



**Universidad César Vallejo**

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

Gestión logística y satisfacción del cliente interno en una  
institución pública del Sector Salud, Lima – 2024

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Borjas Quezada, Kelly Grysell ([orcid.org/0000-0002-3171-9865](https://orcid.org/0000-0002-3171-9865))

**ASESOR:**

Dr. Lizarzaburu Aguinaga, Danny Alonso ([orcid.org/0000-0002-1384-4603](https://orcid.org/0000-0002-1384-4603))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**CALLAO – PERÚ**

**2024**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, LIZARZABURU AGUINAGA DANNY ALONSO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Gestión logística y satisfacción del cliente interno en una institución pública del sector salud, Lima – 2024", cuyo autor es BORJAS QUEZADA KELLY GRYSSELL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 05 de Agosto del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
LIZARZABURU AGUINAGA DANNY ALONSO <b>DNI:</b> 17640671 <b>ORCID:</b> 0000-0002-1384-4603	Firmado electrónicamente por: DLIZARZABURUA el 05-08-2024 12:56:51

Código documento Trilce: TRI - 0849555





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, BORJAS QUEZADA KELLY GRYSSELL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión logística y satisfacción del cliente interno en una institución pública del sector salud, Lima – 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
BORJAS QUEZADA KELLY GRYSSELL <b>DNI:</b> 47561038 <b>ORCID:</b> 0000-0002-3171-9865	Firmado electrónicamente por: KBORJASQU el 15-08- 2024 22:21:56

Código documento Trilce: INV - 1722180

**Dedicatoria:**

A mis queridos hermanos José Luis y Luciana por quienes persevero día con día, a mi madre y mi abuela Rosa, quienes son mis motores y ejemplos para no rendirme, por su constante amor para mi superación personal, porque siempre me han alentado a alcanzar mis metas y proyectos.

**Agradecimiento:**

A Dios por permitirme llegar hasta esta etapa, por contar con él todos los días de mi vida.

A mi familia por su amor incondicional, motivación y apoyo constante.

A los docentes del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública que me acompañaron durante toda mi formación y asesoraron constantemente impulsándome a lograr mis objetivos y metas profesionales.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....	ii
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR .....	iii
DEDICATORIA:.....	iv
AGRADECIMIENTO:.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	12
III. RESULTADOS.....	14
IV. DISCUSIÓN.....	24
V. CONCLUSIONES.....	29
VI. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS .....	37

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1</b> DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE LA VARIABLE GESTIÓN LOGÍSTICA .....	14
<b>TABLA 2</b> DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE LA DIMENSIÓN GESTIÓN DE COMPRAS Y ABASTECIMIENTO.....	14
<b>TABLA 3</b> DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE LA DIMENSIÓN GESTIÓN DE INVENTARIOS ....	15
<b>TABLA 4</b> DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE LA DIMENSIÓN GESTIÓN DE ALMACENAMIENTO .....	15
<b>TABLA 5</b> DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE LA DIMENSIÓN GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN ...	16
<b>TABLA 6</b> DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO.....	16
<b>TABLA 7</b> DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE LA DIMENSIÓN TRABAJOS EN GRUPO .....	17
<b>TABLA 8</b> DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE LA DIMENSIÓN ESTIMULACIÓN LABORAL.....	17
<b>TABLA 9</b> DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE LA DIMENSIÓN CONTENIDO DE LA TAREA.....	18
<b>TABLA 10</b> DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE LA DIMENSIÓN CONDICIÓN DE BIENESTAR ..	18
<b>TABLA 11</b> CORRELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES GESTIÓN LOGÍSTICA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO .....	19
<b>TABLA 12</b> CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN GESTIÓN DE COMPRAS Y ALMACENAMIENTO Y LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO .....	20
<b>TABLA 13</b> CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN GESTIÓN DE INVENTARIOS Y LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO.....	21
<b>TABLA 14</b> CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN GESTIÓN DE ALMACENAMIENTO Y LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO .....	22
<b>TABLA 15</b> CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN Y LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO.....	23

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>FIGURA 1</b> CARTA DE SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO .....	<b>42</b>
<b>FIGURA 2</b> CORREO DE AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO .....	<b>43</b>
<b>FIGURA 3</b> REPORTE DE PORCENTAJE DE SIMILITUD EN TURNITIN .....	<b>62</b>
<b>FIGURA 4</b> CÁLCULO DE LA MUESTRA.....	<b>63</b>

## RESUMEN

La globalización hace que la logística sea más competitiva, mediante la implementación de tecnologías, optimización de procesos y fortificación de vínculos entre los actores contribuyendo al trabajo decente y crecimiento económico (octavo objetivo de desarrollo sostenible). El estudio tuvo como objetivo determinar cómo se relaciona la gestión logística con la satisfacción del cliente interno en una institución pública del sector salud, Lima–2024. Fue una investigación básica, de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental de corte transversal, de alcance correlacional; se seleccionaron 91 colaboradores mediante un muestreo aleatorio simple para resolver 02 cuestionarios, validados por expertos y con un grado alto de confiabilidad. Los resultados evidenciaron que la gestión logística y la satisfacción del cliente interno en la entidad estuvieron en un nivel regular con tendencia a ser buena (42.9% y 41.8% respectivamente) y que existe correlación entre ambas variables (Rho de Spearman = 0.820, sig. bilateral = 0.000 < 0.05). Concluyéndose que existe una correlación positiva y muy fuerte entre las gestión logística y satisfacción del cliente interno, es decir, si se optimiza la cadena de suministros, los colaboradores manifestarán mayores niveles de satisfacción.

**Palabras clave:** *Gestión logística, cadena de suministros, nivel de satisfacción, cliente interno.*

## ABSTRACT

Globalization makes logistics more competitive, through the implementation of technologies, optimization of processes and fortification of links between stakeholders, thus contributing to decent work and economic growth (Sustainable Development Goal 8). The objective of the study was to determine how logistics management is related to internal customer satisfaction in a public institution of the health sector, Lima-2024. It was a basic research, of quantitative approach, with non-experimental design of cross-sectional, correlational scope; 91 collaborators were selected by simple random sampling to solve 02 questionnaires, validated by experts and with a high degree of reliability. The results showed that logistics management and internal customer satisfaction in the entity were at a regular level with a tendency to be good (42.9% and 41.8% respectively) and that there is a correlation between both variables (Spearman's Rho = 0.820, bilateral sig. = 0.000 < 0.05). It is concluded that there is a positive and very strong correlation between logistics management and internal customer satisfaction, i.e., if the supply chain is optimized, employees will express higher levels of satisfaction.

**Keywords:** *Logistics management, supply chain, satisfaction level, internal customer.*

## I. INTRODUCCIÓN.

Los cambios culturales, ideológicos, económicos, sociales, salubres, tecnológicos, etc., han generado una economía interconectada entre los mercados desarrollados y emergentes. Ello se convierte en una oportunidad de competencia y mayor demanda para la industria logística, que precisa de una gestión más efectiva, en la que se implemente tecnologías innovadoras, se optimice los procesos y se cree vínculos estrechos entre los actores involucrados en dicha cadena, para así beneficiarse tanto en la agilidad y flexibilidad de los procesos, como en la respuesta asertiva a las demandas y desafíos del entorno (Dowd, 2022). Por consiguiente, podemos afirmar que el sistema logístico se convierte en un factor de alta relevancia, al ser el encargado de satisfacer las expectativas de la cadena de valor asegurando a la parte interesada un abastecimiento oportuno y satisfactorio (Trigoso et al., 2023).

En el plano internacional, la gestión logística (GL) ha sufrido un desbalance en cada una de las fases que la conforman, por los altos costos de transporte, demoras injustificadas o imprecisiones en las entregas de mercadería, tomando medidas para subsanarlas sin importar el cómo hacerlo (Ávila, 2022). También, las cadenas de suministros tuvieron una fuerte presión, ocasionándoles valores negativos en sus utilidades, por lo que optaron hacer una reestructuración operativa fundamental en el transporte, almacenamiento y distribución de mercaderías, porque estos procesos afrontaron una disminución en su demanda (Fernández, 2024). Dowd (2022) sintetiza los problemas de la GL en tres temas: aumento de la complejidad de la cadena de suministros, gestión de inventarios y aumento del transporte de mercancías.

En Perú, se desarrollaron, evaluaron y analizaron indicadores logísticos vinculados al costo, calidad, tiempo y productividad para tomar decisiones correctamente, coadyuvando a los resultados del marco de la Política Nacional de Competitividad; ello debe ir de la mano del aumento en los servicios de calidad, infraestructura y uso de la tecnología más reciente (Dirección General de Políticas y Regulación en Transporte Multimodal [DGPRTM], 2023); no obstante, según los datos recolectados por la firma EY (2021), mencionan que solo el 34% de las empresas nacionales aplican modelos de gestión a sus cadenas de suministros apropiadamente, mientras que el resto aún están en una fase de incipiente o en progreso, reflejando aún que las consecuencias de la pandemia producen estragos

en la logística empresarial nacional. Dicha situación produce tensión e incertidumbre en el ambiente laboral interno de cualquier entidad, porque el no saber si mañana se tendrá la disponibilidad de los requerimientos para cumplir las funciones, incrementando niveles de insatisfacción y estrés laboral (Vidal, 2021).

En el plano local, específicamente en la Unidad de Adquisiciones y Programación de la Oficina de Abastecimiento que está dentro de la organización estatal del sector salud se debe gestionar meticulosamente los plazos y cantidades de materiales y requerimientos para ser más efectivos y garantizar la calidad de atención, ya que, ante cualquier carencia o situación de desabastecimiento, podría traer consecuencias graves a la población (Conexión Esan, 2020). En dicha área se cumplen funciones vinculadas a la administración de contratos relacionados a los bienes y servicios y de las cartas fianzas respectivas, la cual representa un responsabilidad compleja y desafiante, por el cambio constante de las gestiones / responsables y la rotación del personal, aumentando la carga laboral y generando emociones de disconformidad, duda y malestar en los colaboradores del área. Es por ello que se pretende identificar aquellos factores o falencias que afectan a los procesos logísticos y que al mismo tiempo incide en la estabilidad emocional de los servidores públicos; esta información serviría más adelante para tomar decisiones con el fin de reformarla y optimizarla.

Entonces, se afirma que la dirección objetiva de la misma favorece al crecimiento económico de cualquier entidad, por brindar de manera oportuna los productos y servicios con los que inicia la productividad laboral; por ello, se necesita planificar maneras o estrategias que contribuyan a la optimización de cada una de sus etapas. Al mismo tiempo, el principal recurso institucional, el capital humano, merece un trabajo decente en un ambiente laboral sano, donde no haya riesgos que puedan atentar su integridad física y mental, que le permita sentir sensaciones de satisfacción por cada labor o deber cumplido y que le refleje una oportunidad de crecimiento y superación de retos u obstáculos; si se asegura el bienestar laboral de los trabajadores se avalaría la concepción de ventajas competitivas.

Por las coyunturas expuestas se propuso el siguiente problema general: ¿Cómo se relaciona la gestión logística con la satisfacción del cliente interno en una institución pública del sector salud, Lima–2024? Para dar respuesta, se plantearon los siguientes problemas específicos: ¿Cómo se relaciona la gestión de compras y abastecimiento con la satisfacción del cliente interno en una institución

pública del sector, Lima–2024? ¿Cómo se relaciona la gestión de inventarios con la satisfacción del cliente interno en una institución pública del sector, Lima–2024? ¿Cómo se relaciona la gestión de almacenamiento con la satisfacción del cliente interno en una institución pública del sector, Lima–2024? ¿Cómo se relaciona la gestión de distribución con la satisfacción del cliente interno en una institución pública del sector salud, Lima–2024?

El presente estudio tuvo como justificación teórica, contribuir con información científica a aquellas teorías que postulan como factores angulares de entidades competitivas, efectivas y con aspiraciones de crecimiento a los términos de este estudio y sus respectivas dimensiones e indicadores; como justificación práctica, la posible correlación de las variables, se transformaría en el sustento científico para trazar estrategias y establecer planes de acción, cuyo fin estaría orientado a mejorar los procesos del área logística de la entidad y el bienestar del servidor público al momento de realizar sus funciones; y como justificación metodológica, diseñar y proponer instrumentos para cuantificar las variables del estudio, previamente evaluados estadísticamente y validados por expertos, pudiendo ser replicados para investigaciones futuras que sigan la misma línea o persigan objetivos similares.

El objetivo general de la investigación fue determinar cómo se relaciona la gestión logística con la satisfacción del cliente interno en una institución pública del sector salud, Lima–2024; para lograrlo se establecieron los siguientes objetivos específicos: determinar cómo se relaciona la gestión de compras y abastecimiento con la satisfacción del cliente interno en una institución pública del sector salud, Lima–2024, determinar cómo se relaciona la gestión de inventarios con la satisfacción del cliente interno en una institución pública del sector salud, Lima–2024, determinar cómo se relaciona la gestión de almacenamiento con la satisfacción del cliente interno en una institución pública del sector salud, Lima–2024 y determinar cómo se relaciona la gestión de distribución con la satisfacción del cliente interno en una institución pública del sector salud, Lima–2024.

