✓		
8	Considera Ud. que los bienes especiales, se derivan a otros ambientes especializados de almacenaje?	✓		✓		✓		
9	Considera Ud. que se registran el ingreso de los bienes con la Tarjeta de Control Visible?	✓		✓		✓		
10	Considera Ud. que en caso de bienes de donaciones u transferencias se procede a formular la correspondiente Nota de Entrada a Almacén?	✓		✓		✓		
	<b>Control de existencias valoradas</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Considera Ud. que se utiliza tarjeta de existencias valoradas de almacén para el control de los registros?	✓		✓		✓		
12	Considera Ud. que se utiliza tarjeta de resumen de movimiento de almacén para el control de los registros?	✓		✓		✓		
13	Considera Ud. que en almacén se utiliza nota de entrada para efectuar los registros?	✓		✓		✓		
14	Considera Ud. que en almacén se utiliza pedido de comprobante de salida para efectuar los registros?	✓		✓		✓		

Valoración de los bienes		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
15	Considera Ud. que la valoración de los bienes se realiza de acuerdo al clasificador asignado según su partida y procedencia?	✓		✓					
16	Considera Ud. que en el clasificador se fija el valor correspondiente para su valorización en su salida respectiva?	✓		✓					
17	Considera Ud. que la Comisión de Inventarios controla las órdenes de Compra y Guía de internamiento?	✓		✓					
18	Considera Ud. que la Comisión de Inventarios controla el Archivo Técnico Administrativo de los Documentos – Fuente?	✓		✓					
	<b>Distribución de bienes</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
19	Considera Ud. que se utiliza el formulario de pedido de bienes como comprobante de salida?	✓		✓					
20	Considera Ud. que los pedidos se formulan en base a los cuadros de necesidades conciliados con la disponibilidad de bienes?	✓		✓					
21	Considera Ud. que la autorización de despacho se otorga para aquellos bienes que figuran en el respectivo cuadro de necesidades?	✓		✓					
22	Considera Ud. que se autorizan pedidos no programados derivados de situaciones de emergencia?	✓		✓					
23	Considera Ud. que el responsable de almacén según comprobante de pedido aprobado dispone el acondicionamiento para su entrega?	✓		✓					
24	Considera Ud. que el responsable de almacén, en caso de bienes embalados procede con señales identificadores de los bienes?	✓		✓					
25	Considera Ud. que el responsable de almacén maneja adecuadamente el control de salida de los bienes?	✓		✓					
Observaciones (precisar si hay suficiencia): <u>Es suficiente</u>									

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

Apellidos y nombre s del juez evaluador: Yulwika Vega G. DNI: 20284526      18 de 09 del 2017

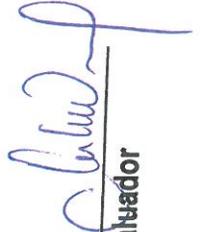
Especialidad del evaluador: Inv. Científicas

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

2 Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

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

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

Firma del Evaluador 

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES INTERNOS**

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
		<b>Atención al cliente interno</b>						
1	¿Considera Ud. que el personal de logística trata con respeto a los usuarios internos?	✓				✓		
2	¿Considera Ud. que el personal de logística trata con amabilidad a los usuarios internos?	✓		✓		✓		
3	¿Considera Ud. que el personal de logística ejecuta la entrega correcta de los productos a los usuarios internos?	✓		✓		✓		
4	¿Considera Ud. que el personal de logística prevé de información necesaria sobre los productos a los usuarios internos?	✓		✓		✓		
5	¿Considera Ud. que el personal de logística mantiene canales de comunicación con los usuarios internos?	✓		✓		✓		
	<b>Disponibilidad del producto</b>							
6	¿Cree Ud. que el almacén cuenta con todos los productos necesarios al momento que Ud. los solicita?	✓		✓		✓		
7	¿Considera Ud. que el almacén da información oportuna de la situación de los pedidos?	✓		✓		✓		
8	¿Considera Ud. que la oficina de logística hace uso de los códigos correctos en la entrega de los materiales?	✓		✓		✓		
9	¿Considera Ud. que la oficina de logística mantiene comunicación con el cliente interno respecto a las especificaciones del requerimiento?	✓		✓		✓		
10	¿Considera Ud. que los productos que Ud. recibe por parte de almacén son conformes con su orden de compra?	✓		✓		✓		
11	¿Considera Ud. que los productos que Ud. recibe por parte de almacén son recortados respecto a la cantidad solicitada?	✓		✓		✓		
	<b>Tiempo de entrega</b>							
12	¿Considera Ud. que el almacén coordina con el área usuaria la fecha de entrega de los productos?	✓		✓		✓		
13	¿Considera Ud. que el almacén de logística optimiza los tiempos de atención de entrega de los productos?	✓		✓		✓		
14	¿Considera Ud. que el almacén de logística cumple con la fecha de entrega de productos?	✓		✓		✓		

