

ESCUELA DE POSGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

MAESTRÍA EN DIRECCIÓN DE OPERACIONES Y
CADENA DE ABASTECIMIENTO

GESTIÓN LOGÍSTICA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
INTERNO EN LOS SERVICIOS DE UNA CLÍNICA PRIVADA EN
LA CIUDAD DE CAJAMARCA, 2022

Tesis para optar el grado de **MAESTRO** en:

DIRECCIÓN DE OPERACIONES Y CADENA DE ABASTECIMIENTO

Autor

Bachiller Roel Cotrina Gil

Asesora

Maestro. Karina Jacqueline Cárdenas Rodríguez

<https://orcid.org/0000-0003-1140-4759>

Perú

2022

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Desarrollo sostenible y gestión empresarial

SUB LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Responsabilidad Social Empresarial (SRE Sistemas
integrados de Gestión)

JURADO EVALUADOR

Jurado 1	DR. ALBERTO CARLOS MENDOZA DE LOS SANTOS	17434055
Presidente	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 2	MG. JORGE GUILLERMO CALIZAYA PORTAL	44158053
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 3	MG. HOBBER ARISTIDES SICCHA AYVAR	10140192
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Informe similitud

Gestión logística y satisfacción del cliente interno en los servicios de una clínica privada en la ciudad de Cajamarca, 2022

ORIGINALITY REPORT

19%	18%	4%	7%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

3%

★ repositorio.uap.edu.pe

Internet Source

Resumen

La gestión logística es la base del éxito de las empresas globales, misma que está directamente relacionada con la satisfacción del cliente interno. El presente estudio tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión logística y satisfacción del cliente interno de los servicios de una clínica privada en la ciudad de Cajamarca, 2022. La investigación corresponde al enfoque cuantitativo, fue de tipo aplicada, de alcance correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal. La muestra del estudio estuvo conformada por 50 colaboradores. Se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos y se aplicó dos cuestionarios con una escala de valoración de Likert; el análisis de resultados se llevó a cabo mediante la codificación y tabulación de la información, utilizando el software SPSS Ver.26 para correlacionar las variables. Se obtuvo una relación positiva baja en las dimensiones de aprovisionamiento y almacenamiento, así también en la dimensión distribución la relación fue positiva moderada. Por último, la variable gestión logística tuvo relación con la variable de satisfacción del cliente interno con un coeficiente de Rho Spearman de 0.352, indicando este una correlación positiva baja y el valor de la significación bilateral fue de 0.012 menor al 0.05 con el cual se validó la hipótesis de la investigación.

En conclusión, se afirmó con un 5% de significancia que existe relación entre la variable Gestión Logística y satisfacción del cliente interno de los servicios de una clínica privada en la ciudad de Cajamarca, 2022.

Palabras clave: Gestión Logística, Satisfacción, Cliente Interno, aprovisionamiento, almacenamiento y distribución

Abstract

Logistics management is the basis for the success of global companies, which is directly related to internal customer satisfaction. The general objective of this study was to determine the relationship between logistics management and internal customer satisfaction in the services of a private clinic in the city of Cajamarca 2022, the research corresponds to the quantitative approach, it was applied, of correlational scope, non-experimental and cross-sectional design, the study sample consisted of 50 collaborators, the survey was used as a data collection technique and two questionnaires with a Likert rating scale were applied; The analysis of the results was carried out by coding and tabulating the information using SPSS software Ver. 26 software to correlate the variables. A low positive relationship was obtained in the procurement and storage dimensions, as well as a moderate positive relationship in the distribution dimension. Finally, the logistics management variable had a relationship with the internal customer satisfaction variable with a Rho Spearman coefficient of 0.352, indicating a low positive correlation, and the bilateral significance value was 0.012, less than 0.05, which validated the research hypothesis.

In conclusion, it was affirmed with 5% significance that there is a relationship between the variable logistics management and internal customer satisfaction of the services of a private clinic in the city of Cajamarca 2022.

Keywords: Logistics Management, Satisfaction, Internal Customer, procurement, warehousing and distribution

Dedicatoria y Agradecimientos

Dedico este proyecto de estudio a Dios, a mis queridos padres y hermanos con sincero agradecimiento por su apoyo y orientación en el proceso de mi vida para alcanzar mis objetivos deseados. Su papel inspirador e instructivo me ha proporcionado un camino claro hacia el éxito.

Gracias a la Universidad Privada Del Norte por brindarme la oportunidad de avanzar profesionalmente, a los instructores de la escuela de posgrado, quienes a través de su experiencia se encargan de la formación profesional, y a la maestra. Karina Cárdenas Rodríguez, asesora del trabajo de investigación, por su invaluable ayuda como mentora y su experiencia en la elaboración.

Tabla de contenidos

Línea y Sub Línea de Investigación.....	ii
Jurado Evaluador	iii
Informe Similitud	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Dedicatoria y agradecimiento.....	vii
Tabla de contenidos.....	viii
Índice de tablas y figuras.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
I.1. Realidad problemática	11
I.2. Pregunta de investigación	13
I.2.1. Pregunta general	13
I.2.2. Preguntas específicas	13
I.3. Objetivos de la investigación.....	14
I.3.1. Objetivo general.....	14
I.3.2. Objetivos específicos.....	14
I.4. Justificación de la investigación	14
I.5. Alcance de la investigación	14
II. MARCO TEÓRICO	15
II.1. Antecedentes	15
II.1.1. Antecedentes internacionales.....	15
II.1.2. Antecedentes nacionales	16
II.2. Bases teóricas.....	18
II.2.1. Gestión logística	18
II.2.2. Satisfacción del cliente interno	28
II.3. Marco conceptual (terminología)	32
III. HIPÓTESIS.....	33

III.1.	Declaración de hipótesis	33
III.1.1.	Hipótesis general.....	33
III.1.2.	Hipótesis específicas	33
III.2.	Operacionalización de variables.....	34
IV.	DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS.....	36
IV.1.	Tipo de investigación.....	36
IV.2.	Nivel de investigación.....	36
IV.3.	Diseño de investigación.....	36
IV.4.	Método de investigación.....	37
IV.5.	Población	37
IV.6.	Muestra	37
IV.7.	Técnicas de recolección de datos.....	38
IV.7.1.	Técnica.....	38
IV.7.2.	Instrumento.....	38
IV.8.	Presentación de resultados.....	40
V.	RESULTADOS.....	41
V.1.	Prueba de normalidad de las variables de la investigación.	41
V.2.	Resultados descriptivos.....	41
V.3.	Resultado objetivo general	44
V.4.	Resultado objetivo específico 1	44
V.5.	Resultado objetivo específico 2	45
V.6.	Resultado objetivo específico 3	45
VI.	DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES	47
VI.1.	Discusión	47
VI.2.	Conclusiones.....	49
VI.3.	Recomendaciones	50
Lista de referencias	51	
Bibliografía	51	
Apéndice	54	

Índice de tablas y figuras

Tabla 1. Matriz de operacionalizaciones.....	34
Tabla 2. Población de trabajadores de los servicios de la clínica.....	37
Tabla 3. Interpretación del coeficiente de confiabilidad	38
Tabla 4. Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable 1.....	39
Tabla 5. Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable 2.....	39
Tabla 6. Validez del cuestionario sobre la Variable 1 Gestión logística	40
Tabla 7. Validez del cuestionario sobre Variable 2 Satisfacción del cliente interno.....	40
Tabla 8. Prueba de normalidad de las variables de la investigación.....	41
Tabla 9. Resultados de la variable gestión logística	41
Tabla 10. Resultados de la variable satisfacción del cliente interno.....	42
Tabla 11. Resultados de la dimensión aprovisionamiento.....	42
Tabla 12. Resultado de la dimensión almacenamiento	43
Tabla 13. Resultados para la dimensión distribución.....	43
Tabla 14. Correlación entre Gestión logística y satisfacción del Cliente interno.....	44
Tabla 15. Correlación entre la dimensión Aprovisionamiento y la variable satisfacción al cliente interno.....	44
Tabla 16. Correlación de la dimensión almacenamiento y la variable satisfacción del cliente interno	45
Tabla 17. Correlación de la dimensión distribución y la variable satisfacción del cliente interno ..	45

I. INTRODUCCIÓN

I.1. Realidad problemática

Para la (Organización Panamericana de la Salud y la Organización Mundial de la Salud), una de las principales preocupaciones del sector sanitario es la gestión logística y los recursos laborales, puesto que permite tener un control de las adquisiciones, almacenamiento, movilidad, distribución de los bienes y/o servicios que permitan brindar de forma adecuada el apoyo asistencial, demostrando que la logística es el arte y/o estrategia de obtener de manera práctica, oportuna y organiza todos los recursos en diferentes situaciones que involucren la salud del ser humano (Organización Panamericana de la Salud, 2001)

Además, (Figuroa, Aguirre, Wilches & Romero, 2016) describen que; Para ser más flexibles en la cadena de suministro de los procesos logísticos en salud, donde se pueden rastrear las actividades de manera más precisa, desde el punto del fabricante hasta el paciente final, la logística hospitalaria permite el uso de técnicas computacionales y los hospitales utilizan actualmente herramientas tecnológicas de logísticas para encontrar oportunidades de mejora y brindar a cada paciente una mejor atención. Este es un tema que ha evolucionado con el tiempo. (pag.2).

El sistema en su conjunto debe funcionar correctamente en función de los servicios que presta la entidad para que la vida del paciente no resulte afectada. mientras se mejore la cadena de suministro, todo esto es factible, por ello se debe acreditar fuera de un hospital o clínica la logística como instrumento idóneo para el crecimiento de las operaciones; sobre todo se debe garantizar la disponibilidad y calidad de los servicios de salud que necesite el paciente.

Comenzado a poner más énfasis en los servicios vinculados a los requisitos básicos (como alimentación, lavandería, mantenimiento, limpieza y seguridad), algunos de los cuales presentan desafíos y exigen el uso de herramientas logísticas, estos servicios necesitan ser mejorados significativamente, comprometiendo el trabajo original de una organización o empresa que brinda un servicio, por ejemplo, mantener en buen estado de las instalaciones donde se va a brindar el servicio, mantener una limpieza adecuada para evitar la contaminación, mantener en excelente estado de las habitaciones que albergan al paciente y permitirles el uso de su habitación en un ambiente seguro, alimentación indicada por el nutricionista que cubra las necesidades fisiológicas de los pacientes; confirmando de esta manera que todas las áreas tanto asistenciales como terceras afectan los servicios brindados al paciente.

En la actualidad, el sector salud está cubierto de manera parcial por entidades privadas y públicas, procurando dar un nivel de vida de calidad hacia los pacientes con diferentes diagnósticos médicos; sin embargo, las clínicas y hospitales privados son los que asume con mayor eficacia la atención de estos, puesto que los usuarios son los que escogen un establecimiento de mejor infraestructura, equipos médicos y otros

recursos que de los hospitales públicos. Por esta razón, sin duda un mercado competitivo en el sector salud es el privado (Capcha, 2018).

Las clínicas que ofrecen este servicio deben volverse más efectivas en el cuidado de sus pacientes si quieren liderar la industria de la salud privada. Esto se refleja en una serie de metodologías para dar un servicio personalizado de calidad a los pacientes de la salud privada, que difieren de aquellos que son aceptables para su uso en salud pública, ya que en esta última se hacen intentos de mejorar la calidad de atención de los pacientes, es decir, se intenta atender al paciente que llega a sus establecimientos, enfocados solo en la cobertura de la salud, a diferencia del sector privado donde se prioriza la calidad de la atención así como los procesos para brindar un servicio eficaz.

En el mundo, se han establecido divisiones significativas entre ambos sectores en la salud: el privado y el público. En el sector privado, se prioriza la eficiencia y los costos elevados para brindar servicios de alta calidad, mientras que, en el público, las instituciones enfrentan desafíos para manejar la gran cantidad de pacientes que recibieron atención. Las clínicas privadas de gran tamaño en todo el mundo también son un importante objetivo de investigación, ya que cuentan con centros de investigación que les permiten proporcionar medicamentos para tratar a los pacientes, lo que les permite mantener el privilegio de recibir atención de alta calidad. Por lo tanto, existen instituciones especializadas en el tratamiento del cáncer y otras afecciones que ofrecen a los pacientes una posible cura para sus padecimientos. La logística gestionada por estas organizaciones es muy apreciada en este aspecto.

Podemos enfatizar una mala gestión logística en el caso de Panamá, donde se contó con un desabastecimiento de medicamentos en la Caja de Seguro Social (CSS) y el alto costo de estos en el sector privado, tal como lo indicó en un comunicado de la Cámara de Comercio, Industrias y Agricultura de Panamá (CCIAP). Considere que es preferible realizar un análisis exhaustivo y mejorar todos los procesos operativos y administrativos implicados en la estimación de la demanda, previsión de consumo, compras, recibo, almacenamiento y despacho de medicamentos y otras sustancias, seguido del establecimiento de mecanismos tecnológicos y marcos legales que permitan mantener stocks de inventarios actualizados con todos los factores que impidan pérdidas y caídas. Este gran problema se debe a años de una mala gestión en los procesos logísticos, es decir obsoleta y deficiente (Bonilla, 2022).

La gestión logística en el Perú se ha convertido en una parte importante de brindar servicios de alta calidad. Los profesionales y farmacéuticos han concentrado su atención en la distribución de los bienes, el tiempo de atención y su capacidad de almacenamiento para comprender la importancia de contar con una cadena de suministro eficaz y sistemas que contribuyan a la operación óptima de los establecimientos de salud, además de que el aprovisionamiento de materiales debe ser oportunos en cuanto a costos y tiempo mínimo para asegurar que los últimos procesos sean cada vez más precisos y eficientes. (Parra, 2020).

En una clínica ubicada en Cajamarca, su misión es ofrecer servicios médicos especializados con personal altamente capacitado y motivado, brindar un cálido nivel de atención y sincero nivel de que esté comprometido con la excelencia, la seguridad, la calidad y la humanidad; a través de continuos avances profesionales y tecnológicos que apoyen la productividad y competitividad de nuestros pacientes; y como visión ser considerada como la mejor clínica de la región Cajamarca, destacando en la resolución médica completa y ofreciendo una amplia gama de servicios con tecnología avanzada, de alta calidad y con un enfoque humanista, convirtiéndose en un ejemplo de gestión a nivel nacional. Por tanto, la oficina de abastecimiento es responsable de la gestión logística como órgano de apoyo dependiente de la Dirección de Administración y Finanzas, de acuerdo con la estructura organizacional de la clínica. Sus funciones incluyen la programación, coordinación y ejecución de los procesos de aprovisionamiento, así como el control del almacenamiento y distribución de bienes y servicios a nivel interno. El objetivo es garantizar la disponibilidad de suministros y materiales de farmacia, dispositivos médicos, equipos médicos, mantenimiento y otros artículos necesarios de acuerdo con las necesidades y requisitos del cliente interno. El objetivo final es prestar servicios sanitarios a los pacientes, por lo que la disponibilidad de suministros es imperativa y relevante. Sin embargo, existen deficiencias en la gestión logística que afectan a las actividades y tareas de cada servicio de la clínica (anexo 2), en ocasiones suspendiendo el proceso de atención que se refleja en pérdidas (Anexo 03), e incidiendo con la satisfacción y demandas de los clientes internos.

Por esta razón es que se requiere determinar la relación entre la gestión logística y satisfacción del cliente interno de cada servicio que cuenta la clínica privada en la ciudad de Cajamarca, 2022.

I.2. Pregunta de investigación

I.2.1. Pregunta general

¿Qué relación existe entre la gestión logística y satisfacción del cliente interno en los servicios de una clínica privada en la ciudad de Cajamarca, 2022?

I.2.2. Preguntas específicas

¿Qué relación existe entre aprovisionamiento y satisfacción del cliente interno en los servicios de una clínica privada en la ciudad de Cajamarca, 2022?

¿Qué relación existe entre almacenamiento y satisfacción del cliente interno en los servicios de una clínica privada en la ciudad de Cajamarca, 2022?

¿Qué relación existe entre la distribución y satisfacción del cliente interno en los servicios de una clínica privada en la ciudad de Cajamarca, 2022?