En referencia a las investigaciones revisadas en el contexto internacional, Albarracín (2023); tuvo como objetivo sustentar el rol de la inteligencia artificial en el campo de la logística internacional, formando personal altamente calificado en temas relacionados a la innovación y adaptación tecnológica; estudio de tipo básico, enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo se basaron en la percepción sobre

la logística y las herramientas de la IA respectivamente), la población y muestra fueron estudiantes y organizaciones colombianas que mantenían familiaridad con las variables de estudio; concluyendo que integrar la IA en los procesos educativos de los negocios internacionales permitiría ser más eficientes a aquellos que opten desarrollarse en las áreas logísticas; a partir de ello se puede afirmar que dicha investigación tiene aporte en el papel fundamental de la IA en la gestión eficiente de la logística moderna con el fin de mejorar cada una de sus etapas, para lo cual requiere de especialistas que constantemente estén actualizándose.

López et al. (2021) tuvo como objetivo examinar la GL de la industria salinera colombiana; estudio de nivel descriptivo, enfoque mixto, diseño no experimental–transversal, muestra 39 ingenieros de empresas del sector salinero, instrumentos cuestionarios y fichas de observación; concluyendo que la GL es medianamente efectiva por lo que es necesario desarrollar una serie de planes y acciones que permitan mejorar las estrategias planteadas, los procesos de logística interna y la estructura organizacional de las empresas del sector salinero de La Guajira; a partir de ello se puede afirmar que dicha investigación tiene aporte en la aplicación de la GL para el desarrollo de una economía emergente, facilitando la elaboración de planes y toma de decisiones de los responsables según su sector económico.

Ramírez et al. (2020) tuvo como objetivo describir el comportamiento de las microempresas manufactureras venezolanas, tomando en cuenta los procesos de abastecimiento, producción y distribución; estudio de nivel descriptivo, enfoque cuantitativo, diseño de campo, muestra 205 microempresas manufactureras, instrumento cuestionario; concluyendo que en las microempresas analizadas presentan altas debilidades en sus procesos logísticos, pero hay elementos que favorecen a la dinámica de su gestión, pudiendo mejorar asertivamente en cada una de sus dimensiones, beneficiándose de las ocasiones que existen en el mercado; a partir de ello se puede afirmar que dicha investigación tiene aporte en el dinamismo de la GL y su impacto en la satisfacción de las demandas y aprovechamiento de las oportunidades en mercados competitivos.

Mendoza y Loaiza (2021) tuvo como objetivo identificar la motivación, satisfacción y compromiso de los clientes internos de la UCB Tarija a través de análisis descriptivos y modelos multivariados; estudio de nivel exploratoria, enfoque mixto, diseño no experimental–transversal, instrumento cuestionario; concluyendo que, a pesar de obtener resultados positivos en la satisfacción del

cliente interno, no se puede determinar un sentimiento de pertenencia y compromiso por parte del cliente interno hacia la institución; a partir de ello se puede afirmar que dicha investigación tiene aporte en realzar la importancia del sentimiento de pertenencia y bienestar del potencial humano para garantizar el funcionamiento óptimo de la entidad, caso contrario experimentaría un ambiente laboral hostil y lleno de problemas.

Ramírez y Fiallos (2020) tuvo como objetivo medir la satisfacción que tiene el personal en sus labores administrativas según el modelo Servqual; estudio de tipo básico, nivel correlacional, enfoque cualitativo, método según Servqual; concluyendo que las expectativas del cliente interno fueron más altas a la ofrecida por la institución Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza, creándose brechas de insatisfacción; a partir de ellos se puede afirmar que dicha investigación tiene aporte en el trato que debe recibir el cliente interno, el cual debe ser similar al cliente externo, para garantizar un servicio efectivo y de alta calidad.

En referencia a las investigaciones revisadas en el contexto nacional, Puican et al. (2023), tuvo como objetivo determinar la relación entre la GL y la transparencia en el sector público peruano; estudio de tipo aplicado, nivel correlacional, enfoque cuantitativo, método deductivo– analítico, diseño no experimental, muestra 90 trabajadores, instrumento cuestionario; concluyendo que existe relación positiva altamente significativa entre la GL y la transparencia, lo cual implica que si cumplies los estándares de abastecimiento y control, las entidades brindarían información clara y de calidad; a partir de ello se puede afirmar que dicha investigación tiene aporte en cómo se realiza la GL estatal, desde que se hace el requerimiento hasta la entrega apropiada y oportuna del producto o servicio al área usuaria, haciéndose un control transparente de los procesos por medio de las plataformas digitales.

Florián et al. (2022) tuvo como objetivo plantear un esquema de administración logística que permita optimar los estándares de competitividad de una empresa de alimentos balanceados; estudio de tipo básico, nivel descriptivo, enfoque mixto, diseño no experimental–transversal, instrumento cuestionario; concluyendo que el modelo propuesto se basa en ocho estrategias viables, las mismas que se aplicaron en la Pyme evaluada, permitiéndole generar competitividad en el mercado local y afrontar la difícil situación post pandemia; a partir de ello se puede afirmar que dicha investigación tiene aporte en el desarrollo

de herramientas y procedimientos que permiten establecer nuevos modelos de GL empresarial, mejorando la productividad interna y externa.

Baldeón et al. (2023) tuvo como objetivo analizar el impacto de la GL en una tienda de manualidades; estudio de tipo básico, nivel descriptivo, enfoque cuantitativo, diseño estudio de caso, instrumento cuestionario; concluyendo que hay un fuerte impacto de la gestión logística en el funcionamiento del negocio de manualidades, por relacionarse altamente con la disponibilidad de mercadería, la misma que si no se realiza de forma correcta, ocasiona sobrecostos por las mermas y deterioros de los productos y la insatisfacción tanto de los consumidores como de los trabajadores; a partir de ello se puede afirmar que dicha investigación tiene aporte en la técnica de implementación de un nuevo modelo de GL, que genera valor monetario y no monetario por reducir gastos y garantizar la satisfacción general.

Trigoso et al. (2023) tuvo como objetivo comprobar la correlación de las variables de estudio manifestadas en el área logística de una entidad pública; estudio de tipo básico, nivel descriptivo–correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental–transversal; concluyendo que existe una relación lineal, directa y baja entre los términos analizados, es decir si hay una buena GL, la calidad del servicio del cliente interno tendría un efecto similar en menor proporción; a partir de ello se puede afirmar que dicha investigación tiene aporte en la identificación de aquellos factores y etapas que son valiosas para realizar una correcta GL estatal con el fin de brindar un servicio de alta calidad.

Vidal (2021) tuvo como objetivo verificar el vínculo entre la GL y la satisfacción del cliente interno dentro de una institución pública nacional; estudio de tipo básico, nivel descriptivo–correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental transversal, población 140 servidores públicos; concluyendo que si hay correlación entre la variables de estudio, indicando que es necesario ver la manera de potenciar la GL a través de la innovación tecnológica, para que el cliente interno reciba la información y los productos de forma oportuna; a partir de ello se puede afirmar que dicha investigación tiene aporte en la planificación y supervisión que se tiene que hacer al área logística, porque con ello se obtiene información detallada que permita tomar decisiones para garantizar la satisfacción de los involucrados, creando un ambiente fructuoso y eficiente.

Al ser la gestión logística uno de los pilares substanciales de cualquier empresa pública y privada para alcanzar los objetivos trazados, según el D.L. 1439 - Sistema Nacional de Abastecimiento, es necesario tener mayor atención para identificar las fases donde haya dificultades o retrasos, aplicando estrategias dirigidas a la cadena de suministros para aportar a la satisfacción de los colaboradores, quienes conforman el activo y fuerza principal de competitividad. Igualmente, las entidades públicas deberían cambiar la mentalidad tradicionalista de ver a sus clientes internos como simples peones que trabajan y cumplen tareas, porque ellos son personas con aspiraciones, sueños y expectativas personales o grupales que desean alcanzar mientras laboran dentro de ellas, por ello es necesario cumplirlas para moldear sus sentimientos de fidelidad o lealtad, contribuyendo al objetivo de desarrollo sostenible - ODS 08: Trabajo decente y crecimiento económico.

La gestión logística es el proceso de la cadena de suministros encargado de planificar, implementar y controlar el flujo y almacenamiento eficiente y efectivo de bienes, servicios e información desde un punto de origen hasta el punto de consumo para cumplir los requisitos del cliente (Calixto, 2016); otros autores la consideran como el sistema o procedimiento empleado para planificar, verificar, transportar y controlar las existencias, materias primas, bienes (en proceso y finales) e información de la entidad, para satisfacer las necesidades del cliente o consumidor en el momento adecuado. (Castillo et al., 2024). La consideran como la gobernanza de las funciones de la cadena de suministros para cumplir la demanda existente (García, 2020), o como un término de concepción práctica donde coexisten los flujos logísticos de bienes tangibles e intangibles y los flujos de los costos operativos (Aguilar, 2017).

Hurtado (2018) señala que esta forma de gestión no solo aplica para complacer a los clientes externos, también aplicar para los colaboradores de las diferentes áreas de cada entidad (cliente interno); ellos al formar parte del proceso productivo, deben contar con los suministros necesarios según su requerimiento para que cumplan eficientemente sus funciones o tareas, siendo forzoso implementar un soporte tecnológico que permita delinear sistemas y redes orientados a facilitar el flujo de bienes e información entre las áreas, reduciendo el sobre trabajo o descontrol de los mismos (Barría, 2023). La supply chain debe facilitar en todo momento los recursos que necesitan los colaboradores para

desempeñar de forma apropiada sus funciones, porque ante una desatención o inconveniente, los índices de productividad se verán seriamente afectados.

Para la cuantificación de la variable, emplearemos cuatro dimensiones: La gestión de compras y abastecimiento hace referencia al proceso estratégico por el cual una entidad adquiere bienes o información para utilizarlos en su posterior producción o funcionamiento (Aguilar, 2017); es un factor que determina la eficiencia y velocidad del abastecimiento de la supply chain, coadyuvando a su sostenibilidad, porque estandariza, controla y monitorea los tangibles e intangibles adquiridos; requiere desarrollar capacidades estratégicas de negociación para seleccionar proveedores estratégicos que cumplan los estándares de calidad (Arévalo et al., 2022). Una efectiva gestión maximiza el valor del recurso empresarial invertido, sostiene inversiones mínimas en inventarios, optimiza la calidad y fomenta relaciones interinstitucionales (Barría, 2023). Los indicadores fueron: i) planificación de compras, indica la forma como se prevé las compras para que no haya desabastecimiento ii) selección del proveedor, indica si los proveedores son calificados para adquirir sus productos y iii) optimización de costos, indica si el costo de abastecimiento estuvo dentro de los parámetros del presupuesto establecido (Arévalo et al., 2022).

La gestión de inventarios es el proceso que tiene la finalidad de asegurar la cantidad de suministros dentro de la organización para asegurar la continuidad del funcionamiento y productividad (Ojeda, 2020); existen dos etapas en este proceso, la recepción de la mercancía, cuando se reciben los productos solicitados al proveedor, y el ingreso al almacén, se hace un registro detallado de la cantidad que se está adicionando al stock inicial (Fuentefria et al., 2022). Asimismo, para ejecutarla correctamente, se aplican dos diferentes modelos: el determinista, que está en función a una demanda frecuente y sabida en el tiempo, mantiene similares características lo cual hace que su registro sea rápido y sencillo, y, probabilístico, que es todo lo contrario, no se conoce la cantidad de lote de pedido, siendo necesario emplear un stock de seguridad (Meana, 2017). Los indicadores fueron: i) control de inventarios, actividades que realiza la institución para controlar sus existencias, ii) predicciones, estimación de los requerimientos actuales y futuros que se deben atender, y, iii) gestión de stock, administración de la cantidad de bienes que se deben tener sin generar sobrecostos (Reyes, 2019).

La gestión de almacenamiento, como tercera dimensión, es un sistema que agrupa diversas actividades de la cadena de suministros, a través de herramientas con 5S, Lean manufacturing y Clasificación ABC, cuyo objetivo principal es administrar los bienes y productos para no incurrir en gastos innecesarios (Guillén et al., 2023); una gestión eficiente necesita de políticas internas, como almacenar según semejanza física o funcional o la demanda, para eliminar procesos manuales engorrosos, reducir tiempos y crear un equilibrio de las existencias (sin excesos ni escasez) (Barría, 2023). Los indicadores fueron: i) manejo de existencias, garantizar que un bien o producto esté disponible en el almacén sin generar pérdidas de dinero o espacio, y ii) manejo de almacén, ubicar estratégicamente las existencias dentro del almacén para evitar perder tiempo o dañarlas al momento de manipularlas (Flamarique, 2019).

La gestión de distribución, como cuarta dimensión, es la fase encargada de administrar las tareas de distribución y salida de los productos hacia los clientes o usuarios finales, el término distribución hace referencia al movimiento y traslado de las existencias según los tiempos y costos acordados (Toro, 2017), consiste en situar los bienes al alcance de los consumidores valiéndose de diferentes medios (Aguilar, 2017); con la ampliación de los mercados, esta etapa ha tenido que recurrir a varias actualizaciones y herramientas modernas para cumplir su objetivo, porque si existiera algún tipo de falla como retrasos o equivocaciones, probablemente la GL en general fracasaría (Rocha et al., 2020). Los indicadores fueron: i) tiempo de entrega, lapso de tiempo empleado para hacer llegar el pedido al consumidor final, ii) condición de entrega, forma en la que el producto llega a su destino final, cumpliendo con los requisitos y iii) traslado del producto, medio o forma en la que se moviliza un producto del almacén hacia el cliente (Rocha et al., 2020).