15	¿Considera Ud. que el almacén de logística cumple con la entrega de las cantidades solicitadas de los productos?	✓							
16	¿Considera Ud. que el almacén de logística cumple con la entrega de los productos den los plazos pactados?	✓							
17	¿Considera Ud. que el almacén de logística entrega en la fecha y hora acordada los productos?	✓							
	<b>Calidad del producto</b>								
18	¿Considera Ud. que el almacén de logística brinda seguridad en la entrega de los productos solicitados?	✓	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Considera Ud. que el almacén de logística clasifica adecuadamente la entrega de los productos solicitados?	✓							
20	¿Considera Ud. que el almacén de logística brinda garantía del producto solicitado?	✓							
21	¿Considera Ud. que el almacén de logística asegura el estado salubre del producto solicitado?	✓							
	<b>Atención a reclamos</b>								
22	¿Considera Ud. que el almacén de logística atiende con agilidad las quejas surgidas por los clientes internos?	✓	Si	No	Si	No	Si	No	
23	¿Considera Ud. que el almacén de logística hace mejoras para eliminar las quejas de los clientes internos?	✓							
24	¿Considera Ud. que el almacén de logística atiende en forma inmediata los reclamos de los clientes internos?	✓							
25	¿Considera Ud. que el almacén de logística brinda atención personalizada ante los reclamos de los clientes internos?	✓							
	Observaciones (precisar si hay suficiencia): <u>Es suficiente</u>								
	Opinión de aplicabilidad:	Aplicable [X]	Aplicable después de corregir [ ]		No aplicable [ ]				

Apellidos y nombres del juez evaluador: Helwoka Vega Guwará .....del 2017 de .....de .....del 2017.....

DNI: 2.828.4526 ..... Especialidad del evaluador: Inv. Cuantitica .....

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.  
<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

Firma de Evaluador 

PROCESO LOGÍSTICO

INFORMANTE	Recepción y verificación de bienes					Internamiento y registro de bienes					Control de existencias valoradas					Valoración de los bienes					Distribución de bienes				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
1	4	4	3	3	3	2	2	3	4	4	5	2	4	3	3	2	2	2	5	2	2	4	3	3	
2	5	4	3	4	2	3	3	5	5	5	5	3	5	4	5	5	3	3	3	4	4	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	1	3	4	4	4	1	4	4	2	1	1	2	2	2	1	3	3	3	3	
4	4	3	1	1	2	2	2	3	4	5	5	1	4	2	2	1	1	1	3	1	2	3	3	3	
5	4	3	2	3	3	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	2	4	3	3	3	
6	4	4	3	3	3	1	2	2	4	4	4	4	4	5	5	1	1	1	4	2	4	3	4	3	
7	5	4	4	2	2	2	3	3	4	5	5	4	5	4	4	1	1	1	4	2	3	3	4	3	
8	5	5	4	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	4	4	1	1	1	3	3	3	4	4	3	
9	5	5	2	2	2	1	2	1	5	5	5	2	4	4	4	4	2	1	3	2	2	5	4	5	
10	5	5	4	4	3	4	3	4	5	5	5	2	4	4	4	4	2	2	3	2	2	4	3	4	
11	3	3	2	3	3	1	2	2	3	4	5	2	3	3	3	2	2	1	2	2	2	3	3	4	
12	5	4	4	5	5	2	3	3	5	5	5	2	4	1	1	1	1	2	1	1	1	2	3	3	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	
14	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	1	1	1	1	5	4	4	4	4	4	4	
16	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	3	4	3	3	3	3	1	1	5	2	3	3	3	3	
17	5	4	4	5	1	2	4	4	5	5	4	1	1	2	3	1	1	5	3	3	3	4	5	5	
18	3	4	4	5	3	5	5	5	5	5	1	5	5	3	3	3	1	1	1	1	5	3	5	5	
19	5	5	4	5	3	2	2	3	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	
20	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	3	3	5	5	3	5	4	5	2	4	3	