I.3. Objetivos de la investigación

I.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre gestión logística y satisfacción del cliente interno en los servicios de una clínica privada en la ciudad de Cajamarca, 2022

I.3.2. Objetivos específicos

Determinar la relación entre el aprovisionamiento y satisfacción del cliente interno en los servicios de una clínica privada en la ciudad de Cajamarca, 2022

Determinar la relación entre el almacenamiento y satisfacción del cliente interno en los servicios de una clínica privada en la ciudad de Cajamarca, 2022

Determinar la relación entre la distribución y satisfacción del cliente interno en los servicios de una clínica privada en la ciudad de Cajamarca, 2022

I.4. Justificación de la investigación

Los procesos logísticos son el valor de los servicios, por lo que estos temas también son estudios en otras investigaciones. La diferencia es que esta investigación se centrará en el sector salud y, de manera específica, examinará, aunque si siempre hay problemas de recursos, recursos humanos, insumos y otros allá en cualquier organización, el sector privado de la salud como una empresa con criterio industrial. En este caso, la clínica estudiada ha experimentado casos de ineficiencia con las atenciones en sus servicios debido a la falta de gestión logística adecuada de los servicios que brinda la clínica.

En la práctica para mejorar el funcionamiento del área de logística y alcanzar los estándares de calidad que aún no se han alcanzado, esta buscará reestructurar los procesos internos de la clínica, como optimizar los recursos, asegurar una cantidad aceptable de suministros, acelerar el procesamiento de pedidos y administrar adecuadamente el stock del almacén, lo que reducirá las quejas e incrementará la satisfacción en los usuarios internos y externos.

Metodológicamente, esta justificación ha examinado la gestión de los procesos logísticos desde la creación y ejecución de procesos para garantizar de manera eficiente el desempeño de esta sección de las empresas del sector privado de salud. Esta investigación es describir las características del proceso de requerimiento, cotización, aprobación, recepción, almacenamiento y distribución, así como su registro.

I.5. Alcance de la investigación

Debido a la ineficiente gestión logística con sus usuarios directos de los servicios de una clínica privada en la ciudad de Cajamarca, 2022. En esta investigación se alcanza a determinar cómo se relaciona la gestión logística con la satisfacción del cliente interno a través de una metodología correlacional y un diseño no experimental.

II. MARCO TEÓRICO

II.1. Antecedentes

II.1.1. Antecedentes internacionales

(Guzman C. E., 2020) desarrollo el estudio “Gestión Logística, Propuesta Estratégica para Implementar un Proyecto de Control de Transporte” Tesis presentada para la obtención del título de máster en ingeniería industrial y de sistemas en la Universidad del Desarrollo de Chile; el objetivo del estudio fue, elaborar un plan estratégico para la implantación de un proyecto de centralización del control logístico en una empresa de transporte de mercancías por carretera, con el fin de lograr una gestión transversal y sistemática de las operaciones. La metodología fue de tipo aplicativa descriptivo, no experimental y cualitativa, utilizando los principios de la gestión de proyectos, el análisis y la propuesta de una estrategia digital, junto con la organización adecuada de las personas, los procesos y los recursos tecnológicos, permitirán centralizar eficazmente la administración de una flota de transporte, concluyendo que. La puesta en marcha de un proyecto de centralización y gestión de la logística se ofrece como paradigma estratégico. De hecho, las conclusiones demuestran que las lagunas y oportunidades que pueden encontrarse en el análisis del caso base se hallan en las propuestas de cuatro dimensiones. Esta información es crucial para diseñar la planificación de un proyecto y definir el alcance de lo que hay que abordar a la luz de las capacidades de las personas que van a participar y las expectativas de la empresa.

(Flores, 2021) en su estudio “Logística Integral y satisfacción del cliente de los servicios logísticos en Guayaquil”; tesis presentada para la obtención del título en Administración de empresas en la Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador; el objetivo del estudio fue, Determinar la relación entre la logística integrada y la satisfacción del cliente con los servicios logísticos en Guayaquil. La investigación es cuantitativa, no experimental, transaccional, correlacional y aplicada. El alfa de Cronbach de 0,808, que muestra consistencia, fue el método de encuesta utilizado para recopilar información. Se tomó una muestra de 384 personas, se seleccionaron 10 empresas de servicios logísticos en Guayaquil y se realizaron encuestas a los clientes, concluyendo que: En Guayaquil, por lo tanto, existe relación entre la satisfacción del cliente de los servicios logísticos y la logística integral. Hay una relación directa entre la logística integral y la satisfacción del cliente, según el grado de influencia moderadamente positiva.

(Bendeck, 2020) en su investigación “La Gestión Logística en las Pequeñas y Mediana Empresas (Pymes)”. Tesis presentada para obtener el grado en Administrador de Empresas en la Universidad Cooperativa de Colombia; el objetivo del estudio fue; Analizar los modelos de gestión logística en las pequeñas y medianas empresas PYMES. Por lo tanto, el tipo de investigación fue documental, no experimental y transversal. Se utilizaron fichas bibliográficas para obtener información sobre el diseño de este. Se examinaron las características, los propósitos y las contribuciones de la gestión de la

cadena de suministro óptimo en este tipo de empresas. En conclusión; Se puede concluir que existen varios modelos de gestión de la cadena de suministro que se aplican a las PYMES. Cabe destacar que estos modelos son muy útiles e importantes dentro de una empresa porque aumentan la productividad.

(Isaza, 2017) en su estudio “Modelo de gestión de servicios logísticos especializados para las empresas comerciales de la ciudad de Montería, Córdoba (Colombia)”. Tesis presentada para obtener el grado de máster en; Administración de Negocios (MBA) en la Universidad EAFIT Colombia. El objetivo del estudio fue; Formular un modelo de gestión que permita brindar servicios logísticos especializados a las empresas comerciales de la ciudad de Montería, Córdoba (Colombia), utilizando una metodología; de enfoque fundamental, como es el método empírico, ya que hace referencia al trabajo de campo descriptivo, concluyendo que; La logística es un fenómeno global que es utilizado por empresas para garantizar por lo general la eficacia logística de la cadena de suministro. La empresa siempre utiliza sus conocimientos, experiencia y datos generales para desarrollar, distinguir y construir nuevos productos para los mercados. El principal objetivo de la logística es obtener de cualquier manera el menor coste e inventario en la cadena de suministro, cumpliendo los principios de tiempo, coste y calidad. La logística crea procedimientos de planificación, funcionamiento y control tanto dentro como fuera de la empresa. Para mejorar la rentabilidad de la empresa, el desarrollo de procesos y el uso de tecnologías logísticas no deben considerarse gastos, sino inversiones.

II.1.2. Antecedentes nacionales

(Baca & Torres, 2019) Desarrollo el estudio “La gestión logística y su incidencia en la satisfacción del cliente interno de la empresa Villa Bellavista S.A.C., ciudad de Tarapoto, año 2017”. Tesis presentada para optar el grado académico de Licenciado en Administración por la Universidad Nacional de San Martín de Tarapoto; el objetivo del estudio fue; Determinar el efecto de la gestión logística en la satisfacción del cliente interno en Villa Bellavista S.A.C. en la ciudad de Tarapoto, en el año 2017. Con una metodología de tipo aplicativo descriptivo no experimental, este estudio investiga el efecto de variables en gestión logística, centrándose en el abastecimiento, almacenamiento y el transporte. Por otro lado, en la variable satisfacción del cliente, se evalúa a través de la atención, la productividad y la motivación, utilizando como muestra 100 clientes internos, concluyendo que; La gestión logística se refleja en casi eficiente, el indicador casi eficiente es de 61%, y la empresa realizando procesos logísticos como aprovisionamiento, almacenamiento, transporte, y distribución. Una de las principales observaciones es que los clientes manifiestan molestias acerca de que los conductores no controlan la velocidad de los vehículos, motivando a la empresa a no practicar políticas suficientes.

(Zegarra, 2018) en su investigación “Gestión logística y satisfacción del cliente interno en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social 2017”. Tesis presentada para

la obtención del grado académico de Maestro en Administración de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Escuela de Posgrado de Lima; el objetivo del estudio fue, Determinar la relación entre la gestión logística y satisfacción del cliente interno en el Ministerio de Desarrollo e inclusión Social 2017.; con una metodología de tipo básico, nivel descriptivo, correlacional, diseño no experimental, transversal y enfoque cuantitativo; la muestra fue conformada de 244 trabajadores; se empleó el método de encuesta y se utilizaron dos cuestionarios como dispositivos de recogida de datos, concluyendo: La gestión logística tiene una relación significativa y directa con la satisfacción del cliente su ($p = 0.000 < 0.05$, Rho de Spearman = 0,876 como resultado tiene una alta correlación positiva., Además; En el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social de 2017, la satisfacción del cliente interno se relaciona directa y significativamente con la gestión de compras u abastecimiento ya que su $p = 0.000 < 0.05$, Rho de Spearman = 0.825, lo que confirma una correlación moderada y positiva. Por lo tanto, una buena gestión de inventario mejora la calidad del trabajo y la satisfacción del cliente interno.

(Rojas & Llamoga, 2021) en su estudio “La gestión logística y satisfacción del cliente interno en la empresa Sociedad Agrícola Arona S.A. Cañete 2021.” Tesis para optar el grado académico de Licenciado en Administración en la Universidad César Vallejo; el objetivo del estudio fue, Determinar la relación entre la gestión logística y satisfacción del cliente interno en la empresa Sociedad Agrícola Arona S.A. Cañete 2021. Con una metodología de tipo aplicativo, de diseño no experimental, transversal y correlacional, además se obtuvo un cuestionario de escala Likert para investigar una población de 40 empleados de la empresa. Concluyendo que; según la investigación, en la empresa, existe una relación positiva y significativa, por lo tanto, entre la gestión de compras como primera variable y la satisfacción del cliente interno como segunda variable. Una mejor gestión de las compras se traduce en una mayor y significativa satisfacción del cliente interno, ya que el personal evalúa los requisitos, les da prioridad, planifica las entregas y responde a las dudas para agilizar el procedimiento.

(Cuba, 2018) en su trabajo de investigación titulada; “La gestión logística y su influencia en nivel de satisfacción del usuario interno de Integremedica Perú, S.A.C Lima, 2018”. Tesis presentada para la obtención del título de Licenciado en Administración en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega de Lima; por lo que su objetivo fue, Mostrar cómo influye la gestión logística en el grado de satisfacción de los usuarios internos de Integremedica Perú; la metodología que utilizó fue de diseño cuantitativo, descriptivo y no experimental, con 60 empleados de Integremedica Perú SAC, recolectando datos sobre la satisfacción del usuario interno y la gestión logística. Se eligió la encuesta como método de recopilación de datos y se obtuvo un cuestionario con escalas de valoración de Likert. Concluyendo que; La gestión logística está positivamente correlacionada con la satisfacción del usuario interno, con resultados estadísticos positivos, en el que la chi cuadrada X^2 acepta la hipótesis general. El abastecimiento oportuno también influye positivamente en el nivel de satisfacción del usuario interno, un suministro puntual también tiene un impacto positivo y beneficioso en el grado de satisfacción del usuario interno, también se dan

efectos beneficiosos de la gestión de almacenes y finalmente la satisfacción del usuario interno en Integramedica Perú se ve positivamente impactada por la estructura organizacional de la logística.

(Rivera & Prado, 2021) desarrollo el estudio “Gestión logística para incrementar la satisfacción a los clientes en la empresa minera, Moquegua 2021” Tesis presentada con el fin de optar el grado académico de Ingeniero Industrial a través de la universidad Cesar Vallejo de Lima; el objetivo general en el presente estudio fue; Identificar las formas en que la gestión logística mejora la felicidad del cliente en la empresa minera, Moquegua 2021.; Este estudio evalúa la incidencia de variables como gestión logística, costo promedio de las compras, y la satisfacción del cliente, utilizando dimensiones de entregas perfectas ya tiempo. Estos factores son importantes en la investigación; la metodología fue: aplica descriptiva de diseño experimental; concluyendo que: Este estudio encontró que la gestión eficiente de la logística incrementó la satisfacción del cliente en un 22,17% de la empresa minera Moquegua, luego de 12 semanas de una detallada implementación.

(Tello, 2020) desarrollo el estudio “Sistema de Gestión Logística y satisfacción del Cliente en la Empresa Tello Trading Corporation E.I.R.L - 2020”. Tesis presentada con el fin de obtener el grado académico de Ingeniero Industrial en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco; el objetivo del estudio fue; Analizar la influencia del proceso logístico en la satisfacción de los clientes de la empresa; la metodología fue; análisis de carácter cuantitativo, de diseño no experimental de carácter transversal. Además, Las variables más significativas en cuanto a los elementos logísticos que más influyen en la satisfacción del cliente también se asociaron tras la realización de un estudio descriptivo y de correlación. El coeficiente de Pearson y la prueba de Chi Cuadrado se utilizarán para encontrar la relación. Además, se tiene una población de 210 clientes y una muestra de 120 clientes. Los resultados de la encuesta fueron procesados en el software SPSS 22.; concluyendo que: El Sistema de Gestión Logística de Tello Trading Corporation EIRL resalta de manera positiva en la variable satisfacción del cliente con un 73,3%, lo que permite a la empresa aumentar las ventas, mejorar la rentabilidad y retener nuevos clientes. El sistema también mejora las decisiones de compra al ofrecer mejores productos a precios más bajos y el control de inventario en un 73,9%, evitando rupturas de stock.

II.2. Bases teóricas

II.2.1. Gestión logística

Según, (Mora, 2023) describe que: La palabra logística procede del ámbito militar y hace referencia a la adquisición y el suministro de las herramientas y los suministros necesarios para completar la meta. El equipo de ingenieros de logística de las compañías ha gestionado tradicionalmente el suministro y la adquisición de material, así como la información continua de los insumos para sus fuerzas, lo que les permite entrar en combate sin problemas y equipados con todo lo necesario para completar su trabajo. Las organizaciones con numerosas ubicaciones de suministro y clientes distribuidos por

todo el mundo utilizan ahora este término con más frecuencia. Las empresas multinacionales, que se abastecen, fabrican productos y los distribuyen en varios países, son un buen ejemplo de esta situación (p.2).

a. Evolución de la logística.

Los orígenes (1950) Según, (Mora, 2023) menciona que; En una época de expansión e incremento de la demanda, el nivel de distribución superaba con creces la capacidad en la producción y el nivel de venta. Muchas empresas eran capaces de producir bienes rápidamente y venderlos con frecuencia, pero tenían problemas para hacerlo de forma puntual y eficaz (p.4).

La transición (1960) Según, (Mora, 2023) describe que; la división de la sociedad en los dos grandes partidos políticos del capitalismo y el socialismo. Como consecuencia del desbordamiento de los centros de distribución con las mercancías que requiere el mercado, el tiempo de reacción es "hoy" mismo. Se dio prioridad a la construcción de medios de transporte, en particular el ferrocarril en Europa y el transporte terrestre en Norteamérica (p.4).

Tiempos de respuestas (1980) Según, (Mora, 2023) menciona que; los conceptos de distribución física y gestión de materiales. Empezaron a producirse periodos de recesión y de expansión de la economía. Los responsables de la distribución empezaron hacer análisis de las campañas de marketing y a plantearse cuestiones cuantitativas y cualitativas sobre las dificultades del servicio al cliente. A la hora de tomar decisiones sobre estrategias de gestión de inventarios, los directivos se dieron cuenta de que, si las operaciones de distribución estaban bien planificadas, el plazo de entrega podría aumentar de manera considerable la rentabilidad en la compañía. Los ejecutivos de la distribución física empezaron a ser respetados por sus homólogos de marketing y finanzas (p.4).

Gestión de materiales (1980) Según, (Mora, 2023) menciona que; surgió una idea de gestión de materiales. MRP ofrece la asistencia precisa que se necesita para hacer posible el aumento de la productividad de la planta y los conceptos Kaizen. El diseño para la estrategia de fabricación fue rápidamente proactivo desde la perspectiva de la gestión de materiales. El crecimiento exponencial de los ordenadores ha sido un factor clave para el desarrollo de las nociones de distribución y gestión de los materiales. Resultaba crucial tener en cuenta tanto el coste como la disponibilidad de capital, ya que tanto la distribución física como la gestión de materiales son operaciones intensivas en capital. En la década de 1980 también se desarrollaron nuevos servicios de distribución y, más recientemente, se ha iniciado el proceso de racionalización de los servicios de transporte (p.4).