La satisfacción del cliente interno (SCI), o también conocida como la satisfacción laboral, es la escala en la que el trabajador satisface sus necesidades específicas y ve cumplidas sus aspiraciones personales o sociales en el trabajo (Noda et al., 2020); también, es el estado emocional de bienestar de los colaboradores al momento de ejecutar sus funciones y percibir un ambiente laboral positivo (Pino, 2020). Su gestión complementaria involucra políticas, estrategias y acciones que deben atacar puntos neurológicos de los trabajadores, para definir el grado de la exigencia laboral aceptado y de la satisfacción (Salvador, 2008).

Se entiende que figuran dos grupos de agentes que generan satisfacción o insatisfacción en el cliente interno, primero son los internos, que se fundamenta en las necesidades de cada uno vinculado con el trabajo y lo que puede ofrecerle, y, segundo los externos, aquellos que la empresa les otorga para impulsar el cumplimiento de sus labores (Salvador, 2008); los mismos que al ser gestionados apropiadamente otorgan beneficios para la organización, como atraer y retener capital humano competitivo, forjar fidelidad empresarial, y para el trabajador, como mejorar su psicología, estado de ánimo, calidad de vida o relaciones con los demás (Pino, 2020). Noda et al. (2020) elaboró un diseño de un procedimiento en tres fases y siete pasos para poder calcularla y enriquecerla: fase uno: caracterización, en ella se desarrollan los pasos de la determinación de las necesidades / expectativas y la construcción de la matriz, fase dos: análisis de la satisfacción, por medio de la definición de indicadores, valoración de la situación real según los indicadores y la determinación de los factores que la impiden, y fase tres toma de decisiones, basadas en el proyecto y aplicación de estrategias y la mejora continua.

En la SCI se debe analizar aquellos componentes con los cuales interactúa, debido a que existe una alta probabilidad que un trabajador que se sienta en un espacio cómodo y con los requerimientos necesarios se sienta feliz y muestre una predisposición más alta para trabajar, en los casos de aquellos que trabajan en grupo debe primar la comunicación asertiva, colaboración mutua y mantener una buena relación dentro y fuera del ambiente laboral; ello genera confianza y un sentimiento de complacencia por asistir a un lugar en el que no solo se cumplen funciones, sino que también se satisface necesidades de filiación y reconocimiento, como propuso Maslow en su pirámide.

Para cuantificarla, se han establecido cuatro dimensiones: i) trabajos en grupo, hace alusión a la labor que cumple el cliente interno tomando en cuenta su interrelación en el entorno interno de la institución, se dispusieron los siguientes indicadores: trabajo en equipo, estímulos, relaciones humanas y salario adecuado (Noda et al., 2020); ii) estimulación laboral, se considera aquellos elementos motivadores extrínsecos e intrínsecos que impulsan a realizar el trabajo, se propusieron como indicadores la autonomía, la seguridad en el ambiente laboral, el salario percibido y las opiniones de pares y superiores (Steffanell et al., 2017); iii) contenido de la tarea, se refiere al grado en que las funciones que asumen los trabajadores hace que desarrollen habilidades, cubran sus necesidades y le

permita proyectarse, se estipularon como indicadores los efectos de la tarea, las capacitaciones, la valoración del trabajo cumplido y los aportes en los objetivos laborales (Noda et al., 2020); y iv) condición de bienestar, espacios en donde se consienta fortalecer y mejorar aspectos internos o externos de los trabajadores para desenvolverse bien al momento de realizar sus funciones, se plantearon indicadores como los mecanismos del trabajo, condiciones del trabajo y los programas de desarrollo (Noda et al., 2020).

Finalmente, la hipótesis general fue existe una relación significativa de la gestión logística con la satisfacción del cliente interno en una institución pública del sector salud, Lima–2024; las hipótesis específicas fueron: existe una relación significativa de la gestión de compras y abastecimiento con la satisfacción del cliente interno en una institución pública del sector salud, Lima–2024, existe una relación significativa de la gestión de inventarios con la satisfacción del cliente interno en una institución pública del sector salud, Lima–2024, existe una relación significativa de la gestión de almacenamiento con la satisfacción del cliente interno en una institución pública del sector salud, Lima–2024 y existe una relación significativa de la gestión de distribución con la satisfacción del cliente interno en una institución pública del sector salud, Lima–2024.

## II. METODOLOGÍA.

El estudio fue de tipo básico, porque el mismo produjo conocimientos que sirvieron de base para conocimientos futuros (Hernández et al., 2014), a raíz de comprender y analizar la información de las variables, dimensiones e indicadores. El enfoque fue cuantitativo, porque se utilizaron valores estadísticos para corroborar las hipótesis (Hernández et al., 2014). El diseño, táctica para obtener respuestas fiables a las cuestiones del estudio (Vara, 2012), fue no experimental, porque no se manipularon los constructos del estudio, y de corte transversal, los datos se recogieron una sola vez (Hernández et al., 2014). El alcance fue correlacional, porque se especificaron las tendencias de los participantes y a su vez que patrón de asociación hubo entre las variables (Ñaupas et al., 2018).

V1 gestión logística, “es una parte del proceso de la cadena de suministros que planifica, implementa y controla el flujo y almacenamiento eficiente y efectivo de bienes, servicios e información relacionada desde el punto de origen hasta el punto de consumo para satisfacer los requisitos del cliente” (Calixto, 2016). Se utilizaron cuatro dimensiones con sus indicadores: i) gestión de compras y abastecimiento (planificación de compras, selección de proveedor, optimización de costos), ii) gestión de inventarios (control de inventarios, predicciones, gestión de stock), iii) gestión de almacenamiento (manejo de existencias, manejo de almacén), iv) gestión de distribución (tiempo de entrega, condición de entrega, traslado del producto). V2 satisfacción del cliente interno, “medida en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el grado en que este ve realizada las diferentes aspiraciones ... que pueda tener en su trabajo, ya sea de tipo personal como social” (Noda et al., 2020). Se utilizaron cuatro dimensiones con sus indicadores: i) trabajos en grupo (trabajo en equipo, estímulos, relaciones humanas y salario adecuado), ii) estimulación laboral (autonomía, seguridad en el ambiente laboral, salario percibido y opiniones de pares y superiores), iii) contenido de la tarea (efectos de la tarea, capacitaciones, valoración del trabajo cumplido y aportes en los objetivos laborales), iv) condición de bienestar (mecanismos del trabajo, condiciones del trabajo y programas de desarrollo).

La población, asociación total de individuos que poseen características similares (Vara, 2012), fue de 117 colaboradores de la entidad, la muestra, parte representativa de la población (Vara, 2012), fue de 91 colaboradores (ver anexo 9), se utilizó un muestreo probabilístico aleatorio simple, escogiéndose a los

participantes al azar (Hernández et al., 2014). Los criterios de inclusión fueron colaboradores pertenecientes al área logística de la entidad, con antigüedad mayor tres (03) meses, correspondientes al régimen CAS o CAP y que se encontraron laborando al momento de la encuesta; los criterios de exclusión fueron servidores que no se encuentran laborando en el área por cese contractual, quienes hacían uso de su descanso vacacional o pertenecen a un área diferente, hayan sido contratados recientemente (menor a tres (03) meses) o sean locadores de servicio.

La técnica empleada fue la encuesta, por ser un método fácil para obtener información de grupos hacia un tema específico (Hernández et al., 2014), y como instrumentos se utilizaron dos (02) cuestionarios, herramienta de recolección de datos por medio de un listado de preguntas (Ñaupas et al., 2018), compuestos por once (11) ítems para la variable 1 y quince (15) ítems para la variable 2; fueron validados por tres (03) expertos, la fiabilidad se hizo por medio de la estimación del alfa de Cronbach, que es el estadístico que permite saber si existe consistencia entre los ítems del cuestionario (Oviedo y Campo, 2005), obteniendo valores de 0.859 para G.L. y 0.883. para S.C.I. Los datos recolectados se analizaron descriptivamente, uso de tablas de frecuencias, e inferencialmente, cálculo del Rho de Spearman, estadístico no paramétrico que identifica el grado de reciprocidad entre las variables en muestras que no sigan una distribución normal (Martínez et al., 2009), el mismo que se evaluó según la escala de correlación de Akoglu (2018).

Finalmente, el estudio siguió los principios de autonomía, porque la participación en el estudio fue voluntaria; beneficencia, porque primó el bienestar de los encuestados; competencia profesional, porque los participantes presentaron grado de instrucción superior o técnico; integridad, porque se respetó la condición humana por encima de cualquier investigación; justicia, porque no se hizo un trato preferencial a los participantes; libertad, porque el estudio no respondió a un conflicto de intereses; probidad, porque se presentaron resultados fidedignos, sin manipulaciones; respeto a la propiedad intelectual, porque se citaron las fuentes según normativa con un nivel de Turnitin menor al 20%; responsabilidad, porque se asumió responsabilidades por los efectos del estudio y transparencia, porque el estudio y resultados se hicieron de conocimiento público, verificando su validez irrefutable.

### III. RESULTADOS.

Los resultados descriptivos fueron los siguientes:

**Tabla 1**

*Distribución de frecuencias de la variable Gestión logística*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Muy buena	2	2.2
	Buena	26	28.6
	Regular	39	42.9
	Mala	23	25.3
	Muy mala	1	1.1
	<b>Total</b>		<b>91</b>

Los resultados de la Tabla 1 expresan que el 42.9% de los encuestados consideran que la gestión logística dentro de la entidad es regular, siendo el resultado que obtuvo mayor puntuación, un 28.6% opina que es buena, el 25.3% considera que es mala, solo un 2.2% piensa que es muy buena, y el resto (1.1%) la califica como muy mala.

**Tabla 2**

*Distribución de frecuencias de la dimensión Gestión de compras y abastecimiento*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Muy buena	5	5.5
	Buena	15	16.5
	Regular	55	60.4
	Mala	12	13.2
	Muy mala	4	4.4
	<b>Total</b>		<b>91</b>

Los resultados de la Tabla 2 expresan que el 60.4% de los encuestados consideran que la gestión de compras y almacenamiento dentro de la entidad es regular, siendo el resultado que obtuvo mayor puntuación, un 16.5% opina que es buena, el 13.2% considera que es mala, solo un 5.5% piensa que es muy buena, y el resto (4.4%) la califica como muy mala.

**Tabla 3***Distribución de frecuencias de la dimensión Gestión de inventarios*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Muy buena	6	6.6
	Buena	18	19.8
	Regular	42	46.2
	Mala	20	22.0
	Muy mala	5	5.5
	<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100.0</b>

Los resultados de la Tabla 3 expresan que el 46.2% de los encuestados consideran que la gestión de inventarios dentro de la entidad es regular, siendo el resultado que obtuvo mayor puntuación, un 22.0% opina que es mala, el 19.8% considera que es buena, solo un 6.6% piensa que es muy buena, y el resto (5.5%) la califica como muy mala.

**Tabla 4***Distribución de frecuencias de la dimensión Gestión de almacenamiento*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Muy buena	4	4.4
	Buena	15	16.5
	Regular	40	44.0
	Mala	31	34.1
	Muy mala	1	1.1
	<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100.0</b>

Los resultados de la Tabla 4 expresan que el 44.0% de los encuestados consideran que la gestión de almacenamiento dentro de la entidad es regular, siendo el resultado que obtuvo mayor puntuación, un 34.1% opina que es mala, el 16.5% considera que es buena, solo un 4.4% piensa que es muy buena, y el resto (1.1%) la califica como muy mala.

**Tabla 5***Distribución de frecuencias de la dimensión Gestión de distribución*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Muy buena	9	9.9
	Buena	17	18.7
	Regular	46	50.5
	Mala	18	19.8
	Muy mala	1	1.1
	<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100.0</b>

Los resultados de la Tabla 5 expresan que el 50.5% de los encuestados consideran que la gestión de distribución dentro de la entidad es regular, siendo el resultado que obtuvo mayor puntuación, un 19.8% opina que es mala, el 18.7% considera que es buena, solo un 9.9% piensa que es muy buena, y el resto (1.1%) la califica como muy mala.

**Tabla 6***Distribución de frecuencias de la variable Satisfacción del cliente interno*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Muy buena	3	3.3
	Buena	29	31.9
	Regular	38	41.8
	Mala	19	20.9
	Muy mala	2	2.2
	<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100.0</b>

Los resultados de la Tabla 6 expresan que 41.8% de los encuestados consideran que la satisfacción del cliente interno dentro de la entidad es regular, siendo el resultado que obtuvo mayor puntuación, un 31.9% opina que es buena, el 20.9% considera que es mala, solo un 3.3% piensa que es muy buena, y el resto (2.2%) la califica como muy mala.

**Tabla 7***Distribución de frecuencias de la dimensión Trabajos en grupo*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Muy bueno	6	6.6
	Bueno	24	26.4
	Regular	25	27.5
	Malo	31	34.1
	Muy malo	5	5.5
	<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100.0</b>

Los resultados de la Tabla 7 expresan que el 34.1% de los encuestados consideran que los trabajos en grupo dentro de la entidad son malos, siendo el resultado que obtuvo mayor puntuación, un 27.5% opina que es regular, el 26.4% considera que es bueno, solo un 6.6% piensa que es muy bueno, y el resto (5.5%) lo califica como muy malo.

