

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS

ECONÓMICAS



TESIS

**“LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU INFLUENCIA EN NIVEL DE
SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO DE INTEGRAMEDICA
PERU S.A.C LIMA, 2018”**

PRESENTADO POR:

BACHILLER: América Luz Cuba Rodríguez

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

LIMA – PERÚ

2018

DEDICATORIA

A todas aquellas personas que como yo con mucho esfuerzo y dedicación van logrando sus objetivos sin desanimarse.

A mis padres que se esmeraron por darme las mejores enseñanzas para la vida, a ellos todo mi corazón. A mi Madre que no pudo ver este trabajo concluido ya que adelanto su partida a ella todo mi amor.

AGRADECIMIENTO

A Dios por la fortaleza para seguir viviendo y creyendo en mis sueños. A mi compañero de vida que con su cariño y empeño por salir adelante impulsa día a día mí mundo, a él mi profundo agradecimiento.

PRESENTACIÓN

Estimados miembros del Jurado Dictaminador:

Cumpliendo con las disposición del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas de la “Universidad Inca Garcilaso de la Vega” presento a su consideración la tesis titulada: **“La Gestión Logística y su Influencia En Nivel De Satisfacción Del Usuario Interno De Integramedica, Perú S.A.C Lima, 2018”** cuyo propósito es el obtener **el Título profesional de Licenciado en Administración.** Esperando que la presente investigación sea del agrado de cada uno de ustedes y sirva como inspiración para los estudiantes de mi facultad y futuros profesionales de la Carrera de Administración.

INDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PRESENTACIÓN.....	iv
INDICE DE TABLAS.....	ix
INDICE DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
CAPITULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 Situación problemática.	1
2.1 Problema de investigación.	4
1.2.1 Problema General	4
1.2.2 Problema Especifico	4

1.3 Justificación.....	5
1.3.1 Justificación Teórica.....	5
1.3.2 Justificación Práctica.....	5
1.4 Objetivo.	6
1.4.1 Objetivo General.	6
1.4.2 Objetivos Específicos.	6
CAPITULO II.....	7
MARCO TEÓRICO.....	7
2.1 Antecedentes de la investigación.....	7
2.2 Bases teóricas.....	17
2.2.1 Evolución Histórica de la Logística.	18
2.2.2 Gestión Logística.....	20
2.2.3 Actividades de la Logística.....	23
2.2.4 Aprovisionamiento.....	27
2.2.5 Gestión de Compras.....	29
2.2.6 Indicadores Logísticos.....	34
2.2.7 Gestión de Almacenes.....	36
2.2.8 Gestión de Stock.....	39
2.2.9 Estructura Organizativa Logística.....	45
2.2.10 Satisfacción del cliente.....	49
2.2.11 El Cliente.....	52
2.2.12 La Calidad.....	53

2.2.13	La Comunicación.....	58
2.2.14	La Confiabilidad.....	60
2.2.15	La Flexibilidad.....	62
2.3	Glosario de Términos.....	63
CAPITULO III	66
HIPÓTESIS Y VARIABLES	66
3.1	Hipótesis General.....	66
3.2	Hipótesis Específica.....	66
3.3	Identificación de variables.....	66
3.4	Operacionalización de Variables.....	67
1.5	Matriz de Consistencia:.....	67
CAPITULO IV	69
METODOLOGÍA	69
4.1	Tipo de investigación.....	69
4.2	Diseño de la investigación.....	69
4.3	Unidad de análisis.....	70
4.4	Población de estudio.....	70

4.5 Tamaño de muestra.....	71
4.6 Selección de muestra	71
4.7 Técnicas de recolección de datos.....	72
4.8 Análisis e interpretación de la información.....	72
CAPÍTULO V	73
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	73
5.1 Análisis e Interpretación de Resultados	73
5.2 PRUEBA DE HIPOTESIS.....	92
CONCLUSIONES	110
RECOMENDACIONES.....	111
Bibliografía.....	113

INDICE DE TABLAS

TABLA 1	26
TABLA 2	67
TABLA 3	73
TABLA 4	75
TABLA 5	76
TABLA 6	77
TABLA 7	78
TABLA 8	79
TABLA 9	80
TABLA 10	81
TABLA 11	82
TABLA 12	83
TABLA 13	84
TABLA 14	85
TABLA 15	86
TABLA 16	87
TABLA 17	88
TABLA 18	89
TABLA 19	90
TABLA 20	91
TABLA 21	94
TABLA 22	95

TABLA 23	96
TABLA 24	98
TABLA 25	99
TABLA 26	100
TABLA 27	102
TABLA 28	103
TABLA 29	104
TABLA 30	106
TABLA 31	107
TABLA 32	108

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1	74
FIGURA 2	75
FIGURA 3	76
FIGURA 4	77
FIGURA 5	78
FIGURA 6	79
FIGURA 7	80
FIGURA 8	81
FIGURA 9	82
FIGURA 10	83
FIGURA 11	84
FIGURA 12	85
FIGURA 13	86
FIGURA 14	87
FIGURA 15	88
FIGURA 16	89
FIGURA 17	90
FIGURA 18	91

RESUMEN

La presente tesis titulada: “**La gestión logística y su influencia en nivel de satisfacción del usuario interno de Integramedica Perú, S.A.C Lima, 2018**” es de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y diseño no experimental.

La población de la investigación estuvo constituida por 60 trabajadores de la empresa centro médico Integramedica Perú S.A.C , la muestra fue determinada de manera probabilística obteniendo un resultado de 52 personas para recolectar los datos respecto al comportamiento de las variables La gestión logística y nivel de satisfacción del usuario interno; se eligió como técnica de recolección de datos la encuesta y se empleó como instrumento de recolección de datos un cuestionario el cual estuvo constituido por 18 ítems con escala de valoración de Likert.

El análisis de resultados se realizó mediante el empleo de codificación y tabulación de la información, una vez que la información fue tabulada y ordenada se sometió a un proceso de análisis y/o tratamiento mediante técnicas de carácter estadístico.

La presentación de los resultados fue mediante tablas y gráficos, posteriormente para contrastar la hipótesis se aplicó la técnica estadística Chi cuadrado, demostrando la hipótesis general donde el (V1) **La gestión logística** se relaciona directa y positivamente con el (V2) **Satisfacción del usuario interno** de la empresa Integramedica Perú. Finalmente se presenta conclusiones y recomendaciones como propuestas del estudio. **Palabras claves:** gestión, calidad, Servicio, organización, control, evaluación.

ABSTRACT

This thesis entitled: "Logistic management and its influence on the level of satisfaction of the internal user of Integramedica Peru S.A.C, Lima, 2018" is a quantitative approach, descriptive level and non-experimental design. The population of the research was constituted by 60 workers of the medical center company Integramedica Peru SAC, the sample was determined in a probabilistic way obtaining a result of 52 people to collect the data regarding the behavior of the variables Logistic management and level of satisfaction of the internal user; The survey was chosen as a data collection technique and a questionnaire was used as a data collection instrument, which consisted of 18 items with a Likert rating scale. The analysis of results was carried out through the use of coding and tabulation of the information, once the information was tabulated and ordered it was subjected to a process of analysis and / or treatment using statistical techniques. The presentation of the results was through tables and graphs, later to test the hypothesis the statistical technique Chi square was applied, demonstrating the general hypothesis where the (V1) Logistic management is directly and positively related to the (V2) Satisfaction of the internal user of the company Integramedica Perú. Finally, conclusions and recommendations are presented as study proposals. Keywords: management, quality, service, organization, control, evaluation.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se denomina “La gestión logística y su influencia en los niveles de satisfacción de usuario interno de Integramedica Perú S.A.C, empresa dedicada al sector salud cuya finalidad es llegar a más personas y brindar un servicio adecuado de atenciones médicas y de apoyo diagnóstico. Ya que en nuestro país el sector de salud pública esta venido a menos, ya sea por falta de tecnología, calidad de atención en los hospitales, actualizaciones tecnológicas, capacitaciones del personal técnico y profesional, escasos recursos y múltiples factores limitantes; Integramedica ingresa al Perú aplicando un nuevo modelo en los servicios de atenciones médicas y exámenes de apoyo diagnóstico, iniciando operaciones en la zona norte de Lima. Integramedica apuesta por un nuevo modelo en el sector salud implementando un centro médico con infraestructura de alto nivel dentro de un centro comercial cuya concurrencia de personas es muy alta.

La propuesta de la presente tesis se basa en la coyuntura que atraviesa la empresa en tratar de mejorar la calidad de atención y a su vez implementar nuevos procesos y políticas de compra en el área logística; tratando de establecer como la gestión logística influencia positivamente en la satisfacción del usuario interno, consideramos los los siguientes capítulos:

En el **capítulo I**, se identifica el planteamiento del problema: como la empresa carece de ciertos controles en la cadena de abastecimiento, dejando entrever que además el tiempo con el que se atiende los pedidos de los usuarios es inadecuado. Por otro lado se plantea porque la estructura organizacional del área logística influye en el nivel de satisfacción del usuario interno.

Las Propuestas que se realizarán en la investigación servirían para reestructurar la organización del área, optimizar los recursos de la empresa logrando que el nivel de abastecimiento sea el adecuado, mejorar los tiempos de entrega de los pedidos y controlar los almacenes adecuadamente y de esta manera disminuir las quejas de los usuarios internos. La implementación de indicadores podría ser determinante para llevar el proceso de compra a un nivel de calidad que logrará sostener la calidad servicio al paciente atendido en el centro médico.

En el **capítulo II**, se presenta el marco teórico de la investigación contiene los antecedentes relacionados con el problema de investigación; basándonos en investigaciones anteriores ya sean nacionales e internacionales; además de teorías de las variables a estudiar.

En el **capítulo III**, se encuentran las hipótesis y variables; en este capítulo presentamos los supuestos que ayudaran a resolver el problema de investigación, así mismo estableceremos los indicadores para facilitar la medición de las dimensiones.

En el **capítulo IV**, se encuentra la metodología de la investigación, mediante la cual nos da a conocer el método que emplearemos que en este caso es el descriptivo porque “miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos dimensiones o componentes del fenómeno a investigar tal como se dan en el presente trabajo de investigación. Así mismo el diseño de la investigación es no experimental transversal; decimos que nuestra investigación es transversal porque recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único

En el **capítulo V**: la presentación de resultados; en este capítulo desarrollaremos el análisis e interpretación de los resultados obtenidos mediante las encuestas las cuales fueron demostrados estadísticamente fiables para determinar la influencia entre ambas variables, a su vez demostraremos las hipótesis planteadas.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación problemática.

Desde sus inicios en el campo militar la logística es un factor de vital importancia que contribuyó a cumplir con los objetivos en campañas militares de la segunda guerra mundial donde tomó fuerza, hoy en día es aplicada en el campo empresarial llegando a ser actualmente el principal eje de operaciones.

Para las empresas modernas parte de su éxito depende en gran dimensión del adecuado funcionamiento de sus procesos de abastecimiento y distribución.

Las empresas peruanas no son ajenas a los aportes que la logística pueda brindar para el desarrollo de las mismas.

El centro médico Integramedica Perú, inicia operaciones en la zona norte de Lima en 2012 con infraestructura moderna, empresa proyectada a un promedio de venta elevado por su ubicación estratégica dentro de un centro comercial. Cabe resaltar que hoy en día en el Perú el sector salud cuenta con una implementación deficiente, siendo este problema aprovechado por las empresas privadas dedicadas a Salud en todos sus campos.

Desde el inicio de sus operaciones el centro médico Integramedica Peru desde el punto de vista logístico contó el proceso de compra deficiente ya que el personal a cargo no contaba con la pericia necesaria en compras

del sector salud, esta deficiencia trajo consigo una serie de problemas como, por ejemplo:

Se compró equipos médicos, insumos y materiales clínicos que posiblemente no se necesitaban para iniciar la actividad y no contando con una proyección adecuada de venta las compras fueron excesivas.

Se tomó un modelo de negocio diferente aplicado en otro país, este mismo modelo se utilizó para comprar insumos y materiales que no estaba de acuerdo a la realidad peruana.

No existía un adecuado control de los almacenes generando descontrol en el gasto operativo de Integramedica Perú. Así mismo la Gerencia de Integramedica Perú contrató personal con poca experiencia en logística dirigida a salud; diseñó una estructura organizativa que no permite el trabajo en equipo por contar con muchas jefaturas y no así rangos intermedios.

En la actualidad existe poca satisfacción del usuario interno de Integramedica Perú atribuido a que el área logística no suministra el stock de insumos adecuado aunque esto se deba básicamente a la falta de planificación de consumo del área asistencial y operativa.

Por otro lado el usuario interno está acostumbrado a solicitar insumos y materiales a discreción en cualquier día de la semana y la falta de abastecimiento oportuno genera quejas continuas de todas las áreas.

El área de logística abastece también al área de mantenimiento; quienes han visto incrementado la incidencia de quejas sosteniendo que no llega a cubrir con el objetivo de satisfacción al usuario en la implementación

adecuada de repuestos para equipos médicos e insumos por el tiempo que se demora logística en cubrir su necesidad.

Otro punto importante es que no cuentan con indicadores que muestren tiempo de respuesta a las solicitudes de los usuarios.

La falta de abastecimiento, la falta de control de los almacenes y la falta de planificación se suministros hacen que Integramedica Perú tenga usuarios descontentos y con un nivel de satisfacción muy por debajo del nivel esperado.

De seguir el malestar general frente a la gestión logística los más afectados serán los pacientes que finalmente son el usuario final y son los principales generadores de ingresos al centro médico Integramedica.

Para esta situación que atraviesa la empresa se debe implementar una serie de indicadores a los procedimientos logísticos existentes; tales como por ejemplo:

Mejorar el abastecimiento, mejorar la elección de suministros, mejorar el nivel de confianza y la comunicación en el área logística.

La presente investigación servirá para plantear una implementación de algunos indicadores que luego serán el pilar de la gestión logística en Integramedica y mejorar así el nivel de satisfacción del usuario interno.

2.1 Problema de investigación.

Frente a la problemática descrita en la gestión logística existente y el Bajo nivel de satisfacción del usuario interno de Integramedica Perú nos plantearemos las siguientes interrogantes.

1.2.1 Problema General

¿De qué manera la gestión logística influye en el nivel de satisfacción del usuario interno de Integramedica Perú?

1.2.2 Problema Específico

- a. ¿Cómo el abastecimiento oportuno influye en el nivel de satisfacción del usuario interno de Integramedica Perú?
- b. ¿En qué medida gestión de almacén influye en el nivel de satisfacción del usuario interno de Integramedica Perú?
- c. ¿Porque la estructura organizativa logística influye en el nivel de satisfacción del usuario interno de Integramedica Perú?

1.3 Justificación.

1.3.1 Justificación Teórica.

La gestión logística desde su concepción busca facilitar el proceso productivo de las empresas mediante el control y cálculo de las provisiones necesarias para satisfacer la demanda del usuario interno o externo y así optimizar el rendimiento de la empresa.

1.3.2 Justificación Práctica.

Frente a la necesidad de mejorar la gestión logística y los niveles de satisfacción del usuario interno de Integramedica Perú la presente investigación se propondrá implementar las herramientas logísticas para desarrollar adecuadamente el correcto funcionamiento del área y mejorar así los estándares de calidad no conseguidos hasta la actualidad.

Las Propuestas que se realizarán en la investigación servirían para reestructurar la organización del área, optimizar los recursos de la empresa logrando que el nivel de abastecimiento sea el adecuado, mejorar los tiempos de entrega de los pedidos y controlar los almacenes adecuadamente y de esta manera disminuir las quejas de los usuarios internos; una adecuada implementación de indicadores podría ser determinante para llevar el proceso de compra a un nivel de calidad que logrará sostener la calidad servicio al paciente atendido en el centro médico.

1.4 Objetivo.

1.4.1 Objetivo General.

Demostrar si la gestión logística influye en el nivel de satisfacción del usuario interno de Integramedica Perú.

1.4.2 Objetivos Específicos.

a. Determinar si el abastecimiento oportuno influye en el nivel satisfacción del usuario interno de Integramedica Perú.

b. Analizar si la gestión de almacén influye en el nivel satisfacción del usuario interno de Integramedica Perú.

c. Evaluar si la estructura organizativa logística influye en el nivel satisfacción del usuario interno de Integramedica Perú.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación.

Oblitas (2016), en su tesis “la Gestión Logística del Almacén de Manpower de la ciudad de Trujillo, 2016” de la Universidad Privada del Norte, el autor en su investigación realizada en la ciudad de Trujillo describe la problemática de la gestión logística del almacén Manpower empresa dedicada a brindar servicios de tercerización e intermediación la cual presenta problemas relacionadas con una gestión deficiente en su almacén. Por lo que el autor recolecta datos, analiza y propone optimizar la gestión del almacén para realizar despachos oportunos una mejor utilización de los materiales y disminuir la pérdida de dinero. En su recolección de datos analiza diversas fuentes dentro de la empresa en función a factores cualitativos, técnicos y operacionales que influyen la empresa Manpower. Durante su investigación determina que la gestión logística del almacén de la empresa Manpower se realiza de manera empírica; esto conlleva a un bajo control de sus entradas y salidas de productos, además con deficiencias en la ubicación de los mismos. La Propuesta que presenta en su trabajo es codificar cada uno de los productos para una rápida identificación y ubicación y así empezar a optimizar el Sistema de Gestión del Almacén de Manpower en la ciudad de Trujillo.