Globalización (1990) Según, (Mora, 2023) menciona que; La importancia de los negocios internacionales va en aumento, y esto va más allá de la simple exportación e importación. Las compañías internacionales se distinguen por su alto nivel de capacidad para coordinar y gestionar actividades globales, así como por el uso de técnicas especializadas de fabricación y marketing internacional. Para garantizar que las

compras, la producción y las finanzas se realizan en los países con los costes más bajos, esta globalización requiere la capacidad de coordinar procesos complejos. Este punto de vista global ha puesto de manifiesto la necesidad de una gestión logística global. Sin embargo, esta nueva logística debe estar en la capacidad de gestionar el complejo proceso de asignación de inversiones dentro y entre varias naciones con diversos marcos jurídicos, normas culturales y niveles de desarrollo económico (p.4).

b. Definición conceptual de gestión logística.

Según, (Mauleón & Prado, 2021) describen que; “La compra y gestión de componentes y materias primas, así como la gestión de los bienes producidos, su envasado y entrega a los clientes, se incluyen en la gestión eficiente de la cadena de suministro, comúnmente denominada logística de bienes y servicios y su recuperación vía ventas y cobro a clientes” (p.5,6)

Según (Mauleón & Prado, 2021) Describe que: “La administración de la cadena de suministro coordina e integra en un proceso coherente todas las actividades que desempeñan los miembros de la cadena de suministro” (p.6)

Sin embargo, (El Instituto Colombiano de Automatización y Codificación Comercial), menciona que el proceso de gestión logística consiste en planificar, controlar y gestionar la cadena de suministro y distribución desde los proveedores hasta los clientes, resaltando la red de valor y la participación entre los agentes de la línea logística tanto interna y externa (p.2).

Para, (Mauleón & Prado, 2021) quien define qué; Para satisfacer las demandas de los clientes, la logística es el componente fundamental del proceso de la cadena de suministro que organiza, ejecuta y gestiona el flujo y almacenamiento eficiente y eficaz de bienes, servicios e información relacionada desde el punto de origen hasta el lugar de consumo o fase de aprovisionamiento, fase de producción y fase de distribución (p.7).

Para, (Mora, 2023) describe que; Gestión logística es una actividad de nivel interdisciplinario que conecta los distintos departamentos de la empresa, incluyendo la programación de las compras, la planificación y gestión de la producción, el almacenamiento, la manipulación y la gestión de existencias, el embalaje, el transporte, la distribución física y los flujos de información, desde las compras hasta el servicio posventa (p.6).

Según, (Mora, 2023) describe que; Una de las mejores y eficaces prácticas que se aplican en la cadena de valor cliente-proveedor se vislumbran en Gestión Logística Integral, que examina retos críticos para todos los que trabajan y valoran la logística. Establece una clara conexión entre las raíces militares de esta disciplina y su evolución hasta consolidarse como un aliado esencial para la satisfacción de los clientes y la excelencia en gestión de las empresas (p. XXI).

c. Funciones de la gestión logística

Según (Cardona, Balza, & Henriquez, 2017) describen que; Las capacidades operativas y humanas deben estar equilibradas para que la gestión logística sea eficaz, es decir, contar con los empleados adecuados para las tareas a realizar garantizará el suministro tanto de materiales e insumos de acuerdo con los requerimientos y necesidades de los clientes internos. Asimismo, promover de manera contante la cadena de valor añadido, centrada en satisfacer las expectativas de los clientes, es esencial para garantizar que la organización dispone de una infraestructura que satisfaga sus necesidades, controlar el flujo de materiales y evitar carencias que puedan obstaculizar el crecimiento del número de actividades a través de un sistema. Promover la formación y el desarrollo constante de los empleados es esencial para lograr este objetivo, y también es crucial trabajar con otras divisiones de la organización en iniciativas compartidas (p.12).

d. Objetivos de la logística

Para (Mora, 2023) describe que; Mediante la interacción de las operaciones mencionadas, la logística pretende potenciar las ventajas y competencias atrayendo y conservando a los clientes, así como aumentar los beneficios financieros obtenidos de la comercialización y producción de bienes y servicios: Distribución en términos de mundo físico, abastecimiento de materiales e insumos, gestión de la información, tiempos de respuesta, control preciso del nivel de existencias, análisis de la demanda y servicio al cliente. Todos estos factores contribuyen a aumentar las tasas de retorno de la inversión y la rentabilidad de las compañías (p.11).

También (Mora, 2023) menciona que: “Al racionalizar y optimizar el uso de los recursos, la logística también puede ayudar a las empresas a reducir costes y aumentar considerablemente sus ingresos” (p.11).

Por último (Mora, 2023) agrega que; Los objetivos son los siguientes:

- Un elemento crucial del éxito es garantizar los costes operativos más bajos posibles.
- Entrega puntual y adecuada de los artículos que necesita el cliente.
- Hacer de la logística una ventaja de éxito frente a la competencia.

e. Dimensiones de gestión logística

El autor del presente estudio utiliza una técnica estándar para planificar, evaluar y mejorar el rendimiento de la cadena de suministro de una organización utilizando los KPI (Indicadores Clave de Rendimiento), el modelo de gestión de la cadena de suministro que el Consejo Norteamericano de la Cadena de Suministro publicó en 1996. Planificación, asignación de recursos, producción, distribución y entrega de mercancías son los cinco principales procesos de gestión identificados por el SCOR.

Así mismo (Baca & Torres, 2019) destacan las cuatro partes esenciales en la cadena de suministro; una mejora del servicio al cliente, transporte y almacenamiento, y

aprovisionamiento. Los autores examinan únicamente los componentes de la red de suministro susceptibles de generar costes. A pesar de que todos los agentes son susceptibles de integrarse en la cadena de suministro, la gestión es crucial para incrementar el nivel de rendimiento logístico de la cadena.

También (Zegarra, 2018) propone una gestión logística que reconoce la gestión de la distribución, la gestión de inventarios y la gestión de compras y suministros como tres áreas potenciales de crecimiento. En cada una de las áreas potenciales de reducción de costes logísticos, este autor sugiere técnicas para mejorar la logística.

- **Aprovisionamiento**

Según, Mora (2023), afirma que; En la cadena de suministro, los procedimientos relativos al flujo físico de materiales son gestionados por la función de compras. Las materias primas identificadas, los materiales de embalaje, los recursos de mano de obra, las horas de uso de las carretillas elevadoras, el volumen de papel y otras variables desempeñan un papel. El departamento de compras funciona como asesor cualificado sobre fuentes de suministro y está integrado en la planificación y previsión de la demanda de una empresa, así como en su proceso de innovación (p. 39).

Por lo consiguiente, Mora (2023) dice; En general, la gestión de compras y suministros tiene como objetivo obtener calidad, cantidad y un precio justo, manteniendo al mismo tiempo una relación equilibrada entre el comprador y el proveedor para beneficio mutuo de ambas partes. También pretende administrar y entregar materiales y suministros esenciales para el correcto funcionamiento de la organización.

Según (Guillermo, 2020) describe que; El proceso de obtención de determinados recursos se conoce como aprovisionamiento. Es necesario para que un proceso funcione bien, como en una empresa, o para constituir una reserva que pueda utilizarse en diversas situaciones, como una emergencia. En otras palabras, el aprovisionamiento es el procedimiento utilizado para adquirir los elementos necesarios para llevar a cabo una actividad, ya sea con o sin ánimo de lucro.

Planificación: según, (Mora, 2023) describe que; Para visualizar sus objetivos y misiones a corto, medio y largo plazo, en función del nivel de competencia del mercado, toda organización debe crear una estrategia logística estratégica. Con el fin de tomar medidas prácticas en beneficio de su proceso logístico en el menor tiempo posible, esto ayuda a la organización a identificar sus propios defectos y potenciar sus puntos fuertes (p.25).

Además (Mora, 2023) menciona que: “Para ejecutar un plan logístico deben tenerse en cuenta las siguientes consideraciones” (p.26):

Relación con los planes de rubro de la empresa

- Misión y visión de la compañía.
- Mercado, clientes, canales de distribución y mercancías.

- Expansión interna y compras.
- Servicio al cliente y competencia de precios.
- Variables importantes para el éxito.

Elementos que incluye el plan logístico

- Una proyección del volumen de ventas.
- Activos logísticos (infraestructura y distribución).
- Exigencias de nivel de servicio.
- Los gastos del sistema logístico, tanto actuales como futuros.
- Los efectos de las influencias internas y externas.

Seguimiento: Según, (Mora, 2023) describe que; seguimiento de mercancías, palés, camiones, etc. minuto a minuto. Se convierte en un componente crucial para el funcionamiento eficaz de las operaciones logísticas en términos de puntualidad en las entregas, precisión de la información, lugar en tiempo real de los factores que causan los retrasos, sobrecostos e ineficiencias, y se apoya en el uso de indicadores de gestión a lo largo del tiempo (p.340).

Además, (Mora, 2023) describe que; Es crucial comprender qué opinan algunas organizaciones internacionales sobre esta idea (p.340):

- **ISO 9000.** Es la habilidad y/o capacidad para rastrear (reconstruir utilizando registros) el desarrollo, uso o localización de la cosa considerada (producto y procesos).
- **CODEX.** La capacidad de rastrear un alimento a través de determinadas fases de producción, transformación y distribución se conoce como trazabilidad.
- **Reglamento 178/2002/UE.** Según (Mora, 2023) describe que; La trazabilidad es la capacidad de localizar y seguir un material destinado o susceptible de ser incluido en alimentos o piensos a lo largo de todas las fases de fabricación, transformación y distribución (p.341).

Además (Coyle, Langley, Novack, & Gibson, 2013) en su libro menciona que; Para gestionar el movimiento de materiales dentro de una instalación y entre una instalación y sus proveedores y consumidores, la tecnología de identificación y control recopila y transmite información. Los códigos de barras, las bandas magnéticas y las etiquetas de identificación por radiofrecuencia son ejemplos de métodos de identificación

automática que recopilan datos sin apenas intervención humana. En el Capítulo 11 se analizan estos instrumentos. Terminales de datos portátiles para registrar y almacenar información, herramientas de intercambio electrónico de datos y programas informáticos para la cadena de suministro que agilizan el flujo de información son otras herramientas de control esenciales (p.478).

Pedidos: Según, (Coyle, Langley, Novack, & Gibson, 2013) mencionan que; Los procesos implicados en el envío y la expedición de los pedidos de los clientes se denominan cumplimiento de pedidos. Es importante porque afecta directamente al tiempo que tarda un consumidor en recibir su pedido después de realizarlo. También se conoce como plazo de entrega del pedido. La transmisión, el procesamiento, la preparación y el envío son las cuatro operaciones o actividades principales del plazo de entrega o cumplimiento. Imaginemos que el plazo de ejecución de un pedido es de ocho días. Considere también que se necesitan cuatro días para el procesamiento y la transmisión, otros dos días para la preparación y dos días para el envío (p.42).

Además (Coyle, Langley, Novack, & Gibson, 2013) agrega que; Puede ser necesario un medio de transporte superior (y más caro) debido a la rapidez del envío. Para reducir ambos procedimientos a dos días, una empresa puede pensar en utilizar tecnologías de procesamiento y transmisión de pedidos. Esto le permitiría dar plazos de seis días de antelación para obtener una ventaja competitiva o emplear un medio de transporte barato para cumplir la promesa de ocho días (p.42).

Transporte: Según, (Coyle, Langley, Novack, & Gibson, 2013) afirman que: Debido a su efecto sobre la disponibilidad de existencias, los gastos por falta de existencias y la satisfacción del cliente, es esencial para la gestión de la cadena de suministro. El tiempo que se tarda en trasladar los artículos de un lugar a otro, o de puerta a puerta, se conoce como tiempo de tránsito. Comprende el tiempo necesario para tareas como la recogida, la manipulación en la terminal, los viajes de larga distancia y la entrega al cliente. Las empresas suelen controlar el tiempo medio de tránsito de sus proveedores de servicios, en el que influyen la velocidad y la capacidad de recogida y entrega del modo (p.401).

- **Almacenamiento**

Según (Anaya J. J., 2014) describe que; “Es la custodia, manipulación eficiente y control de los productos almacenados” (p.46)

Además, Mora (2010), describe como; “La finalidad de los distintos procesos que componen la función de almacén es ocuparse de los materiales que la empresa mueve, almacena y gestiona para cumplir sus objetivos de fabricación y comercialización” (p.108).

Capacidad instalada:

Según, (Mora, 2023) describen que; Todo almacén debería aprovechar al máximo la capacidad del espacio asignado, especificando la dirección del flujo de materiales en función del tipo de actividad y designando claramente las zonas en función de la velocidad de las mercancías. Para organizar las mercancías por familias y definir las

zonas de almacenamiento en función del ritmo de surtido de los artículos, hay que utilizar el principio de Pareto (80/20) (p.107).

Almacenaje:

Principios del almacenamiento; Según, (Mora, 2023) describe que; “Para permitir un proceso eficiente en términos de costes, tiempos que se ejecuta y calidad del proceso, se proporcionan las siguientes directrices” (p.101)

La unidad más grande. Según, (Mora, 2023) describe que; Hay que mover la mayor cantidad posible de mercancías, lo que exige cargas paletizadas, unidades de manipulación uniformes y técnicas de manipulación estandarizadas. Menos movimientos significan menos gastos humanos, menos costes de equipos y una mejor gestión del inventario. Esto se debe a que se mueven mayores cantidades con menos movimientos (p.101).

La ruta más corta. Según, (Mora, 2023) describe que; La mayor parte de los costes laborales, normalmente el 80% de esta partida, están relacionados con las rutas. Por lo tanto, para los procedimientos más habituales se necesitan distancias más cortas, así como una menor duración del trabajo y una mayor eficiencia de los recursos. Como resultado, habrá menos necesidad de combustible o baterías, menos daños en las cintas transportadoras y menos necesidad de mantenimiento, lo que minimizará el coste de funcionamiento de los equipos (p.102).

El espacio más pequeño. Según, (Mora, 2023) describe que; Esta teoría permite reducir los costes de almacenamiento. Los mayores niveles de rotación de existencias se traducirán en menores necesidades de espacio de almacenamiento, lo que reducirá la necesidad de adquirir o alquilar edificios. Para aprovechar mejor el espacio disponible, se puede recurrir a procedimientos más sencillos, distancias más cortas y gestión de devoluciones y artículos agotados. (p.102).

El tiempo más corto. Según, (Mora, 2023) describe que; el tiempo de duración de los procedimientos en un almacén o centro de distribución debe ser lo más breve posible sin sacrificar el cumplimiento de las normas de servicio de la empresa, el calibre de las mercancías manipuladas o las propias operaciones. (p.102).

Además (Mora, 2023) agrega que: “Esto requiere”:

- Procedimientos coherentes.
- Personal cualificado.
- Transparencia de las normas y prácticas en el servicio.
- Optimización de los tiempos de inactividad.
- Planificación de las necesidades de recursos (personal, equipos, etc).

El mínimo número de manipulaciones. Según, (Mora, 2023) quien describe que; Este argumento se basa en la idea de proteger las mercancías y el comercio al tiempo que se

mantiene los estándares de calidad exigidos por el medio ambiente, los clientes y las entidades reguladoras. Los gastos debidos a las averías se reducen, lo que lo demuestra. A continuación, es necesario que cada manipulación aumente el valor del producto que se entrega, lo que exige plazos de entrega rápidos, una mejora de la continuidad del flujo de materiales y normas de proceso elevadas (p.102).

Agrupar y recolectar. Para, (Mora, 2023) describe que: Este planteamiento exige el tratamiento colaborativo de productos y procesos relacionados para generar grupos de cosas y ámbitos de actividad concretos. Al reducir al mínimo el tiempo de inactividad provocado por búsquedas inútiles de objetos en los sistemas de almacenamiento, este concepto disminuye los gastos (p.103).

Para esta categorización, hay que tener en cuenta los siguientes factores:

- Circunstancias análogas de conservación del producto.
- Rangos de peso y/o tamaño igualmente espaciados o sustancialmente equivalentes.
- Artículos especiales muy valorados.

Línea balanceada. Según, (Mora, 2023) describe que; Esta estrategia promueve las operaciones secuenciales, evita las existencias ociosas, aumenta el flujo global de materiales a lo largo de la línea de suministro de la empresa, aborda las actividades "cuello de botella" y minimiza el desperdicio de toda la capacidad para las actividades y procesos más eficaces. Para ello, toda la empresa debe estar correctamente conectada. Para ello, es necesario dimensionar la estructura organizativa y operativa de la empresa con el fin de precisar las áreas y tareas clave necesarias para el inicio de un proceso de mejora continua (p.103).