## INFORME DE CONFIABILIDAD

### INSTRUMENTO PROCESO LOGÍSTICO

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,817	20

1. Valor de confiabilidad del instrumento: **0.817**. Confiabilidad Alta

#### Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	69,9200	70,327	,812	,782
VAR00002	70,4400	81,257	,392	,809
VAR00003	69,1600	81,723	,322	,812
VAR00004	69,3200	74,560	,600	,796
VAR00005	69,9200	70,327	,812	,782
VAR00006	69,4400	83,090	,361	,811
VAR00007	69,5600	84,007	,242	,815
VAR00008	69,8400	88,640	-,122	,831
VAR00009	69,4800	81,760	,345	,811
VAR00010	69,9200	70,327	,812	,782
VAR00011	69,6000	89,500	-,158	,840
VAR00012	69,7200	92,710	-,381	,840
VAR00013	69,6400	76,657	,490	,803
VAR00014	69,1200	79,110	,619	,801
VAR00015	69,7200	83,043	,152	,823
VAR00016	69,2000	76,667	,396	,809
VAR00017	69,7200	85,043	,162	,818
VAR00018	69,9200	82,660	,368	,811
VAR00019	69,9200	70,327	,812	,782
VAR00020	69,5200	70,927	,607	,794

2. Correlación ítem /ítem total: Con niveles homogéneos

CONCLUSION: El instrumento PROCESO LOGÍSTICO puede aplicarse a la población de estudio

*Aplicable*  
*06.08*  
*18/11/17*

INSTRUMENTO: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,807	20

1. Valor de confiabilidad del instrumento: **0.807** – Confiabilidad alta

**Estadísticos total-elemento**

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	68,4400	75,923	,404	,799
VAR00002	69,4000	71,583	,622	,787
VAR00003	67,7600	76,190	,244	,805
VAR00004	68,6000	62,667	,828	,764
VAR00005	68,6000	62,667	,828	,764
VAR00006	68,0800	79,660	,103	,809
VAR00007	68,2800	77,793	,268	,804
VAR00008	68,3200	78,477	,238	,805
VAR00009	68,0400	74,790	,199	,812
VAR00010	68,4400	76,923	,108	,818
VAR00011	68,6000	62,667	,828	,764
VAR00012	67,9200	79,410	,284	,805
VAR00013	67,9600	74,540	,465	,795
VAR00014	68,1600	73,390	,238	,811
VAR00015	68,6000	62,667	,828	,764
VAR00016	67,7600	72,857	,464	,794
VAR00017	67,4800	76,177	,346	,801
VAR00018	69,0000	77,667	,183	,807
VAR00019	67,6800	79,893	,018	,815
VAR00020	67,8400	78,973	,034	,820

2. Correlación ítem /ítem total: Con niveles homogéneos

CONCLUSION: El instrumento SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO se puede aplicar a la población de estudio