**Tabla 8***Distribución de frecuencias de la dimensión Estimulación laboral*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Muy buena	4	4.4
	Buena	24	26.4
	Regular	37	40.7
	Mala	23	25.3
	Muy mala	3	3.3
	<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100.0</b>

Los resultados de la Tabla 8 expresan que el 40.7% de los encuestados consideran que la estimulación laboral dentro de la entidad es regular, siendo el resultado que obtuvo mayor puntuación, un 26.4% opina que es buena, el 25.3% considera que es mala, solo un 4.4% piensa que es muy buena, y el resto (3.3%) lo califica como muy mala.

**Tabla 9***Distribución de frecuencias de la dimensión Contenido de la tarea*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Muy bueno	9	9.9
	Bueno	28	30.8
	Regular	33	36.3
	Malo	19	20.9
	Muy malo	2	2.2
	<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100.0</b>

Los resultados de la Tabla 9 expresan que el 36.3% de los encuestados consideran que el contenido de la tarea dentro de la entidad es regular, siendo el resultado que obtuvo mayor puntuación, un 30.8% opina que es bueno, el 20.9% considera que es malo, solo un 9.9% piensa que es muy bueno, y el resto (2.2%) lo califica como muy malo.

**Tabla 10***Distribución de frecuencias de la dimensión Condición de bienestar*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Muy buena	6	6.6
	Buena	23	25.3
	Regular	44	48.4
	Mala	15	16.5
	Muy mala	3	3.3
	<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100.0</b>

Los resultados de la Tabla 10 expresan que el 48.4% de los encuestados consideran que la condición de bienestar dentro de la entidad es regular, siendo el resultado que obtuvo mayor puntuación, un 25.3% opina que es buena, el 16.5% considera que es mala, solo un 6.6% piensa que es muy buena, y el resto (3.3%) lo califica como muy mala.

Los resultados inferenciales obtenidos fueron los siguientes:

Hipótesis nula: No existe una relación significativa de la gestión logística con la satisfacción del cliente interno en una institución pública del sector salud, Lima–2024.

Hipótesis general: Existe una relación significativa de la gestión logística con la satisfacción del cliente interno en una institución pública del sector salud, Lima–2024.

Margen de error = 0.05

**Tabla 11**

*Correlación entre las variables Gestión logística y Satisfacción del cliente interno*

		Gestión logística	Satisfacción del cliente interno
Rho de Spearman	Gestión logística	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,820**
		N	91
	Satisfacción del cliente interno	Coeficiente de correlación	,820**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	91

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

Según los resultados de la Tabla 11, se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general porque el valor Sig (bilateral) fue menor que el margen de error ( $0.000 < 0.05$ ); del mismo modo, el Rho de Spearman fue de 0.820, que según la escala propuesta por Akoglu (2018) es un valor que demuestra un nivel de correlación muy fuerte entre los términos analizados. Por estas razones se afirma que existe una correlación muy fuerte entre la gestión logística y la satisfacción del cliente interno en una institución pública del sector salud, Lima–2024.

Hipótesis nula: No existe una relación significativa de la gestión de compras y abastecimiento con la satisfacción del cliente interno en una institución pública del sector salud, Lima–2024.

Hipótesis específica 1: Existe una relación significativa de la gestión de compras y abastecimiento con la satisfacción del cliente interno en una institución pública del sector salud, Lima–2024.

Margen de error = 0.05

**Tabla 12**

*Correlación entre la dimensión Gestión de compras y almacenamiento y la variable Satisfacción del cliente interno*

			Gestión de compras y abastecimiento	Satisfacción del cliente interno
Rho de Spearman	Gestión de compras y abastecimiento	Coeficiente de correlación	1.000	,682**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	91	91
	Satisfacción del cliente interno	Coeficiente de correlación	,682**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	91	91

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

Según los resultados de la Tabla 12, se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1 porque el valor Sig (bilateral) fue menor que el margen de error ( $0.000 < 0.05$ ); del mismo modo, el Rho de Spearman fue de 0.682, que según la escala propuesta por Akoglu (2018) es un valor que demuestra un nivel de correlación fuerte entre los términos analizados. Por estas razones se afirma que existe una correlación fuerte entre la gestión de compras y abastecimiento y la satisfacción del cliente interno en una institución pública del sector salud, Lima–2024.

Hipótesis nula: No existe una relación significativa de la gestión de inventarios con la satisfacción del cliente interno en una institución pública del sector salud, Lima–2024.

Hipótesis específica 2: Existe una relación significativa de la gestión de inventarios con la satisfacción del cliente interno en una institución pública del sector salud, Lima–2024.

Margen de error = 0.05

**Tabla 13**

*Correlación entre la dimensión Gestión de inventarios y la variable Satisfacción del cliente interno*

			Gestión de inventarios	Satisfacción del cliente interno
Rho de Spearman	Gestión de inventarios	Coeficiente de correlación	1.000	,696**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	91	91
	Satisfacción del cliente interno	Coeficiente de correlación	,696**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	91	91

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

Según los resultados de la Tabla 13, se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2 porque el valor Sig (bilateral) fue menor que el margen de error ( $0.000 < 0.05$ ); del mismo modo, el Rho de Spearman fue de 0.696, que según la escala propuesta por Akoglu (2018) es un valor que demuestra un nivel de correlación fuerte entre los términos analizados. Por estas razones se afirma que existe una correlación fuerte entre la gestión de inventarios y la satisfacción del cliente interno en una institución pública del sector salud, Lima–2024.

Hipótesis nula: No existe una relación significativa de la gestión de almacenamiento con la satisfacción del cliente interno en una institución pública del sector salud, Lima–2024.

Hipótesis específica 3: Existe una relación significativa de la gestión de almacenamiento con la satisfacción del cliente interno en una institución pública del sector salud, Lima–2024.

Margen de error = 0.05

**Tabla 14**

*Correlación entre la dimensión Gestión de almacenamiento y la variable Satisfacción del cliente interno*

			Gestión de almacenamiento	Satisfacción del cliente interno
Rho de Spearman	Gestión de almacenamiento	Coefficiente de correlación	1.000	,683**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	91	91
	Satisfacción del cliente interno	Coefficiente de correlación	,683**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	91	91

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

Según los resultados de la Tabla 14, se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3 porque el valor Sig (bilateral) fue menor que el margen de error ( $0.000 < 0.05$ ); del mismo modo, el Rho de Spearman fue de 0.683, que según la escala propuesta por Akoglu (2018) es un valor que demuestra un nivel de correlación fuerte entre los términos analizados. Por estas razones se afirma que existe una correlación fuerte entre la gestión de almacenamiento y la satisfacción del cliente interno en una institución pública del sector salud, Lima–2024.

Hipótesis nula: No existe una relación significativa de la gestión de distribución con la satisfacción del cliente interno en una institución pública del sector salud, Lima–2024.

Hipótesis específica 4: Existe una relación significativa de la gestión de distribución con la satisfacción del cliente interno en una institución pública del sector salud, Lima–2024.

Margen de error = 0.05

**Tabla 15**

*Correlación entre la dimensión Gestión de distribución y la variable Satisfacción del cliente interno*

			Gestión de distribución	Satisfacción del cliente interno
Rho de Spearman	Gestión de distribución	Coeficiente de correlación	1.000	,729**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	91	91
	Satisfacción del cliente interno	Coeficiente de correlación	,729**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	91	91

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

Según los resultados de la Tabla 15, se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 4 porque el valor Sig (bilateral) fue menor que el margen de error ( $0.000 < 0.05$ ); del mismo modo, el Rho de Spearman fue de 0.729, que según la escala propuesta por Akoglu (2018) es un valor que demuestra un nivel de correlación muy fuerte entre los términos analizados. Por estas razones se afirma que existe una correlación muy fuerte entre la gestión de distribución y la satisfacción del cliente interno en una institución pública del sector salud, Lima–2024.

#### IV. DISCUSIÓN.

Los resultados inferenciales obtenidos permiten corroborar la existencia de una correlación muy fuerte entre las variables gestión logística y satisfacción del cliente interno, es decir, que ante una variación, sea positiva o negativa, en uno de los términos, hay una alta probabilidad que el otro refleje un comportamiento similar. Por ello es preciso que en el área logística de la entidad se pueda garantizar el funcionamiento correcto y que no exista zonas o elementos que afecten o dañen la cadena de suministros en cada una de sus etapas; por el lado de la SCI, se requiere que los propios servidores muestren un comportamiento proactivo, con actitudes y aptitudes favorables para la ejecución de las tareas, de alta disponibilidad, sobre todo que sientan que forman parte de un equipo significativo para el funcionamiento integral de la institución. Asimismo, los altos funcionarios deberían preocuparse en planificar estrategias y plasmar planes de acción que contribuyan a identificar y cubrir las deficiencias que afectan tanto al funcionamiento de la logística institucional como al personal de dicha área.

Al obtener una correlación muy fuerte entre los términos, se sigue la línea del estudio de Vidal (2021), porque el autor identificó la misma relación en otra entidad estatal apuntando a tomar decisiones que potencien la GL a través de la innovación y uso de la tecnología, ello haría que el cliente interno cumpla sus funciones apropiadamente, recibiendo la información y los productos cuando sea requerido. Por otro lado, si bien se comprueba lo mencionado por Trigos et al. (2023) en función a la existencia del vínculo entre ambos, no ocurre con respecto al nivel de correlación, siendo para este último una relación lineal, directa y baja entre la logística y el bienestar del cliente interno, por lo cual el impacto a lograr en cada variable sería en menor proporción. De todas maneras, para lograr dicha transformación, se tiene que identificar los factores y etapas que son valiosas para realizar una correcta GL estatal, así como supervisar constante la supply chain para brindar un servicio de alta calidad y crear un ambiente fructuoso y eficiente.

Según la perspectiva de los participantes ambas variables como sus dimensiones las han ponderado en un nivel regular, porque en el área si bien existen procesos logísticos que garantizan el funcionamiento interno, por temas burocráticos y la poca planificación en sus etapas aminoran sus niveles de efectividad; igualmente, los niveles de SCI están en un nivel regular porque existen 02 criterios en los cuales se deben priorizar en la toma de decisiones, uno es las

rotaciones constantes de personal, que generan que no exista un trabajo en equipo adecuado, y el segundo es que no hay buenos incentivos o reconocimientos al personal cuando cumplen sus labores de forma sobresaliente.

De igual forma, se ratifica lo concluido por Baldeón et al. (2023), manifestando que es necesario aplicar herramientas que mejoren la GL para impactar en el funcionamiento y satisfacción integral institucional, principalmente en aquellas tareas enfocadas a la disponibilidad de los recursos, y así no incurrir en sobrecostos, mermas o pérdidas los mismos, ya que ocasionarían insatisfacción en los destinatarios o usuarios; también se ajusta a lo propuesto por Ramírez et al. (2020), porque evidenciaron que si hay altas debilidades en los procesos logísticos al interior de la institución, la dinámica empresarial interna se vería muy dañada, lo cual se convierte en una alerta para identificar prioritariamente aquellos elementos que reviertan dicha situación. Por eso se debe implementar modelos de GL que influyan en la satisfacción de las demandas y produzcan beneficios tangibles e intangibles, siempre bajo el enfoque del principio de la transparencia, con la que mantiene un vínculo impetuoso, como señala Puican et al. (2023).

El hallazgo de una relación de correspondencia entre las variables denota que probablemente también haya una relación de dependencia entre ellas, porque si se toman decisiones que optimicen cada una de las etapas de la supply chain, existe una alta posibilidad de influir en el nivel de satisfacción que exista al interior de la entidad (relación de causalidad); esta idea sería un complemento a las teorías que abordan el concepto de GL como la responsable de brindar y controlar efectivamente el flujo de bienes, servicios e información dentro de la entidad (Calixto, 2016) con la finalidad que las demás áreas cubran sus necesidades y satisfagan las expectativas de la demanda (Castillo et al., 2024) interna y externa, como lo explicó Hurtado (2018).

La GL está en un nivel promedio al interior de la empresa inclinándose a ser valorado como bueno (seleccionándose los porcentajes más altos), forjando un sentimiento de tranquilidad parcial en los altos funcionarios de la entidad, porque el flujo de la información y los bienes de están realizando de forma regular, otorgando a los demás servidores de la entidad los recursos mínimos para que cumplan sus funciones sin tener contratiempos, esta idea concuerda con las ideas desarrolladas por Aguilar (2017) respecto a la concepción y ventajas de ejecutar una buena administración de la supply chain. De igual forma revalida los resultados

del estudio de Baldeón et al. (2023), debido a que esta variable tiene un impacto importante en el funcionamiento institucional y en los gastos que puede incurrir por la pérdida o deterioro de dichos recursos propios o adquiridos.

Si los resultados los aplicamos a un mercado o sector más amplio, la gobernanza de las funciones de la cadena de suministros para cumplir la demanda existente (como la denomina García (2020) a la GL), y su funcionalidad se vuelve más compleja y trabajosa, debido a que cada una de sus etapas van a requerir un mayor esfuerzo para cumplir con su operatividad, por ejemplo será mayor la cantidad demandada, las características de los bienes serán más específicas, la distribución de los productos presentará retardaciones, entre otros; esto se comprueba con los artículos de López et al. (2021), quienes evidenciaron que la supply chain tenía una efectividad regular en la industria salinera colombiana, siendo necesario desarrollar una serie de planes y acciones que permitan mejorar las estrategias, los procesos de logística interna y la estructura organizacional de las empresas del sector; y de Ramírez et al. (2020), porque ellos percibieron que el sector manufacturero venezolano enfrentaba grandes dificultades por la composición de sus procesos, a lo que fue necesario identificar que elementos ayudan a mejorar la dinámica de su gestión integral.