- **Distribución.**

Según, (Mauleón & Prado, 2021) determina qué; El objetivo de la distribución física es hacer llegar un producto al mercado de la forma más eficaz posible. Dicho de otro modo, el objetivo de la distribución física es suministrar la cantidad necesaria de bienes en las condiciones necesarias al precio menos costoso (p.35).

Según, (Mora, 2023) afirma que; "Un área diseñada para ubicar, almacenar y manipular mercancías y suministros se conoce como almacén. En esta formulación se hace hincapié en dos funciones clave: el almacenamiento y la manipulación de materiales" (p.100).

También (Mora, 2023) agrega que; Dependiendo del tipo de empresa, un almacén desempeña varias funciones en la cadena de suministro. En determinadas circunstancias, servirá de zona de parada donde el flujo de materiales, formado por unidades de embalaje, se divide en los números necesarios para la entrega a los clientes. En esta situación, la manipulación de materiales es más importante que el almacenamiento. (p.100)

Por último (Mora, 2023) menciona que; “Un primer paso importante es darse cuenta de que la recepción, el almacenamiento, la preparación de pedidos y la entrega son tareas físicas que se llevan a cabo dentro del proceso de almacenamiento” (p.100).

Los centros de distribución y sus objetivos.

Según, (Mora, 2023) describe que; **Despacho: Reducir el coste global de operación.** El jefe de almacén debe tener en cuenta los tres componentes clave que conforman este objetivo: recurso humano, espacio y equipamiento. Estos tres términos; almacenamiento, existencias y deposito, indican el coste global de la operación logística, así como el grado en que se utilizan y la forma en que pueden sustituirse entre sí (p.100).

Según (Mora, 2023) **Demanda: Ofrecer niveles de servicio suficientes.** La calidad total en los procesos utilizados para la recepción, almacenamiento y distribución de productos definirán el grado de servicio ofrecido a los consumidores. En pocas palabras, el objetivo del almacenamiento es crear un equilibrio óptimo entre (p.101).

- Aprovechar al máximo el espacio del volumen.
- Aprovechar al máximo el equipamiento.
- Maximización del acceso de todos los recursos y productos.
- Maximización de la protección de materiales y productos.
- La mejor utilización posible de la mano de obra.

Según (Mora, 2023) Afirma que; **Despacho: Fases adicionales del proceso de producción.** Una de las funciones clave del almacenamiento es apoyar los procesos de fabricación, garantizando la continuidad de estas actividades y asegurando la persistencia de las condiciones y características del producto, como la temperatura, la uniformidad, etc. Los usos más típicos de esta función son (p.101):

- Productos que necesitan tiempo para madurar.
- Productos que necesitan refrigeración o congelación breve.
- Productos que necesitan reposo entre distintas fases de producción.

Según (Mora, 2023) **Plazos de entrega:** Muchas empresas de la despiadada economía actual dan prioridad a la mejora del servicio al cliente. Para lograrlo, las empresas recurren a una amplia gama de actividades para mejorar sus operaciones. Aumentar el acceso de los clientes a los productos suele implicar la contratación de personal adicional y un aumento de los costes generales. Lamentablemente, estos gastos adicionales corren el riesgo de disminuir la rentabilidad de una empresa (p.125).

Agrega (Mora, 2023) que; Implantar un sistema de gestión de almacenes (SGA) es una forma probada de cómo mejorar el servicio al cliente sin aumentar los gastos a largo plazo. La idea y la tecnología del SGA no son nuevas. Estos sistemas se han convertido

en medios para reducir los costes de inventario y aumentar la productividad general. Cuando la tecnología WMS se implementa en una compañía que ya utiliza un software ERP, las empresas pueden maximizar el servicio al cliente al tiempo que ven un retorno muy rápido de la inversión (p.125)

Por último (Mora, 2023) menciona que la: “El SGA puede proporcionar rápidamente a una empresa ventajas tangibles, aumentando la eficacia de los procesos de almacenamiento. Las principales ventajas del SGA son” (p.125):

- Put away y picking dirigidos.
- Gestión de la capacidad de almacenamiento.
- Recepción de datos por radiofrecuencia.
- previsión de cargas.
- Cruce de muelles.
- Optimización de la selección.
- Estratificación mediante ABC.
- Interpolación del trabajo.

II.2.2. Satisfacción del cliente interno

Para, (Kotler & Armstrong, 2013) describen que; La satisfacción del cliente se basa en lo bien que funciona un producto en comparación con las expectativas del comprador. Si el producto no funciona según lo previsto, el cliente está insatisfecho. Si el rendimiento está a la altura de las expectativas del cliente, éste está satisfecho. Si el rendimiento cumple o supera las expectativas, el cliente está extremadamente satisfecho (p.14).

Para, (Paredes, Moreno, Teran, & Salgado, 2017) afirman que; Lo que se denomina satisfacción es la calidad o el grado en que se atienden o no las expectativas de los consumidores o usuarios con una evaluación de una actitud tras una actividad de proceso de compra o una serie de contactos entre el cliente y el producto. Las expectativas previas al consumo son el principal motor de la satisfacción, según la mayoría de las investigaciones (p.58).

Según, (Kotler & Armstrong, 2013) quienes también refieren que; “Para establecer vínculos comerciales lucrativos con los clientes, es esencial retener y desarrollar las bases de clientes con el fin de maximizar el valor del cliente durante toda su vida” (p.144).

Según, (Kotler & Armstrong, 2013) describen que; “La discrepancia entre las expectativas del cliente y el servicio de la empresa da lugar al estado mental de satisfacción. El cliente no habrá tenido ningún sentimiento positivo si el resultado es indiferente y con frecuencia cambian y eligen productos de la competencia” (p.7).

a. Cliente interno

según, (Kotler & Armstrong, 2013) afirmaron que; “El marketing satisface los deseos del consumidor” (p.125)

Sin embargo, existen dos tipos diferentes de consumidores son: clientes externos, o los que compran el artículo, y los clientes internos, o los que participan en su desarrollo y entrega. Ambos son esenciales y dependen el uno tanto del otro. En esta ocasión nos concentramos en el cliente interno. Este documento expositivo trata de destacar la importancia del cliente interno para dar a las empresas una ventaja competitiva, así como la forma en que influye en las decisiones tomadas por el cliente externo, que se ha convertido en la base del desarrollo y la expansión continuos de la empresa.

Según (Leon, Arteta, & Noda, 2017) mencionan que; “Se dice que un miembro de la empresa es un cliente interno si obtiene el resultado de un proceso previo que se completó dentro de esa misma organización y que, en nuestra opinión, se componía de una base de clientes internos y una red de proveedores” (p.35).

Además, (Douglas, 2021) describe que; Uno de los principales agentes de producción de valor para el usuario final es el cliente interno. Sus esfuerzos, ya sea en TI, marketing, ventas o atención al cliente, mejoran la experiencia del cliente. También proporcionan promociones individualizadas, artículos pertinentes en función de sus demandas y un apoyo humanizado y comprensivo al cliente externo (p.2).

(Douglas, 2021) también afirma en su artículo que: Un cliente que está relacionado con la empresa se denomina cliente interno. Pueden estar o no vinculados contractualmente, y no siempre están directamente relacionados con el lugar de trabajo. Los clientes internos son, por ejemplo, los proveedores y los socios (p.1).

b. Beneficios de obtener satisfacción del cliente interno:

Aunque hay muchas ventajas que toda empresa u organización puede obtener al lograr la satisfacción del cliente, estos se pueden resumir en tres puntos clave:

Primer beneficio:

Afirma, (Kotler & Armstrong, 2013) mencionan que; “Según la mayoría de las investigaciones, un mayor nivel de satisfacción del cliente se traduce en una mayor fidelidad de éste, lo que a su vez mejora el éxito de la empresa” (p.14).

Segundo beneficio:

Según (Kotler & Armstrong, 2013) mencionan que; “Además de realizar más compras, los clientes satisfechos son también entusiastas colaboradores de marketing y "predicadores de clientes" que comparten sus experiencias positivas con los demás” (p.14).

Tercer beneficio:

Según, (Kotler & Armstrong, 2013) mencionan que; “El valor y servicio excepcionales se convierten en parte de la cultura general de la empresa” (p.14).

c. Elementos que conforman la satisfacción del cliente:

La satisfacción del cliente se puede medir de dos maneras:

La primera es mediante la comparación de las diferencias entre un rendimiento tal como en las expectativas las cuales se tienen antes de utilizar el bien o servicio.

La siguiente fórmula enumera los factores que contribuyen a la felicidad del consumidor:

- El rendimiento percibido por el cliente
- Las expectativas del cliente

Según, (Kotler & Armstrong, 2013) menciona que: Un individuo orientado a la acción está motivado. La forma en que una persona reacciona está influida por cómo ve las circunstancias. Con la ayuda de nuestros cinco sentidos -vista, oído, olfato, tacto y gusto- todo el mundo puede aprender. Sin embargo, cada individuo procesa, organiza e interpreta estos datos sensoriales de forma diferente (p.139).

Además (Kotler & Armstrong, 2013) agrega que; La percepción es el método a través del cual los individuos eligen, ordenan e interpretan los datos para crear un modelo mental comprensible del mundo exterior. Tres mecanismos, la atención selectiva, la distorsión y la retención selectivas permiten que distintas personas interpreten los mismos estímulos. Cada día, las personas están sometidas a una gran variedad de estímulos (p.139).

Según, (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1993) también afirman que; El primer paso y posiblemente el más crucial para ofrecer un gran servicio es comprender las expectativas de los consumidores. En pocas palabras, la organización tiene que entender lo que quieren los clientes para ofrecerles servicios que ellos consideren sobresalientes (p.57).

d. Los Niveles de Satisfacción.

Según, (Kotler & Armstrong, 2013) describen que; Se basa en el rendimiento del producto en comparación con las expectativas del comprador. El consumidor estará insatisfecho si el producto no cumple su objetivo. El consumidor estará contento si el rendimiento logra sus expectativas. El consumidor estará muy contento o incluso extasiado si el rendimiento cumple o supera sus expectativas.

e. Modelos de medición de satisfacción al cliente.

- Metodología Servqual

Según, (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1993) la metodología; El método más práctico y eficaz para lograr determinar un nivel de calidad de un servicio se denomina Servqual, y tradicionalmente ha tratado de comparar lo que los clientes anticipan de una interacción de servicio con cómo la perciben realmente. El modelo se basa en una investigación realizada en 1985 por Parasuraman, Zeitham y Berry. Fiabilidad, la

capacidad de respuesta de un servicio, competencia, acceso, civismo, comunicación, credibilidad, garantía, comprensión, buen conocimiento del cliente y tangibles fueron los diez elementos iniciales de la calidad del servicio (p.29).

Más tarde, (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1993) Se eligieron cinco elementos tras probar las variables: tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad (que combina comunicación, fiabilidad, seguridad, competencia y cortesía) y empatía (que combina accesibilidad con comprensión y conocimiento del consumidor) (p.29).

Dimensiones del método Servqual

Elementos tangibles: Aspecto de los edificios, la maquinaria, las personas y las herramientas de comunicación.

Fiabilidad: Posibilidad de prestar el servicio prometido de forma fiable y diligente.

Capacidad de respuesta: Capacidad y disposición para ayudar a los clientes y ofrecer un servicio rápido.

Seguridad: La experiencia de los empleados, su atención y su capacidad para transmitir credibilidad y fiabilidad.

Empatía: Atención individualizada al cliente por parte de las empresas.

Según, (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1993) mencionan que; Los cinco criterios SERVQUAL reflejan con exactitud las normas que utilizan los consumidores para juzgar la calidad en los servicios, y el resultado de una investigación metódica de los juicios emitidos por cientos de encuestados en distintos sectores de servicios. Por lo tanto, es plausible llegar a la conclusión de que los consumidores pueden dar alta prioridad a cualquiera de los cinco criterios sin rechazar ninguno de ellos (p.30).

- Metodología Servperf

Según (Consultores, 2014) mencionan que; “Tiene exactamente los únicos y mismos componentes y mediciones que el SERVQUAL; sin embargo, la única diferencia que caracteriza a esta metodología es donde elimina la sección relativa a las expectativas del cliente” (p.1).

Por otro lado, según (Consultores, 2014) menciona que; El modelo SERVPERF fue desarrollado por Cronin y Taylor, quienes llegaron a la conclusión de que el modelo de calidad del servicio SERVQUAL de Zeithaml, Parasuraman y Berry no es el mejor modelo para evaluar la calidad del servicio a través de investigaciones empíricas realizadas en diversas empresas de servicios (p.1).

Sin embargo, Cronin & Taylor, (1994) Los autores responden a las inquietudes planteadas por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1994) sobre la idoneidad de los indicadores basados en el rendimiento para calibrar la calidad del servicio y las percepciones menos las expectativas. Muestran que un análisis riguroso del debate de estos autores y de las investigaciones recientes no respalda las principales cuestiones

que han planteado. También señalan numerosos problemas a la hora de medir la calidad del servicio y tomar decisiones estratégicas.

Por tanto, en esta investigación, se seleccionó el método Servqual porque, según el investigador, es más preciso cuando determina la satisfacción del cliente teniendo en cuenta las expectativas y percepciones del consumidor.

II.3. Marco conceptual (terminología)

Gestión: Acción o método llevado a cabo colectivamente con el fin de lograr o resolver una condición.

Logística: Es el proceso de coordinación, gestión y transporte de bienes desde un punto de distribución hasta un cliente final.

Logística Integral: se refiere a la coordinación de todos los aspectos de la cadena de suministro para crear un proceso fluido y eficiente. Esto incluye todo, desde el abastecimiento de materias primas hasta la fabricación de productos y su entrega a los clientes.

Cadena de suministro: realiza gestiones ligadas a la materia prima, desde su adquisición hasta su transformación en el producto final.

Aprovisionamiento: (operación logística) tiene como objetivo proporcionar materias primas o bienes en general a un almacén, centro logístico, fábrica o tienda para garantizar el desarrollo adecuado de la actividad comercial.

Distribución: Es el conjunto de acciones que se realizan para poner a disposición de los clientes que quieren comprar un bien o servicio.

Almacenamiento: Guardar stock de productos e insumos.

Compras. - El área es responsable de proporcionar a la planta los recursos necesarios para producir bienes o servicios.

Cliente. - El cliente es el consumidor potencial o real de bienes o servicios.

Cliente interno: Es la persona que forma parte en la creación y entrega de un bien o servicio.

Empresa: Funciona como un proceso en el que los aspectos relacionados con la comercialización, la financiación y la producción se coordinan para cumplir sus objetivos.

Satisfacción: Sentimiento de placer, por haber dado cumplimiento a cabalidad a una necesidad.

Insatisfacción: Sentimiento negativo, por no haber dado cumplimiento a cabalidad a una necesidad.

III. HIPÓTESIS

III.1. Declaración de hipótesis

III.1.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación directa y significativa entre la gestión logística y satisfacción del cliente interno en los servicios de una clínica privada en la ciudad de Cajamarca, 2022.

Ho: No existe relación directa y significativa entre la gestión logística y satisfacción del cliente interno en los servicios de una clínica privada en la ciudad de Cajamarca, 2022.

III.1.2. Hipótesis específicas

Hi: Existe relación directa y significativa entre el aprovisionamiento y satisfacción del cliente interno de una clínica privada en la ciudad de Cajamarca, 2022.

Ho: No existe relación directa y significativa entre el aprovisionamiento y satisfacción del cliente interno de una clínica privada en la ciudad de Cajamarca, 2022.

Hi: Existe relación directa y significativa entre el almacenamiento y satisfacción del cliente interno de una clínica privada en la ciudad de Cajamarca, 2022.

Ho: No existe relación directa y significativa entre el almacenamiento y satisfacción del cliente interno de una clínica privada en la ciudad de Cajamarca, 2022.

Hi: Existe relación directa y significativa entre la distribución y satisfacción del cliente interno de una clínica privada en la ciudad de Cajamarca, 2022.

Ho: No existe relación directa y significativa entre la distribución y satisfacción del cliente interno de una clínica privada en la ciudad de Cajamarca, 2022.