*Op. Calle*  
*Abel*  
 18/11/17

PROCESO LOGÍSTICO																															
INF	Recepción y verificación de bienes					Intermamiento y registro de bienes					Control de existencias valoradas					Valoración de los bienes					Distribución de bienes										
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25						
1	4	4	3	3	3	17	2	2	3	4	4	15	5	2	4	4	15	3	3	2	2	10	5	2	2	4	3	4	3	23	80
2	5	2	3	4	2	16	3	3	3	5	5	19	5	3	5	5	18	4	5	3	3	15	3	4	4	3	3	5	3	25	93
3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	5	3	3	3	3	3	22	77
4	4	3	4	4	2	17	2	3	2	3	5	15	2	3	2	3	10	2	3	2	3	10	3	5	2	3	2	3	3	21	73
5	4	3	2	3	3	15	4	3	4	3	4	18	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	1	2	4	3	4	3	3	20	81
6	4	4	3	3	3	17	3	3	4	4	4	18	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	4	2	3	3	4	4	3	23	86
7	5	4	4	2	4	19	3	4	4	5	5	21	3	4	4	5	16	3	4	4	5	16	3	3	3	4	4	5	5	27	99
8	5	5	4	3	3	20	2	5	4	3	5	19	2	5	4	3	14	2	5	4	3	14	3	2	2	5	4	3	4	23	90
9	5	5	2	2	2	16	2	3	3	3	5	16	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	3	2	2	3	3	3	4	20	74
10	5	5	4	4	3	21	5	4	4	3	5	21	5	4	4	3	16	5	4	4	3	16	2	2	5	4	4	3	4	24	98
11	3	3	2	3	3	14	1	1	2	3	4	11	1	1	2	3	7	1	2	3	7	7	5	1	1	1	2	3	3	16	55
12	5	4	4	5	5	23	4	3	4	5	5	21	4	3	4	5	16	4	3	4	5	16	5	4	4	3	4	5	4	29	105
13	3	3	3	3	3	15	2	4	4	4	3	17	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	3	3	2	4	4	4	4	24	84
14	5	5	4	5	4	23	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	4	4	29	105
15	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	5	17	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	5	2	3	3	3	3	3	22	83
16	3	3	3	3	3	15	3	4	5	5	5	22	3	4	5	5	17	3	4	5	5	17	3	3	3	3	4	5	3	30	101
17	5	4	4	5	1	19	5	3	5	5	5	23	5	3	5	5	18	5	3	5	5	18	1	1	5	3	5	5	5	25	103
18	3	4	4	5	3	19	5	4	1	5	5	20	5	4	1	5	15	5	4	1	5	15	5	5	5	4	1	5	5	30	99
19	5	5	4	5	3	22	5	2	4	3	5	19	5	2	4	3	14	5	2	4	3	14	5	4	5	2	4	3	4	27	96
20	5	5	5	5	3	23	5	4	4	3	5	21	5	4	4	3	16	5	4	4	3	16	3	5	5	4	4	3	5	29	105

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO**

	Atención al cliente					Disponibilidad del producto					Tiempo de entrega					calidad del producto					Atención a reclamos									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25					
80	2	3	3	3	3	14	2	1	3	1	3	3	13	2	3	3	4	3	3	18	2	3	2	3	10	3	2	2	3	10
93	5	5	4	3	3	20	3	3	3	4	3	3	19	4	4	3	4	4	3	22	4	3	3	3	14	4	3	3	3	13
77	5	5	4	4	3	21	4	3	3	3	4	4	20	4	4	3	3	3	20		3	3	4	4	14	3	4	4	3	14
73	4	5	4	3	4	20	3	2	3	3	3	16	4	3	2	3	2	3	17		4	3	4	4	15	3	3	4	3	13
81	3	3	4	4	4	18	3	4	3	4	3	4	21	3	3	4	3	4	3	20		3	3	3	12	3	3	3	3	12
86	4	4	4	3	4	19	3	3	4	4	3	20	4	3	3	4	4	4	21		2	3	2	3	10	3	3	4	2	12
99	4	4	4	1	1	14	1	3	4	4	5	3	20	3	3	3	4	4	5	22		4	3	4	14	4	5	3	1	13
90	3	3	3	3	2	14	3	2	5	4	3	4	21	2	2	2	5	4	3	18		3	3	4	14	2	3	3	4	12
74	4	4	4	3	3	18	3	2	3	3	3	17	3	3	2	3	3	3	17		3	3	3	4	16	3	3	3	3	12
98	4	3	4	5	1	17	4	5	4	4	3	25	3	5	5	4	4	3	24		2	5	4	3	14	3	4	4	5	16
55	3	3	5	3	3	17	3	1	1	2	3	13	4	4	1	1	2	3	15		2	3	3	3	11	3	4	3	3	13
105	4	4	5	5	4	22	3	4	3	4	5	1	20	3	5	4	3	4	24		5	4	4	3	16	3	5	4	4	16
84	5	4	4	1	2	16	3	2	4	4	4	20	4	1	2	4	4	4	19		1	1	2	3	7	3	3	3	2	11
105	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24		4	3	4	5	16	5	5	5	5	20
83	4	4	5	4	4	21	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18		2	4	4	4	14	5	4	4	4	17
101	5	5	5	4	4	23	3	3	4	5	4	24	5	4	3	4	5	5	26		4	4	4	4	16	4	5	5	5	19
103	3	3	4	3	3	16	3	5	3	5	2	23	2	3	5	3	5	5	23		3	3	3	3	12	2	3	2	2	9
99	3	3	4	3	3	16	3	5	4	1	5	1	19	1	3	5	4	1	19		3	4	5	5	17	1	2	1	1	5
96	3	3	3	3	3	15	3	5	2	4	3	2	19	3	2	5	2	4	3	19		5	3	5	18	4	3	3	3	13