Actualmente, se están desarrollando o actualizando los sistemas logísticos que permitan disminuir las barreras de la GL internacional, tal como postula Albarracín (2023) sobre la participación de la IA en la gestión eficiente de la logística moderna con el fin de perfeccionar cada una de sus etapas; dicho proceso tiene que ir de la mano con orientar estos nuevos conocimientos hacia aquellos profesionales que busquen especializarse en el rubro. Realizar lo mencionado, ayudaría a elevar los estándares de competitividad, porque, como menciona Florián et al. (2022), aquella entidad que cuente con un modelo logístico basado en estrategias competitivas es capaz de enfrentar situaciones adversas del mercado como la provocada por la pandemia donde el flujo de los bienes y servicios se vio estancado, dañado e inclusive destruido.

En lo que concierne a la satisfacción del cliente interno, los resultados son similares al de la variable GL, porque los participantes consideran que la entidad les brinda un conjunto de componentes externos e internos para estar medianamente satisfechos, con tendencia al alza (Salvador, 2008), reduciendo las brechas entre las expectativas del trabajador y lo ofrecido por el organismo público

y elevando los niveles de la calidad del servicio Ramírez y Fiallos (2020). Asimismo, genera que el ambiente interno sea más agradable y atractivo para atraer y retener capital humano competitivo (Pino, 2020); este punto es importante, porque las empresas públicas o privadas deben convertirse en espacios donde los trabajadores no solo cumplan funciones o un horario, sino que deben ser escenarios que favorezcan al desarrollo personal, para que así no escapen sus recursos talentosos y virtuosos; sin embargo, contradice a los resultados de Mendoza y Loaiza (2021), porque los autores no encontraron evidencia estadística en su investigación sobre si una satisfacción positiva del cliente interno consolida un sentimiento de pertenencia y compromiso hacia la entidad.

Un tema a evaluar más detalladamente es que dentro del área se percibe que los trabajos en grupo están en un nivel malo con miras al descenso, presentando, en comparación con las demás dimensiones de la SCI, los puntajes más bajos; una de las posibles razones son las diferencias salariales o contractuales presentes al interior del área, otras serían conflictos internos, pensamientos diferentes sobre hechos específicos o comportamientos inapropiados al momento de ejercer sus funciones. Sea cualquier motivo, la entidad tiene que comenzar a identificar las causas responsables mediante la observación de los supervisores al momento de realizar el trabajo o acatar sus disposiciones, para así implementar decisiones que fortalezcan los vínculos entre el equipo y sean capaces de lograr el mismo objetivo a través de un trabajo organizado y en equipo.

Por otro lado, la hipótesis específica 1 fue aceptada porque se demostró que existía una correlación fuerte entre la dimensión gestión de compras y la variable de satisfacción del cliente interno, es decir, que, si hay un cambio positivo en una de ellas, el otro término reflejaría una mejora similar. Ante ello la institución indagaría sobre aquellos caracteres a tomar en cuenta para que el abastecimiento de la supply chain sea eficiente, veloz y coadyuve a su sostenibilidad (Arévalo et al., 2022). Las decisiones se respaldarían en la opinión de los participantes, quienes aseguran que la diligencia de esta etapa está en un nivel regular, por tener percances en los indicadores evaluados tales como realizar compras sin una adecuada planificación que ocasionan un exceso en el presupuesto, o no realizar un correcto proceso de selección y evaluación de proveedores.

La hipótesis específica 2 también fue aceptada, por evidenciarse una correlación fuerte entre la etapa gestión de inventarios y la satisfacción del cliente

interno, precisándose que los responsables del área deberían realizar mejores pronósticos y controles de sus existencias si quiere influir positivamente en la complacencia de sus trabajadores. Para alcanzar este objetivo, la entidad precisaría de una tecnología que les auxilie cuando estimen y/o determinen la cantidad de bienes que van a comprar, sin afectar a su stock de seguridad (Meana, 2017) y cuando la ingresen a su inventario físico o virtual (kardex) (Fuentefria et al., 2022); este punto refuerza los aportes de Albarracín (2023), sobre la aplicabilidad de la tecnología a los procesos logísticos internos y externos de cualquier organismo nacional e internacional.

La hipótesis específica 3, sigue la misma línea que las otras 02 hipótesis corroboradas, porque se probó la existencia de una fuerte correlación entre la gestión de almacenamiento y la satisfacción del cliente interno, entendiéndose que realizar acciones que mejoren el manejo del espacio y de las existencias, haría sentir satisfechos a los colaboradores propios del área. Flamarique (2019) menciona que, en esta fase, es donde se observa la disponibilidad y disposición de los productos, el primero hace referencia a que se cuente con la cantidad indicada, mientras que el segundo alude a la ubicación y posición dentro del almacén; realizarlo correctamente eliminaría procesos manuales engorrosos, reduciría tiempos y crearía un equilibrio de las existencias (Barría, 2023), consiguiendo que el trabajador no tenga presiones adicionales para atender los requerimientos.

Finalmente, la hipótesis específica 4 se aceptó, expresando que existe una correlación fuerte entre la gestión de distribución y la satisfacción del cliente interno, esta etapa fue quién obtuvo el Rho de Spearman más alto en comparación a las otras; es decir que, si se colocan los productos e información a tiempo, cumple con las especificaciones del demandante y al momento de trasladarla no se daña, los colaboradores sentirán satisfacción. Con ello se aprueba aquellas propuestas orientadas a reducir los tiempos de traslado de las existencias empleando diferentes canales o medios (Toro 2017), contribuyendo ampliamente a optimizar los indicadores de calidad de servicio (Trigoso et al., 2023).

## V. CONCLUSIONES.

1. Existe una correlación positiva y fuerte entre las variables gestión logística y satisfacción del cliente interno, porque el Rho de Spearman fue de 0,820 y la significancia fue menor al margen de error ( $0.000 < 0.05$ ); lo cual quiere decir que, ante un cambio positivo en la gestión logística, el nivel de satisfacción del cliente interno presentaría un efecto similar.
2. Existe una correlación positiva y fuerte entre la dimensión gestión de compras y abastecimiento y la variable satisfacción del cliente interno, porque el Rho de Spearman fue de 0,682 y la significancia fue menor al margen de error ( $0.000 < 0.05$ ); lo cual quiere decir que la entidad debe tomar decisiones para mejorar su abastecimiento si desea que el nivel de satisfacción del cliente interno presente resultados positivos.
3. Existe una correlación positiva y fuerte entre la dimensión gestión de inventarios y la variable satisfacción del cliente interno, porque el Rho de Spearman fue de 0,682 y la significancia fue menor al margen de error ( $0.000 < 0.05$ ); lo cual quiere decir que la entidad necesita determinar cuál es la cantidad de productos que le conviene adquirir y como serán registrados en su sistema, para que el cliente interno se encuentre contento.
4. Existe una correlación positiva y fuerte entre la dimensión gestión de almacenamiento y la variable satisfacción del cliente interno, porque el Rho de Spearman fue de 0,683 y la significancia fue menor al margen de error ( $0.000 < 0.05$ ); lo cual quiere decir al interior del área logística los productos almacenados deben estar disponibles apropiadamente si se pretende lograr la complacencia del cliente interno.
5. Existe una correlación positiva y fuerte entre la dimensión gestión de distribución y la variable satisfacción del cliente interno, porque el Rho de Spearman fue de 0,729 y la significancia fue menor al margen de error ( $0.000 < 0.05$ ); lo cual quiere decir que es preciso identificar las oportunidades de mejora en el traslado de los productos e información al interior de la empresa para que el colaborador se sienta satisfecho.

## **VI. RECOMENDACIONES.**

Las siguientes recomendaciones están dirigidas a los encargados o responsables del área logística pertenecientes a la entidad evaluada:

1. Analizar detalladamente cómo está actualmente la gestión de la cadena de suministros, para ello puede valerse de contratar de un servicio (outsourcing) especialista en estos temas.
2. Hacer una mejor planificación de las compras, las mismas que se ajusten al presupuesto establecido; para ello es necesario hacer una búsqueda de proveedores en el mercado que garanticen productos de calidad.
3. Implementar un sistema operativo que a través de información histórica y de la demanda actual permita establecer y pronosticar que cantidad de productos se requiere para no estar desabastecidos ni generar pérdidas económicas.
4. Controlar los almacenes físicos con cierta periodicidad en la cual se tenga un registro diario de cómo están los productos y si se encuentran fácilmente para su distribución, reordenándose según su rotación; en el caso de la información, mantenerla 100% disponible y en formatos compatibles con el destinatario.
5. Revisar los medios, equipos e instrumentos empleados para el traslado de los productos e información al interior de la entidad, reconociendo aquellos componentes que aporten significativamente a la reducción de tiempos y conservación de los mismos.

## REFERENCIAS

- Aguilar Henao, E. (2017). *Gestión Logística*. Bogotá D.C.: Fondo editorial Areandino.  
Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/326425352.pdf>
- Akoglu, H. (2018). User's guide to correlation coefficients. *Turkish Journal of Emergency Medicine*, 18(3), 91-93.  
doi:<https://doi.org/10.1016/j.tjem.2018.08.001>
- Albarracín Vanoy, R. (2023). Logistics 4.0: Exploring Artificial Intelligence Trends in Efficient Supply Chain Management. *Data and Metadata*.  
doi:<https://doi.org/10.56294/dm2023145>
- Árvalo Veintemilla, M., Inga Ordoñez, D., y Quispe Gonzales, J. (2022). Gestión de compras como estrategia competitiva en una empresa agroindustrial. *Revista Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 3745-3758.  
doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i5.3353](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3353)
- Ávila, J. (23 de febrero de 2022). *La complejidad de la logística mundial en el 2022*. Obtenido de Blog del MBA Ulima:  
<https://www.ulima.edu.pe/posgrado/maestrias/mba/blog/la-complejidad-de-la-logistica-mundial-en-el-2022>
- Baldeón Mestanza, O., De La Cruz Puga, A., Meneses Claudio, B., y Zarate Ruiz, G. (2023). Gestión logística en una tienda de manualidades en el distrito de San Martín de Porres, 2023. *Salud, Ciencia y Tecnología - Serie de Conferencias 2023*; 2:459. doi:<https://doi.org/10.56294/sctconf2023459>
- Barría, Y. (2023). *Gestión logística organizacional*. Panamá: Editorial Universitaria Carlos Manuel Gasteazoro. Obtenido de [https://up-rid.up.ac.pa/5777/1/yovani\\_barria.pdf](https://up-rid.up.ac.pa/5777/1/yovani_barria.pdf)
- Calixto, E. (2016). Chapter 4 - Reliability, Availability, and Maintainability (RAM Analysis). En E. Calixto, *Gas and Oil Reliability Engineering (Second Edition). Modeling and Analysis* (págs. 269-470). Gulf Professional Publishing.  
doi:<https://doi.org/10.1016/B978-0-12-805427-7.00004-X>
- Castillo Domínguez, S., Wong Aitken, H., y Calvanapón Alva, F. (2024). Proposal of Indicators for Logistics Management in the Multiservicios Yanasara S.A.C. Company, 2022. *Proceedings of the LACCEI international Multi-conference for Engineering, Education and*.  
doi:<https://doi.org/10.18687/LEIRD2022.1.1.56>

- Conexión Esan. (07 de mayo de 2020). *Logística hospitalaria: claves para su funcionamiento*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/logistica-hospitalaria-claves-para-su-funcionamiento>
- Dirección General de Políticas y Regulación en Transporte Multimodal. (2023). *Encuesta nacional de logística 2020*. Lima: Biblioteca Nacional del Perú. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4331508/Encuesta%20Nacional%20de%20Log%C3%ADstica%202020.pdf?v=1681934904>
- Dowd, C. (julio de 2022). *¿Cómo afecta la globalización a la logística?* Obtenido de Blog AMCS: <https://www.amcsgroup.com/es/blogs/como-se-ve-afectado-el-mundo-de-la-logistica-por-la-globalizacion/>
- EY. (01 de diciembre de 2021). *El 66% de empresas en el país tiene un nivel de gestión incipiente en su cadena de suministros*. Obtenido de Boletín de prensa: [https://www.ey.com/es\\_pe/news/2021/12/empresas-pais-gestion-cadena-suministros](https://www.ey.com/es_pe/news/2021/12/empresas-pais-gestion-cadena-suministros)
- Fernández, R. (04 de marzo de 2024). *La industria logística en el mundo - Datos estadísticos*. Obtenido de Logística y transporte - Tráfico Rodado: <https://es.statista.com/temas/11338/la-industria-logistica-en-el-mundo/#topicOverview>
- Flamarique, S. (2019). *Manual de gestión de almacenes*. Barcelona: Marge Books. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=P7SPDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=P7SPDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Florián Castillo, O., Deza Castillo, J., D'Anglés Cedrón, S., & Cruz Costa, G. (2022). *Gestión Logística para la Competitividad de una Mype de la industria de alimentos balanceados frente al Covid-19. Proceedings of the LACCEI international Multi-conference for Engineering, Education and.* doi:<https://doi.org/10.18687/LACCEI2022.1.1.251>
- Fuentefria Ramírez, S. B., Portelles Cobas, N., y Alvarez Fuentes, M. (2022). *La gestión logística con enfoque de proceso en la Universidad de Holguín. Estrategias de mejora. Revista de Investigación latinoamericana en competitividad organizacional RILCO, 4(13), 01-16*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8325218>