Encontramos que **Chávez (2014)**, en su investigación titulada “Propuesta de mejora en las operaciones logísticas de una empresa comercializadora de aditivos para la construcción” de la Universidad Católica Santa María, Arequipa; resume que en la actualidad todas las empresas están en constante búsqueda de la mejorara en los márgenes de ganancia y la competitividad y que ninguna debe dejar su logística con los marcos tradicionales y que mejorar o modernizar esta área darán a las empresas ventajas competitivas. En ese contexto el proceso de comprar, almacenar, gestionar los inventarios y la distribución del producto, siendo el tema de investigación de la presente tesis la empresa Caris SRL, constituida desde el año 1997 en la ciudad de Arequipa. Chavez utiliza herramientas estadísticas tales como el diagrama del árbol de problemas, diagrama de Ishikawa, diagrama de Pareto.

De igual manera **Del Toro Santos (2014)**, en su investigación *“Evaluación de la gestión logística en la empresas de bebidas y refrescos de Ciego de Avila” de la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas, Santa Clara, Cuba*. Nos dice que la logística es decisiva en todos y cada uno de los elementos que componen una entidad, debido a esto resulta necesario el logro eficaz de su gestión por parte de la misma. En este sentido, el presente trabajo de diploma tiene como objetivo aplicar un procedimiento que permita evaluar la Gestión logística en la empresa, a través de un modelo que considere actividades y funciones de la logística. Para darle cumplimiento al mismo se realiza un estudio bibliográfico detallado para conocer el “estado del arte y de la práctica” sobre los aspectos a considerar en la selección de un procedimiento de evaluación de la Gestión logística. La aplicación del procedimiento en la empresa de Bebidas y Refrescos de Ciego de Ávila permitió la evaluación de las actividades claves de la Logística, así como un grupo considerable de sus actividades de apoyo, alcanzando una evaluación de Bien. También se detallan las deficiencias principales que se encuentran afectando el desempeño adecuado de esta función dentro de la empresa, y hacia las cuales se debe centrar el proceso futuro de mejoras.

Maraver (2001), en su investigación *“Importancia de la satisfacción en el sistema logístico” realizada en Granada* evalúa como la globalización y la mejora de comunicaciones ha contribuido en el crecimiento de las actividades logísticas en todas sus dimensiones en los últimos años. Maraver en su investigación dice que para que una empresa sea competitiva se debe a tener un serio canal de distribución con el que accede al consumidor, debe ser articulado y con la cooperación y coordinación de las funciones. Para el investigador es justificado estudiar la satisfacción de una empresa con la relación que mantiene con otro eslabón del canal. Propone una escala de medida que será evaluada en el sector logístico. PALABRAS CLAVE: *Satisfacción, Logística, Externalización, Orientación relacional, Análisis factorial confirmatorio, Validez y Fiabilidad.*

Carranza (2015), en su investigación “*Nivel de satisfacción del cliente interno respecto a la gestión logística de una empresa de la ciudad de Cajamarca*” de la *Universidad Privada del Norte*, concluye que tiene por objetivo determinar, como la gestión logística influye en la satisfacción de los clientes internos de una empresa de la ciudad de Cajamarca con sede en un proyecto minero. La investigación aplicada tiene un corte correlacional, lo cual permite determinar el grado de asociación entre las dos variables: la gestión logística y el nivel de satisfacción del cliente interno. Para la variable gestión logística se encontraron sus principales deficiencias tomando como referencia un cuestionario de diagnóstico logístico, el mapeo de procesos y las descripciones de puesto. Sus principales indicadores se hallaron mediante los registros del año 2014, los cuales nos permitió identificar: indicador de pedidos entregados a tiempo, indicador de pedidos entregados completos, ciclo de la orden de compra y el indicador de rotación tomando en cuenta los productos mayormente solicitados al área. Para la variable nivel de satisfacción se utilizó como técnica de recolección de datos una encuesta auto aplicada y como el instrumento de medición el cuestionario revisado de nivel de satisfacción usando la escala de Likert el cual fue validado a través de un análisis factorial, empleando el estadístico de Káiser – Meyer-Olkin, (0.902) y la esfericidad de Bartlett, obteniendo una correlación de (mayor de 0.50). Así mismo, se halló la confiabilidad del instrumento mediante el Alpha de Cronbach, el cual arrojó un valor de 0.963, lo cual dentro del análisis

de confiabilidad se consideran muy confiables. Este último instrumento está conformado por 28 ítems agrupados en seis dimensiones: atención personalizada, eficiencia y confianza, infraestructura, aprovisionamiento, inventario y gestión de almacenes. Como principales resultados, se obtuvo los inconvenientes para llevar a cabo una gestión logística integrada, partiendo de la estrategia empresarial, la comunicación dentro del área logística y con los clientes internos, y las políticas y procedimientos; así como, la carencia de indicadores de gestión en los principales procesos de la gestión logística (almacén, inventarios, compras y transporte).

Con respecto al nivel de satisfacción del cliente interno se obtuvo un porcentaje promedio no tan alentador, pues solo el 47.7% están satisfechos. En conclusión, se plantearon como medidas de mejora la propuesta de solución de un proceso metodológico en la gestión logística, basado en cinco componentes (comunicación, responsabilidad final, medición, habilidad y alineación) para mejorar el nivel de satisfacción del cliente interno

Valera (2017), en su investigación titulada *“Relación de la gestión logística con el nivel de satisfacción de los clientes de la empresa de productos lácteos la marquesita “de la Universidad privada del Norte*

En su investigación el autor se orienta a la búsqueda de competitividad y disminuir los márgenes de error en una empresa con más de 20 años en el rubro de productos lácteos cuyo dueño con gran visión emprendedora funda “La Marquesita” empresa familiar que desarrolla productos de alta calidad. Debido a su crecimiento la empresa comienza a presentar problemas logísticos tales como la falta de stock debido a la deficiente proyección de ventas y falta de comunicación con los proveedores, ocasionando incomodidad en sus clientes. El investigador opta por investigación de tipo descriptiva-correlacional, y se busca obtener la relación entre sus variables gestión logística y satisfacción de los clientes a través del coeficiente de Pearson y la prueba de Chi Cuadrado. La Marquesita cuenta con una población de 250 clientes pero la encuesta fue aplicada a 152 clientes obteniendo como resultado la relación que existe entre la gestión logística y la satisfacción del cliente es directa, es decir, a mayor gestión logística mayor es la satisfacción del cliente.

Droguett (2012), en su investigación “*Calidad y satisfacción en el servicio a clientes de la industria automotriz: Análisis de principales factores que afectan la evaluación de los clientes*” de la Universidad de Chile: evalúa la problemática que presenta actualmente el mercado automotriz, donde el cliente tiene la capacidad de asociar la calidad de la marca del automóvil y la calidad de servicio. El investigador identifica los factores con mayor peso en dicha evaluación del cliente actual y sus experiencias con el servicio en la industria automotriz; toma como base cinco marcas líderes y aplica herramientas estadísticas, encuestas a los clientes reales para identificar las principales causas y principales factores de insatisfacción en la industria automotriz.

En su investigación Droguett, toma en cuenta la venta del bien y el servicio del vehículo cada uno con sus propias características, sin embargo menciona que el cliente ve a la marca como un todo por lo tanto nos menciona que debe tener coherencia en el desempeño de ambos servicios. Como conclusiones encuentra que la insatisfacción del cliente en las diferentes marcas es similar, que el rol del vendedor quien tiene el principal contacto con el cliente es importante ya que es él quien debe identificar la necesidad del servicio requerido y además el vendedor debe ser capaz de comprender esta necesidad.

Reyes (2014), en su investigación titulada: “*Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango Quetzaltenango*”, de la Universidad Rafael Landívar, Guatemala; basa el objetivo de su investigación en verificar si la calidad del servicio aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE sede Huehuetenango, Reyes muestra la problemática actual en la empresa que es la lucha por mantener la preferencia de sus clientes y el deseo de mejora constante en cuanto a calidad de servicio y satisfacción del cliente. La investigación es de tipo experimental con el fin de evaluar cómo está la calidad del servicio que brinda esta asociación y con ello verificar el nivel de satisfacción en la que se encuentra, para la recopilación de información se utilizaron como instrumentos, para antes y después del experimento dos boletas de encuestas dirigido al personal y clientes, una entrevista con el coordinador, con el fin de obtener la información necesaria para la investigación para lo cual se contó con la colaboración de los involucrados. Los resultados de la investigación fueron las siguientes conclusiones la asociación SHARE sede Huehuetenango no cuenta con capacitación al personal para mejorar la calidad del servicio, ya que la información sobre los servicios que ofrece es incompleta, hay demoras en gestión administrativa, refleja poca prontitud al momento de atender al cliente y no existe un protocolo de servicio; por lo anterior se considera que existe insatisfacción de los clientes.

Las propuestas de la investigación fueron implementadas con un programa de calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente. Se capacitó en temas de calidad del servicio a los colaboradores para su adecuada aplicación. Además Se recomendó implementar la capacitación continua a sus trabajadores para fortalecer la calidad del servicio que se brinda y con ello garantizar la satisfacción del Cliente.

2.2 Bases teóricas.

Chiavenato (2013), Nos hace mención el como la administración comienza a evolucionar por inicio del siglo XX donde se desarrollaron los primeros trabajos sobre administración con los ingenieros Frederick Taylor y Henri Fayol quienes pretendían aumentar la eficiencia de industria por medio de racionalización del trabajo del obrero y además aumentar la eficiencia de la empresa a través de su forma y organización. Chiavenato no dice que aun cuando ellos partieron de puntos de vista distinta lo cierto es que contribuyeron a las bases del enfoque clásico de la administración.(p.37).

Después de la segunda guerra mundial el despegue de la Industria fue muy rápida, por lo mismo se buscaba eficiencia y mejor producción y vemos que esto no se lograría sin un enfoque científico enfoque que tuvieron tanto Taylor como Fayol quienes vieron la necesidad de hacer cada uno por su lado hincapié en la mejora de las tareas y la mejora de la estructura.

Chiavenato (2013), “En su obra hace mención a Taylor quien nos dice que la Gerencia debe respetar cuatro principios básicos: La planeación, la preparación, el control y por último el principio de la ejecución” (p.49).

En base a estos cuatro principios se ha basado la evolución de la gestión durante el correr de los años hasta la actualidad, es claro que ha dado pase a la mejora en la práctica y la teoría de nuevas corrientes y además no han sido ajeno a las críticas por el enfoque que tuvieron de organización.

2.2.1 Evolución Histórica de la Logística.

Aunque algunos autores indican que la logística ha tomado mayor fuerza en el mundo empresarial desde hace 20 años es importante remontarnos a cómo es que la logística ha sido de gran aporte para asegurar el éxito en las campañas militares desde la antigüedad. Antes de Jesucristo los que implementaron las primeras prácticas de logística para aprovisionar sus campamentos de materiales de guerra y suministros que aseguren la supervivencia fueron los romanos.

Bureau (2009), menciona históricamente para logística marca un hito en 1670, fecha que se crea dentro del ejército francés el Mariscal General de logística; sus funciones era las de satisfacer las necesidades del abastecimiento, transporte y localización de campamentos para las tropas. (p.32).

En la edad moderna los ejércitos en la primera guerra implementan una cadena de abastecimiento y traslado de heridos que lleva a disminuir los niveles de mortalidad en sus tropas iniciando así según **Masías (2014)** “El arte práctico de mover los ejércitos o Logística Militar.” (p.10).

El autor en su libro hace mención **Masías (2014)** “Por la importancia que presenta la logística para las operaciones militares y amplio campo que abarca, a la logística se le ha dado varios conceptos que, desde luego, no se apartan de su filosofía operacional” (p. 9).

2.2.2 Gestión Logística.

Sin duda alguna debemos mencionar que toda gestión parte del principio básico de administración como referencia tomaremos la propuesta en este sitio web **Monografías (2018)**, es mencionar que “la gerencia cuenta con cuatro principios, en este contexto mencionaremos el planeamiento, la preparación, el control y la ejecución”.

Mora (2010), nos dice que existente tantas definiciones para logística como personas, por tanto en su libro cita la definición promulgada por el Council of Logistics Management (CLM, en español Consejo de Administración logística), organización profesional de administradores logísticos, educadores y profesionales fundada en 1962, con el propósito de su educación continua y el intercambio de ideas. (p.7)

Como podemos ver los administradores en su afán por seguir mejorando los procesos se agrupan para intercambiar ideas que conseguirán la continua capacitación a personas que desean especializarse en gestión en logística.

Además **Mora (2010)**, manifiesta la logística planea, implementa y controla el flujo y almacenamiento eficiente y aun costo adecuado, tanto de materias primas, inventarios de productos terminando desde su origen hasta su consumo; con el propósito de satisfacer las necesidades de los clientes. (p.7)

Lopez (2016), en su página web *Ingeniería Industrial Online* define “la palabra logística etimológicamente proviene del término “logistikos”, término usado en el siglo VII antes de Cristo, que a su vez significa “diestro en el cálculo” o “saber calcular”. En Grecia en el año 489 antes de Cristo, ya se usaba la palabra logística, y esta definía el “hacer algo lógico”.

Serra (2005), desde su punto de vista en su obra cita a la definición de logística de la siguiente manera: por lo tanto, se puede decir que el objetivo es conseguir que los productos y servicios adecuados estén en los lugares pertinentes, en el momento preciso y en las condiciones exigidas. Eso supone una nueva clave competitiva actual entre las empresas, a causa de la rápida evolución de las expectativas de los mercados, clientes y consumidores. (p.14)

Como hemos visto entonces, la gestión logística ha sufrido una evolución a través de los años, hoy en día se convierte en un elemento importante a nivel empresarial y seguirá perfeccionándose para la mejora de los procesos en las empresas, que de acuerdo a sus características adecuará cada uno de los complementos de la logística moderna a su realidad. Encontraremos autores como:

Bureau (2009), mencionan en su obra que el éxito de una empresa que reduce costes y satisface las necesidades de sus clientes depende de una cadena de suministros bien gestionada, integrada y flexible que es controlada en tiempo real y en la que la información fluye eficientemente. (p.51)

2.2.3 Actividades de la Logística.

Son múltiples las actividades que se pueden encontrar en logística; mucho dependerá del tipo de negocio de la empresa. Puede ser que solo se limite a abastecer internamente suministros y servicios para la operación del negocio, así como a trasladar grandes contenedores para exportación de materiales y bienes.

Encontramos autores que segmentan estas actividades en abastecimiento, producción almacenaje y producción.

Bowersox, Closs,& Cooper (2007), mencionan que logística existe para administrar el inventario y transportar el stock en el menor tiempo y al menor costo posible, dicen que el inventario tiene un valor limitado hasta que se posiciona en el momento correcto y lugar adecuado. (p.26)

Por otro lado los autores **Bowersox, Closs,& Cooper (2007)**, también precisan que si una empresa no satisface con los requerimientos a tiempo no tiene nada que vender y para que una cadena de abastecimiento vea materializado una buena estrategia y llegue al beneficio máximo debe ser integral. (p.26)

Mora (2010), para Mora “logística es un conjunto de actividades que son repetidas muchas veces a lo largo de la cadena de abastecimiento, desde que las materias primas son convertidas en productos terminados y se agrega valor para los consumidores” (p. 9).

Encontramos que cuando los autores se refieren a las actividades logísticas se refieren más bien a los componentes que interactúan en la cadena de abastecimiento.

Bowersox, Closs, & Cooper (2007), “relacionan las cinco áreas integrales de trabajo logístico el procesamiento de pedidos, inventario, transporte, almacenamiento, manejo de materiales y empaquetado, la red de distribución. Para los autores llegar a integrarlas es lograr valor logístico para la operación.” (p.26).

Johnson, Leenders, & Flynn (2011), manifiestan en su libro que logística tiene un concepto atractivo ya que se puede contemplar el proceso de flujo de los materiales como un todo, un sistema completo en su totalidad desde que se gesta la necesidad hasta la entrega del producto terminado al cliente. Nos dicen también que importante es la comunicación, coordinación y el control para evitar problemas futuros en la distribución y administración de materiales. (p.4)

Según Puestas **Garzon (2006)** quien hizo una investigación realizada para el Sistema Nacional de Aprendizaje, Colombia (**SENA**) la logística se caracteriza por las siguientes actividades que como podremos ver en la (p.38) **Tabla 1**.