10	¿Considera Ud. que en caso de bienes de donaciones u transferencias se procede a formular la correspondiente Nota de Entrada a Almacén?						
<b>Control de existencias valoradas</b>							
11	¿Considera Ud. que se utiliza tarjeta de existencias valoradas de almacén para el control de los registros?						
12	¿Considera Ud. que se utiliza tarjeta de resumen de movimiento de almacén para el control de los registros?						
13	¿Considera Ud. que en almacén se utiliza nota de entrada para efectuar los registros?						
14	¿Considera Ud. que en almacén se utiliza pedido de comprobante de salida para efectuar los registros?						
<b>Valoración de los bienes</b>							
15	¿Considera Ud. que la valoración de los bienes se realiza de acuerdo al clasificador asignado según su partida y procedencia?						
16	¿Considera Ud. que en el clasificador se fija el valor correspondiente para su valorización en su salida respectiva?						
17	¿Considera Ud. que la Comisión de Inventarios controla las órdenes de Compra y Guía de internamiento?						
18	¿Considera Ud. que la Comisión de Inventarios controla el Archivo Técnico Administrativo de los Documentos – Fuente?						
<b>Distribución de bienes</b>							
19	¿Considera Ud. que se utiliza el formulario de pedido de bienes como comprobante de salida?						
20	¿Considera Ud. que los pedidos se formulan en base a los cuadros de necesidades conciliados con la disponibilidad de bienes?						
21	¿Considera Ud. que la autorización de despacho se otorga para aquellos bienes que figuran en el respectivo cuadro de necesidades?						
22	¿Considera Ud. que se autorizan pedidos no programados derivados de situaciones de emergencia?						
23	¿Considera Ud. que el responsable de almacén según comprobante de pedido aprobado dispone el acondicionamiento para su entrega?						
24	¿Considera Ud. que el responsable de almacén, en caso de bienes embalados procede con señales identificadoras de bienes?						
25	¿Considera Ud. que el responsable de almacén maneja adecuadamente el control de salida de los bienes?						

Gracias por su colaboración

**Cuestionario de opinión de Satisfacción del cliente interno**

Estimada (o) Colaborador (a):

Estamos desarrollando una investigación de título: *Proceso Logístico y Satisfacción de los Clientes Internos del Instituto Nacional de Salud del Niño- Breña*. A continuación se le presenta un cuestionario sobre satisfacción del cliente interno en la Institución, para que responda en cada pregunta según su opinión o preferencia.

Le agradecemos su participación. Su aporte será de mucha utilidad para mejorar la calidad del servicio en nuestra institución.

Instrucciones:

Elija la opción de su preferencia.

Marque con una (X) sólo una respuesta para cada pregunta.

Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Preguntas		1	2	3	4	5
<b>Atención al cliente interno</b>						
1	¿Considera Ud. que el personal de logística trata con respeto a los usuarios internos?					
2	¿Considera Ud. que el personal de logística trata con amabilidad a los usuarios internos?					
3	¿Considera Ud. que el personal de logística ejecuta la entrega correcta de los productos a los usuarios internos?					
4	¿Considera Ud. que el personal de logística prevé de información necesaria sobre los productos a los usuarios internos?					
5	¿Considera Ud. que el personal de logística mantiene canales de comunicación con los usuarios internos?					
<b>Disponibilidad del producto</b>						
6	¿Cree Ud. que el almacén cuenta con todos los productos necesarios al momento que Ud. los solicita?					
7	¿Considera Ud. que el almacén da información oportuna de la situación de los pedidos?					
8	¿Considera Ud. que la oficina de logística hace uso de los códigos correctos en la entrega de los materiales?					
9	¿Considera Ud. que la oficina de logística mantiene comunicación con el cliente interno respecto a las especificaciones del requerimiento?					

10	¿Considera Ud. que los productos que Ud. recibe por parte de almacén son conformes con su orden de compra?					
11	¿Considera Ud. que los productos que Ud. recibe por parte de almacén son recortados respecto a la cantidad solicitada?					
<b>Tiempo de entrega</b>						
12	¿Considera Ud. que el almacén coordina con el área usuaria la fecha de entrega de los productos?					
13	¿Considera Ud. que el almacén de logística optima los tiempos de atención de entrega de los productos?					
14	¿Considera Ud. que el almacén de logística cumple con la fecha de entrega de productos?					
15	¿Considera Ud. que el almacén de logística cumple con la entrega de las cantidades solicitadas de los productos?					
16	¿Considera Ud. que el almacén de logística cumple con la entrega de los productos den los plazos pactados?					
17	¿Considera Ud. que el almacén de logística entrega en la fecha y hora acordada los productos?					
<b>Calidad del producto</b>						
18	¿Considera Ud. que el almacén de logística brinda seguridad en la entrega de los productos solicitados?					
19	¿Considera Ud. que el almacén de logística clasifica adecuadamente la entrega de los productos solicitados?					
20	¿Considera Ud. que el almacén de logística brinda garantía del producto solicitado?					
21	¿Considera Ud. que el almacén de logística asegura el estado salubre del producto solicitado?					
<b>Atención a reclamos</b>						
22	¿Considera Ud. que el almacén de logística atiende con agilidad las quejas surgidas por los clientes internos?					
23	¿Considera Ud. que el almacén de logística hace mejoras para eliminar las quejas de los clientes internos?					
24	¿Considera Ud. que el almacén de logística atiende en forma inmediata los reclamos de los clientes internos?					
25	¿Considera Ud. que el almacén de logística brinda atención personalizada ante los reclamos de los clientes internos?					

Gracias por su colaboración

**SOLICITO: AUTORIZACION PARA REALIZAR ENCUESTA  
A PERSONAL ADMINISTRATIVO**

**DR. OSWALDO NUÑEZ ALMACHE**

**DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO**

PTE.

**ATENCION: OFICINA DE PERSONAL**

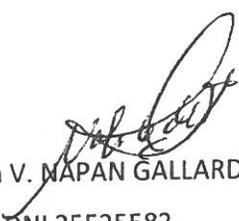
**Martha Victoria NAPAN GALLARDO**, con cargo de Especialista Administrativo, DNI 25525582, actualmente desempeñándome como Operador Logístico, en la Unidad de Licitaciones – Oficina de Logística, con domicilio en Jr. Las Begonias Mz. 29-A Lote 12-Marquez – Ventanilla- Provincia Constitucional del Callao teléfono 99-0459885, con todo respeto me presento y expongo lo siguiente:

Que, estando cursando estudios de Post Grado y siendo requisito indispensable la realización del instrumento (encuesta) para la evaluación de mi trabajo, Desarrollo del Proyecto de Investigación- Tesis, cuyo tema es "Proceso Logístico y Satisfacción de los Clientes Internos del INSN – Breña 2017", por ello solicito a su digno Despacho se sirva acceder a brindarme las facilidades necesarias para el trabajo de campo dirigido a los servidores nombrados administrativos de ésta prestigiosa Institución.