- García, R. (2020). Gestión logística en las instituciones universitarias públicas de la Costa Oriental del Lago. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración ENFOQUES*, 4(14), 108-122. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/6219/621968092003/html/>
- Guillén Sánchez, J., Vite Méndez, J., y Abarca Salazar, R. (2023). Gestión de almacenes y productividad en el área de despacho de empresas fabricantes: una breve revisión. *Revista ignos, Investigación en*, 16(1). doi:<https://doi.org/10.15332/24631140.8816>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México D.F.: McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A. de C.V. Obtenido de <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Methodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hurtado Ganoza, F. (2018). *Gestión Logística*. Lima: Fondo Editorial de la UIGV. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3513/GESTION%20LOGISTICA.pdf?sequence=3>
- López, D. D., Melo, G. M., y Mendoza, D. L. (2021). Gestión logística en la industria salinera del departamento de La Guajira, Colombia. *Revista Información tecnológica*, 32(1), 39-46. doi:<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000100039>
- Martínez Ortega, R. M., Tuya Pendás, L. C., Martínez Ortega, M., Pérez Abreu, A., y Cánovas, A. M. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman. Caracterización. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2). Obtenido de <https://revhabanera.sld.cu/index.php/rhab/article/view/1531>
- Meana Coalla, P. P. (2017). *Gestión de inventarios*. Madrid: Ediciones Paraninfo S.A. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=MI5IDgAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=MI5IDgAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Mendoza Gutierrez, L. F., y Loaiza Torres, J. S. (2021). Análisis del compromiso y la satisfacción del cliente interno de la UCB Tarija mediante el modelo de ecuaciones estructurales (SEM). *Revista Investigación y Negocios*, 14(23), 77-87. doi:<https://doi.org/10.38147/invneg.v14i23.129>

- Noda Hernández, M., Hernández Pérez, G., Medina León, A., Pérez Campdesuñer, R., y Steffanell De León, I. (2020). La satisfacción del cliente interno en organizaciones de servicio. Una propuesta para su medición y mejora. En A. Medina León, D. Nogueira Rivera, y A. Sánchez Macías, *Documentación y procedimientos de apoyo para la gestión y mejora de procesos* (págs. 84-103). San Luis Potosí: Coordinación Académica Región Altiplano Oeste - UASLP. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/353162542\\_La\\_satisfaccion\\_del\\_cliente\\_interno\\_en\\_organizaciones\\_de\\_servicio\\_Una\\_propuesta\\_para\\_su\\_medicion\\_y\\_mejora](https://www.researchgate.net/publication/353162542_La_satisfaccion_del_cliente_interno_en_organizaciones_de_servicio_Una_propuesta_para_su_medicion_y_mejora)
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa, cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U; 5ta Ed. Obtenido de [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf)
- Ojeda Pérez, R. K. (2020). *Desarrollo de un modelo de gestión de inventarios enfocado a la cadena de suministro (Tesis Magisterial)*. Universidad Autónoma de Nuevo León., Nuevo León. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/id/eprint/21985>
- Oviedo, H., y Campo Arias, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 572-580. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-74502005000400009](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000400009)
- Pino Apablaza, F. (2020). La satisfacción laboral y la satisfacción del cliente en la atención brindada en el Club Departamental Arequipa. *Revista De Investigaciones De La Universidad Le Cordon Bleu*, 7(2), 29-41. doi:<https://doi.org/10.36955/RIULCB.2020v7n2.003>
- Puican Rodríguez, V. H., Huamán, E., Valdivia Andrade, D., Becerra, E., y Fernández Gavidia, M. (2023). Relación entre la Gestión Logística y la Transparencia del Sector Público en el Perú. *Revista Internacional de Revisión Profesional de Negocios*, 8(3). doi:<https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i3.1425>

- QuestionPro. (s.f.). *Calculadora de tamaño de muestras para tu investigación*.  
Obtenido de Calculadora de Muestras:  
<https://www.questionpro.com/es/calculadora-de-muestra.html>
- Ramírez Quintero, F., Madriz Rodríguez, D., Bravo Valero, A., Ugueto Maldonado, M., y Sierra Parada, M. (2020). La gestión logística en las microempresas manufactureras del Estado Táchira, Venezuela. *AiBi Revista De Investigación, Administración E Ingeniería*, 8(2), 08-15.  
doi:<https://doi.org/10.15649/2346030X.835>
- Ramírez Rodríguez, B. E., y Fiallos Zarate, A. F. (2020). Análisis de satisfacción de los servidores de la empresa pública Emapast con el modelo Servqual. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7, 01-13.  
doi:<https://doi.org/10.46377/dilemas.v33i1.2160>
- Reyes Mesares, K. A. (2019). *Análisis de la gestión de inventario y su relación en la gestión de compras en una empresa de importación de autopartes, Los Olivos, 2019 (Tesis Magisterial)*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/72411>
- Rocha Medina, L., Gutiérrez Sánchez, A., Espitia Forero, F., Moya Espinosa, P., De Arco Paternina, L., López Castro, L., . . . Ibáñez Díaz, A. (2020). *Gestión empresarial de la cadena de suministro*. Bogotá: Ediciones de la U. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=DeEZEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=Gesti%C3%B3n+de+distribuci%C3%B3n+concepto&ots=g1JNUGLEjD&sig=wdVhLI1XliJ\\_K1gn5hRuKb5oBvw&redir\\_esc=y#v=onepage&q=Gesti%C3%B3n%20de%20distribuci%C3%B3n%20concepto&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=DeEZEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=Gesti%C3%B3n+de+distribuci%C3%B3n+concepto&ots=g1JNUGLEjD&sig=wdVhLI1XliJ_K1gn5hRuKb5oBvw&redir_esc=y#v=onepage&q=Gesti%C3%B3n%20de%20distribuci%C3%B3n%20concepto&f=false)
- Salvador Hernández, Y. (2008). La satisfacción del cliente interno base primordial para el desarrollo empresarial. *Revista Ciencias Holguín*, 14(3), 01-07.  
Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181518069003>
- Steffanell De León, I., Arteta Peña, Y., y Noda Hernández, M. (2017). La satisfacción del cliente interno en pequeñas y medianas empresas hoteleras. *Revista Ciencias Holguín*, 23(3), 01-13. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181552082003>
- Toro Díaz, H. (2017). *Distribución y logística*. Bogotá: Fundación Universitaria del Área Andina. Obtenido de

<https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/1501/Distribuci%C3%B3n%20y%20log%C3%ADstica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Trigoso Vergaray, J., Huamán Espejo, M., Bernedo Moreira, D. H., y Romero Carazas, R. (2023). Gestión logística hospitalaria y calidad de servicio del cliente interno en tiempos de pandemia. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo)*, 8(1), 146-162.

doi:<https://doi.org/10.33936/rehuso.v8i1.4615>

Vara Horna, A. A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales* (Tercera ed.). Lima: Universidad de San Martín de Porres. Obtenido de <https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>

Vidal Cerrato, R. C. (2021). *Gestión logística y satisfacción del cliente interno en la Unidad de Abastecimiento de una entidad del estado, 2021 (Tesis Magisterial)*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67903>

## ANEXOS

### Anexo 01: Tabla de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>GESTIÓN LOGÍSTICA</b>	Es una parte del proceso de la cadena de suministros que planifica, implementa y controla el flujo y almacenamiento eficiente y efectivo de bienes, servicios e información relacionada desde el punto de origen hasta el punto de consumo para satisfacer los requisitos del cliente (Calixto, 2016)	Son los procesos estratégicos empleados en la cadena de suministros de la entidad pública del sector salud, con el fin de cumplir los pedidos y demandas de los usuarios, para ello se emplearon las dimensiones gestión de compras y abastecimiento, gestión de inventarios, gestión de almacenamiento y gestión de distribución.	GESTIÓN DE COMPRAS Y ABASTECIMIENTO	Planificación de compras	Escala de Likert  Nominal - Ordinal  05 = Muy buena 04 = Buena 03 = Regular 02 = Mala 01 = Muy mala
				Selección de proveedor	
				Optimización de costos	
			GESTIÓN DE INVENTARIOS	Control de inventarios	
				Predicciones	
				Gestión de stock	
			GESTIÓN DE ALMACENAMIENTO	Manejo de existencias	
				Manejo de almacén	
			GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN	Tiempo de entrega	
				Condición de entrega	
				Traslado de productos	
			<b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO</b>	Es la medida en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el grado en que este ve realizada las diferentes aspiraciones ... que pueda tener en su trabajo, ya sea de tipo personal como social (Noda et al., 2020)	
Estímulos					
Relaciones humanas					
Salario adecuado					
ESTIMULACIÓN LABORAL	Autonomía				
	Seguridad en el ambiente laboral				
	Salario percibido				
	Opiniones de pares y superiores				
CONTENIDO DE LA TAREA	Efectos de la tarea				
	Capacitaciones				
	Valoración del trabajo cumplido				
	Aportes en los objetivos laborales				
CONDICIÓN DE BIENESTAR	Mecanismos del trabajo				
	Condiciones del trabajo				
	Programas de desarrollo				

## Anexo 02: Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables o Indicadores								Metodología	
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis General:	Variable 1: Gestión logística				Variable 2: Satisfacción del cliente interno					
			Dimensión	Indicador	Escala de medición	Niveles o rangos	Dimensión	Indicador	Escala de medición	Niveles o rangos		
¿Cómo se relaciona la gestión logística con la satisfacción del cliente interno en una institución pública del sector salud, Lima–2024?	Determinar cómo se relaciona la gestión logística con la satisfacción del cliente interno en una institución pública del sector salud, Lima–2024	Existe una relación significativa de la gestión logística con la satisfacción del cliente interno en una institución pública del sector salud, Lima–2024	Gestión de compras y abastecimiento	Planificación de compras	Escala de Likert	05 = Muy bueno 04 = Bueno 03 = Regular 02 = Malo 01 = Muy malo	Trabajos en grupo	Trabajo en equipo	Escala de Likert	05 = Muy bueno 04 = Bueno 03 = Regular 02 = Malo 01 = Muy malo	Tipo: Básica	
				Selección de proveedor				Estímulos				Relaciones humanas
				Optimización de costos				Salario adecuado				
<b>Problemas Específicos:</b>	<b>Objetivos Específicos:</b>	<b>Hipótesis Específicos:</b>	Gestión de inventarios	Control de inventarios			Estimulación laboral	Autonomía			Enfoque: Cuantitativo	
¿Cómo se relaciona la	Determinar cómo se	Existe una relación						Seguridad en el ambiente laboral				Nivel: Correlacional

gestión de compras y abastecimiento con la satisfacción del cliente interno en una institución pública del sector, Lima-2024?	relaciona la gestión de compras y abastecimiento con la satisfacción del cliente interno en una institución pública del sector salud, Lima-2024	significativa de la gestión de compras y abastecimiento con la satisfacción del cliente interno en una institución pública del sector salud, Lima-2024	Gestión de almacenamiento	Predicciones	Contenido de la tarea	Salario percibido	Diseño: Experimental - transversal	
¿Cómo se relaciona la gestión de inventarios con la satisfacción del cliente interno en una institución pública del sector, Lima-2024?	Determinar cómo se relaciona la gestión de inventarios con la satisfacción del cliente interno en una institución pública del sector salud, Lima-2024	Existe una relación significativa de la gestión de inventarios con la satisfacción del cliente interno en una institución pública del sector salud, Lima-2024		Manejo de existencias		Efectos de la tarea		Opiniones de pares y superiores
¿Cómo se relaciona la gestión de almacenamiento con la satisfacción	Determinar cómo se relaciona la gestión de almacenamiento con la	Existe una relación significativa de la gestión de almacenami		Manejo de almacén		Capacitaciones		Valoración del trabajo cumplido
					Condición de bienestar	Mecanismos del trabajo		

del cliente interno en una institución pública del sector, Lima-2024?	satisfacción del cliente interno en una institución pública del sector salud, Lima-2024	ento con la satisfacción del cliente interno en una institución pública del sector salud, Lima-2024		Tiempo de entrega					
¿Cómo se relaciona la gestión de distribución con la satisfacción del cliente interno en una institución pública del sector salud, Lima-2024?	Determinar cómo se relaciona la gestión de distribución con la satisfacción del cliente interno en una institución pública del sector salud, Lima-2024	Existe una relación significativa de la gestión de distribución con la satisfacción del cliente interno en una institución pública del sector salud, Lima-2024	Gestión de distribución	Condición de entrega			Condiciones del trabajo		Técnica e instrumento: Encuesta y cuestionario respectivamente.
				Traslado de productos			Programas del desarrollo		

## Anexo 03: Instrumentos de recolección de datos



### Cuestionario de Gestión logística

Estimado, a continuación, se le presenta un cuestionario para conocer su postura respecto a la gestión logística y la satisfacción del cliente interno; los datos recolectados serán procesados y analizados de forma anónima y confidencial, sin perjudicar la integridad del participante. Agradecemos por su participación.

**INSTRUCCIONES:** Marque con una X en el cuadrante que usted escoja.

MUY MALA	MALA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA				
1	2	3	4	5				
ITEM				1	2	3	4	5
1. La manera en que se realizan la planificación de compras al interior del área es ...								
2. Los proveedores que han sido seleccionados para abastecer de productos al área son ...								
3. Los ajustes en los costos de abastecimiento que se aplican en el área son ...								
4. Las actividades que se realizan para controlar los inventarios en el área son ...								
5. Las estimaciones que se realizan dentro del área para atender las demandas son ...								
6. La rotación de los productos almacenados es ...								
7. La disponibilidad de los productos al interior de los almacenes es ...								
8. La ubicación de los productos al interior de los almacenes es ...								
9. El tiempo de entrega de los productos es ...								
10. El estado en el que llega el producto hacia el destinatario es ...								
11. La forma en la que se traslada los productos del almacén hacia el destinatario es ...								