III.2. Operacionalización de variables

Tabla 1. Matriz de operacionalizaciones

Variable	Tipo de Variable	Operacionalización		Dimensiones	Definición conceptual	Indicador	Items	Nivel de Medición	Escala y valores
	Según su naturaleza	Definición Conceptual	Definición Operacional						
Gestión Logística	Cualitativa	(Mauleón & Prado, 2021) "Es el proceso de administrar estratégicamente el flujo y almacenamiento eficiente de las materias primas, existencias en proceso y de los bienes terminados y también a la coordinación de actuaciones con otras empresas".	Conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa o de un servicio. Se realizará la recolección de la información a través de la técnica de la encuesta.	Aprovisionamiento	El aprovisionamiento es una operación que tiene como fin proveer un almacén, centro logístico, fábrica o tienda de materias primas o mercancías en general para asegurar el desarrollo de la actividad empresarial (producción, distribución o venta).	1- Planificación 2- Seguimiento 3- Pedidos 4- Transporte	1 2 3,4 5,6	Ordinal	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
				Almacenamiento	Es la custodia, manipulación eficiente y control de los productos almacenados.	1- Capacidad Utilizada 2- Almacenaje	7 8		
				Distribución	Se propone la distribución física para proporcionar un producto o servicio al mercado de manera más eficiente. En otras palabras, el objetivo de la distribución física es distribuir una cantidad suficiente de productos en las condiciones requeridas y al menor costo posible.	1- Despacho 2- Demanda 3- Reparto 4- Plazos de entrega	9,10 11,12 13,14 15		
Satisfacción del cliente interno	Cualitativa	Según (Kotler & Armstrong, 2013, pág. 724) "Grado en el que el desempeño percibido de un producto coincide con las expectativas del consumidor".	La satisfacción al cliente es la medición de la respuesta que los consumidores tienen con respecto a un servicio o producto cumpliendo a cabalidad todas	Tangibilidad	Es la apariencia de las instalaciones e infraestructura, y recursos con los que se cuenta como empleados, equipos y materiales de comunicación interna y externa. Es decir, considera los objetos físicos que pueden observarse.	1- Nivel de Percepción sobre las instalaciones del área de 2- Nivel de percepción sobre la apariencia de los colaboradores 3- Nivel de Percepción sobre los equipos	1,2,3,4,5	Ordinal	

			las necesidades que requieran, se utilizó un cuestionario modelo servqual, el cual conta de 5 dimensiones de 15 ítems.	Fiabilidad	Es la entrega de un servicio de acuerdo con los principios establecidos por el establecimiento; es decir, busca percibir la habilidad para entregar un servicio de manera confiable y cuidadosa.	1- Nivel de percepción sobre el cumplimiento entrega de productos	6		
				Capacidad de respuesta	Es la disposición de la clínica hacia los usuarios para brindarles ayuda y servicio rápido, es decir, mostrar una actitud que permita responder a las inquietudes y necesidades del usuario.	1- Intensidad de la sensación de disposición de los compañeros a ayudar	7,8,9		
				Seguridad	Incluye la seguridad en uno mismo, las capacidades cognitivas y la concentración de los individuos para fomentar la fiabilidad, la seriedad, la profesionalidad y el civismo.	1- Nivel de percepción de los requisitos de seguridad medioambiental 2- Nivel de percepción de la información	10,11,12 13		
				Empatía	La empatía en este aspecto se refiere a la capacidad de interactuar con otras personas, establecer relaciones y hacerles sentir escuchados, respetados y comprendidos. Para crear una experiencia positiva y ganarse su lealtad en el establecimiento de salud, es fundamental reconocer sus sospechas.	1- El grado en que se considera el servicio al cliente	14,15		

IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS

IV.1. Tipo de investigación

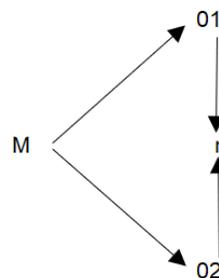
En la presente investigación emplea una metodología cuantitativa y es una forma básica de investigación, ya que recoge datos para probar hipótesis, identificar patrones de comportamiento y probar teorías. Además, el estudio es secuencial y probatorio, lo que indica que será un tipo básico de investigación.

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la investigación, 2014); menciona que; “Permite producir conocimiento y teorías”

IV.2. Nivel de investigación

Para esta investigación consideramos de nivel correlacional. Según (Fernández & Baptista, 2014), descrito que esta investigación pretende determinar el vínculo o la fuerza de la asociación entre dos o más ideas, categorías o variables en una muestra o un entorno específicos. Aunque los vínculos entre tres, cuatro o más variables se examinan habitualmente en los estudios, a veces es posible explorar simplemente la relación entre dos variables. En las investigaciones correlacionales, primero se mide, cuantifica y analiza cada variable y se establecen los vínculos para determinar el grado de relación entre dos o más variables (p.93).

Diagrama que representa el estudio correlacional



Dónde:

M: Muestra (clientes internos)

O V1: Gestión logística

O V2: Satisfacción del cliente interno

r: Correlación entre las variables

IV.3. Diseño de investigación

En la presente investigación se utilizó un diseño no experimental; según (Fernández & Baptista, 2014), definen como estudio que no se hizo manipulando intencionadamente las variables. En otras palabras, no alteramos intencionadamente los factores independientes de nuestro estudio para estudiar cómo afectan a las variables dependientes. En este tipo de estudio no experimental, se observan los acontecimientos tal y como ocurren en el mundo real y luego se examinan (p.94).

IV.4. Método de investigación

La metodología de este estudio es deductiva como lo define (Fernández & Baptista, 2014), describen que: Análisis lógico que permite extraer conclusiones generales a partir de datos o circunstancias concretas. Funciona de forma particular a genérica. La deducción es lo contrario de la inducción en lógica, ya que permite hacer inferencias específicas a partir de hechos o circunstancias generales. Funciona yendo de lo amplio a lo específico.

IV.5. Población

Según (Fernández & Baptista, 2014), afirman que: El grupo de unidades del que hay que recoger datos y del que hay que extraer conclusiones en un estudio se conoce como población. La población es el conjunto finito o infinito de componentes, personas o cosas pertinentes para una investigación, pero a menudo fuera de nuestro alcance.

Para efectos de este estudio, la población está conformada por 50 colaboradores de los 10 servicios de una clínica privada ubicada en la ciudad de Cajamarca, 2022. Estos individuos son considerados la población de interés, como se demuestra en la Tabla 2.

Tabla 2. Población de trabajadores de los servicios de la clínica.

N°	Servicio de la clínica	Cantidad de personas
1	Emergencia	8
2	Hospitalización	7
3	UCI	3
4	Sala de operaciones	3
5	Consulta externa	5
6	Salud ocupacional	5
7	Imagenología	5
8	Patología clínica	6
9	Sala de esterilización	3
10	Farmacia	5
Total		50

IV.6. Muestra

Según (Otzen y Manterola, 2017) mencionan que: “Debido a que la selección de los sujetos de estudio depende de las características y criterios que el investigador considera, esta investigación se utiliza como muestra no probabilística”.

Además, (Carpio, 2019) mencionan que: “Se considera por conveniencia, a causa de que se selecciona de manera intencional a los individuos que se tiene fácil acceso”.

La muestra para este estudio está conformada por 50 colaboradores que laboran en 10 servicios de una clínica privada de la ciudad de Cajamarca, 2022. Esta selección

de participantes nos ayuda a adquirir datos cruciales para comprender las dos variables de la investigación.

IV.7. Técnicas de recolección de datos

IV.7.1. Técnica

Este estudio utiliza una técnica de encuesta. Según, (Fernández & Baptista, 2014), mencionan que; para recabar información de un gran número de encuestados cuyas opiniones interesan al investigador se utiliza un procedimiento denominado encuesta. A diferencia de otros medios como la entrevista, se utiliza para ello una lista de preguntas escritas a las que los sujetos tienen la oportunidad de responder por escrito manteniendo el anonimato.

IV.7.2. Instrumento

Para este estudio se utilizó como instrumento al cuestionario, según, (Fernández & Baptista, 2014) definen que; una herramienta de investigación utilizada en el proceso de encuesta es el cuestionario. Es muy popular, fácil de usar y produce resultados sencillos. Tanto la forma como el fondo del cuestionario deben ser fáciles de rellenar. Las preguntas deben ser sencillas y directas, y pueden ser cerradas, abiertas o semiabiertas, siempre que la respuesta sea inequívoca.

Asimismo, para esta investigación se utilizó dos cuestionarios, en escala de Likert, considerando como opciones de respuestas lo siguiente: 1 nunca, 2 casi nunca, 3 a veces, 4 casi siempre y 5 siempre.

Cuestionario 1, conformado por 3 dimensiones con un total de 15 ítems

Cuestionario 2, conformado por 5 dimensiones con un total de 15 ítems, tomado como referencia el modelo servqual.

a. Confiabilidad de instrumentos

Según, (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), afirma que; la confiabilidad o fiabilidad se refiere a la validez de un instrumento de medición se evalúa sobre la base de todos los tipos de evidencia. Cuanta mayor evidencia de validez de contenido, de validez de criterio y de validez de constructo tenga un instrumento de medición, éste se acercará más a representar las variables que pretende medir (p.204).

Para evaluar la validez de los cuestionarios, se empleó una muestra piloto de 15 colaboradores y se sometió a la prueba de fiabilidad alfa de Cronbach. A continuación, se utilizó el software SPSS Ver. 26, para procesar los datos.

Tabla 3. Interpretación del coeficiente de confiabilidad

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Moderada
0,41 a 0,60	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Elaboración propia

Para cada variable de la investigación y su dimensión relacionada, los resultados de la prueba Alfa de Cronbach se muestran en las Tablas 4 y 5.

Tabla 4. Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable 1

Dimensiones/Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gestión Logística	0.906	15

Elaboración propia

Las dimensiones de aprovisionamiento, almacenamiento y distribución tienen una alta confiabilidad, como se muestra en la Tabla 4. En consecuencia, podemos afirmar que el instrumento utilizado para medir esta variable es bastante fiable.

Tabla 5. Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable 2

Dimensiones/Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Satisfacción del cliente interno	0.975	15

Elaboración propia

Las dimensiones de confiabilidad altas son tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, como se muestra en la Tabla 5. Además, la variable de satisfacción del cliente interno de los empleados es muy confiable. Como resultado, podemos concluir que la herramienta que mide esa variable es altamente confiable.

b. Análisis de validez de los instrumentos

Según (Fernández & Baptista, 2014), afirman que: “La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir” (p.200).

El cuestionario relacionado con la gestión logística y el cuestionario relacionado con la satisfacción del cliente interno en los servicios de una clínica privada en la ciudad de Cajamarca, fueron validados por un grupo de jueces expertos, compuestos por Magíster de la Escuela de Posgrado de la Universidad UPN. Estos profesores evaluaron la suficiencia de cada uno de los cuestionarios del presente estudio.

Para ello, se tendrán en cuenta tres factores: relevancia, pertinencia y claridad. Además, se tendrá en cuenta el procedimiento de validación de cada cuestionario utilizado en el estudio durante la validez de contenido de cada ítem, como se aprecian en las tablas 6 y 7.

Tabla 6. Validez del cuestionario sobre la Variable 1 Gestión logística

Expertos	Especialidad	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Juez 01	Metodólogo	Hay Suficiencia	Aplicable
Juez 02	Temático	Hay Suficiencia	Aplicable
Juez 03	Temático	Hay Suficiencia	Aplicable

Elaboración propia

Tabla 7. Validez del cuestionario sobre Variable 2 Satisfacción del cliente interno

Expertos	Especialidad	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Juez 01	Metodólogo	Hay Suficiencia	Aplicable
Juez 02	Temático	Hay Suficiencia	Aplicable
Juez 03	Temático	Hay Suficiencia	Aplicable

Elaboración propia

IV.8. Presentación de resultados

Se confirmó un software estadístico llamado SPSS ver. 26, para procesar los resultados obtenidos. De hecho, para la primera variable de gestión logística, se utilizarán percentiles en tres niveles: bajo, medio y alto. Para la segunda variable de satisfacción del cliente interno, se utilizarán dos niveles: insatisfecho y satisfecho.

V. RESULTADOS

En este capítulo se detallan los resultados obtenidos mediante un cuestionario de escala Likert, que se administró a una muestra representativa de 50 colaboradores de diez servicios de una clínica privada situada en la ciudad de Cajamarca. Todos los participantes eran usuarios directos del servicio logístico que brinda la clínica. Cabe destacar que los resultados aquí expuestos se basan en las diferentes variables y sus respectivas dimensiones. Para el análisis de la correlación entre variables se utilizó el SPSS versión 26. Se empleó la técnica no paramétrica del coeficiente Rho Spearman tras realizar una prueba de normalidad, lo que indica que los datos recogidos no se ajustan a una distribución normal.

V.1. Prueba de normalidad de las variables de la investigación.

Tabla 8. Prueba de normalidad de las variables de la investigación.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión logística	,222	50	,000	,802	50	,000
Satisfacción al cliente interno	,235	50	,000	,794	50	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Programa SPSS Ver.26

Nota. Se obtuvieron los resultados de la prueba de normalidad (P-valor). Ha sido de $0.000 < 0.05$, siendo este resultado suficiente para indicar que no se cumple el supuesto de normalidad. Por tanto, para determinar las correlaciones se utilizó una prueba no paramétrica, pudiendo ser los coeficientes de Rho Spearman o Tau B de Kendal.

V.2. Resultados descriptivos

Tabla 9. Resultados de la variable gestión logística

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	13	26,0	26,0	26,0
	MEDIO	15	30,0	30,0	56,0
	ALTO	22	44,0	44,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Programa SPSS Ver.26

Análisis: Según los colaboradores de los servicios de una clínica privada en la ciudad de Cajamarca en 2022, el 26 % considera que hay un nivel bajo con la gestión logística, el 30% considera que el nivel es medio, mientras que solo un 44% considera que el nivel es alto.

Interpretación: La gestión logística en la clínica privada es ineficiente, como resultado limita la calidad de atención en los servicios de la clínica generando insatisfacción en el cliente interno.

Tabla 10. Resultados de la variable satisfacción del cliente interno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfacción	24	48,0	48,0	48,0
	Satisfacción	26	52,0	52,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Programa SPSS Ver.26

Análisis: Según los colaboradores de los servicios de una clínica privada en la ciudad de Cajamarca en 2022, el 48% dijo estar insatisfecho con la gestión logística, mientras que solo un 52% expresó estar satisfecho con la gestión logística.

Interpretación: Alrededor del 50% de los colaboradores de los servicios de la clínica está descontento con la gestión logística. Se trata de un problema importante que requiere medidas inmediatas en beneficio de los clientes internos y externos, así como de la clínica en su conjunto.

Tabla 11. Resultados de la dimensión aprovisionamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	11	22,0	22,0	22,0
	MEDIA	18	36,0	36,0	58,0
	ALTO	21	42,0	42,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Programa SPSS Ver.26

Análisis: Según los colaboradores de los servicios de una clínica privada en la ciudad de Cajamarca en 2022, el 22 % considera que hay un nivel bajo con la gestión del aprovisionamiento, el 36% considera que el nivel es medio, mientras que solo un 42% considera que el nivel es alto.

Interpretación: La planificación, el seguimiento, el pedido y el transporte de las compras no son eficientes, por lo que las actividades y tareas de los colaboradores son ineficaces

Tabla 12. Resultado de la dimensión almacenamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	11	22,0	22,0	22,0
	MEDIO	13	26,0	26,0	48,0
	ALTO	26	52,0	52,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Programa SPSS Ver.26

Análisis: Según los colaboradores de los servicios de una clínica privada en la ciudad de Cajamarca en 2022, el 22 % considera que hay un nivel bajo con la gestión almacenamiento, el 26% considera que el nivel es medio, mientras que solo un 52% considera que el nivel es alto.

Interpretación: En ese sentido, podemos afirmar que la mitad de los colaboradores de la clínica considera que las zonas de almacenamiento de cada tipo de producto son inadecuadas.

Tabla 13. Resultados para la dimensión distribución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	12	24,0	24,0	24,0
	MEDIO	21	42,0	42,0	66,0
	ALTO	17	34,0	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Programa SPSS Ver.26

Análisis: Según los colaboradores de los servicios de una clínica privada en la ciudad de Cajamarca en 2022, el 24 % considera que hay un nivel bajo con la gestión distribución, el 42% considera que el nivel es medio, mientras que solo un 34% considera que el nivel es alto.

Interpretación: Más de la mitad de los colaboradores de los servicios de la clínica afirman que los pedidos no se despachan y los servicios de mantenimiento no se realizan a tiempo. Además, los productos no se entregan en su totalidad, lo que impide las actividades normales y provoca pérdidas e insatisfacción.