Tabla 1
Actividades de la logística

Planeación y abastecimiento	Gestión de almacenes y bodegas
Planeación	Despacho
Compras	Distribución física de mercancías
Planeación del aprovisionamiento	Gestión de devoluciones
Gestión de la demanda	
Almacenamiento e inventarios	Gestión de transporte y distribución
Diseño y administración del almacenaje	Transporte interno
Gestión de inventarios	Transporte externo
Alistamiento para el transporte externo	
Producción	Gestión medioambiental
Planificación de la producción	Reciclaje de residuos y de productos desechados por el cliente
Control de la producción	Protección del medio ambiente
Comercialización	Gestión de soporte administrativo
Mercadeo	Información y comunicaciones
Ventas	Control de calidad
	Finanzas
	Mantenimiento

Fuente: (Puestes Garzon, 2006, pág. 38)

2.2.4 Aprovisionamiento.

Encontramos que el aprovisionamiento cumple con una serie de acciones que nos servirán para proveer a la empresa de suministros que dependiendo del rubro en el que se desempeñe la empresa servirá para elaborar productos o generar su actividad correctamente; esto desde la identificación de los proveedores hasta la compra y términos de negociación y precios.

Escudero (2011), en su libro gestión de aprovisionamiento manifiesta que “es el conjunto de operaciones que realiza la empresa para abastecerse de los materiales necesarios cuando tiene que realizar las actividades de fabricación o comercialización de sus productos”. (p.6).

Comentando algunos párrafos del autor podemos observar que el aprovisionamiento es la aplicación de las técnicas que permiten controlar el stock, planificar y gestionar la compra con las mejores condiciones de la empresa y al menor costo posible.

Silvia (2009), en su blog nos menciona que es el proceso por el que se suministra o provisiona a la empresa en base a una estrategia de negocio de todos los bienes y servicios externos necesarios para su actividad diaria.

Debemos diferenciar entre comprar y aprovisionar, cada acción aunque se parezcan y estén relacionadas entre sí por repetir algunas actividades propias de la compra son diferentes. Aprovisionamiento planifica con el fin de optimizar recursos. Mientras que la compra son las actividades de la misma propiamente dichas.

Citaremos nuevamente a **Escudero (2011)**, en su obra menciona que una buena gestión de aprovisionamiento tiene por objetivo velar y asegurar el correcto flujo de sus funciones, desde la selección de proveedores, la gestión de compra, gestión de almacén y control de los inventarios, hasta el despacho al consumidor final (p.6).

Johnson, Leenders, & Flynn (2011), menciona que “las compras o la administración del suministro no sólo se relacionan con las fases estándares del proceso de adquisición sino también con el reconocimiento de la necesidad, la conversión de esa necesidad en una descripción comercialmente útil, la búsqueda de proveedores potenciales” (p. 6).

2.2.5 Gestión de Compras.

Escudero (2011), en su libro considera que “una buena gestión de compras (planificación de las compras y la programación del aprovisionamiento), requiere contar con el apoyo y coordinación de otras áreas funcionales de la empresa” (p.6).

Bowersox, Closs, & Cooper(2007), “los autores mencionan el menosprecio histórico de la información precisa en logística; resaltan lo fundamental que es entender y tener una clara información para la elaboración de pedidos y que no comprenderlo traería resultados negativos sobre la operación.” (p.26).

Encontramos entonces que los autores que también consideran el procesamiento de pedido de vital importancia y que no se debe dejar de mencionar en nuestra investigación; en este proceso debe establecerse un seguimiento a las entregas de los pedidos para evitar los retrasos y verificar la calidad de los productos y servicios solicitados por los usuarios.

Mora (2010), el autor en su obra hace mención que “en principio, la gestión de compras y de aprovisionamiento se presenta como encaminada a la adquisición, reposición y, en general, a la administración y entrega de materiales e insumos indispensables para el adecuado desempeño de la organización; con el objetivo de obtener calidad, cantidad y precio justo” (p.42)

Bowersox, Closs,&Cooper(2007), “para los autores es tan importante el procesamiento de pedido como la entrega y la cobranza, la capacidades logisticas de una empresa pueden ser medidas por la capacidad de procesar los pedidos de los clientes.”(p.26).

Ballau (2004), también se refiere al procesamiento del pedido y nos dice que está representado por el número de actividades incluidas en el ciclo del pedido del cliente. Específicamente, incluyen la preparación, la transmisión, la entrada, el surtido y el informe sobre el estado del pedido, El tiempo requerido para completar cada actividad depende del tipo de petición implicada. El procesamiento del pedido para una venta al menudeo quizá será diferente al de una venta industrial (p.131).

Considerando los autores se puede asegurar entonces que el proceso de compras por su complejidad es un eslabón importante en la cadena de logística y que de ello depende que el usuario interno cuente con la materia prima para la producción consideraremos al proceso compra como uno de los principales componentes de la logística. Por otro lado

de acuerdo a lo revisado en nuestra investigación podemos encontrar que en el proceso de compra es muy importante una buena selección de proveedores estos deben ajustarse a las necesidades de la empresa y ser medidos con índices como precio, calidad y servicio. Logística es un sector sumamente competitivo y la negociación es de gran importancia este debe llevar a un acuerdo donde el principal objetivo es que ambas partes sientan satisfecha su necesidad.

El personal de compras.

Hoy en día la competitividad en el mundo laboral es de gran envergadura, no solo poniendo el valor las capacidades aprendidas por las personas en las universidades si no; se pone también en valor la facilidad para interactuar con las demás personas. Es el personal de compra es uno de los encargados de interactuar con las demás áreas por lo tanto se requiere que estas personas puedan tener capacidad de integrarse a todas las áreas de la empresa con facilidad.

En nuestra investigación encontramos a diferentes autores que no dejan pasar el papel que hoy representa un personal que compra así pues encontraremos a:

Mora (2010), que menciona un experto en logística debe saber suministrar bienes y servicios de una manera efectiva y el tiempo justo. Nos dice también que es en la empresa moderna donde se convierte en un profesional de suma importancia, es integrador entre todas las áreas porque todas ellas son sus clientes (p.36).

Escudero (2011), en su obra nos manifiesta que cada empresa de acuerdo a sus necesidades y tamaño establecerá las cualidades del recurso humano en el departamento de compra, este siempre debe ser estar conformado por un jefe de compras y los compradores (p.4).

Bureau (2009), manifiestan que “existe un conocimiento difuso del concepto de de logistica, que se refleja en la mision o actuacion de la persona respoinsable de la logistica en la empresa. No esta definido si se trata de una funcion de staff o de apoyo, si tiene o carece de responsabilidad ejecutiva o su posicion en el organigrama de la empresa”(p.45).

2.2.6 Indicadores Logísticos.

Algunos autores nos mencionan que para que la cadena de abastecimiento funcione debe contar con indicadores que puedan medir todo el proceso, encontraremos entonces a:

Mora (2008), en su libro *Indicadores de la gestión logística* nos manifiesta que “los indicadores son la relación de datos numéricos y cuantitativos aplicados a la gestión logística que permite evaluar el desempeño y resultado de cada proceso” (p.24).

Johnson, Leenders, & Flynn (2011), mencionan en su libro que “existen al menos seis desafíos mayores a los que se enfrentará la profesión del suministro durante la siguiente década: la administración de la cadena del suministro, la medición, la administración del riesgo, la sostenibilidad, el crecimiento y la influencia y una contribución efectiva para el éxito corporativo” (p.16).

Sabemos que lo que no se puede medir no se puede controlar y es en base a ello que la gestión logística debe basar su esfuerzo. Y es para esto la necesidad de contar con indicadores.

Bureau (2009), encontraremos que nos dicen “ no se puede olvidar el control entendido como la capacidad para medir los efectos de las decisiones y de los cambios llevados a cabo, para verificar la optimización de los resultados” (p.54)

Mora García(2008), establece cuales son los objetivos de los indicadores Logísticos, detallándolos de esta manera “Identificar y tomar acciones sobre los problemas operativos. Medir el grado de competitividad de la empresa frente a sus competidores nacionales e internacionales.. Compararse con las empresas del sector en el ámbito local y mundial o Benchmarking” (p. 25).

Bureau (2009), definen el” Benchmarking como aquel proceso continuo de evaluación de los productos, servicios y métodos, con respecto a los de las organizaciones competitivas más eficientes o a las empresas reconocidas como líderes” (p.60).

.Otro indicador que hacen mención algunos autores es el forecasting, según **Bureau (2009)**, es la “estimación de la demanda futura para un producto concreto o servicio” (p.63).

La demanda es medida a través de los métodos estadísticos que pueden utilizar la historia de consumo y entradas, esto nos puede servir para tener una estimación adecuada.

2.2.7 Gestión de Almacenes.

En nuestro interés por seguir con la secuencia de la cadena logística buscamos información acerca de gestión de almacenes encontrando que los autores definen a este proceso como uno de los más importantes, ya que depende del almacén el manejo de los materiales y el control de existencias.

Mora (2011), en su obra gestión logística en centros de distribución, bodegas y almacenes dice “una bodega o un almacén pueden definirse como un espacio planificado para ubicar, mantener y manipular mercancías y materiales. Dentro de esta definición hay donde funciones dominantes: El almacenamiento y el manejo de materiales” (p.35.).

Observamos en nuestra investigación que algunos autores incluyen en sus obras las medidas de los anaqueles y las distribución del almacén, modelos de las plataformas así como el cuidado y la seguridad de algunos materiales teniendo en cuenta su composición ya sea sólida o líquida. Estas especificaciones servirán de modelo y son de gran apoyo en nuestra investigación.

Bureau (2009), encontramos que mencionan lo siguiente “el almacén es el edificio o parte del edificio destinado a guardar las mercancías, es decir instalaciones que la empresa destina al almacenamiento de existencias y mercancías” (p.220).

Sin embargo nos encontramos también con precisos comentarios de otro autor que hace referencia a la importancia de la gestión de almacenes para una empresa:

Ballau (2004), considera en su libro que “si la demanda por los productos de una empresa se conociera con seguridad, y los productos pudieran suministrarse instantáneamente para satisfacer la demanda, teóricamente el almacenamiento no sería necesario, ya que no se mantendría ningún inventario” (p.470).

Si el pronóstico de cada suministro sería exacto pues solo se compraría lo necesario y podría desaprovechar la oportunidad de negociación de precio por volumen y además correríamos el riesgo de quedar desabastecidos.

Anaya (2008), considera que logística ha realizado esfuerzos para conseguir altos estándares en servicio al cliente y ha logrado reducir drásticamente los stocks, esto conllevó nos dice a la imperativa necesidad de contar con una organización eficaz en la administración de sus almacenes, es en este punto donde se manejará correctamente la política de distribución. (p.13). “

Por otro lado **Anaya (2008)**, menciona “tres parámetros en los cuales fundamenta básicamente el servicio comercial desde un punto de vista logístico son Disponibilidad de mercancías para su entrega inmediata al

cliente; rapidez de entrega de la mercancía; fiabilidad en la fecha prometida de entrega” (p.14).

Lopez (2016), en su pagina web *Ingenieria Industrial Online*. Define la gestión de almacenes como el proceso de la función logística que trata la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier material, materias primas, semielaborados, terminados, así como el tratamiento e información de los datos generados.

Cabe resaltar que algunos autores opinan que hay razones básicas para el almacenamiento como nos dice en su obra:

Ballau (2004), considera que existen “cuatro razones básicas para usar un espacio de almacenamiento es reducir los costos de producción-transportación; la coordinar la oferta y la demanda; debe ayudar en el proceso de producción, y ayudar en el proceso de marketing”. (p.470).

Bureau (2009), en su trabajo mencionan “los principios básicos que deben regir en el diseño como en la gestión de almacenes, tales como el aprovechamiento de espacio, mínima manipulación de mercancías ,facilidad de acceso y control de mercancías, flexibilidad en la colocación y ubicación de la mercancías, costos mínimos, rapidez de información y optimización de ocupación de la superficie” (p.221).

2.2.8 Gestión de Stock.

En la actualidad los inventarios son implementados no solo para el control de los almacenes sino también para tener con claridad la cantidad de existencias disponibles. Esto nos proporcionara muchas veces una rápida reacción frente a pedidos inesperados de clientes externos que necesitan ser atendidos con prontitud.

Bureau (2009), en su libro nos menciona que “la gestión de stocks consiste en planificar organizar y controlar el conjunto de productos, materias primas, componentes y productos semi acabados pertenecientes a una empresa” (p.147).

Mora (2010), menciona que el inventario puede clasificarse de muchas maneras tenemos por ejemplo “materias primas, materiales en proceso, producto terminado, mantenimiento, reparación y operaciones (MRO), mercancías para reventa, bienes de capital, materiales de construcción, componentes obsoletos, artículos y materiales defectuosos, entre otros. El stock dependerá de la clasificación y cultura interna de cada industria” (p.71).

Johnson, Leenders, & Flynn (2011), nos dicen que “muchas compras se refieren a artículos repetitivos que con frecuencia se mantienen en el inventario. Es de este modo que la política de inventarios tiene una gran influencia sobre las decisiones de la cantidad que se debe comprar”(p.181).

Mora (2010), menciona que también “es evidente que una empresa no puede reducir sus inventarios para disminuir la inversión en activos y, al mismo tiempo, mantener existencias considerables para satisfacer la demanda de los clientes; pero puede alcanzarse un equilibrio entre la satisfacción del cliente y las inversiones en activos,” (p.74)

Encontramos que diversos autores hacen referencia a la importación del control stock o inventario en la cadena de suministros y al referirse a ello considerar que estos nacen de la necesidad de contar con suministros para cuando sea necesario además hacen mención a que importante es una buena gestión de stocks para alcanzar los objetivos de reducción de costos operativos.

Calidad (2017) es una página web que nos dice lo siguiente sobre la definición del stock o las existencias de un determinado producto almacenados en una determinada organización mientras que gestión de stocks comprende la administración de todos los elementos relacionados con el almacenamiento de productos (inventarios, valoración, etc.).

Mora (2010), nos dice que “la historia nos demuestra que una buena gestión de *stocks* es señal de eficacia y sabiduría. En el antiguo Egipto tenemos un ejemplo clásico de gestión de inventarios: José propone al faraón almacenar víveres en los años de abundancia, pre- viendo los de escasez; el faraón acepta y, posteriormente, se aprecian los buenos resultados (p.71).

Como podemos notar a travez del tiempo el control de stock de existencias a evolucionado , llegando de esta manera a encontrarnos con diferentes modelos o metodos que se desarrollaron en la actualidad para minimizar costos y optimizar el recurso de las empresas modernos; por ejemplo encontraremos mensionar a:

Johnson, Leenders, & Flynn (2011), los autores mencionan uno de los modelos más importantes de gestión de stock, muy utilizado actualmente en la industria, “Estos sistemas han sido adoptados en muchas organizaciones, bajo una variedad de nombres, como el Sistema de Manufactura Delphi, en la planta de producción de partes de automóviles de la empresa Delphi Corporation. Sin embargo, por lo general el enfoque de Toyota se reconoce como el mejor modelo de operación eficiente” (p.189).

Wikipedia, (2017) nos menciona el modelo o El método justo a tiempo "'JIT'"(traducción del inglés *Just in Time*) es un sistema de organización de la producción para las fábricas, de origen japonés, También conocido como *método Toyota*, permite reducir costos, especialmente de bodega de materias, partes para el ensamblaje, y de los productos finales. La esencia de JIT es que los insumos llegan a la fábrica, o los productos al cliente, "justo a tiempo", eso siendo poco antes de que se usen y solo en las cantidades necesarias Esto reduce o hasta elimina la necesidad de bodegar y luego mover los insumos de la bodega a la línea de producción (en el caso de una fábrica). El JIT puede ser tan preciso que las partes automotrices han llegado a la fábrica el mismo día que se instalan en los autos saliendo de la línea de producción.

Johnson, Leenders, & Flynn, (2011), mencionan que para implementar el sistema Justo a tiempo (just in time) requiere dedicación de los empleados y debe estar dispuestos a ayudar a la organización, el personal de la empresas debe tener flexibilidad y capacitado para hacer diferentes trabajos y debe rotar dentro de la empresa,debe tambien sentirce y hacerse responsable por la calidad y la producción. (p.189)

También encontramos información en páginas relacionadas que manifiestan como el stock o el control de existencias puede generar satisfacción ya que al atender la demanda el usuario tiene garantizado su operatividad.

assets.mheducation.es (2015), pagina web que hace referencias a expresión stock o existencias se refiere a los artículos que almacena la empresa, tanto a los necesarios para la fabricación como a los que se van a vender. También nos dice que llamamos stocks o existencias de una empresa. Es importante garantizar la presencia de un stock suficiente para satisfacer la demanda externa (los pedidos que realizan nuestros clientes) o la demanda interna (de nuestro departamento de producción, por ejemplo, cuando requiere materias primas u otros componentes para fabricación), pero siempre de forma que su almacenamiento resulte rentable. Se trata, pues, de mantener un nivel de stock adecuado.

Apreciamos en nuestra investigación que hay razones por la que las empresas justifican el mantener existencias en almacenes; ya sea en stock mínimo o de seguridad estos para optimizar el recurso y evitar que el flujo de recursos sean limitantes para la producción

Mora (2011), manifiesta que los elementos que destacan la necesidad de la gestión de inventarios son los de establecer medidas para corregir las actividades de tal forma que se alcancen los planes exitosamente, determinar y analizar rápidamente las causas que pueden originar desviaciones para no vuelva a presentarse en el futuro, localiza a los sectores responsables de la administración de las medidas correctivas, proporcionar información respecto a la ejecución de los planes como fundamento para reiniciar el proceso de planeación, reduce costos, ahorra tiempo, evita errores (p.182).