### Cuestionario de Satisfacción del cliente interno

Estimado, a continuación, se le presenta un cuestionario para conocer su postura respecto a la gestión logística y la satisfacción del cliente interno; los datos recolectados serán procesados y analizados de forma anónima y confidencial, sin perjudicar la integridad del participante. Agradecemos por su participación.

**INSTRUCCIONES:** Marque con una X en el cuadrante que usted escoja.

MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO				
1	2	3	4	5				
ITEM				1	2	3	4	5
1. El trabajo en equipo al interior de la entidad es ...								
2. Los estímulos que brinda la entidad para cumplir las metas son ...								
3. La interrelación de usted con los demás al momento de realizar sus funciones es ...								
4. El salario que usted recibe por realizar sus funciones es ...								
5. La autonomía que usted tiene al momento de cumplir sus funciones dentro del área es ...								
6. La seguridad laboral en el área donde se desempeña es ...								
7. El sueldo que le ofrece la entidad en relación a sus expectativas salariales es ...								
8. El juicio de sus superiores y pares del área sobre su esfuerzo para cumplir con sus funciones es ...								
9. El impacto producido por su trabajo en el área es ...								
10. Las capacitaciones que brinda la entidad para mejorar el desempeño del área son ...								
11. Los comentarios de sus superiores y pares del área sobre su trabajo desarrollado son ...								
12. Los aportes que usted realiza al interior del área son ...								
13. Los procedimientos y mecanismos que usted cumple para realizar sus funciones son ...								
14. Las condiciones del trabajo dentro de la entidad pública son ...								
15. Los programas de desarrollo y esparcimiento otorgados por la entidad son ...								

## Anexo 04: Solicitud de Autorización de Aplicación de Instrumento

### Figura 1

#### Carta de Solicitud de Autorización de Aplicación de Instrumento

*"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"*

Lima, 23 de mayo de 2024

Señor (a):  
**JOEL ANTERO BOLIVIA REVOLLEDO**  
**DIRECTOR EJECUTIVO**  
**OFICINA DE ABASTECIMIENTO**

**Asunto:** Solicito autorización para aplicación de instrumento de recolección de datos (cuestionario).

Yo, Kelly Grysell Borjas Quezada, con DNI 47561038, estudiante del Programa académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo Filial Callao, me dirijo a usted para expresarle mis saludos cordiales y a la vez solicitar a su despacho la Autorización para la aplicación de instrumento de recolección de datos (cuestionario), dirigido al personal de la Oficina de Abastecimiento; este instrumento permitirá recoger información sobre la gestión logística y la satisfacción del cliente interno. Permitiendo así el desarrollo de la investigación titulada:

**"La gestión logística y satisfacción del cliente interno en una institución pública del sector salud, Lima – 2024"**

En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la entidad, salvo que se crea a bien su socialización.

Espero contar con su autorización para la ejecución del mencionado instrumento, así contribuir con mi investigación.

Agradeciendo la atención del presente me suscribo de usted.

Atentamente,



Nombres y Apellidos del maestrante: Kelly Grysell Borjas Quezada.  
DNI N°: 47561038  
Cod. De Estudiante: 7002270118  
Correo electrónico: [kborjasqu@ucvvirtual.edu.pe](mailto:kborjasqu@ucvvirtual.edu.pe) / [grysell3@gmail.com](mailto:grysell3@gmail.com)

Usuario: BZAPAIA  
  
**MINSA**  
OFICINA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO  
24/05/2024 - 12:40  
Registro: 2024-0123423 Clave: 3564  
Nota: La recepción NO da conformidad al contenido.  
Consultas: [www.gob.pe/minsa](http://www.gob.pe/minsa)  
Teléfonos: (01) 3156600



## Anexo 5: Correo de Autorización de Aplicación de Instrumento

### Figura 2

#### Correo de Autorización de Aplicación de Instrumento

1/6/24, 10:37

Correo de Universidad Cesar Vallejo - Se autoriza realizar la aplicación de instrumento de recolección de datos (cuestionario).



KELLY GRYSSELL BORJAS QUEZADA <kborjasqu@ucvvirtual.edu.pe>

### Se autoriza realizar la aplicación de instrumento de recolección de datos (cuestionario).

1 mensaje

JOEL ANTERO BOLIVIA REVOLLEDO <jbolivia@minsa.gob.pe>

1 de junio de 2024, 4:12

Para: "kborjasqu@ucvvirtual.edu.pe" <kborjasqu@ucvvirtual.edu.pe>, "grysell3@gmail.com" <grysell3@gmail.com>

Señorita:

KELLY GRYSSELL BORJAS QUEZADA

Asunto: Se autoriza realizar la aplicación de instrumento de recolección de datos (cuestionario).

Referencia: Carta S/N (Exp. 2024- 0123423)

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarla en representación de la Dirección Ejecutiva de la Oficina de Abastecimiento del MINISTERIO DE SALUD, para señalar lo siguiente:

Se Autoriza a su persona para realizar la aplicación del instrumento de recolección de datos (cuestionario), dirigido al personal de la Oficina de Abastecimiento; Permitiendo así el desarrollo de su investigación titulada: "La gestión logística y satisfacción del cliente interno en una institución pública del sector salud, Lima – 2024".

Cabe precisar, que el nombre de la Entidad se debe mantener en reserva.

Sin otro particular, me despido cordialmente.

**Joel Antero Bolivia Revolledo.**

*Director Ejecutivo de la Oficina de Abastecimiento*

*Dirección General - Oficina General de Administración*

**Teléf.: (511) 315-6600 Anexo: 2339**

**Celular: 943240140**



Correo: [jbolivia@minsa.gob.pe](mailto:jbolivia@minsa.gob.pe)



## Anexo 6: Evaluación por juicio de expertos

### **FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO**

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (*Cuestionario*) que permitirá recoger la información en la presente investigación: "La gestión logística y satisfacción del cliente interno en una institución pública del sector salud, Lima – 2024". Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

<b>Criterios</b>	<b>Detalle</b>	<b>Calificación</b>
<b>Suficiencia</b>	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
<b>Claridad</b>	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
<b>Coherencia</b>	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
<b>Relevancia</b>	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).*

### Matriz de validación del cuestionario de la variable GESTIÓN LOGÍSTICA

**Definición de la variable:** Es una parte del proceso de la cadena de suministros que planifica, implementa y controla el flujo y almacenamiento eficiente y efectivo de bienes, servicios e información relacionada desde el punto de origen hasta el punto de consumo para satisfacer los requisitos del cliente (Calixto, 2016).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
<b>GESTIÓN DE COMPRAS Y ABASTECIMIENTO</b>	Planificación de compras	1. La manera en que se realizan la planificación de compras al interior del área es ...	1	1	1	1	
	Selección de proveedor	2. Los proveedores que han sido seleccionados para abastecer de productos al área son ...	1	1	1	1	
	Optimización de costos	3. Los ajustes en los costos de abastecimiento que se aplican en el área son ...	1	1	1	1	
<b>GESTIÓN DE INVENTARIOS</b>	Control de inventarios	4. Las actividades que se realizan para controlar los inventarios en el área son ...	1	1	1	1	
	Predicciones	5. Las estimaciones que se realizan dentro del área para atender las demandas son ...	1	1	1	1	
	Gestión de stock	6. La rotación de los productos almacenados es ...	1	1	1	1	
<b>GESTIÓN DE ALMACENAMIENTO</b>	Manejo de existencias	7. La disponibilidad de los productos al interior de los almacenes es ...	1	1	1	1	
	Manejo de almacén	8. La ubicación de los productos al interior de los almacenes es ...	1	1	1	1	
<b>GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN</b>	Tiempo de entrega	9. El tiempo de entrega de los productos es ...	1	1	1	1	
	Condición de entrega	10. El estado en el que llega el producto hacia el destinatario es ...	1	1	1	1	
	Traslado de productos	11. La forma en la que se traslada los productos del almacén hacia el destinatario es ...	1	1	1	1	

### Matriz de validación del cuestionario de la variable SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO

**Definición de la variable:** Es la medida en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el grado en que este ve realizada las diferentes aspiraciones ... que pueda tener en su trabajo, ya sea de tipo personal como social (Noda et al., 2020).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
<b>TRABAJOS EN GRUPO</b>	Trabajo en equipo	1. El trabajo en equipo al interior de la entidad es ...	1	1	1	1	
	Estímulos	2. Los estímulos que brinda la entidad para cumplir las metas son ...	1	1	1	1	
	Relaciones humanas	3. La interrelación de usted con los demás al momento de realizar sus funciones es ...	1	1	1	1	
	Salario adecuado	4. El salario que usted recibe por realizar sus funciones es ...	1	1	1	1	
<b>ESTIMULACIÓN LABORAL</b>	Autonomía	5. La autonomía que usted tiene al momento de cumplir sus funciones dentro del área es ...	1	1	1	1	
	Seguridad en el ambiente laboral	6. La seguridad laboral en el área donde se desempeña es ...	1	1	1	1	
	Salario percibido	7. El sueldo que le ofrece la entidad en relación a sus expectativas salariales es ...	1	1	1	1	
	Opiniones de pares y superiores	8. El juicio de sus superiores y pares del área sobre su esfuerzo para cumplir con sus funciones es ...	1	1	1	1	
<b>CONTENIDO DE LA TAREA</b>	Efectos de la tarea	9. El impacto producido por su trabajo en el área es ...	1	1	1	1	
	Capacitaciones	10. Las capacitaciones que brinda la entidad para mejorar el desempeño del área son ...	1	1	1	1	
	Valoración del trabajo cumplido	11. Los comentarios de sus superiores y pares del área sobre su trabajo desarrollado son ...	1	1	1	1	

	Aportes en los objetivos laborales	12. Los aportes que usted realiza al interior del área son ...	1	1	1	1	
<b>CONDICIÓN DE BIENESTAR</b>	Mecanismos del trabajo	13. Los procedimientos y mecanismos que usted cumple para realizar sus funciones son ...	1	1	1	1	
	Condiciones del trabajo	14. Las condiciones del trabajo dentro de la entidad pública son ...	1	1	1	1	
	Programas de desarrollo	15. Los programas de desarrollo y esparcimiento otorgados por la entidad son ...	1	1	1	1	

### Ficha de validación de juicio de experto

<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario
<b>Objetivo del instrumento</b>	Conocer las opiniones de los servidores públicos sobre la gestión logística que se lleva acabo al interior de la entidad pública y su satisfacción por laborar en dicho lugar
<b>Nombres y apellidos del experto</b>	Javier Fernando Díaz Molinari
<b>Documento de identidad</b>	29594699
<b>Años de experiencia en el área</b>	07 años
<b>Máximo Grado Académico</b>	Doctor
<b>Nacionalidad</b>	Peruana
<b>Institución</b>	Universidad Cesar Vallejo
<b>Cargo</b>	Docente Posgrado
<b>Número telefónico</b>	991896660
<b>Firma</b>	
<b>Fecha</b>	18/05/2024

## **FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO**

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (*Cuestionario*) que permitirá recoger la información en la presente investigación: "La gestión logística y satisfacción del cliente interno en una institución pública del sector salud, Lima – 2024". Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

<b>Criterios</b>	<b>Detalle</b>	<b>Calificación</b>
<b>Suficiencia</b>	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
<b>Claridad</b>	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
<b>Coherencia</b>	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
<b>Relevancia</b>	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).*

### **Matriz de validación del cuestionario de la variable GESTIÓN LOGÍSTICA**

**Definición de la variable:** Es una parte del proceso de la cadena de suministros que planifica, implementa y controla el flujo y almacenamiento eficiente y efectivo de bienes, servicios e información relacionada desde el punto de origen hasta el punto de consumo para satisfacer los requisitos del cliente (Calixto, 2016).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
<b>GESTIÓN DE COMPRAS Y ABASTECIMIENTO</b>	Planificación de compras	1. La manera en que se realizan la planificación de compras al interior del área es ...	1	1	1	1	
	Selección de proveedor	2. Los proveedores que han sido seleccionados para abastecer de productos al área son ...	1	1	1	1	
	Optimización de costos	3. Los ajustes en los costos de abastecimiento que se aplican en el área son ...	1	1	1	1	
<b>GESTIÓN DE INVENTARIOS</b>	Control de inventarios	4. Las actividades que se realizan para controlar los inventarios en el área son ...	1	1	1	1	
	Predicciones	5. Las estimaciones que se realizan dentro del área para atender las demandas son ...	1	1	1	1	
	Gestión de stock	6. La rotación de los productos almacenados es ...	1	1	1	1	
<b>GESTIÓN DE ALMACENAMIENTO</b>	Manejo de existencias	7. La disponibilidad de los productos al interior de los almacenes es ...	1	1	1	1	
	Manejo de almacén	8. La ubicación de los productos al interior de los almacenes es ...	1	1	1	1	
<b>GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN</b>	Tiempo de entrega	9. El tiempo de entrega de los productos es ...	1	1	1	1	
	Condición de entrega	10. El estado en el que llega el producto hacia el destinatario es ...	1	1	1	1	
	Traslado de productos	11. La forma en la que se traslada los productos del almacén hacia el destinatario es ...	1	1	1	1	