Por lo expuesto:

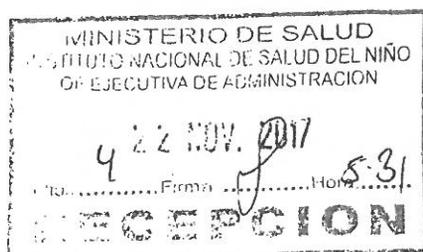
Ruego a Usted, tenga a bien acceder a mi solicitud, por ser de justicia.

Breña, 21 de Noviembre del 2017

  
Martha V. NAPAN GALLARDO  
DNI 25525582

**ADJUNTO:**

1 Formato de encuesta





**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### **Acta de aprobación de Originalidad de Tesis**

Yo, **Abner CHAVEZ LEANDRO**, tomando conocimiento de la tesis de la estudiante **Martha Victoria NAPÁN GALLARDO DE REQUEJO**, titulado “**Proceso logístico y satisfacción de los clientes internos del Instituto Nacional de Salud del Niño – Breña 2017**” Constato que la misma tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Lima, 20 de febrero de 2018

---

Abner Chávez Leandro

DNI: 22469265



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Proceso logístico y satisfacción de los clientes internos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Breña 2017.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE**  
**Maestra en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Br. Martha Victoria Napán Gallardo de Requejo

**ASFSOR:**

**Resumen de coincidencias**

**24 %**

2	tesis.pucp.edu.pe	Fuente de Internet	3 %
3	cybertesis.uach.cl	Fuente de Internet	2 %
4	repositorio.unajma.edu...	Fuente de Internet	2 %
5	www.fcav.uat.edu.mx	Fuente de Internet	2 %
6	repositorio.uchile.cl	Fuente de Internet	1 %
7	www.repositorioacade...	Fuente de Internet	1 %
8	Entregado a Universida...	Trabajo de Estructura	1 %
9	www.repositorio.uleam...	Fuente de Internet	1 %
10	www.unac.edu.pe	Fuente de Internet	1 %



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FORMATO DE SOLICITUD**

*Okner*  
*Mavez*  
*894-10*

*Vozpo*  
*cuopastor*  
*Obel*  
*20/05/18*



SOLICITA:

*N.º B. para el partido*  
*Mavez*

ESCUELA DE POSGRADO

*Martha Victoria Napari Solano de Requena* con DNI N.º *25525582*  
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)

domiciliado (a) en *J. Los Bosques Mz. 29A Lote 12 - Margos - Ventanilla - Callao*  
(Calle / Urb. / Mz. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: *2016-11* del programa: *Maestría en Gestión Pública*  
(Promoción) (Nombre del programa)

identificado con el código de matrícula N.º *7001113553*  
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

*Se solicita autorizar el V.º B.º para el Expartido*  
*de mi Tesis Titulada: "Proceso Logístico y*  
*Satisfacción de los Clientes Telecom del INSA*  
*Breña - 2017*

Fondo Expuesto, Revisado y ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.



Lima *26* de *Mayo* de 2018

*[Firma]*  
(Firma del solicitante)

Horas: ..... / Firma: .....

- Documentos que adjunto:
- a. *Plan de Análisis (1)*
  - b. *Copia de D.º Sumario de la Tesis*
  - c. *Copia de Acta de Análisis de Sumo*
  - d. *Copia de Acta de Autorización de Originalidad y Plagio*

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:

Teléfonos: *990459885*  
Email: *MARTHA.NAPAN56@gmail.com*



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

NAPAN GALLARDO DE REQUEJO MARTHA VICTORIA

D.N.I. : 25525582

Domicilio : Jr. LAS BERNARDIAS Mz. 29A Lote 12 - MARQUEZ

Teléfono : Fijo : 577-7498 Móvil 990459885 CALLO

E-mail : MARTHA.NAPAN.56@GMAIL.COM

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[ ] Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

[x] Tesis de Posgrado

[x] Maestría

[ ] Doctorado

Grado : MAESTRO

Mención : GESTION PUBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

NAPAN GALLARDO DE REQUEJO MARTHA VICTORIA

Título de la tesis:

PROCESO LOGISTICO Y SATISFACCION DE LOS CLIENTES INTERNOS DEL I.N.S.N.-BRENA 2017

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

[Handwritten signature]

Fecha:

09/06/2018