Bureau (2009), explican en su libro que “la gestión de almacén y la gestión de stock es íntima y los intercambios de información que tienen lugar entre ellos es muy frecuente. Es así entonces la gestión de stock es la función determinante en el ciclo de producción mientras que la gestión de almacén se ocupa de la administración del mismo y de poner en práctica todas las decisiones tomadas en la gestión de producción” (p.222)

2.2.9 Estructura Organizativa Logística.

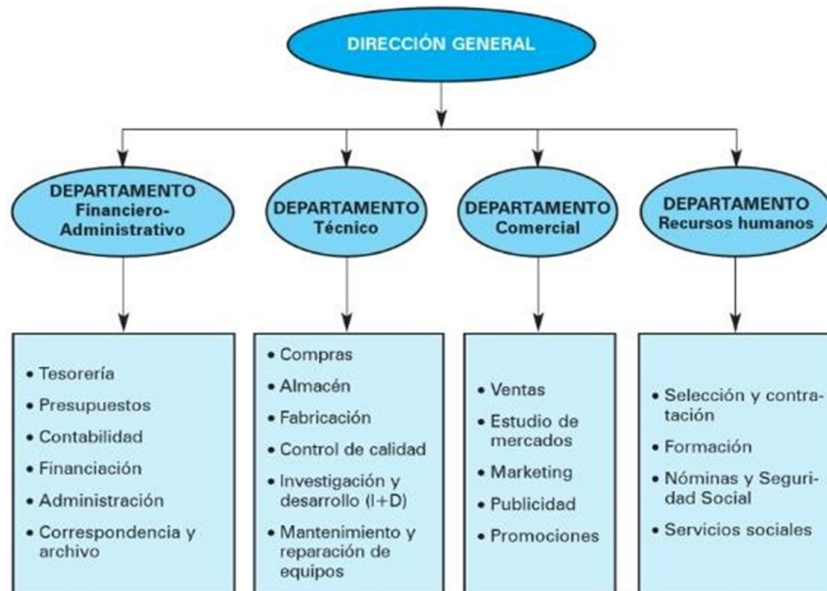
Para poner en marcha una cadena de abastecimiento se debe contar con una estructura organizacional respaldada por la empresa ya que deberá definir sus funciones teniendo en cuenta su tamaño y giro del negocio, encontramos que algunos autores definen lo siguiente:

Ballau (2004), nos manifiesta que “la organización administrativa es la estructura que facilita la creación, la puesta en práctica y la evaluación de los planes” (p. 69).

Para el autor la estructura organizativa es la forma que tiene la empresa de implementar el recurso humano para que la empresa pueda llegar a su objetivo económico.

Escudero (2011), para el autor en su obra “la estructura y organización interna de la empresa se representa a través del organigrama, en él se reflejan los distintos departamentos, secciones o áreas de trabajo y la conexión, dependencia o relación que existe entre ellos” (p.3). **Figura 1**

Figura 1
Organigrama por Departamentos



Fuente: (Escudero Serrano, 2011, pág. 3)

Encontramos entonces que la logística pertenece a una parte de la estructura organizacional y podemos decir que esta posesionada como un área de gran connotación. Los autores mencionan el papel que hoy en día el área de logística cumple dentro de la organización administrativa de las empresas modernas.

Mora (2010), menciona en su libro que “debido a la importancia y ascenso del área logística en las industrias modernas, donde ya no la tratan como subordinada y secundaria sino como un departamento staff, que atraviesa transversalmente la empresa y se encarga del flujo e indicadores” (p. 34).

Para el autor el área de logística se ha ganado un lugar en el organigrama de la empresa moderna ya que ha pasado a ser una gerencia.

Gómez (2014), en su libro nos dice que la logística dentro de un organigrama es muchas veces complicado debido a diversos factores como por ejemplo el tipo de empresa y su actividad. Algunas empresas incluso llegan a contratar empresas externas para manejar su logística y es por esto que encuadrar el área en el organigrama alguna vez es imposible (p.13)

Los autores coinciden que todas las empresas tienen diferentes formas de organizar el área logística; ejemplo:

Ballau (2004), describe tipos de organización, la informal que tiene como objetivo principal la organización de la cadena de abastecimiento y coordinación y el control de la misma, en este tipo de organización es importante el clima de apoyo para poder lograr el desempeño adecuado del área. Por otro lado también menciona a la organización semiformal que cubren varias áreas funcionales con un coordinador de área y que desempeña de forma adecuada la cadena de abastecimiento mediante una planeación y control (p.699). El autor también considera que la organización formal cuenta con un proceso concreto con directivas claras y que coloca a un gerente que de las direcciones de control del abastecimiento y pueda interactuar y realizar coordinaciones con otras áreas. (p.701)

Summers(2006), describe que “todas las compañías tienen su propia estructura organizacional, conformada por políticas, procedimientos y procesos. La integración de estos componentes da por resultado estrategias de negocio, mediciones del desempeño organizacional y métodos para la resolución de problemas de la empresa” (p.4).

El autor manifiesta en su obra que es importante para la empresa que los líderes tracen estrategias para implementar mejoras futuras tanto en tecnología como comerciales, además también deben tomar en cuenta el potencial cliente y preocuparse por los actuales y mejorar las relaciones con sus proveedores.

2.2.10 Satisfacción del cliente.

En la actualidad es importante contar con la satisfacción del cliente, desde cualquier punto de vista el que provee productos y servicios debe tener en cuenta la importancia de ello.

El sistema logístico no es ajeno a este indicador, estamos claros entonces que la satisfacción del cliente ya sea interno o externo es muy importante para las empresas en la actualidad.

Algunos autores definen que la satisfacción del cliente depende del desempeño que se percibe en un producto en cuanto a la entrega de

valor en relación a las expectativas del comprador como veremos en la siguiente cita.

Gosso (2008), manifiesta que “la satisfacción es un estado resultante de la comparación ente las expectativas del cliente y el servicio ofrecido por la empresa. Si el resultado es neutro no se habrá movilizado ninguna emoción positiva en el cliente” (p.77).

Como podemos notar la importancia de la satisfacción del cliente para una empresa, si esta cumple con las expectativas; el autor **Gosso (2018)**, remarca que “de ser el resultado negativo el cliente experimentara un estado emocional de insatisfacción; si este fuera el caso la empresa debe asumir los costos que causaran volver a prestar el mismo servicio.” (p.77).

Por otro lado **Bowersox, Closs, & Cooper (2007)**, manifiesta “El método más sencillo y más aceptado de definir la satisfacción del cliente es la confirmación de la expectativa. En otras palabras, si se cumplen o superan las expectativas del cliente acerca del desempeño del proveedor, el cliente estará satisfecho” (p.55)

Entonces notaremos que las expectativas del cliente deben estar cubiertas para como efecto contar con satisfacción, en logística podemos aplicar esta premisa ya que nuestros clientes son la demás áreas y debemos superar las expectativas.

Kotler & Armstrong (2003), consideran que “Los consumidores toman muchas decisiones de compra todos los días. La mayor parte de las empresas grandes investigan la decisión de compra de los consumidores con gran detalle para descubrir que compran, donde compran, como y cuanto compran” (p.192).

Muchas empresas designan gran parte de su presupuesto anual a conocer a su cliente, estudiar su comportamiento y entender el motivo de su compra y esto variará muchas veces por cada individuo. Encontramos a los autores que ven al cliente del área logística como veremos a continuación.

Bowersox, Closs, & Cooper (2007), mencionan “en un contexto logístico y de cadena de suministro, la noción de las expectativas del cliente es particularmente compleja porque los clientes suelen ser organizaciones empresariales formadas por numerosas funciones e individuos” (p. 54).

2.2.11 El Cliente.

Según los autores encontrados el cliente es el más importante para la organización, desde cualquier punto de vista en las empresas el cliente se convierte en la pieza principal por lo que éstas sean del tamaño o giro que fuere trabajan exhaustivamente.

Kotler & Armstrong (2003), nos mencionan que debemos ver “la importancia de no solo captar clientes, sino también de mantenerlos y hacerlos crecer. El valor de una empresa proviene de sus clientes actuales y futuros. La administración de las relaciones con los clientes toma una perspectiva de largo plazo” (p.22).

En su obra los autores proponen que las empresas actualmente deben crear clientes que agreguen valor y rentabilidad de por vida.

Podemos encontrar una definición según la web de la **(Rae, s.f.)** que es el cliente nos dice lo siguiente “Persona que compra en una tienda, o que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o empresa”.

2.2.12 La Calidad.

Es en la actualidad donde el concepto de calidad ha tomado mayor fuerza en las empresas, se busca calidad no solo en el producto sino también en todos los demás procesos de la empresa, calidad es una definición cambiante a lo largo de los años, es muy posible que siga en constante cambio buscando su excelencia.

En la pagina web **Wikipedia (2018)**, encontraremos que la calidad es una herramienta básica e importante para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea comparada con cualquier otra de su misma especie.

Summers, (2006) en su libro de Administracion de la Calidad manifiesta que “en la actualidad, los clientes han aprendido que la calidad es una dimensión fundamental del producto o servicio que están adquiriendo” (p.11).

Para el autor las organizaciones que llegaron a ser eficientes es porque reconocen que la calidad y responden a las necesidades de su cliente, es para estas empresas su mayor enfoque la calidad en todo sentido.

Como Antecedentes de Calidad podemos notar que algunos autores hacen mención a los siguientes conceptos.

Ishikawa (1988), “El control de calidad moderno, o control de calidad estadístico como lo llamamos hoy comenzó en los años 30 con la aplicación industrial del cuadro de control ideado por el Dr. W.A. Shewhart, del Bell Laboratories” (p.12).

Nuevamente encontramos en nuestra investigación que la segunda guerra mundial permite acelerar la mejora de la industria. Para los Estados Unidos sirve para una reorganización de su industria y aplicación de controles de calidad, Inglaterra usa la estadística moderna y la aplica en el control de calidad para la producción y Japón y aprende a competir no solo en precio si no también empieza a adoptar normas británicas de calidad y a emplear la administración para ciertas áreas.

Cuatrecasas (2012), menciona “los conceptos modernos relacionados con calidad se pueden establecer en torno a los años veinte, EE UU, impulsada las compañías, Ford Motor Company, America Telephone & Telegraph, Western Electric, que comienzan a implantar el criterio de calidad de diversas formas”, (pág. 576).

El mismo autor **Cuatrecasas (2012)**, nos dice que “El siguiente avance se produjo en la Segunda Guerra Mundial con el desarrollo del SPC y de los temas relacionados con la calidad. Será hasta los ochenta, que la calidad experimenta una evolución en la industria americana, pasando a considerarse un elemento estratégico fundamental” (p. 577).

Vargas Quiñonez & Aldana de Vega (2011), en su obra cita que “las enseñanzas principales de Taylor pueden resumirse en cooperación humana de los trabajadores plenamente desarrollados, gracias a la constante formación en sus tareas especializadas, destacando como objetivo primordial la máxima producción de la empresa” (p.38).

Luego **Vargas Quiñonez & Aldana de Vega (2011)**, en su misma obra hacen referencia a los siguientes aportes “Para desarrollar los planteamientos anteriores Henri Fayol afirma que se deben poseer algunas cualidades, entre las cuales están las cualidades físicas, las cualidades intelectuales, las cualidades morales, la cultura general, los conocimientos especiales y la experticia” (p.3).

Mora (2010), manifiesta en su libro que existen algunos componentes de Calidad en logística son los siguientes: Para calidad nos dará parámetros como rápidas respuesta a los errores reclamos, por otro lado la confiabilidad nos produce consistencias, disponibilidad de productos tiempo completo y sin errores de administración mientras que la flexibilidad, nos daría respuestas en emergencias, adaptabilidad y satisfacción en las eventualidades (p.274).

Mientras que **Denton (1991)**, en su trabajo manifiesta que “muchas compañías europeas y japonesas reconocen que la calidad y la productividad son igualmente cruciales. La calidad y la productividad son dos factores de la misma ecuación. Juntas”.

Leenders, & Flynn (2011), nos dice que “la calidad ha sido siempre una preocupación importante para la administración del suministro; su definición tradicional significaba que el producto o servicio debía cumplir las especificaciones” (p. 144).

Es entonces para los autores la calidad un concepto amplio orientado a satisfacer las necesidades del cliente y que las compañías deberían tomarlas como filosofía y herramienta. Para los autores la calidad es aún un desafío que incluso puede ayudar a una organización a permanecer en el tiempo.

Vargas Quiñonez & Aldana de Vega (2011), mencionan cuatro pilares para la calidad de servicio como son; “Trabajo en equipo, Liderazgo participativo. Optimización de procesos, Compromiso con la calidad, el servicio y la productividad” (p.141).

Ishikawa (1988), “En su libro nos manifiesta que una empresa debe buscar primero la calidad y de esa manera sus utilidades aumentaran a largo plazo, porque si persigue solo la meta de lograr más utilidades a corto plazo solo perderá competitividad en el mercado” (p.98).

2.2.13 La Comunicación.

La comunicación es importante en todos los campos de la administración, sin ella ninguna ciencia podría funcionar, sin embargo hoy en día se tiene en cuenta las formas de comunicación ya que muchas veces depende de ella para medir la satisfacción de un persona.

Una mala comunicación verbal podría causar poco entendimiento entre las partes y llevar al fracaso de la implementación de los procesos que deseemos establecer.

Chiavenato (2013), “Nos dice la comunicación es el intercambio de información entre personas, Significa divulgar mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana.” (p.94).

Según la web de la **(rae.es.s.f)**, dice que la comunicación es la acción y efecto de comunicar o comunicarse, también menciona que es el trato, correspondencia entre dos o más personas.

La comunicación para la **(Rae.es.sf)**, la define como la transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor.

Otra definición encontrada en la web **Wikipedia (2018)**, Los pasos básicos de la comunicación son la formación de una intención de comunicar, la composición del mensaje, la codificación del mensaje, la transmisión de la señal, la recepción de la señal, la decodificación

del mensaje y finalmente, la interpretación del mensaje por parte de un receptor.

Para algunos estos autores la comunicación también puede causar satisfacción al cliente ya que depende de ella para una adecuada capacidad de respuesta del que provee.

Bowersox, Closs, & Cooper, (2007), nos dicen la importancia de mantener informados a los clientes, en logística esto debe ser proactivo y se debe notificar al cliente el status del pedido y mas aun cuando hay problemas con las entregas o disponibilidad de productos. (p.52).

En su mismo libro **Bowersox, Closs, & Cooper (2007)**, mencionan que es la Capacidad de respuesta que tienen frente a las expectativas del cliente, se entiende que se va mas allá de una simple entrega del pedido, la comunicación también es la capacidad del personal de tener la disposición con el cliente para solucionar problemas que puedan presentarse (p. 52)

2.2.14 La Confiabilidad

Como podemos notar en todo proceso logístico si no existe confianza en que el suministro llegara a tiempo no generara la satisfacción necesaria en el usuario. Por eso mencionaremos algunas cualidades de confiabilidad.

Bowersox, Closs, & Cooper, (2007), “para los autores la confiabilidad es un atributo importante en logística y la capacidad de la empresa en relacionar las diversas actividades del area de abastecimiento proporcionan al cliente confianza en la operación.” (p. 52).

Para **Palencia (2014)**, en su sitio *web Reportero Industrial* dice que la Confiabilidad Humana es “la capacidad de desempeño eficiente y eficaz de las personas en todos los procesos, sin cometer errores derivados del actuar y del conocimiento individual, durante su competencia laboral, en un entorno organizacional específico”.

El el sitio web **Wikipedia(2018)**, encontramos la definicion del término confiabilidad es usado generalmente para expresar un cierto grado de seguridad de que un dispositivo o sistema opera exitosamente en un ambiente específico durante un cierto período. La moderna concepción cuantitativa de la confiabilidad tuvo sus orígenes en la tecnología militar y espacial. Sin embargo, el incremento en la complejidad de los sistemas, la competitividad en el

mercado, y la creciente competencia por presupuesto y recurso han originado la expansión de la disciplina a muchas otras áreas. Cuando la confiabilidad se define cuantitativamente puede ser especificada, analizada, y se convierte en un parámetro del diseño de un sistema que compite contra otros parámetros tales como costo y funcionamiento.

Así también **Palencia (2014)**), en su sitio *web Reportero Industrial* manifiesta que; “un sistema de Confiabilidad Humana incluye diversos elementos de influencia personal, que permiten optimizar los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes, de los miembros de la empresa con la finalidad de generar capital intelectual”.

Encontremos que la (**rae.es, s.f.**) define a la confiabilidad como “Cualidad de confiable; Fiabilidad: Cualidad de fiable, probabilidad de buen funcionamiento de algo”.