V.3. Resultado objetivo general

Tabla 14. Correlación entre Gestión logística y satisfacción del Cliente interno

		Gestión Logística		
Rho de Spearman	Gestión Logística	Coeficiente de correlación	1,000	,352
		Sig. (bilateral)	.	,012
		N	50	50
	Satisfacción del Cliente Interno	Coeficiente de correlación	,352	1,000
		Sig. (bilateral)	,012	.
		N	50	50

Programa SPSS Ver.26

Interpretación: Se tiene que el p-valor es $0,012 < 0,05$, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. A partir de ello, se tiene evidencia para afirmar que existe relación directa entre la variable gestión logística y satisfacción al cliente interno. Asimismo, presenta un coeficiente de correlación $0,352$, por lo tanto, existe una correlación positiva baja. Eso quiere decir que, si la gestión logística presenta mejoras, la satisfacción del cliente interno también mejorará, en el mismo sentido y magnitud, en los servicios de una clínica privada en la ciudad de Cajamarca, 2022.

V.4. Resultado objetivo específico 1

Tabla 15. Correlación entre la dimensión Aprovevisionamiento y la variable satisfacción al cliente interno

		Aprovevisionamiento		
Rho de Spearman	Aprovevisionamiento	Coeficiente de correlación	1,000	,296
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	50	50
	Satisfacción del cliente interno	Coeficiente de correlación	,296	1,000
		Sig. (bilateral)	,016	.
		N	50	50

Programa SPSS Ver.26

Interpretación: Se evidencia en la tabla que el valor de significación bilateral es de $0,010$, que es menor o inferior al $0,05$, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis positiva o alterna. A partir de ello, se afirma que sí existe relación entre la dimensión proveisionamiento y la variable satisfacción al cliente interno, así mismo, presenta un coeficiente de correlación $0,296$, por lo tanto existe una correlación positiva

baja, eso quiere decir que la gestión eficaz de la planificación de compras, el seguimiento, la clasificación de proveedores y el transporte garantizan la disponibilidad de suministros y materiales para atender a los pacientes de manera oportuna e incidiendo de manera directa con la satisfacción del cliente interno y evita pérdidas económicas para la clínica.

V.5. Resultado objetivo específico 2

Tabla 16. Correlación de la dimensión almacenamiento y la variable satisfacción del cliente interno

			Almacenamiento	Satisfacción del cliente interno
Rho de Spearman	Almacenamiento	Coeficiente de correlación	1,000	,452
		Sig. (bilateral)	.	,018
		N	50	50
	Satisfacción del cliente interno)	Coeficiente de correlación	,036	1,000
		Sig. (bilateral)	,805	.
		N	50	50

Programa SPSS Ver.26

Interpretación: Se evidencia en la tabla que el valor de significación bilateral es de 0,018, que es menor o inferior al 0,05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis positiva o alterna. A partir de ello, se afirma que sí existe relación entre la dimensión de almacenamiento y la variable satisfacción al cliente interno, así mismo, presenta un coeficiente de correlación 0,452, por lo tanto, existe una correlación positiva moderada.

Eso quiere decir que disponer de zonas de almacenamiento adecuadas para suministros y materiales, mantener los niveles de existencias necesarios y garantizar el orden y la limpieza es crucial para suministrar productos de calidad y mantener los servicios normales de la clínica. Esto, a su vez, repercute positivamente en la satisfacción del cliente interno.

V.6. Resultado objetivo específico 3

Tabla 17. Correlación de la dimensión distribución y la variable satisfacción del cliente interno

			Distribución	Satisfacción del cliente interno)
Rho de Spearman	Distribución	Coeficiente de correlación	1,000	,281
		Sig. (bilateral)	.	,048
		N	50	50
	Satisfacción del cliente interno)	Coeficiente de correlación	,281	1,000
		Sig. (bilateral)	,048	.
		N	50	50

Programa SPSS Ver.26

Interpretación: Se evidencia en la tabla que el valor de significación bilateral es de 0,048, que es menor o inferior al 0,05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis positiva o alterna. A partir de ello, se afirma que sí existe relación entre la dimensión, distribución y la variable satisfacción al cliente interno, así mismo, presenta un coeficiente de correlación 0,281, por lo tanto, existe una correlación positiva baja.

Eso quiere decir que la entrega puntual, completa y precisa de bienes y servicios garantiza la disponibilidad de equipos, suministros y materiales para desarrollar con total normalidad el proceso de atención al cliente externo, de tal manera que los clientes internos de la clínica dispondrán de los recursos necesarios para llevar a cabo sus actividades, garantizando su satisfacción.

VI. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

VI.1. Discusión

Tras conocer los resultados de la aplicación de los instrumentos, que se compararon con los precedentes históricos de la investigación y respaldaron la teoría de las hipótesis planteadas. Sin embargo, se logró establecer que la variable gestión logística y sus respectivas dimensiones alcanzan en una minoría el nivel de bajo y medio, mientras que en la mayoría el nivel alto, por lo que la tendencia es positiva.

En la investigación, el objetivo general es “Determinar la relación entre gestión logística y satisfacción del cliente interno en los servicios de una clínica privada en la ciudad de Cajamarca, 2022” y para ello se planteó la hipótesis general afirmando que “Existe una relación directa y significativa entre la gestión logística y satisfacción del cliente interno en los servicios de una clínica privada en la ciudad de Cajamarca, 2022”.

Los resultados revelan una asociación directa entre la satisfacción del cliente interno y la gestión logística, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de $=0,352$ y un nivel de significación de $0,012$ menor al $0,05$. En consecuencia, la satisfacción del cliente interno está directa y significativamente ligada a la gestión logística. Estos resultados reflejan el punto de vista de Zegarra (2018), (Rivera & Prado, 2021) y Flores, (2021) según el cual "la gestión logística está directa y significativamente relacionada con la satisfacción del cliente interno." Por lo tanto, en la clínica privada, una gestión logística efectiva genera una tarea significativa que eleva la satisfacción del cliente interno.

Con respecto al objetivo específico, el aprovisionamiento se relaciona directamente y de manera significativa con la satisfacción del cliente interno en la clínica privada en la ciudad de Cajamarca, 2022, ($p = 0.010 < 0.05$, Rho de Spearman = 0.296 , siendo una correlación positiva. En consecuencia, una buena gestión de inventario mejora la calidad del trabajo y aumenta la satisfacción del cliente interno de la clínica privada en la ciudad de Cajamarca, 2022. Lo que hace que los clientes internos sean más productivos y eficientes en su trabajo diario, los resultados se corroboran por (Rojas & Llamoga, 2021), quien llegó a la conclusión de que; la satisfacción del cliente está relacionada con la gestión logística. El estudio también concluyó que la gestión de las compras tiene el menor coste e inventario en la cadena de suministro, cumpliendo los principios de tiempo, coste y calidad, ya que es crucial para la satisfacción del cliente, como lo menciona Isaza (2017).

Para el objetivo específico almacenamiento, se buscó definir la relación con la variable satisfacción del cliente interno de una clínica privada en la ciudad de Cajamarca, 2022. Como resultado, se determinó que el grado de correlación fue de $0,452$ y una significancia de $0,018$ determinada por el coeficiente Rho de Spearman, argumentando que una mejor gestión de almacén mejora la satisfacción del cliente interno en la clínica. Por lo tanto, una buena gestión de almacenamiento mejorará el rendimiento del trabajo. Estos datos están relacionados con lo mencionado por (Rojas & Llamoga, 2021) y Tello, (2020) el cual menciona que; los empleados creen que recibir

los artículos y organizarlos de acuerdo con su movimiento conduciría a una administración adecuada y eficaz del almacén, lo que sugiere que cuanto mejor sea la gestión del almacén a través de un sistema, mayor será la satisfacción del cliente interno en la empresa.

En relación con el objetivo específico de distribución, se buscó determinar la relación con la variable satisfacción del cliente interno de una clínica privada en la ciudad de Cajamarca, 2022. Dicho de otra manera, Rho Spearman es de 0.281, es decir, existe una correlación positiva baja. Sin embargo, el valor de la significación bilateral es de 0.048, que es menor o inferior a 0.05 requerido para validar la correlación entre la dimensión distribución y la variable satisfacción al cliente interno, motivo por el cual la satisfacción del cliente interno se mejorara con una mejor gestión de transporte y distribución, lo que significa que la optimización de los procesos operativos y la reducción de costos generales está relacionada con la satisfacción de los clientes internos y los resultados son respaldados por (Baca & Torres, 2019) e Isaza, (2017) que considerando; El coste total de la operación se reducirá mediante la formación del personal para mejorar los procedimientos operativos, lo que sugiere que la satisfacción del cliente interno de la organización aumentará con la mejora de la gestión de la distribución y el transporte.

En tal sentido, la hipótesis nula se rechaza, mientras que la hipótesis positiva o alterna se acepta.

VI.2. Conclusiones

En la presente tesis de investigación, se determinó que la gestión logística exhibe una notable, aunque modesta, correlación positiva baja con la satisfacción del cliente interno dentro de los servicios ofrecidos por una clínica privada ubicada en la ciudad de Cajamarca, 2022. Así lo evidenciaron los resultados de la prueba Rho Spearman, que indicaron un coeficiente de correlación de 0,352 y un valor de significación bilateral (Sig.) de 0,012, eso quiere decir que, si la gestión logística presenta mejoras, la satisfacción del cliente interno también mejorará, en el mismo sentido y magnitud, en los servicios de una clínica privada en la ciudad de Cajamarca, 2022.

En el presente estudio se determinó que el valor de significación bilateral es de 0,010, que es menor o inferior al 0,05, para validar la correlación entre la dimensión aprovisionamiento y la variable satisfacción al cliente interno, asimismo, presenta un coeficiente de correlación 0,296, por lo tanto existe una correlación positiva baja, eso quiere decir que la gestión eficaz de la planificación de compras, el seguimiento, la clasificación de proveedores y el transporte garantizan la disponibilidad de suministros y materiales para atender a los pacientes de manera oportuna. E incidiendo de manera directa con la satisfacción del cliente interno y evitando pérdidas económicas para la clínica privada en la ciudad de Cajamarca, 2022.

A través de esta tesis se determinó que, el valor de significación bilateral es de 0,018, que es menor o inferior al 0,05, para validar la correlación entre la dimensión almacenamiento y la variable satisfacción al cliente interno, así mismo, presenta un coeficiente de correlación 0,452, por lo tanto existe una correlación positiva moderada, eso quiere decir que disponer de zonas de almacenamiento adecuadas para suministros y materiales, mantener los niveles de existencias necesarios y garantizar el orden y la limpieza es crucial para suministrar productos de calidad y mantener los servicios normales de la clínica. Esto, a su vez, repercute positivamente en la satisfacción del cliente interno de los servicios de la clínica privada en la ciudad de Cajamarca, 2022.

En la presente tesis de investigación se determinó que, el valor de significación bilateral es de 0,048, que es menor o inferior al 0,05, para validar la correlación entre la dimensión distribución y la variable satisfacción al cliente interno, así mismo, presenta un coeficiente de correlación 0,281, por lo tanto existe una correlación positiva baja, eso quiere decir que, la entrega puntual, completa y precisa de bienes y servicios garantiza la disponibilidad de equipos, suministros y materiales para desarrollar con total normalidad el proceso de atención al cliente externo, de tal manera que los clientes internos de la clínica dispondrán de los recursos necesarios para llevar a cabo sus actividades, garantizando su satisfacción en los servicios de una clínica privada en la ciudad de Cajamarca, 2022.

VI.3. Recomendaciones

Con el objetivo de ayudar a resolver el problema investigado, proponemos algunas sugerencias desde la perspectiva del investigador.

Para que la clínica aumente la satisfacción del cliente interno, deben aplicarse importantes indicadores de gestión logística. Los plazos de entrega, la elección de proveedores y la elección de suministros son algunos de estos indicadores. Para mejorar la toma de decisiones en situaciones de emergencia por escasez de suministros, también debe mejorarse la organización en el área.

Cree un calendario de tareas para que los usuarios puedan presentar las solicitudes a tiempo. Esto permitirá al personal de suministros organizar y supervisar los pedidos de los proveedores que tengan plazos de entrega. Evaluar trimestralmente el método y la duración del envío desde el almacén hasta el usuario del servicio.

La clínica privada debe administrar su almacén de manera eficiente, enseñando a sus empleados cómo manejar el inventario de seguridad para evitar quedarse desabastecidos. Además, debe establecer límites para la renovación del inventario y realizar inventario interno cada semestre para determinar los suministros con mayor rotación. Esta corrección ayudará a mantener el inventario equilibrado y tener una respuesta rápida en caso de emergencia.

Aunque en la clínica privada hay suficiente personal en sus funciones actuales, sería conveniente redistribuirlo para aumentar la flexibilidad en la toma de decisiones en situaciones de emergencia. Por el contrario, el mejor enfoque para lograr la felicidad del usuario interno sería la comunicación horizontal, además como valor agregado se detalla una propuesta (Anexo 13).

Lista de referencias

Bibliografía

- Anaya, J. J. (2014). *El diagnóstico logístico*. Madrid: Esic.
- Baca, R., & Torres, D. (2019). *La gestión logística y su incidencia en la satisfacción del cliente interno de la empresa Villa Bellavista S.A.C.* Tarapoto.
- Bendeck, H. (2020). *La Gestión Logística en las Pequeñas y Mediana Empresas (Pymes)*. Santa Marta.
- Bonilla, A. (13 de Febrero de 2022). Medicamentos para el pueblo: una gestión logística “obsoleta y deficiente”. *El Siglo; Panama City*. Obtenido de <https://wwwproquest.bibliotecaupn.elogim.com/newspapers/medicamentos-para-el-pueblo-una-gestión-logística/docview/2628496043/se-2?accountid=36937>
- Capcha, E. J. (2018). *Efectos de la Gestión logística en la rentabilidad de la Clínica Santa Cruz*. Huancayo.
- Cardona, D., Balza, V., & Henriquez, G. (2017). *Innovación en los Procesos Logísticos*. Cartagena : Apfha.
- Carpio, H. y. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *instituto Nacional de Salud*. Obtenido de <https://alerta.salud.gob.sv/wp-content/uploads/2019/04/Revista-ALERTA-An%CC%83o-2019-Vol.-2-N-1-vf-75-79.pdf>
- Consultores, A. (1 de Junio de 2014). *Aiteco Consultores*. Obtenido de Aiteco Consultores: <https://www.aiteco.com/servperf-una-alternativa-al-servqual/>
- Coyle, J. J., Langley, C. J., Novack, R. A., & Gibson, B. J. (2013). *Administración de la cadena de suministro*. México: Cengage Learning.
- Cuba, A. L. (2018). *La Gestión Logística y su Influencia en Nivel de Satisfacción del Usuario Interno de Integramedica Peru S.A.C.* Lima.
- Douglas, D. S. (7 de Octubre de 2021). ¿Qué es un cliente interno y cómo mejorar su satisfacción? *Web Content & SEO Associate, LATAM, 2*. Obtenido de GestioPolis: <https://www.gestiopolis.com/cliente-interno-y-externo-en-una-organizacion>.
- Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGRAW-HILL.

- Figueroa, L., Aguirre, S., Wilches, M., & Romero, D. (2016). Análisis de la Logística Hospitalaria aplicada en las Entidades de Salud de Nivel 3 y 4. *Scientia Et Technica*, 12.
- Flores, L. V. (2021). *Logística integral y satisfacción del cliente de los servicios logísticos en Guayaquil*. Guayaquil.
- Guillermo, W. (2020). Aprovisionamiento. *Economipedia.com*.
- Guzman, C. E. (2020). *Gestión Logística, Propuesta Estratégica para Implementar un Proyecto de Control de Transporte*. Concepción.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Isaza, D. J. (2017). *Modelo de gestión de servicios logísticos especializados para las empresas comerciales de la ciudad de Montería, Córdoba (Colombia)*. Medellín .
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de Marketing Décima Edición*.
- Leon, I., Arteta, Y., & Noda, M. (2017). La satisfacción del cliente interno en pequeñas y medianas empresas hoteleras. *Ciencia Holguin*, 35-48.
- Mauleón, M., & Prado, M. (2021). *Logística Outbound*. Madrid: Diaz de Santos.
- Mora, L. A. (2023). *Gestión Logística Integral*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Otzen y Manterola. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *SCielo*, 35(1), 227-232. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95022017000100037&script=sci_arttext&tIng=pt
- Paredes, M., Moreno, N. Y., Teran, P. E., & Salgado, D. J. (2017). *Marketing de Servicios*. Guayaqui: Grupo Compás.
- Parra, R. (21 de Abril de 2020). *Logística profesional*. Obtenido de “La importancia de la logística sanitaria en tiempos de COVID-19”: <https://www.logisticaprofesional.com/texto-diario/mostrar/1935739/remedios-parra-importancia-logistica-sanitaria-tiempos-covid-19>
- Rivera, G., & Prado, R. (2021). “*Gestión logística para incrementar la satisfacción a los clientes en la empresa minera, Moquegua 2021*”. Lima.
- Rojas, S., & Llamoga, J. R. (2021). *La gestión logística y la satisfacción del cliente interno en la empresa Sociedad Agrícola Arona S.A. Cañete 2021*. Lima.