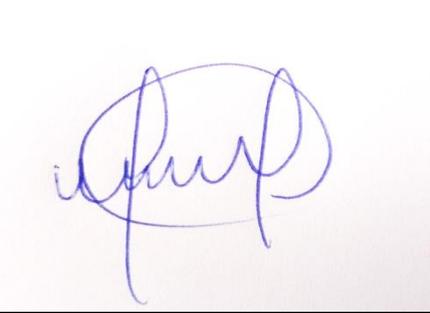
### Matriz de validación del cuestionario de la variable SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO

**Definición de la variable:** Es la medida en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el grado en que este ve realizada las diferentes aspiraciones ... que pueda tener en su trabajo, ya sea de tipo personal como social (Noda et al., 2020).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
<b>TRABAJOS EN GRUPO</b>	Trabajo en equipo	1. El trabajo en equipo al interior de la entidad es ...	1	1	1	1	
	Estímulos	2. Los estímulos que brinda la entidad para cumplir las metas son ...	1	1	1	1	
	Relaciones humanas	3. La interrelación de usted con los demás al momento de realizar sus funciones es ...	1	1	1	1	
	Salario adecuado	4. El salario que usted recibe por realizar sus funciones es ...	1	1	1	1	
<b>ESTIMULACIÓN LABORAL</b>	Autonomía	5. La autonomía que usted tiene al momento de cumplir sus funciones dentro del área es ...	1	1	1	1	
	Seguridad en el ambiente laboral	6. La seguridad laboral en el área donde se desempeña es ...	1	1	1	1	
	Salario percibido	7. El sueldo que le ofrece la entidad en relación a sus expectativas salariales es ...	1	1	1	1	
	Opiniones de pares y superiores	8. El juicio de sus superiores y pares del área sobre su esfuerzo para cumplir con sus funciones es ...	1	1	1	1	
<b>CONTENIDO DE LA TAREA</b>	Efectos de la tarea	9. El impacto producido por su trabajo en el área es ...	1	1	1	1	
	Capacitaciones	10. Las capacitaciones que brinda la entidad para mejorar el desempeño del área son ...	1	1	1	1	
	Valoración del trabajo cumplido	11. Los comentarios de sus superiores y pares del área sobre su trabajo desarrollado son ...	1	1	1	1	

	Aportes en los objetivos laborales	12. Los aportes que usted realiza al interior del área son ...	1	1	1	1	
<b>CONDICIÓN DE BIENESTAR</b>	Mecanismos del trabajo	13. Los procedimientos y mecanismos que usted cumple para realizar sus funciones son ...	1	1	1	1	
	Condiciones del trabajo	14. Las condiciones del trabajo dentro de la entidad pública son ...	1	1	1	1	
	Programas de desarrollo	15. Los programas de desarrollo y esparcimiento otorgados por la entidad son ...	1	1	1	1	

### Ficha de validación de juicio de experto

<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario
<b>Objetivo del instrumento</b>	Conocer las opiniones de los servidores públicos sobre la gestión logística que se lleva acabo al interior de la entidad pública y su satisfacción por laborar en dicho lugar
<b>Nombres y apellidos del experto</b>	Manuel Fernando Melgar Jimenez
<b>Documento de identidad</b>	10815375
<b>Años de experiencia en el área</b>	10 años
<b>Máximo Grado Académico</b>	Doctor
<b>Nacionalidad</b>	Peruana
<b>Institución</b>	Universidad Cesar Vallejo
<b>Cargo</b>	Docente Posgrado
<b>Número telefónico</b>	995176274
<b>Firma</b>	
<b>Fecha</b>	18/05/2024

## **FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO**

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (*Cuestionario*) que permitirá recoger la información en la presente investigación: "La gestión logística y satisfacción del cliente interno en una institución pública del sector salud, Lima – 2024". Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

<b>Criterios</b>	<b>Detalle</b>	<b>Calificación</b>
<b>Suficiencia</b>	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
<b>Claridad</b>	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
<b>Coherencia</b>	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
<b>Relevancia</b>	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).*

### Matriz de validación del cuestionario de la variable GESTIÓN LOGÍSTICA

**Definición de la variable:** Es una parte del proceso de la cadena de suministros que planifica, implementa y controla el flujo y almacenamiento eficiente y efectivo de bienes, servicios e información relacionada desde el punto de origen hasta el punto de consumo para satisfacer los requisitos del cliente (Calixto, 2016).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
<b>GESTIÓN DE COMPRAS Y ABASTECIMIENTO</b>	Planificación de compras	1. La manera en que se realizan la planificación de compras al interior del área es ...	1	1	1	1	
	Selección de proveedor	2. Los proveedores que han sido seleccionados para abastecer de productos al área son ...	1	1	1	1	
	Optimización de costos	3. Los ajustes en los costos de abastecimiento que se aplican en el área son ...	1	1	1	1	
<b>GESTIÓN DE INVENTARIOS</b>	Control de inventarios	4. Las actividades que se realizan para controlar los inventarios en el área son ...	1	1	1	1	
	Predicciones	5. Las estimaciones que se realizan dentro del área para atender las demandas son ...	1	1	1	1	
	Gestión de stock	6. La rotación de los productos almacenados es ...	1	1	1	1	
<b>GESTIÓN DE ALMACENAMIENTO</b>	Manejo de existencias	7. La disponibilidad de los productos al interior de los almacenes es ...	1	1	1	1	
	Manejo de almacén	8. La ubicación de los productos al interior de los almacenes es ...	1	1	1	1	
<b>GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN</b>	Tiempo de entrega	9. El tiempo de entrega de los productos es ...	1	1	1	1	
	Condición de entrega	10. El estado en el que llega el producto hacia el destinatario es ...	1	1	1	1	
	Traslado de productos	11. La forma en la que se traslada los productos del almacén hacia el destinatario es ...	1	1	1	1	

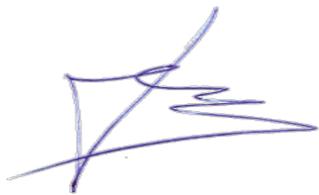
### Matriz de validación del cuestionario de la variable SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO

**Definición de la variable:** Es la medida en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el grado en que este ve realizada las diferentes aspiraciones ... que pueda tener en su trabajo, ya sea de tipo personal como social (Noda et al., 2020).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
<b>TRABAJOS EN GRUPO</b>	Trabajo en equipo	1. El trabajo en equipo al interior de la entidad es ...	1	1	1	1	
	Estímulos	2. Los estímulos que brinda la entidad para cumplir las metas son ...	1	1	1	1	
	Relaciones humanas	3. La interrelación de usted con los demás al momento de realizar sus funciones es ...	1	1	1	1	
	Salario adecuado	4. El salario que usted recibe por realizar sus funciones es ...	1	1	1	1	
<b>ESTIMULACIÓN LABORAL</b>	Autonomía	5. La autonomía que usted tiene al momento de cumplir sus funciones dentro del área es ...	1	1	1	1	
	Seguridad en el ambiente laboral	6. La seguridad laboral en el área donde se desempeña es ...	1	1	1	1	
	Salario percibido	7. El sueldo que le ofrece la entidad en relación a sus expectativas salariales es ...	1	1	1	1	
	Opiniones de pares y superiores	8. El juicio de sus superiores y pares del área sobre su esfuerzo para cumplir con sus funciones es ...	1	1	1	1	
<b>CONTENIDO DE LA TAREA</b>	Efectos de la tarea	9. El impacto producido por su trabajo en el área es ...	1	1	1	1	
	Capacitaciones	10. Las capacitaciones que brinda la entidad para mejorar el desempeño del área son ...	1	1	1	1	
	Valoración del trabajo cumplido	11. Los comentarios de sus superiores y pares del área sobre su trabajo desarrollado son ...	1	1	1	1	

	Aportes en los objetivos laborales	12. Los aportes que usted realiza al interior del área son ...	1	1	1	1	
<b>CONDICIÓN DE BIENESTAR</b>	Mecanismos del trabajo	13. Los procedimientos y mecanismos que usted cumple para realizar sus funciones son ...	1	1	1	1	
	Condiciones del trabajo	14. Las condiciones del trabajo dentro de la entidad pública son ...	1	1	1	1	
	Programas de desarrollo	15. Los programas de desarrollo y esparcimiento otorgados por la entidad son ...	1	1	1	1	

### Ficha de validación de juicio de experto

<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario
<b>Objetivo del instrumento</b>	Conocer las opiniones de los servidores públicos sobre la gestión logística que se lleva acabo al interior de la entidad pública y su satisfacción por laborar en dicho lugar
<b>Nombres y apellidos del experto</b>	Javier Alejandrino Neyra Villanueva
<b>Documento de identidad</b>	41440286
<b>Años de experiencia en el área</b>	07 años
<b>Máximo Grado Académico</b>	Doctor
<b>Nacionalidad</b>	Peruana
<b>Institución</b>	Universidad Cesar Vallejo
<b>Cargo</b>	Docente Posgrado
<b>Número telefónico</b>	961890560
<b>Firma</b>	
<b>Fecha</b>	18/05/2024

## **Anexo 7: Consentimiento o asentimiento informado UCV**

### **Consentimiento Informado**

Título de la investigación: *La gestión logística y satisfacción del cliente interno en una institución pública del sector salud, Lima–2024*

Investigador (a) (es): *Br. Borjas Quezada, Kelly Grysell*

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “*La gestión logística y satisfacción del cliente interno en una institución pública del sector salud, Lima–2024*”, cuyo objetivo es *determinar cómo se relaciona la gestión logística con la satisfacción del cliente interno en una institución pública del sector salud, Lima–2024*. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio *Programa Académico de Maestría en Gestión Pública*, de la Universidad César Vallejo del campus *Callao*, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución *Ministerio de Salud*.

Describir el impacto del problema de la investigación.

*Se pretende incrementar los estándares de competitividad y productividad de las instituciones públicas a través de las mejoras en la gestión logística y del capital humano; que a la larga transformaría la imagen negativa del sector público en la mente de los ciudadanos.*

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente propio del puesto de trabajo de la institución Ministerio de Salud. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

#### **Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Br. Borjas Quezada, Kelly Grysell, y asesor Dr. Lizarzaburu Aguinaga, Danny Alonso.

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.



## La gestión logística y satisfacción del cliente interno en una institución pública del sector salud, Lima-2024.

grysell3@gmail.com [Cambiar cuenta](#)



No compartido

\* Indica que la pregunta es obligatoria

Estimado (a):

Le invitamos a participar en el estudio titulado "*La gestión logística y satisfacción del cliente interno en una institución pública del sector salud, Lima-2024*", cuyo objetivo es *determinar cómo se relaciona la gestión logística con la satisfacción del cliente interno en una institución pública del sector salud, Lima-2024*. Este estudio es desarrollado por estudiantes del programa de estudio *Programa Académico de Maestría en Gestión Pública*, de la Universidad César Vallejo del campus *Callao*, cuyo impacto es *incrementar los estándares de competitividad y productividad de las instituciones públicas a través de las mejoras en la gestión logística y del capital humano; que a la larga transformaría la imagen negativa del sector público en la mente de los ciudadanos*.

Asimismo, cabe resaltar que el presente estudio respeta la *participación voluntaria*, porque cada uno tiene la libertad para aceptar o no en el desarrollo del mismo, también puede realizar las preguntas que vea por conveniente antes de aceptar continuar con el desarrollo del estudio; *no existe riesgo / daño o beneficio económico* por la participación del mismo; finalmente, los datos recolectados se mantendrán de manera *anónima, confidencial* y usados exclusivamente para los *propósitos académicos*, por lo cual se precisa que sus respuestas sean *honestas*.

**Si usted acepta participar, tener en cuenta las siguientes recomendaciones:**

1. Resolverá dos (02) cuestionarios donde se conocerá su percepción acerca de la gestión logística y la satisfacción del cliente interno dentro de la entidad; estos serán codificados usando un número de identificación y, por lo tanto, las respuestas serán anónimas.
2. El tiempo para la resolución de ambos cuestionarios será un máximo de 15 minutos

Estoy de acuerdo en participar en el presente estudio \*

Elegir

[Siguiente](#)

[Borrar formulario](#)

## Anexo 8: Reporte de similitud en software Turnitin

Figura 3

Reporte de porcentaje de similitud en Turnitin



Universidad César Vallejo

<sup>9</sup> ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN GESTIÓN

PÚBLICA

La gestión logística y satisfacción del cliente interno en una institución pública del sector salud, Lima-2024

**AUTORA:**

Br. Borjas Quezada, Kelly Grysell ([orcid.org/0000-0002-3171-9865](https://orcid.org/0000-0002-3171-9865))

**ASESOR:**

Dr. Lizarzaburu Aguinaga, Danny Alonso ([orcid.org/0000-0002-1384-4603](https://orcid.org/0000-0002-1384-4603))

Resumen de coincidencias ✕

19 %

< >

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	8 %	>
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3 %	>
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %	>
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %	>
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %	>
6	pt.scribd.com Fuente de Internet	1 %	>

## Anexo 9: Análisis complementario

### Figura 4

*Cálculo de la muestra*



Productos ▾ Soluciones ▾ Recursos ▾ Características Precios

**Calculadora de muestra**

Nivel de confianza:  95%  99%

Margen de Error:

Población:

Tamaño de Muestra:

Nota: Valor obtenido de QuestionPro (s.f.)

## Anexo 10: Evidencia fotográfica