Bowersox, Closs, & Cooper (2007), nos dicen que es un aspecto básico para toda empresa pero “Sin embargo, en este contexto la confiabilidad se refiere al desempeño de todas las actividades prometidas por el proveedor. Si el proveedor promete una entrega al día siguiente y tarda dos días, se le considera poco confiable.”(p. 56).

2.2.15 La Flexibilidad.

Para la **(rae.es, s.f.)** “Cualidad de flexible. *Flexible*: Que tiene disposición para doblarse fácilmente. Que se adapta con facilidad a la opinión, a la voluntad o a la actitud de otro u otros. Que no se sujeta a normas estrictas, a dogmas o trabas. Susceptible de cambios o variaciones según las circunstancias o necesidad

Bowersox, Closs, & Cooper(2007), según los autores flexibilidad “es la capacidad de una empresa para atender las situaciones especiales y las solicitudes singulares o inesperadas del cliente” (pág. 52).

2.2 Glosario de Términos.

Aprovisionamiento: Comprende la planificación y gestión de las compras, el almacenaje de los productos necesarios y la aplicación de técnicas que permitan mantener existencias mínimas a cada material, procurando que todo ello se realice en las mejores condiciones y al menor coste posible.

Aprovisionar: Proporcionar o poner al alcance de una persona una cosa que necesita, especialmente alimentos o artículos de primera necesidad.

Almacén: Una bodega o un almacén pueden definirse como un espacio planificado para ubicar, mantener y manipular mercancías y materiales.

Satisfacción del cliente: resultado de la comparación entre las expectativas del cliente y el servicio ofrecido por la empresa.

La logística: Es un proceso de planear, implementar y controlar el flujo y almacenamiento eficiente y aun costo efectivo de las materias primas, inventarios en procesos, de productos terminando e información relacionada desde los puntos de origen hasta los de consumo; con el propósito de satisfacer las necesidades de los clientes.

Calidad: Velocidad de respuesta, errores, reclamos, precisión de información, cumplimiento según contrato.

Procesamiento de Pedido: Específicamente, incluyen la preparación, la transmisión, la entrada, el surtido y el informe sobre el estado del pedido.

Flexibilidad: (rae.es, s.f.) Cualidad de flexible. *Flexible:* Que tiene disposición para doblarse fácilmente. Que se adapta con facilidad a la opinión, a la voluntad o a la actitud de otro u otros. Que no se sujeta a normas estrictas, a dogmas o trabas. Susceptible de cambios o variaciones según las circunstancias o necesidad.

Comunicación: La comunicación (del latín *communicatio*, -ōnis) es la actividad consciente de intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir significados a través de un sistema compartido de signos y normas semánticas.

Suministro: Abastecimiento de lo que se considera necesario, mercancías o productos de primera necesidad que se suministran.

CAPITULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis General.

La gestión logística influye positivamente en la satisfacción del usuario Interno de Integramedica Perú

3.2 Hipótesis Específica.

- a. El abastecimiento oportuno influye positivamente en el nivel satisfacción del usuario interno de Integramedica Perú.
- b. La gestión de almacén influye positivamente en el nivel satisfacción del usuario interno de Integramedica Perú.
- c. La estructura organizativa logística influye positivamente en el nivel satisfacción del usuario interno de Integramedica Perú.

3.3 Identificación de variables

Variable independiente:

Gestión logística.

Variable dependiente:

Nivel de Satisfacción de usuario Interno

3.4 Operacionalización de Variables

Tabla 2

Variables	Indicadores
Variable Independiente: Gestión Logística.	<ul style="list-style-type: none"> • Abastecimiento Oportuno. • Gestión de Almacenes. • Estructura Organizativa logística.
Variable Dependiente: Nivel de satisfacción del usuario interno.	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza • Comunicación • Flexibilidad

Operacionalización de Variables

Fuente: Diseño Propio

1.5 Matriz de Consistencia:

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y SUBVARIABLES	INDICADORES	METODOLOGIA
Problema central:	Objetivo General:	Hipótesis General:	Identificación de Variables.	V. Independiente:	Tipo de investigación:
¿De qué manera la gestión logística influye en el nivel de satisfacción del usuario interno de Integramedica Perú?	Demostrar si la gestión Logística influye en el nivel de satisfacción del usuario interno de Integramedica Perú.	La gestión logística influye positivamente en la satisfacción del usuario Interno de Integramedica Perú.	V. Independiente: X = Gestión Logística	<ul style="list-style-type: none"> • Abastecimiento Oportuno. • Gestión de almacenes 	Descriptivo porque “midan, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos dimensiones o componentes del fenómeno a investigar”
Problemas secundarios:	Objetivos Específicos:	Hipótesis específicas:	V. Dependiente: Y = Nivel de Satisfacción del Usuario.	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura organizativa logística 	. El procesamiento de datos corresponde al enfoque cuantitativo.
¿Cómo el abastecimiento oportuno influye en el nivel satisfacción del usuario interno de Integramedica Perú?	Determinar si el abastecimiento oportuno influye en el nivel satisfacción del usuario interno de Integramedica Perú.	El abastecimiento oportuno influye positivamente en el nivel satisfacción del usuario interno de Integramedica Perú.		V. Dependiente:	Población:
¿En qué medida la gestión de almacén influye en el nivel satisfacción del usuario interno de Integramedica Perú?	Analizar si la gestión de almacén influye en el nivel satisfacción del usuario interno de Integramedica Perú.	La gestión de almacén influye positivamente en el nivel satisfacción del usuario interno de Integramedica Perú.		<ul style="list-style-type: none"> • Confianza • Comunicación • Flexibilidad 	60 Trabajadores de Integramedica Perú.
¿Por qué la estructura organizativa logística influye en el nivel satisfacción del usuario interno de Integramedica Perú?	Evaluar si la estructura organizativa logística influye en el nivel satisfacción del usuario interno de Integramedica Perú.	La estructura organizativa logística influye positivamente en el nivel satisfacción del usuario interno de Integramedica Perú.			Muestra: n=52 trabajadores de Integramedica Perú.

CAPITULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Tipo de investigación.

El presente trabajo de investigación, está enmarcado dentro del tipo de investigación descriptiva, de enfoque cuantitativo ya que describe y explica la influencia o relación entre las variables de investigación en la realidad concreta del universo.

Descriptiva:

Hernandez (2006) en su trabajo Fundamentos de Metodología de la Investigación manifiesta que una investigación es descriptiva porque “miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos dimensiones o componentes del fenómeno a investigar” (p.102). El procesamiento de datos corresponde al enfoque cuantitativo ya tiene como objetivo obtener respuestas de la población a preguntas específicas.

4.2 Diseño de la investigación

Kerlinger(1983) en su libro Investigación del Comportamiento. Técnicas y Metodología manifiesta que “Un estudio responde a un Diseño no experimental de corte transversal porque estos estudios se realizan sin la manipulación de variables y sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural, para luego analizarlos; esto implica la recolección de datos en un momento determinado y en un tiempo único”



Dónde:

M: Muestra

O: Observación

V1: Gestión logística.

V2: nivel de satisfacción del usuario interno.

r: nivel de relación o impacto entre las variables

4.3 Unidad de análisis

La unidad de análisis se denomina como elemento de población, en una misma encuesta puede existir más de un elemento de población.

La unidad de análisis de esta investigación serán los trabajadores de Integramedica Perú.

4.4 Población de estudio

La población de estudio estará constituida por un total de 60 trabajadores.

4.5 Tamaño de muestra

La muestra a determinar fue para realizar ciertas inferencias de trabajadores y jefes con relación a la variable: Gestión Logística y nivel de satisfacción de los trabajadores de la empresa Integramedica Perú.

4.6 Selección de muestra

Se decidió tomar una muestra probabilística aleatoria simple de los usuarios, (dado que son 60).

Asimismo, se determinará Para determinar la cantidad total de elementos muestrales con las que se trabajará respecto a los estudiantes se trabajará con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N)}{[e^2 \cdot (N - 1)] + (Z^2 \cdot p \cdot q)}$$

Donde:

Z = 1.96 (95% de confianza)

p = 0.50 (probabilidad de éxito)

q = 0.50 (probabilidad de fracaso)

e = 0.05 error permisible

N = 60 trabajadores

Reemplazando valores tenemos:

$$n = \frac{[(1.96)^2 (0.50)(0.50)(60)]}{[(0.05)^2 - (60 - 1)] + [(1.96)^2(0.50)(0.50)]}$$

$$n = 52$$

Tamaño de muestra será de 60 trabajadores y jefes de Integramedica Perú.

4.7 Técnicas de recolección de datos.

Para obtener la información pertinente respecto a las variables arriba indicadas se aplicaran las siguientes técnicas:

La técnica del análisis documental: Utilizando, como instrumentos de recolección de datos: fichas textuales y de resumen; teniendo como fuentes informes y otros documentos de la empresa respecto a las variables dependientes.

La técnica de la encuesta: Utilizando como instrumento un cuestionario; recurriendo como informantes a los actores de la empresa; el cual se aplicará para obtener los datos de la variable: Gestión logística y nivel de satisfacción de Integramedica Perú.

4.8 Análisis e interpretación de la información.

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos antes indicados, recurriendo a los informantes también indicados; fueron ordenados y tabulados para iniciar el análisis respectivo.

Los datos ordenados y tabulados serán analizados mediante la estadística descriptiva, haciendo uso de tablas de frecuencias y gráficos, para poder interpretar adecuadamente el resultado de cada una de las preguntas.

Así mismo, para la contratación de las hipótesis, se plantearan hipótesis estadísticas (Hipótesis Nula e Hipótesis Alternativa), utilizando para ello como estadística de prueba la correlación, toda vez que se trataba de demostrar la relación existente entre las variables, involucradas en el estudio.

El resultado de la contratación de las hipótesis, nos permitió tener bases para formular las conclusiones de investigación, y así llegar a la base para formular las conclusiones generales de la investigación.

CAPÍTULO V

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

5.1 Análisis e Interpretación de Resultados

De la aplicación del cuestionario como instrumento de recolección de datos se presenta a continuación la siguiente información:

Tabla 3

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	7	13%
2 En Desacuerdo	13	25%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	22	42%
4 De Acuerdo	5	10%
5 Totalmente De acuerdo	5	10%
Total	52	100%

Fuente: Elaboración propia

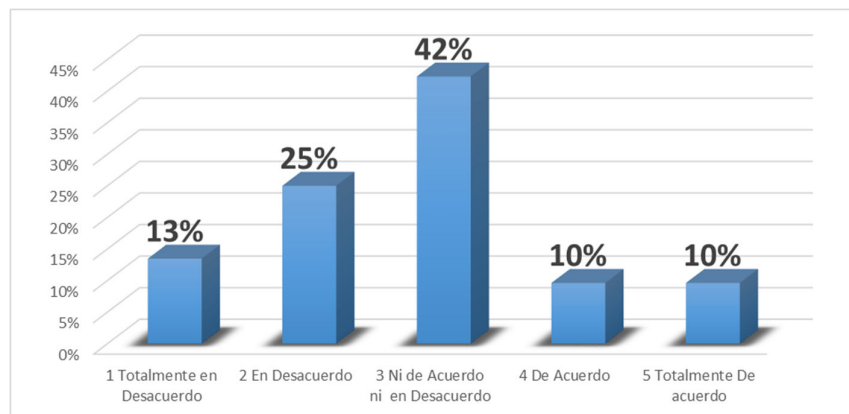


Figura 1

¿CONSIDERA USTED QUE LA EMPRESA INTEGRAMEDICA PERU ELABORA ADECUADAMENTE LA PLANIFICACIÓN DE SUMINISTROS?

En la Figura 1 se observa que del 100% de la muestra encuestada el 10% está totalmente de acuerdo que la empresa Integramedica Perú elabora adecuadamente la planificación de suministros, mientras que el 10% está de acuerdo, igualmente un 42% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 25% está en desacuerdo y el 13% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 4

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	4	8%
2 En Desacuerdo	9	17%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	19	37%
4 De Acuerdo	11	21%
5 Totalmente De acuerdo	9	17%
Total	52	100%

Fuente: Elaboración propia

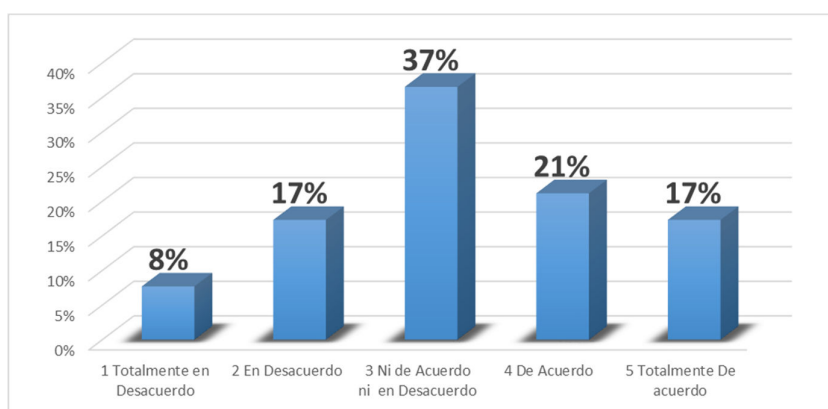


Figura 2

¿CONSIDERA USTED QUE LA INTEGRAMEDICA PERU REALIZA UNA ADECUADA ELECCIÓN DE SUMINISTROS?

En la Figura 2 se observa que del 100% de la muestra encuestada el 17% está totalmente de acuerdo que la empresa realiza adecuadamente la elección de suministros, mientras que el 21% está de acuerdo, igualmente un 37% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 17% está en desacuerdo y el 8% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 5

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	3	6%
2 En Desacuerdo	14	27%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	20	38%
4 De Acuerdo	8	15%
5 Totalmente De acuerdo	7	13%
Total	52	100%

Fuente: Elaboración propia.

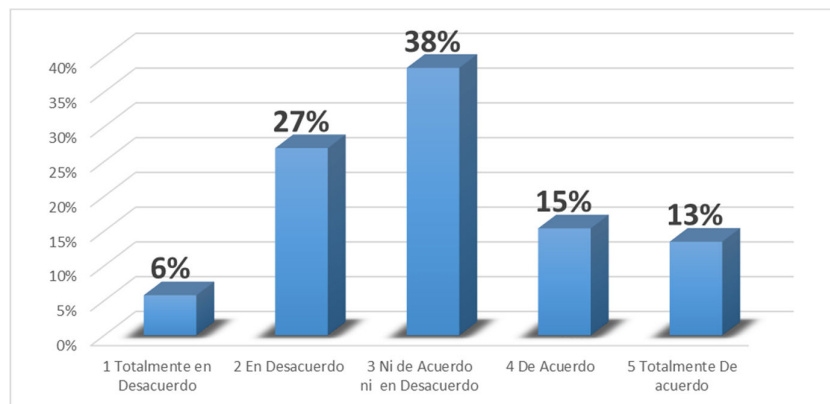


Figura 3

*¿CONSIDERA USTED QUE LA EMPRESA INTEGRAMEDICA PERU REALIZA
UNA ADECUADA SELECCIÓN DE PROVEEDORES?*

En la Figura 3 se observa que del 100% de la muestra encuestada el 13% está totalmente de acuerdo que la empresa realiza una adecuada selección de proveedores, mientras que el 15% está de acuerdo, igualmente un 38% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 27 % está en desacuerdo y el 6% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 6

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	4	8%
2 En Desacuerdo	12	23%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	24	46%
4 De Acuerdo	5	10%
5 Totalmente De acuerdo	7	13%
Total	52	100%

Fuente: Elaboración propia.

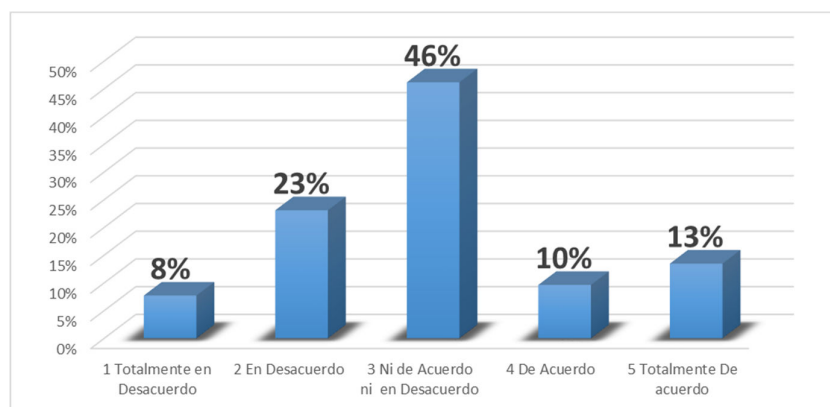


Figura 4

*¿CONSIDERA USTED QUE EL ÁREA LOGÍSTICA DE INTEGRAMEDICA PERÚ
ENTREGA OPORTUNAMENTE LOS SUMINISTROS?*

En la Figura 4 se observa que del 100% de la muestra encuestada el 13% está totalmente de acuerdo que el área logística de Integramedica Perú entrega oportunamente los suministros, mientras que el 10% está de acuerdo, igualmente un 46% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 23 % está en desacuerdo y el 8% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 7

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	3	6%
2 En Desacuerdo	16	31%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	17	33%
4 De Acuerdo	7	13%
5 Totalmente De acuerdo	9	17%
Total	52	100%

Fuente: Elaboración propia.