Tello, J. (2020). *Sistema de Gestión Logística y la Satisfacción del Cliente en la Empresa Tello Trading Corporation E.I.R.L - 2020*. Huánuco.

Zegarra, V. G. (2018). *Gestión logística y satisfacción del cliente interno en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social*. Lima.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Madrid: Level, S.A. Humanes.

Apéndice

Anexo 01. Matriz de operacionalizaciones

TIPO	PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
GENERALES	¿Qué relación existe entre la gestión logística y satisfacción del cliente interno en los servicios de una clínica privada en la ciudad de Cajamarca, 2022?	Determinar la relación entre gestión logística y satisfacción del cliente interno en los servicios de una clínica privada en la ciudad de Cajamarca, 2022	Existe relación directa y significativa entre la gestión logística y satisfacción del cliente interno en los servicios de una clínica privada en la ciudad de Cajamarca, 2022		1. Tipo de Investigación: Basica 2. Nivel de Investigación: Correlacional 3. Método: Deductivo 4. Diseño: No experimental 5. Unidad de estudio: Cada trabajador de los servicios de una clínica privada en la ciudad de Cajamarca, 2022. 6. Población: 50 Trabajadores de 10 servicios de una clínica privada en la ciudad de Cajamarca, 2022. 7. Muestra: 50 Trabajadores de 10 servicios de una clínica privada en la ciudad de Cajamarca, 2022. 8. Técnica: Encuesta 9. Instrumento: Cuestionario
ESPECÍFICOS	¿Qué relación existe entre aprovisionamiento y la satisfacción del cliente interno en los servicios de una clínica privada en la ciudad de Cajamarca, 2022?	Determinar la relación entre el aprovisionamiento y la satisfacción del cliente interno de una clínica privada en la ciudad de Cajamarca, 2022.	Existe relación directa y significativa entre el aprovisionamiento y la satisfacción del cliente interno de una clínica privada en la ciudad de Cajamarca, 2022.	Variable 1: Gestión logística	
	¿Qué relación existe entre almacenamiento y la satisfacción del cliente interno en los servicios de una clínica privada en la ciudad de Cajamarca, 2022?	Determinar la relación entre el almacenamiento y la satisfacción del cliente interno de una clínica privada en la ciudad de Cajamarca, 2022	Existe relación directa y significativa entre el almacenamiento y la satisfacción del cliente Interno de una clínica privada en la ciudad de Cajamarca, 2022	Variable 2: Satisfacción del cliente interno	

	<p>¿Qué relación existe entre la distribución y la satisfacción del cliente interno en los servicios de una clínica privada en la ciudad de Cajamarca, 2022?</p>	<p>Determinar la relación entre la distribución y la satisfacción del cliente interno de una clínica privada en la ciudad de Cajamarca, 2022</p>	<p>Existe relación directa y significativa entre la distribución y la satisfacción del cliente interno de una clínica privada en la ciudad de Cajamarca, 2022</p>		
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

Anexo 2 Mapa de procesos



Anexo 3 Valores cuantitativos de la problemática

Tomógrafo GE/Enero 2022

Área	Días	Ordenes Medicas	Precio mínimo	Total
Imagenología	10	14	420	S/ 5,880.00
	11	12	420	S/ 5,040.00
	12	16	420	S/ 6,720.00
	13	16	420	S/ 6,720.00
	14	11	420	S/ 4,620.00
	15	8	420	S/ 3,360.00
	16	5	420	S/ 2,100.00
	17	15	420	S/ 6,300.00
Total perdida	8	97	3360	S/ 40,740.00

Adquisición de tubo RX (pieza con 500 mil disparos)

Área responsable: Logística

Ecógrafo Aconson X300/Junio-Diciembre 2022

Área	Mes	Ordenes promedio	Precio mínimo	Total
Emergencia	Junio	120	150	S/ 18,000.00
	Julio	120	150	S/ 18,000.00
	Agosto	120	150	S/ 18,000.00
	Setiembre	120	150	S/ 18,000.00
	Octubre	120	150	S/ 18,000.00
	Noviembre	120	150	S/ 18,000.00
	Diciembre	120	150	S/ 18,000.00
Total pérdida	7	840	1050	S/ 126,000.00

Adquisición de piezas (Fuente de poder)

Área responsable: Logística

Ventilador/Octubre-Diciembre 2022

Área	Mes	Pacientes Pro	Precio Pro	Total
UCI	Octubre	4	15000	S/ 60,000.00
	Noviembre	4	15000	S/ 60,000.00
	Diciembre	4	15000	S/ 60,000.00
Total pérdida	3	12	45000	S/ 180,000.00

Mantenimiento Preventivo/Correctivo/Filtro/Condensador

Área responsable: Logística

Analizador de Bioquímica Electra PRO M /Marzo 2022

Área	Días	Ordenes Medicas	Precio mínimo	Total
Patología Clínica	19	54	16	S/ 864.00
	20	44	16	S/ 704.00
	21	90	16	S/ 1,440.00
	22	86	16	S/ 1,376.00
	23	80	16	S/ 1,280.00
	24	79	16	S/ 1,264.00
	25	82	16	S/ 1,312.00
	26	67	16	S/ 1,072.00
	27	46	16	S/ 736.00
	28	87	16	S/ 1,392.00
	29	89	16	S/ 1,424.00
Total pérdida	11	804	176	S/ 12,864.00

Adquisición de pieza(Brazo Rotor)

Área responsable: Logística

Electrobisturí/Marzo-Junio 2022

Área	Meses	Ordenes promedio	Precio mínimo	Total
SOP	Marzo	150	60	S/ 9,000.00
	Abril	150	60	S/ 9,000.00
	Mayo	150	60	S/ 9,000.00
	Junio	150	60	S/ 9,000.00
Total pérdida	4	600	240	S/ 36,000.00

Lápiz electrobisturí (modelo exclusivo)

Área responsable: Logística

Insumos y materiales/2021-2022

Área	Periodo	Entregas totales	Entregas perfectas	Índice	Porcentaje
Patología clínica	Ene-Dic	36	25	0.69	69.40%
Total pérdida	12	36	25	0.69	69.40%

Adquisición de insumos de laboratorio

Área responsable: Logística

Medicinas/2021-2022

Área	Mes	Entregas totales	Entregas perfectas	Índice	Porcentaje
Farmacia	Ene-Dic	24	18	0.75	75.00%
Total pérdida	12	24	18	0.75	75.00%

Adquisición de medicamentos

Área responsable: Logística

Anexo 4 Análisis de confiabilidad para la variable 1

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
V1P1	48,80	86,029	,675	,897
V1P2	47,13	103,695	-,098	,916
V1P3	48,67	90,524	,483	,905
V1P4	47,67	97,381	,229	,912
V1P5	48,47	87,838	,781	,893
V1P6	48,00	87,571	,771	,894
V1P7	47,80	96,886	,297	,909
V1P8	48,13	85,124	,795	,892
V1P9	48,00	87,571	,713	,895
V1P10	48,07	86,495	,911	,889
V1P11	47,87	87,410	,793	,893
V1P12	47,67	88,952	,756	,895
V1P13	48,33	89,810	,681	,897
V1P14	48,53	90,267	,609	,899
V1P15	48,33	87,238	,510	,906

Anexo 5. Análisis de confiabilidad para la variable 2

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
V2P1	45,07	162,210	,874	,973
V2P2	45,00	163,714	,940	,971
V2P3	44,67	175,524	,715	,975
V2P4	45,13	164,552	,904	,972
V2P5	44,73	169,352	,791	,974
V2P6	45,20	164,029	,899	,972
V2P7	44,73	173,067	,758	,974
V2P8	45,13	166,981	,819	,974
V2P9	45,00	171,571	,815	,974
V2P10	44,93	169,495	,877	,973
V2P11	44,80	167,171	,879	,973
V2P12	44,60	175,829	,878	,973
V2P13	44,93	167,067	,854	,973
V2P14	45,00	175,429	,796	,974
V2P15	44,93	169,495	,877	,973

Anexo 6. Cuestionario variable 1

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA GESTIÓN LOGÍSTICA

Estimado colaborador, la presente encuesta tiene por objetivo Determinar el nivel de la Gestión logística en los servicios de una clínica privada en la ciudad de Cajamarca, 2022. La encuesta es anónima para lo cual se solicita que las preguntas sean respondidas de manera honesta.

INDICACIONES

Marque con una **X** la respuesta que considere correcta de acuerdo con la pregunta. **1.** Nunca **2.** Casi nunca **3.** A veces **4.** Casi siempre **5.** Siempre

N°	Ítems	Escala y valores				
		1	2	3	4	5
1	¿Usted considera que se planifica un control físico del inventario de los productos?					
2	¿Usted considera que se realiza seguimiento a los productos solicitados?					
3	¿Usted considera que los pedidos se realizan de forma cíclica?					
4	¿Usted considera que los pedidos ingresan en el tiempo estipulado?					
5	¿Usted considera que el transporte cumple con las entregas en el tiempo debido?					
6	¿Usted considera que el transporte que se utiliza es el adecuado?					
7	¿Usted considera que se utilizan las áreas de almacenaje adecuadas para cada tipo de producto?					
8	¿Usted considera que los productos ingresan y se almacenan adecuadamente?					
9	¿Usted considera que el despacho de pedidos se realiza a tiempo?					
10	¿Usted considera que los pedidos son entregados en su totalidad?					
11	¿Usted considera que las órdenes de los servicios son atendidas completamente?					
12	¿Usted considera que los inventarios son actualizados para poder atender la demanda?					
13	¿Usted considera que el reparto de productos hospitalarios es el adecuado?					
14	¿Usted considera que el reparto se ejecuta conforme a programación?					
15	¿Usted considera que los plazos de entrega son cumplidos?					

Anexo 7. Cuestionario variable 2

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO

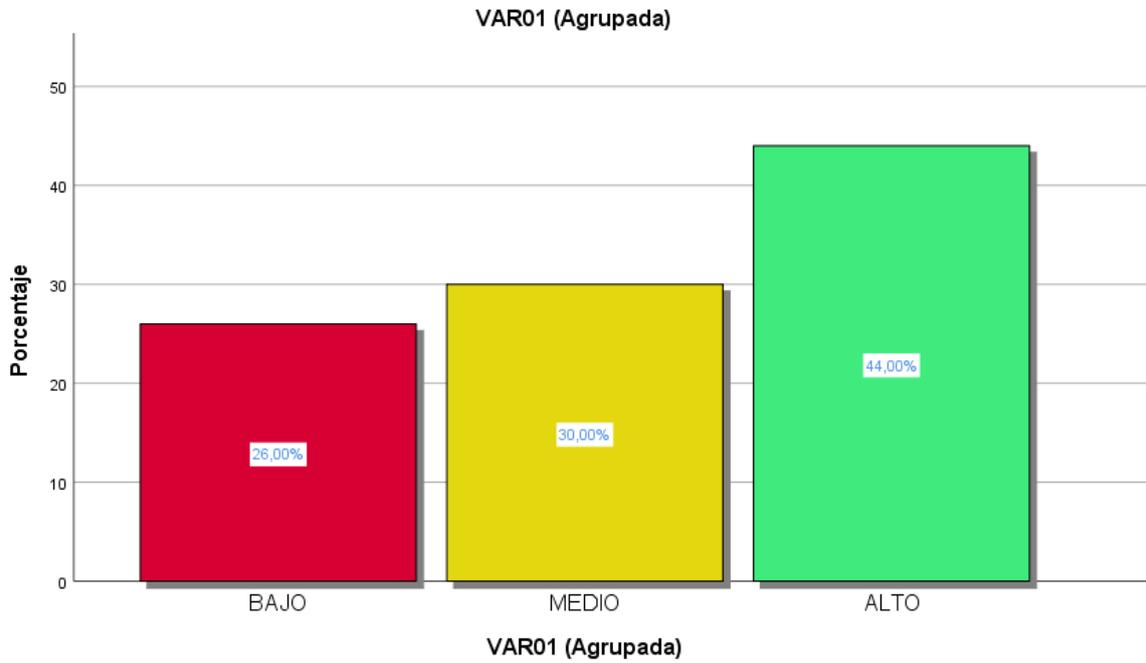
Estimado colaborador, la presente encuesta tiene por objetivo Determinar el nivel de la satisfacción del cliente interno en los servicios de una clínica privada en la ciudad de Cajamarca, 2022. La encuesta es anónima para lo cual se solicita que las preguntas sean respondidas de manera honesta.

INDICACIONES

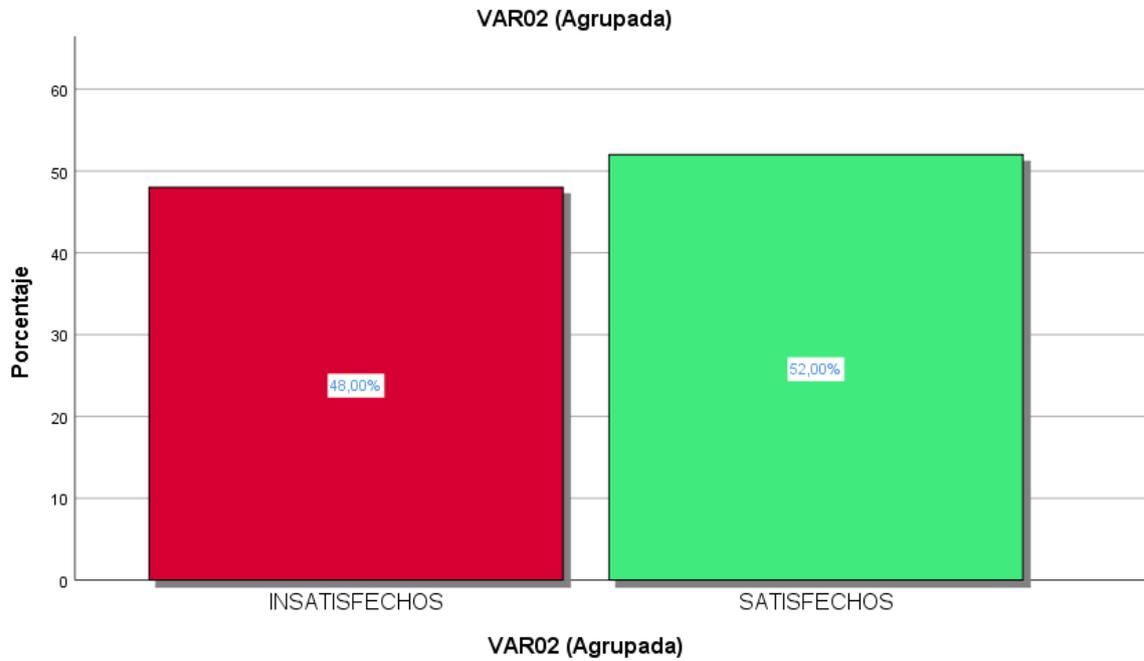
Marque con una **X** la respuesta que considere correcta de acuerdo con la pregunta. **1.** Nunca **2.** Casi nunca **3.** A veces **4.** Casi siempre **5.** Siempre

N°	Ítems	Escala y valores				
		1	2	3	4	5
1	¿Usted considera que las instalaciones del área de logística son visualmente atractivas y limpias?					
2	¿Usted considera que los colaboradores del área de logística tienen apariencia pulcra (uniforme)?					
3	¿Usted considera que los colaboradores del área de logística utilizan uniforme distintivo de la empresa?					
4	¿Usted considera que los medios de comunicación (Correo, WhatsApp, sistema interno) son efectivos para comunicar el estado de pedidos??					
5	¿Usted considera que los medios de comunicación (Correo, WhatsApp, sistema interno) son efectivos para hacer las solicitudes?					
6	¿Usted considera que el área de logística cumple en tiempo y servicio con el producto solicitado?					
7	¿Usted considera que los colaboradores del área de logística siempre están disponibles para responder las preguntas?					
8	¿Usted considera que los colaboradores del área de logística ofrecen un servicio rápido?					
9	¿Usted considera que los colaboradores del área de logística tienen la actitud para escuchar las sugerencias y reclamos?					
10	¿Usted considera que los colaboradores del área de logística tienen conocimiento suficiente para responder a sus preguntas?					
11	¿Usted considera que los colaboradores del área de logística son siempre amables?					
12	¿Usted considera que las instalaciones del área de logística cumplen las normas de seguridad?					
13	¿Usted considera que se entrega el producto según las características solicitadas?					
14	¿Usted considera que la atención en el área de logística es personalizada?					
15	¿Usted considera que los colaboradores están capacitados para ofrecer un eficiente servicio?					