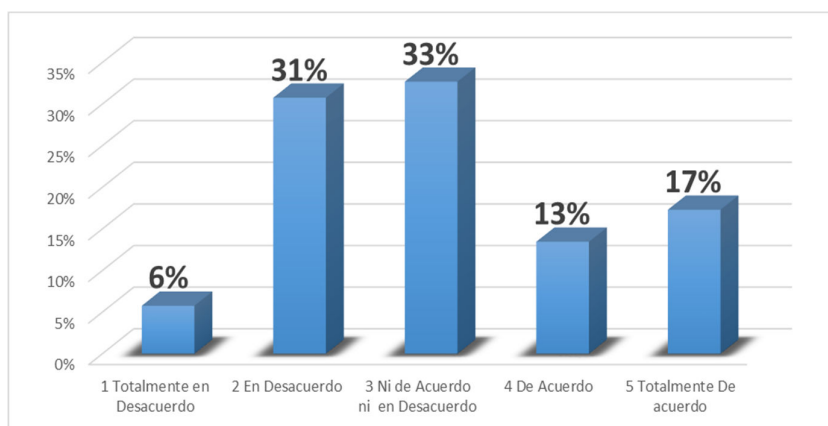


Figura 5

¿CONSIDERA USTED QUE LA CALIDAD DE LOS SUMINISTROS ES LA ADECUADA?

En la Figura 5 se observa que del 100% de la muestra encuestada el 17% está totalmente de acuerdo que la calidad de suministros es la adecuada, mientras que el 13% está de acuerdo, igualmente un 33% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 31% está en desacuerdo y el 6% está totalmente en desacuerdo

Tabla 8

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	9	17%
2 En Desacuerdo	15	29%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	12	23%
4 De Acuerdo	8	15%
5 Totalmente De acuerdo	8	15%
Total	52	100%

Fuente: Elaboración propia

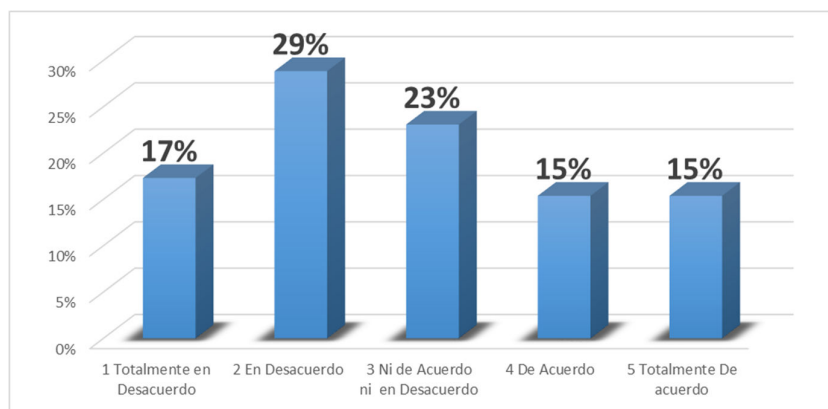


Figura 6

6

¿CONSIDERA USTED QUE EL TRASLADO DE SUMINISTROS SE REALIZA ADECUADAMENTE?

En la Figura 6 se observa que del 100% de la muestra encuestada el 15% está totalmente de acuerdo que el traslado de suministros se realiza adecuadamente, mientras que el 15% está de acuerdo, igualmente un 23% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 29% está en desacuerdo y el 17% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 9

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	5	10%
2 En Desacuerdo	13	25%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	16	31%
4 De Acuerdo	11	21%
5 Totalmente De acuerdo	7	13%
Total	52	100%

Fuente: Elaboración propia.

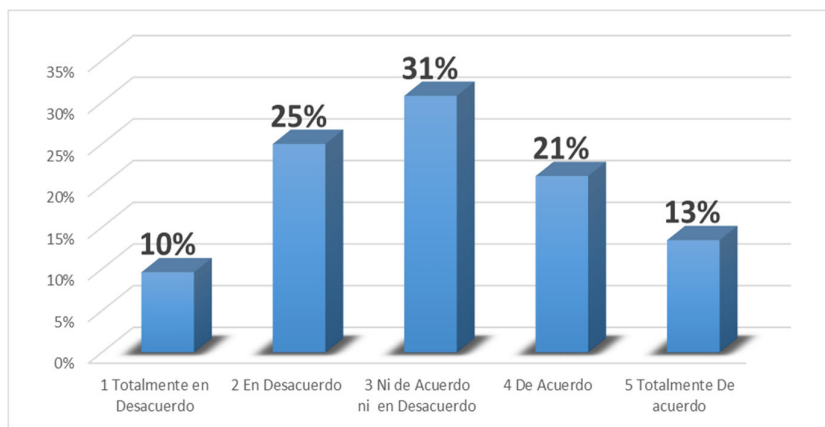


Figura 7

¿CONSIDERA USTED QUE EL PERSONAL DEL ÁREA LOGÍSTICA ES EL IDÓNEO PARA LAS ACTIVIDADES QUE DESEMPEÑA?

En la Figura 7 se observa que del 100% de la muestra encuestada el 13% está totalmente de acuerdo que el personal de logística es el idóneo para las actividades que desempeña, mientras que el 21% está de acuerdo, igualmente un 31% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 25% está en desacuerdo y el 10% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 10

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	8	15%
2 En Desacuerdo	18	35%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	11	21%
4 De Acuerdo	5	10%
5 Totalmente De acuerdo	10	19%
Total	52	100%

Fuente: Elaboración propia

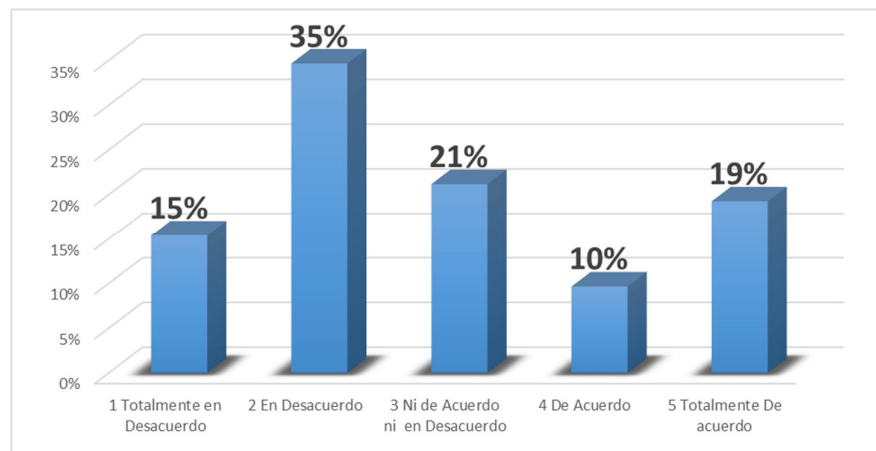


Figura 8

¿CONSIDERA USTED QUE LA ATENCIÓN AL USUARIO INTERNO DE INTEGRAMEDICA PERÚ ES LA ADECUADA?

En la Figura 8 se observa que del 100% de la muestra encuestada el 19% está totalmente de acuerdo que él la atención al usuario interna de Integremedica es la adecuada, mientras que el 10% está de acuerdo, igualmente un 21% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 35% está en desacuerdo y el 15% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 11

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	7	13%
2 En Desacuerdo	10	19%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	19	37%
4 De Acuerdo	10	19%
5 Totalmente De acuerdo	6	12%
Total	52	100%

Fuente: Elaboración propia.

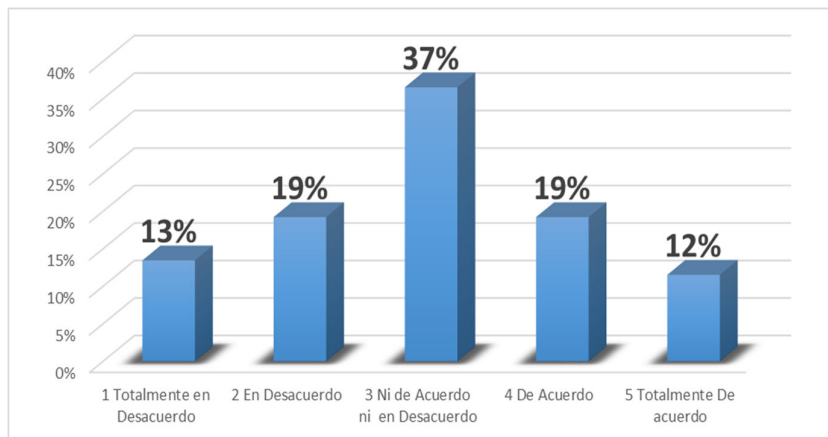


Figura 9

¿CONSIDERA USTED QUE LOS PROCEDIMIENTOS LOGÍSTICOS SON EFICIENTES?

En la Figura 9 se observa que del 100% de la muestra encuestada el 12% está totalmente de acuerdo en que los procedimientos logísticos son eficientes, mientras que el 19% está de acuerdo, igualmente un 37% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 19% está en desacuerdo y el 13% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 12

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	8	15%
2 En Desacuerdo	18	35%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	11	21%
4 De Acuerdo	7	13%
5 Totalmente De acuerdo	8	15%
Total	52	100%

Fuente: Elaboración propia.

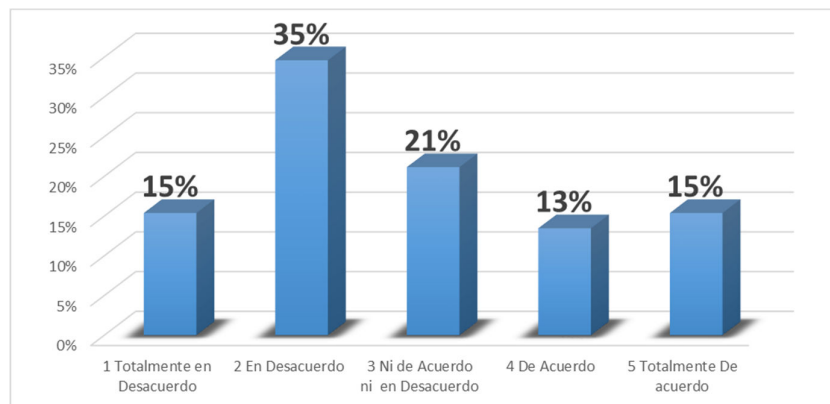


Figura 10

¿CONSIDERA USTED QUE SE CUMPLE CON LA ENTREGA A TIEMPO DE SUMINISTROS?

En la Figura 10 se observa que del 100% de la muestra encuestada el 15% está totalmente de acuerdo en que se cumple con la entrega a tiempo de los suministros, mientras que el 13% está de acuerdo, igualmente un 21% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 35% está en desacuerdo y el 15% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 13

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	12	23%
2 En Desacuerdo	16	31%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	14	27%
4 De Acuerdo	3	6%
5 Totalmente De acuerdo	7	13%
Total	52	100%

Fuente: Elaboración propia.

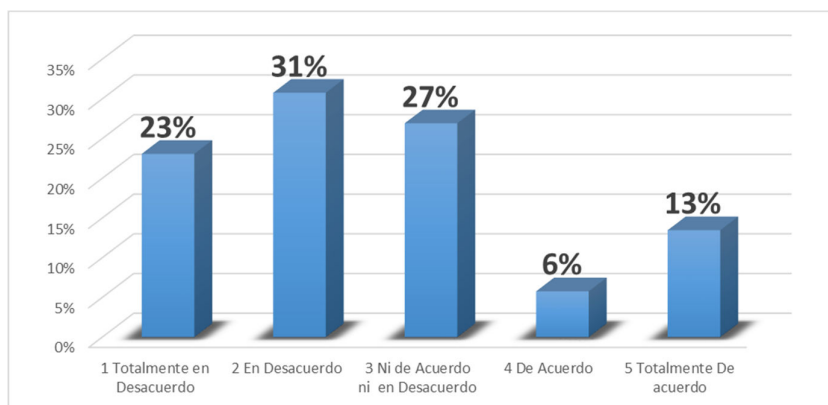


Figura 11

*¿CONSIDERA USTED QUE SE CUMPLE CON EL STOCK BÁSICO EN
ALMACENES DE INTEGRAMEDICA PERU?*

En la Figura 11 se observa que del 100% de la muestra encuestada el 13% está totalmente de acuerdo en que se cumple con el stock básico en almacenes de Integramedica, mientras que el 6% está de acuerdo, igualmente un 27% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 23% está en desacuerdo y el 15% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 14

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	3	6%
2 En Desacuerdo	13	25%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	14	27%
4 De Acuerdo	12	23%
5 Totalmente De acuerdo	10	19%
Total	52	100%

Fuente: Elaboración propia.

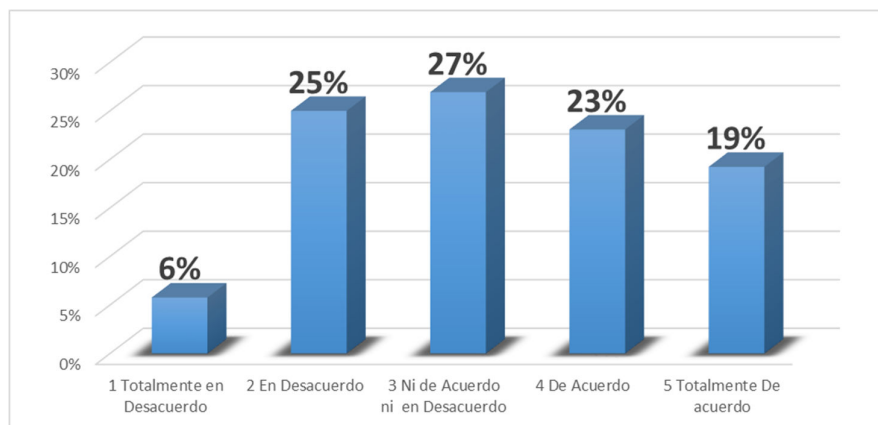


Figura 12

¿CONSIDERA USTED QUE SE REALIZA SEGUIMIENTO OPORTUNO A LOS PEDIDOS?

En la Figura 12 se observa que del 100% de la muestra encuestada el 19% está totalmente de acuerdo en que se realiza el seguimiento oportuno a los pedidos, mientras que el 23% está de acuerdo, igualmente un 27% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 25% está en desacuerdo y el 6% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 15

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	7	13%
2 En Desacuerdo	19	37%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	15	29%
4 De Acuerdo	6	12%
5 Totalmente De acuerdo	5	10%
Total	52	100%

Fuente: Elaboración propia.

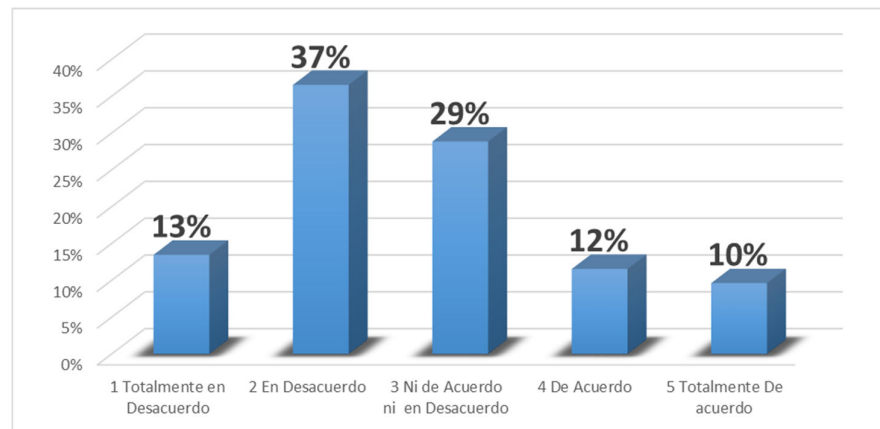


Figura 13

¿CONSIDERA USTED QUE SE REALIZA UNA COMUNICACIÓN EFICÁZ HACIA EL USUARIO INTERNO?

En la Figura 13 se observa que del 100% de la muestra encuestada el 10% está totalmente de acuerdo en que se realiza una comunicación eficaz hacia el usuario interno, mientras que el 12% está de acuerdo, igualmente un 29% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 37% está en desacuerdo y el 13% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 16

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	7	13%
2 En Desacuerdo	18	35%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	18	35%
4 De Acuerdo	3	6%
5 Totalmente De acuerdo	6	12%
Total	52	100%

Fuente: Elaboración propia.

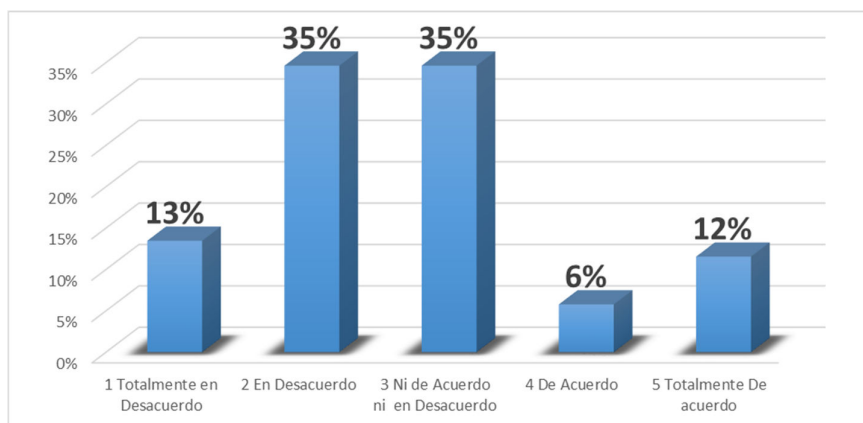


Figura 14

¿CONSIDERA USTED QUE EL TRATO ES EL ADECUADO AL USUARIO INTERNO?

En la Figura 14 se observa que del 100% de la muestra encuestada el 12% está totalmente de acuerdo en que el trato es el adecuado al usuario interno, mientras que el 6% está de acuerdo, igualmente un 35% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 35% está en desacuerdo y el 13% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 17

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	8	15%
2 En Desacuerdo	15	29%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	14	27%
4 De Acuerdo	9	17%
5 Totalmente De acuerdo	6	12%
Total	52	100%

Fuente: Elaboración propia.

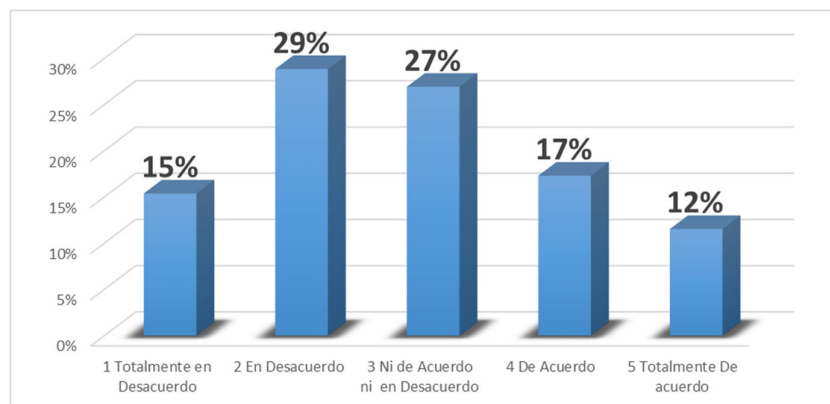


Figura 15

¿CONSIDERA USTED QUE EL ÁREA LOGÍSTICA DE INTEGRAMEDICA

PROPORCIONA INFORMACIÓN OPORTUNA HACIA EL USUARIO INTERNO?

En la Figura 15 se observa que del 100% de la muestra encuestada el 12% está totalmente de acuerdo en que el área logística proporciona información oportuna hacia el usuario interno, mientras que el 17% está de acuerdo, igualmente un 27% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 29%_está en desacuerdo y el 15% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 18

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	7	13%
2 En Desacuerdo	18	35%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	15	29%
4 De Acuerdo	4	8%
5 Totalmente De acuerdo	8	15%
Total	52	100%

Fuente: Elaboración propia.

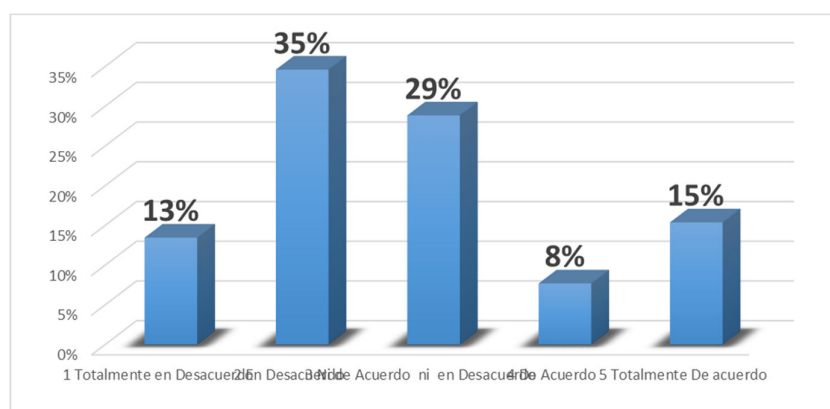


Figura 16

¿CONSIDERA UD. QUE EXISTE DISPONIBILIDAD DEL PERSONAL DE LOGÍSTICA EN SITUACIONES DE EMERGENCIA DE STOCK?

En la Figura 16 se observa que del 100% de la muestra encuestada el 13% está totalmente de acuerdo en que existe disponibilidad del personal de logística para situaciones de emergencia de stock, mientras que el 2% está de acuerdo, igualmente un 35% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 38% está en desacuerdo y el 12% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 19

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	7	13%
2 En Desacuerdo	18	35%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	18	35%
4 De Acuerdo	3	6%
5 Totalmente De acuerdo	6	12%
Total	52	100%

Fuente: Elaboración propia.

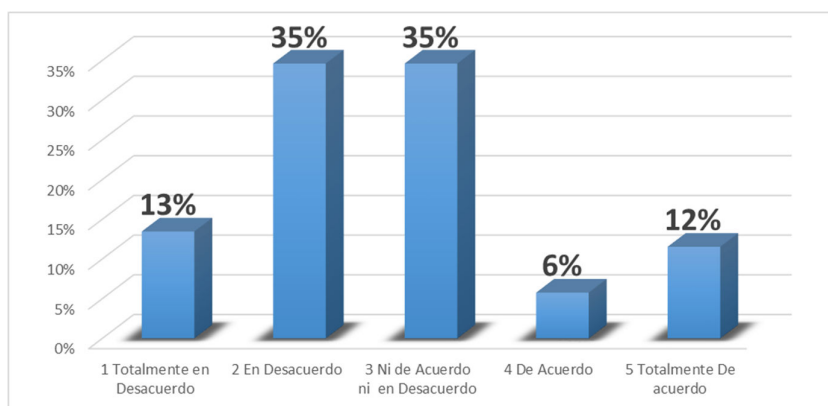


Figura 17

*¿CONSIDERA USTED QUE EXISTE ADAPTACIÓN A LOS CAMBIOS EN EL
ÁREA LOGÍSTICA?*

En la Figura 17 se observa que del 100% de la muestra encuestada el 12% está totalmente de acuerdo en que existe adaptación a los cambios en el área logística, mientras que el 6% está de acuerdo, igualmente un 35% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 35% está en desacuerdo y el 13% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 20

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	7	13%
2 En Desacuerdo	16	31%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	15	29%
4 De Acuerdo	8	15%
5 Totalmente De acuerdo	6	12%
Total	52	100%

Fuente: Elaboración propia.

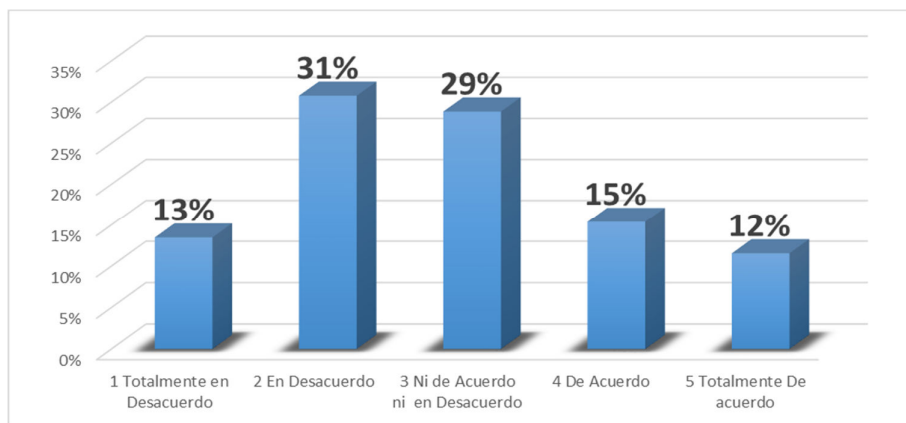


Figura 18

¿CONSIDERA USTED QUE EXISTE UNA RÁPIDA IMPLEMENTACIÓN DE STOCK?

En la Figura 18 se observa que del 100% de la muestra encuestada el 12% está totalmente de acuerdo en que existe una rápida implementación de stock, mientras que el 15% está de acuerdo, igualmente un 29% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 31% está en desacuerdo y el 13% está totalmente en desacuerdo.

5.2 PRUEBA DE HIPOTESIS

La **Prueba Chi-Cuadrada**, es la adecuada por estudiarse variables con un nivel de medición nominal y ordinal.

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Distribución muestral: Chi – Cuadrada calculada con la fórmula

$$X^2 = \Sigma \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

Donde

f_0 = Frecuencia observada o real

f_e = Frecuencia esperada

Σ = Sumatoria

A	B	C	D	E	n1
F	G	H	I	J	n2
K	L	M	N	O	n3
P	Q	R	S	T	n4
U	V	W	X	Y	n5
n6	n7	n8	n9	n10	n

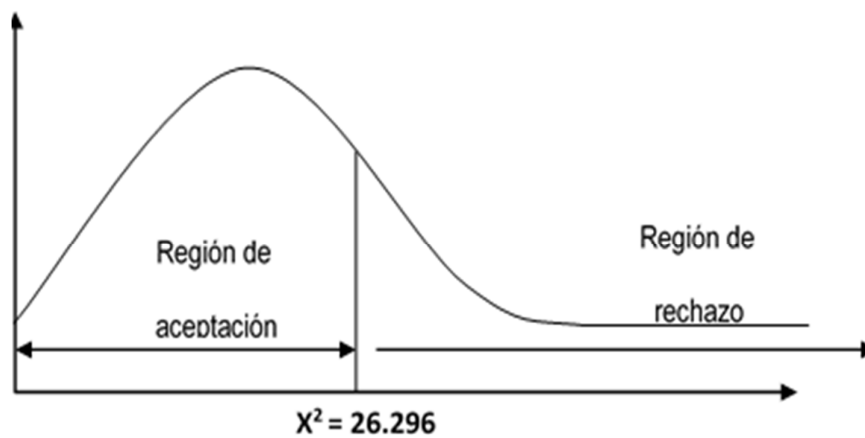
La frecuencia esperada se determina de la siguiente manera:

$$\begin{array}{ccccc}
 A = \frac{n_{1 \times 6}}{n} & B = \frac{n_{1 \times 7}}{n} & C = \frac{n_{1 \times 8}}{n} & D = \frac{n_{1 \times 9}}{n} & E = \frac{n_{1 \times 10}}{n} \\
 \\
 F = \frac{n_{2 \times 6}}{n} & G = \frac{n_{2 \times 7}}{n} & H = \frac{n_{2 \times 8}}{n} & I = \frac{n_{2 \times 9}}{n} & J = \frac{n_{2 \times 10}}{n} \\
 \\
 K = \frac{n_{3 \times 6}}{n} & L = \frac{n_{3 \times 7}}{n} & M = \frac{n_{3 \times 8}}{n} & N = \frac{n_{3 \times 9}}{n} & O = \frac{n_{3 \times 10}}{n} \\
 \\
 P = \frac{n_{4 \times 6}}{n} & Q = \frac{n_{4 \times 7}}{n} & R = \frac{n_{4 \times 8}}{n} & S = \frac{n_{4 \times 9}}{n} & T = \frac{n_{4 \times 10}}{n} \\
 \\
 U = \frac{n_{5 \times 6}}{n} & V = \frac{n_{5 \times 7}}{n} & W = \frac{n_{5 \times 8}}{n} & X = \frac{n_{5 \times 9}}{n} & Y = \frac{n_{5 \times 10}}{n}
 \end{array}$$

a) Región de rechazo

La región de rechazo resulta al lado derecho del valor crítico o valor tabular de Chi – cuadrado que para este caso es:

$\chi^2 (0.05, 16) = 26.296$, que de manera gráfica tenemos:



Hipótesis Específicas.

Primera Hipótesis específica.

Hipótesis Alternativa

H1: El abastecimiento oportuno influye positivamente en el nivel de satisfacción del usuario interno de Integramedica Perú

Hipótesis Nula

H0: El abastecimiento oportuno No influye positivamente en el nivel de satisfacción del usuario interno de Integramedica Perú

Decisión:

Gráfico de tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas

Tabla 21

Frecuencias Observadas de la primera Hipótesis Especifica

		Pregunta 11. ¿Considera Ud. que se cumple con el stock básico en almacenes?					
Pregunta 1.-¿Considera Ud. Que empresa elabora una adecuada planificación de suministros?		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	1	5	0	1	0	7
	En desacuerdo	2	4	3	1	3	13
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	6	7	0	1	22
	De acuerdo	1	1	2	1	0	5
	totalmente de acuerdo	0	0	2	0	3	5
	Total	12	16	14	3	7	52

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 22

Frecuencias esperadas de la primera Hipótesis Específica

	Pregunta 11. ¿Considera Ud. que se cumple con el stock básico en almacenes?						
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total	
Pregunta 1.-¿Considera Ud. Que empresa elabora una adecuada planificación de suministros?	Totalmente en desacuerdo	0.81	2.08	2.08	0.35	0.69	6.0
	En desacuerdo	2.69	6.92	6.92	1.15	2.31	20.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1.48	3.81	3.81	0.63	1.27	11.0
	De acuerdo	0.67	1.73	1.73	0.29	0.58	5.0
	totalmente de acuerdo	1.35	3.46	3.46	0.58	1.15	10.0
	Total	7.00	18.00	18.00	3.00	6.00	52.0

Fuente: Elaboración propia.

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

Tabla 23

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	1	1.62	-0.62	0.38	0.23
2	5	2.15	2.85	8.10	3.76
3	0	1.88	-1.88	3.55	1.88
4	1	0.40	0.60	0.36	0.88
5	0	0.94	-0.94	0.89	0.94
6	2	3.00	-1.00	1.00	0.33
7	4	4.00	0.00	0.00	0.00
8	3	3.50	-0.50	0.25	0.07
9	1	0.75	0.25	0.06	0.08
10	3	1.75	1.25	1.56	0.89
11	8	5.08	2.92	8.54	1.68
12	6	6.77	-0.77	0.59	0.09
13	7	5.92	1.08	1.16	0.20
14	0	1.27	-1.27	1.61	1.27
15	1	2.96	-1.96	3.85	1.30
16	1	1.15	-0.15	0.02	0.02
17	1	1.54	-0.54	0.29	0.19
18	2	1.35	0.65	0.43	0.32
19	1	0.29	0.71	0.51	1.76
20	0	0.67	-0.67	0.45	0.67
21	0	1.15	-1.15	1.33	1.15
22	0	1.54	-1.54	2.37	1.54
23	2	1.35	0.65	0.43	0.32
24	0	0.29	-0.29	0.08	0.29
25	3	0.67	2.33	5.41	8.04
					27.92

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

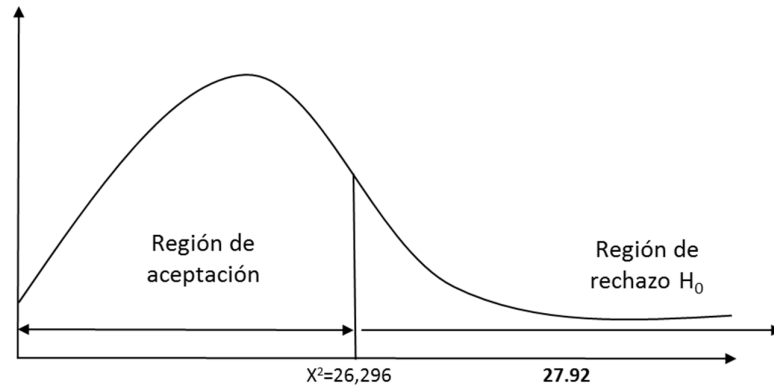
m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$X^2 = 26.296$

De manera gráfica tenemos:



Entonces, X^2 calculada es igual a **27.92**, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la primera hipótesis específica nula (**H_0**) “El abastecimiento oportuno No influye positivamente en el nivel satisfacción del usuario interno de Integramedica Perú”: queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis específica alternativa (**H_1**): “El abastecimiento oportuno influye positivamente en el nivel de satisfacción del usuario interno de Integramedica Perú

Segunda Hipótesis específica

La Hipótesis Alternativa

H1: La gestión de almacén influye positivamente en el nivel satisfacción del usuario interno de Integramedica Perú

La Hipótesis Nula

H0: La gestión de almacén No influye positivamente en el nivel satisfacción del usuario interno de Integramedica Perú.