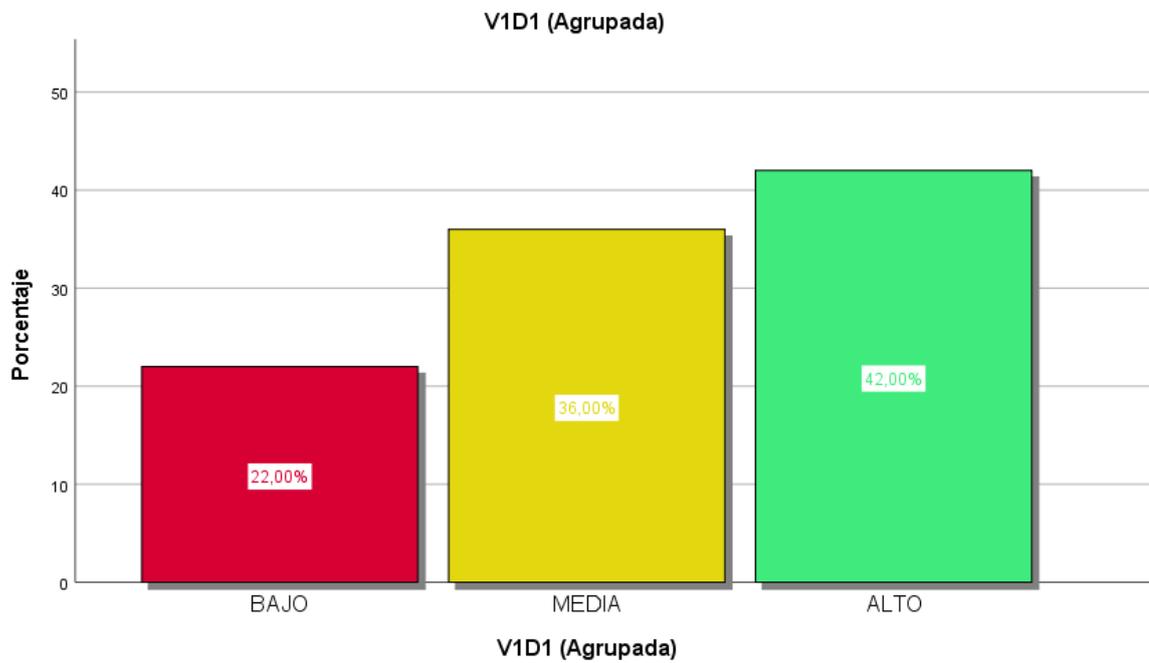
Anexo 8. Figura de los resultados de gestión logística



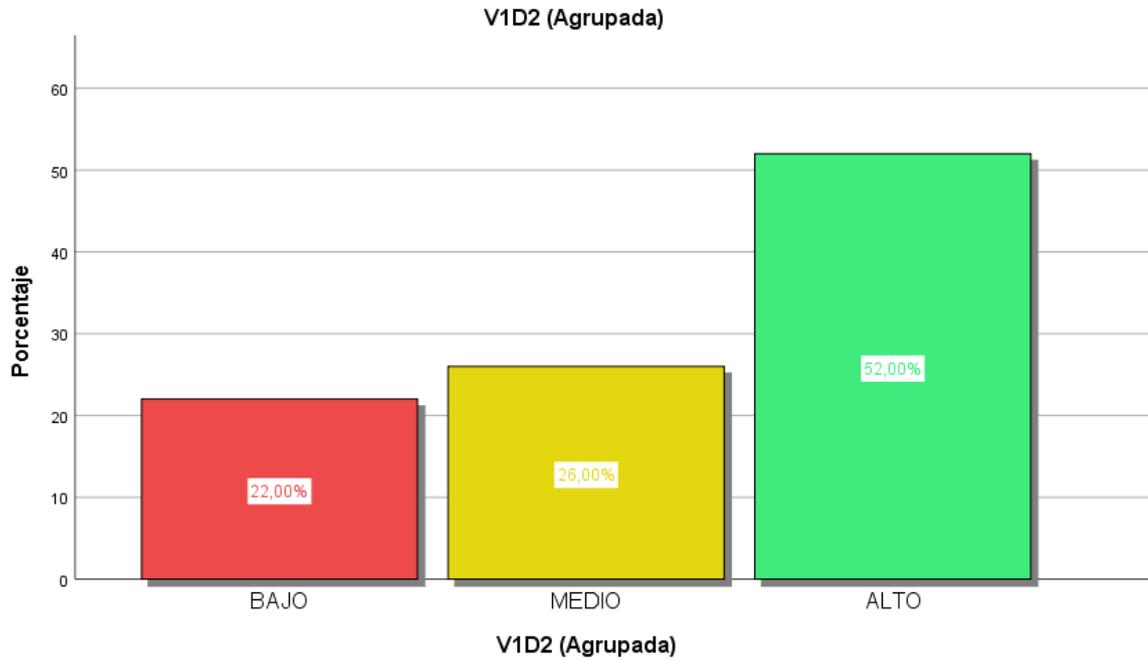
Anexo 9. Figura de los resultados satisfacción al cliente interno



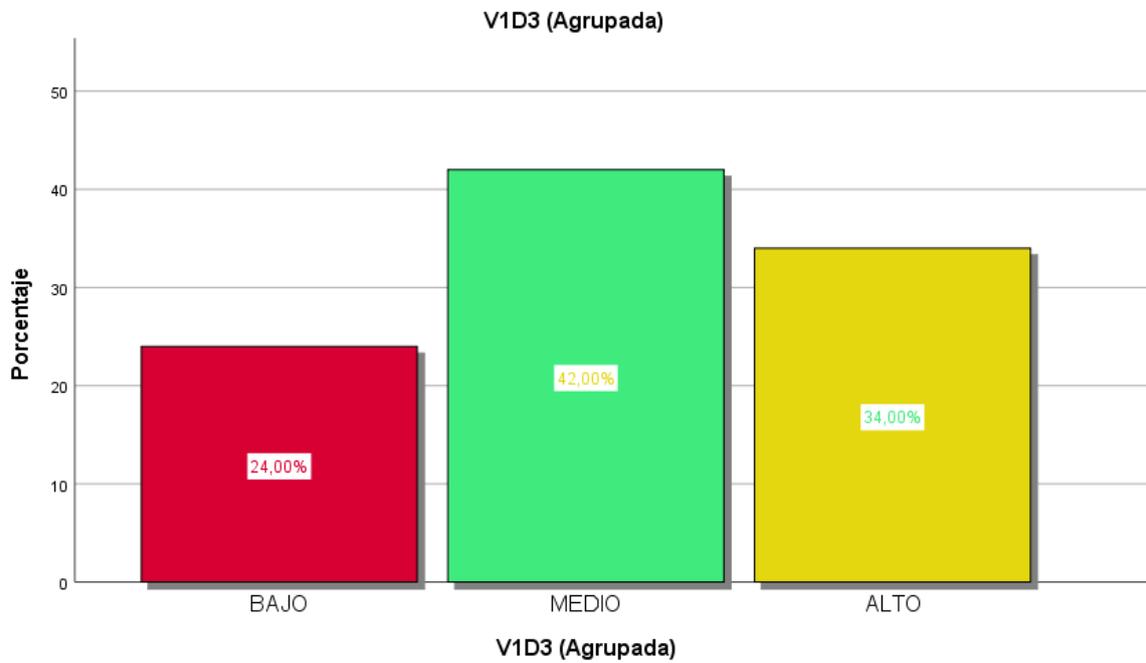
Anexo 10. Figura de los resultados dimensión aprovisionamiento



Anexo 11. Figura de los resultados dimensión almacenamiento



Anexo 12. Figura de los resultados dimensión distribución



Anexo 13. Propuesta



Implementación de procesos

Un proceso representa visualmente un flujo de trabajo, lo que permite al equipo de logística comprender un proceso y sus componentes con mayor claridad (manual de procedimientos) que contenga diagramas de proceso de compra (aprovisionar), diagrama de proceso de almacenamiento y diagrama de proceso de distribución.

- ✓ Mayor estandarización y conocimiento de los papeles y las responsabilidades
- ✓ Tiempo estándar para cada subproceso y actividad
- ✓ Mejor rendimiento del equipo de logística y mayor satisfacción de los empleados

Implementación de Indicadores

Sabemos que todo lo que se mide, se mejora, mejora la productividad, la rentabilidad, el compromiso, además, Permite medir procesos propios de la logística, evaluación del desempeño, de los colaboradores del área, los proveedores y en la toma de decisiones, un ejemplo para el área de logística.

Características de un indicador

Nombre	Objetivo	Formula	Periodicidad	Responsable
abastecimiento de insumos	Medir la eficiencia de los proveedores	Entregas perfectas/Entregas totales	Mensual	Logística

Entrega perfecta: cumplir las cuatro condiciones

- Fecha de entrega igual a la comprometida
- cantidad igual a la solicitada
- Documentación completa
- Calidad tal como fue solicitada (características)

Implementación de un sistema ERP

Cuando hablamos de recursos tecnológicos, a menudo pensamos en maquinaria y equipos de última generación, pero en realidad es más que eso, porque lo que la clínica necesita hoy son sistemas especializados que se adapten a las necesidades específicas con ventajas únicas como:

- ✓ Integración de áreas, clientes y proveedores
- ✓ Automatización de actividades
- ✓ Eliminar duplicidades y reprocesos
- ✓ Mejora la toma de decisiones
- ✓ Información de la empresa en tiempo real

La adopción de buenas prácticas garantiza más economía y eficiencia, siendo una estrategia que influirá en todas las áreas de la empresa.

Anexo 14. Validación de instrumento Juez 1



UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

Gestión Logística y la Satisfacción del Cliente Interno en los servicios de una Clínica Privada en la Ciudad De Cajamarca, 2022

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: *Colorado Monxa Carlos Valentín*
 1.2 Grado académico: *MAESTRO EN INGENIERIA DE SISTEMAS*
 1.3 Áreas de experiencia profesional: *SALUD*
 1.4 Cargo e Institución donde labora: *JEFE DE TIC EN CLINICA IMSTORNOO CAJAMARCA*
 1.5 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: *CUESTIONARIO*
 1.6 Autor del Instrumento: *CORPINA GIL POEL*

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20 %	Regular 21-40 %	Bueno 41-60 %	Muy bueno 61-80 %	Excelente 81-100 %
1. CLARIDAD	Esta formulada con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognitivas					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos - científicos de la Tecnología Educativa					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

97.8

Cajamarca, 03 de setiembre de 2022



UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

Gestión Logística y la Satisfacción del Cliente Interno en los servicios de una Clínica Privada en la Ciudad de Cajamarca, 2022

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

ITEMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		X	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		X	

Aportes y/o sugerencias:

.....



Nombre y Firma: Carlos Valentin Colorado Manya,
 Fecha: 20/07/2022.



UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

Gestión Logística y la Satisfacción del Cliente Interno en los servicios de una Clínica Privada en la
Ciudad de Cajamarca, 2022

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

Nombre: CARLOS VALCARRIN COLARDO MANYA
Especialidad: MG INGENIERO DE SISTEMAS
Fecha: 20-09-2022

II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA:
Buena
2. CONTENIDO:
Buena
3. ESTRUCTURA:
Buena

III. APORTES Y/O SUGERENCIAS:

Instrucciones validadas y adecuadas

Luego, de revisado el documento, procede a su aprobación.

SI

NO


Nombre y Firma: Carlos Valentin Colardo Manyá
Fecha: 20/09/2022

Anexo 15. Validación de instrumento Juez 2



UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

Gestión Logística y la Satisfacción del Cliente Interno en los servicios de una Clínica Privada en la Ciudad De Cajamarca, 2022

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: *Walter Antonio Zubiote Mori*
- 1.2 Grado académico: *Maestro en Educación*
- 1.3 Áreas de experiencia profesional: *Docencia, Asesoría*
- 1.4 Cargo e Institución donde labora: *Presidente del Comité de II Ejecutores*
- 1.5 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: *Validación de Cuestionario*
- 1.6 Autor del Instrumento: *Rodrigo Colina Ore*

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20 %	Regular 21-40 %	Bueno 41-60 %	Muy bueno 61-80 %	Excelente 81-100 %
1. CLARIDAD	Esta formulada con lenguaje apropiado					✓
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				✓	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognitivas					✓
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos - científicos de la Tecnología Educativa					✓
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					✓
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					✓

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

97.8

Cajamarca, 1 de marzo de 2023



UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

Gestión Logística y la Satisfacción del Cliente Interno en los servicios de una Clínica Privada en la Ciudad de Cajamarca, 2022

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

ITEMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		X	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		X	

Aportes y/o sugerencias:

.....


 Nombre y Firma: Walter Antonio Zubieta Mori
 Fecha: 01.03.1.2023



UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

Gestión Logística y la Satisfacción del Cliente Interno en los servicios de una Clínica Privada en la
Ciudad de Cajamarca, 2022

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

Nombre: *Walter Antonio Zubieta Mori*
Especialidad: *Ingeniero Industrial (Magister)*
Fecha: *01/03/2023*

II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA: *Ninguna*
2. CONTENIDO: *Ninguna*
3. ESTRUCTURA: *Ninguna*

III. APORTES Y/O SUGERENCIAS:

Instrumentos validados y adecuados

Luego, de revisado el documento, procede a su aprobación.

SI

NO

Nombre y Firma: *Walter Antonio Zubieta Mori*
Fecha: *01/03/2023*

Anexo 16. Validación de instrumento Juez 3



UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

Gestión Logística y la Satisfacción del Cliente Interno en los servicios de una Clínica Privada en la Ciudad De Cajamarca, 2022

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: **Linares Guerrero Melva**
- 1.2 Grado académico: **Maestro en Ciencias**
- 1.3 Áreas de experiencia profesional: **Docencia, Auditoría, Peritaje e Investigación**
- 1.4 Cargo e Institución donde labora: **Universidad Privada del Norte**
- 1.5 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: **Validación Cuestionario**
- 1.6 Autor del Instrumento: **Roel Cotrina Gil**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 –20 %	Regular 21– 40 %	Bueno 41– 60 %	Muy bueno 61–80 %	Excelente 81–100 %
1. CLARIDAD	Esta formulada con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivas				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos – científicos de la Tecnología Educativa				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				X	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento es aplicable a la muestra seleccionada; mismo que permitirá demostrar la hipótesis.

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

82%

Cajamarca, 15 de marzo de 2023



UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

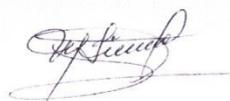
Gestión Logística y la Satisfacción del Cliente Interno en los servicios de una Clínica Privada en la Ciudad de Cajamarca, 2022

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

ITEMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		X	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		X	

Aportes y/o sugerencias:

Con las recomendaciones brindadas respecto a la redacción de las preguntas del cuestionario queda con un adecuado nivel de consistencia.....



Nombre y Firma:
MCs. CPCC. Melva Linares Guerrero
Fecha: 15 / 03 /2023



UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

Gestión Logística y la Satisfacción del Cliente Interno en los servicios de una Clínica Privada en la
Ciudad de Cajamarca, 2022

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

Nombre: Melva Linares Guerrero
Especialidad: Contador Público Colegiado – Perito - Auditor
Fecha: Cajamarca 15 de marzo del 2023

II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA:
Adecuado
.....
.....
2. CONTENIDO:
Pertinente para el logro de objetivos
.....
.....
3. ESTRUCTURA:
Se ajusta a los estándares de un instrumento válido.
.....
.....

III. APORTES Y/O SUGERENCIAS:

La redacción de las preguntas deben permitir al encuestado responder en función a la escala propuesta; mismo que forma parte del instrumento.

Luego, de revisado el documento, procede a su aprobación.

SI NO

Nombre y Firma:
Melva Linares Guerrero
Fecha: 15 /03/2023