Decisión:

Gráfico de tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas

Tabla 24

Frecuencias Observadas de la Segunda Hipótesis Específica

		Pregunta 4.-¿Considera Ud. que se realiza seguimiento oportuno a los pedidos?					
Pregunta 4.-¿Considera Ud. que el área logística entrega oportunamente los suministros?		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
	Totalmente en	0	1	0	3	0	4
	En desacuerdo	0	4	1	1	6	12
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	5	8	5	3	24
	De acuerdo	0	2	0	3	0	5
	totalmente de acuerdo	0	1	5	0	1	7
	Total	3	13	14	12	10	52

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 25

Frecuencias esperadas de la Segunda Hipótesis Específica

		Pregunta 4.-¿Considera Ud. que se realiza seguimiento oportuno a los pedidos?					
Pregunta 4.-¿Considera Ud. que el área logística entrega oportunamente los suministros?		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	0.23	1.00	1.08	0.92	0.77	4.0
	En desacuerdo	0.69	3.00	3.23	2.77	2.31	12.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1.38	6.00	6.46	5.54	4.62	24.0
	De acuerdo	0.29	1.25	1.35	1.15	0.96	5.0
	totalmente de acuerdo	0.40	1.75	1.88	1.62	1.35	7.0
	Total	3.00	13.00	14.00	12.00	10.00	52.0

Fuente: Elaboración propia.

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

Tabla 26

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	0	0.23	-0.23	0.05	0.23
2	1	1.00	0.00	0.00	0.00
3	0	1.08	-1.08	1.16	1.08
4	3	0.92	2.08	4.31	4.67
5	0	0.77	-0.77	0.59	0.77
6	0	0.69	-0.69	0.48	0.69
7	4	3.00	1.00	1.00	0.33
8	1	3.23	-2.23	4.98	1.54
9	1	2.77	-1.77	3.13	1.13
10	6	2.31	3.69	13.63	5.91
11	3	1.38	1.62	2.61	1.88
12	5	6.00	-1.00	1.00	0.17
13	8	6.46	1.54	2.37	0.37
14	5	5.54	-0.54	0.29	0.05
15	3	4.62	-1.62	2.61	0.57
16	0	0.29	-0.29	0.08	0.29
17	2	1.25	0.75	0.56	0.45
18	0	1.35	-1.35	1.81	1.35
19	3	1.15	1.85	3.41	2.95
20	0	0.96	-0.96	0.92	0.96
21	0	0.40	-0.40	0.16	0.40
22	1	1.75	-0.75	0.56	0.32
23	5	1.88	3.12	9.71	5.15
24	0	1.62	-1.62	2.61	1.62
25	1	1.35	-0.35	0.12	0.09
					32.97

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

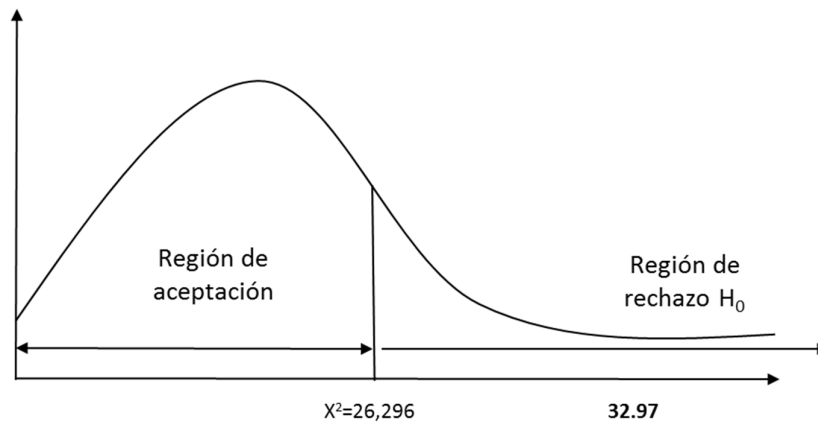
m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$X^2 = 26.296$

De manera gráfica tenemos:



Entonces, X^2 calculada es igual a **32.97**, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la segunda hipótesis específica nula (H_0) “La gestión de almacén No influye positivamente en el nivel satisfacción del usuario interno de Integramedica Perú” queda rechazada; aceptándose la segunda hipótesis específica alternativa (H_1): La gestión de almacén influye positivamente en el nivel satisfacción del usuario interno de Integramedica Perú”:

Tercera Hipótesis específica.

La Hipótesis Alternativa

H1: La estructura organizativa logística influye positivamente en el nivel satisfacción del usuario interno de Integramedica Perú.

La Hipótesis Nula

H0: La estructura organizativa logística No influye positivamente en el nivel satisfacción del usuario interno de Integramedica Perú.

Decisión:

Gráfico de tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas

Tabla 27

Frecuencias Observadas de la Tercera Hipótesis Específica

		Pregunta 8.- ¿Considera Ud. que existe adaptación a los cambios en el área logística?					
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
Pregunta 8.- ¿Considera Ud. que la atención al usuario interno es la adecuada?	Totalmente en	3	2	1	0	0	6
	En desacuerdo	2	11	5	1	1	20
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3	6	1	0	11
	De acuerdo	0	2	1	1	1	5
	totalmente de acuerdo	1	0	5	0	4	10
	Total	7	18	18	3	6	52

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 28

Frecuencias Esperadas de la Tercera Hipótesis Específica

		Pregunta 8.- ¿Considera Ud. que existe adaptación a los cambios en el área logística?					
Pregunta 8.- ¿Considera Ud. que la atención al usuario interno es la adecuada ?		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	0.81	2.08	2.08	0.35	0.69	6.00
	En desacuerdo	2.69	6.92	6.92	1.15	2.31	20.00
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1.48	3.81	3.81	0.63	1.27	11.00
	De acuerdo	0.67	1.73	1.73	0.29	0.58	5.00
	totalmente de acuerdo	1.35	3.46	3.46	0.58	1.15	10.00
	Total	7.00	18.00	18.00	3.00	6.00	52.00

Fuente: Elaboración propia.

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

Tabla 29

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	3	0.81	2.19	4.81	5.95
2	2	2.08	-0.08	0.01	0.00
3	1	2.08	-1.08	1.16	0.56
4	0	0.35	-0.35	0.12	0.35
5	0	0.69	-0.69	0.48	0.69
6	2	2.69	-0.69	0.48	0.18
7	11	6.92	4.08	16.62	2.40
8	5	6.92	-1.92	3.70	0.53
9	1	1.15	-0.15	0.02	0.02
10	1	2.31	-1.31	1.71	0.74
11	1	1.48	-0.48	0.23	0.16
12	3	3.81	-0.81	0.65	0.17
13	6	3.81	2.19	4.81	1.26
14	1	0.63	0.37	0.13	0.21
15	0	1.27	-1.27	1.61	1.27
16	0	0.67	-0.67	0.45	0.67
17	2	1.73	0.27	0.07	0.04
18	1	1.73	-0.73	0.53	0.31
19	1	0.29	0.71	0.51	1.76
20	1	0.58	0.42	0.18	0.31
21	1	1.35	-0.35	0.12	0.09
22	0	3.46	-3.46	11.98	3.46
23	5	3.46	1.54	2.37	0.68
24	0	0.58	-0.58	0.33	0.58
25	4	1.15	2.85	8.10	7.02
					29.41

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

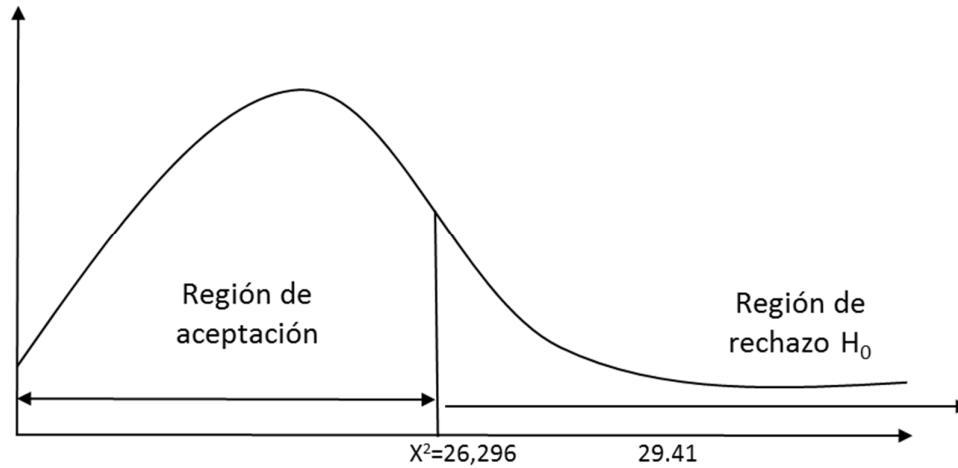
m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$X^2=26.296$

De manera gráfica tenemos:



Entonces, X^2 calculada es igual a **29,41**, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la tercera hipótesis específica nula (H_0) "La estructura organizativa logística No influye positivamente en el nivel satisfacción del usuario interno de Integramedica Perú queda rechazada; aceptándose la tercera hipótesis específica alternativa (H_1): "La estructura organizativa logística influye positivamente en el nivel satisfacción del usuario interno de Integramedica Perú"

Hipótesis General

La Hipótesis Alternativa

H1: La gestión logística influye positivamente en la satisfacción del usuario Interno de Integrameca Perú

La Hipótesis Nula

H0: La gestión logística No influye positivamente en la satisfacción del usuario Interno de Integrameca Perú

Decisión:

Gráfico de tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas

Tabla 30

Frecuencias Observadas de Hipótesis General

	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 1	12	16	14	3	7	52
Pregunta 11	7	13	22	5	5	52
Pregunta 4	3	13	14	12	10	52
Pregunta 12	4	12	24	5	7	52
Pregunta 8	7	18	18	3	6	52
Pregunta 17	6	20	11	5	10	52
Total	39	92	103	33	45	312

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 31

Frecuencias Esperadas de Hipótesis General

	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 1	6.5	15.33	17.17	5.50	7.50	52.00
Pregunta 11	6.5	15.33	17.17	5.50	7.50	52.00
Pregunta 4	6.5	15.33	17.17	5.50	7.50	52.00
Pregunta 12	6.5	15.33	17.17	5.50	7.50	52.00
Pregunta 8	6.5	15.33	17.17	5.50	7.50	52.00
Pregunta 17	6.5	15.33	17.17	5.50	7.50	52.00
Total	39	92	103	33	45	312

Fuente: Elaboración propia.

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

Tabla 32

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	12	6.50	5.50	30.25	4.65
2	16	15.33	0.67	0.44	0.03
3	14	17.17	-3.17	10.03	0.58
4	3	5.50	-2.50	6.25	1.14
5	7	7.50	-0.50	0.25	0.03
6	7	6.50	0.50	0.25	0.04
7	13	15.33	-2.33	5.44	0.36
8	24	17.17	6.83	46.69	2.72
9	3	5.50	-2.50	6.25	1.14
10	10	7.50	2.50	6.25	0.83
11	3	6.50	-3.50	12.25	1.88
12	13	15.33	-2.33	5.44	0.36
13	14	17.17	-3.17	10.03	0.58
14	12	5.50	6.50	42.25	7.68
15	10	7.50	2.50	6.25	0.83
16	4	6.50	-2.50	6.25	0.96
17	12	15.33	-3.33	11.11	0.72
18	24	17.17	6.83	46.69	2.72
19	5	5.50	-0.50	0.25	0.05
20	7	7.50	-0.50	0.25	0.03
21	7	6.50	0.50	0.25	0.04
22	18	15.33	2.67	7.11	0.46
23	18	17.17	0.83	0.69	0.04
24	3	5.50	-2.50	6.25	1.14
25	6	7.50	-1.50	2.25	0.30
26	6	6.50	-0.50	0.25	0.04
27	20	15.33	4.67	21.78	1.42
28	11	17.17	-6.17	38.03	2.22
29	5	5.50	-0.50	0.25	0.05
30	10	7.50	2.50	6.25	0.83
					33.88

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

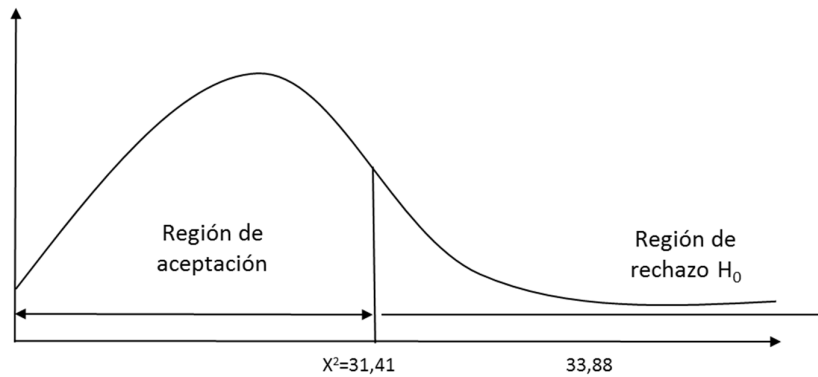
m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$X^2 = 26.296$

De manera gráfica tenemos:



Entonces, X^2 calculada es igual a **33.88**, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la hipótesis General nula (H_0) "La gestión logística no influye positivamente en la satisfacción del usuario Interno de Integramedica Perú" queda rechazada; aceptándose la tercera hipótesis General alternativa (H_1): "La gestión logística influye positivamente en la satisfacción del usuario Interno de Integramedica Perú"

CONCLUSIONES

1. Se ha demostrado que “La gestión logística se relaciona positivamente en la satisfacción del usuario Interno de Integramedica Perú “afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos donde según el resultado de la chi cuadrada X^2 la hipótesis general alternativa queda aceptada (**Tabla N° 34**).
2. Se ha determinado que el abastecimiento oportuno influye positivamente en el nivel de satisfacción del usuario interno de Integramedica, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos donde según el resultado de la chi cuadrada X^2 la primera hipótesis alternativa queda aceptada (**Tabla N°25**).
3. Se ha analizado que la gestión de almacén influye positivamente en el nivel satisfacción del usuario interno de Integramedica” afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X^2 la segunda hipótesis alternativa queda aceptada (**Tabla N° 28**).
4. Se ha evaluado que la estructura organizativa logística influye positivamente en el nivel satisfacción del usuario interno de Integramedica Perú” afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X^2 la tercera hipótesis alternativa queda aceptada (**Tabla N° 31**)

RECOMENDACIONES

1. De acuerdo a lo investigado Integramedica Perú debe implementar indicadores claves de gestión logística de para lograr mejorar el nivel de satisfacción del usuario interno, estos indicadores lograrán mejorar tiempos de despacho, selección de proveedores, selección de los insumos; a su vez se debe cambiar la organización dentro del área para mejorar de esa manera la toma de decisiones en situaciones de emergencia por falta de suministros.
2. Implementar calendario de actividades estableciendo fechas donde el usuario pueda realizar las solicitudes en tiempo oportuno esto a su vez conllevaría que el personal de abastecimiento puede realizar y monitorear el pedido a los proveedores con fechas límites de entrega. Efectuar una evaluación trimestral sobre los tiempos empleados en despachar desde el almacén al usuario interno de Integramedica Perú.
3. Integramedica Perú debe gestionar óptimamente su almacén, capacitando a sus encargados en manejar stock de seguridad para no quedarse desabastecidos de suministros; a su vez debe implementa fechas límites para renovación de stock y realizar inventario interno semestral para conocer cuáles son los suministros con mayor rotación. Reglas Esta medida correctiva servirá para lograr un stock balanceado y con rápida respuesta ante cualquier eventualidad de emergencia.

4. Integramedica cuenta con personal idóneo en los puestos establecidos, sin embargo una redistribución sería adecuada para mejorar la flexibilidad en la toma de decisiones en casos de emergencia. Por otro lado la comunicación horizontal sería la más adecuada para lograr un nivel de satisfacción en el usuario interno. La rápida respuesta de Mejorar la confianza en el área logística, puesto que si la comunicación es de manera directa entre las personas que están dentro de la cadena de abastecimiento.

Bibliografía

- (s.f.). Obtenido de <http://spain-s3-mhe-prod.s3-website-eu-west-1.amazonaws.com/bcv/guide/capitulo/8448199316.pdf>
- Anaya Tejero, J. J. (2008). *Almacenes; analisis, diseño y organización*. Madrid: Esic Editorial.
- assets.mheducation.es. (2015). *assets.mheducation.es*. Obtenido de <http://spain-s3-mhe-prod.s3-website-eu-west-1.amazonaws.com/bcv/guide/capitulo/8448199316.pdf>
- Ballau, R. H. (2004). *Logística, administración de cadena de suministros*. (Quinta Edición. ed.). Mexico: PEARSON EDUCACIÓN.
- Bowersox, D. J., Closs, D. J., & Cooper, M. B. (2007). *Administración y Logística en la cadena de suministros*. Mexico: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Bureau, V. F. (2009). *Logística Integral*. FC Editorial.
- calidad, A. e. (2017). *aec.es*. Obtenido de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/gestion-de-stocks>
- Carranza Yzaguirre, J. F. (2015). *Nivel de Satisfacción del Cliente Interno respecto a la Gestión Logística de una empresa de la ciudad de Cajamarca , 2015*. Universidad Privada del Norte, Cajamarca.
- Chávez Vergara, A. K. (2014). *Propuesta de mejora en las operaciones logísticas de una empresa comercializadora de aditivos, Arequipa 2014*. Universidad Católica Santa María, Arequipa.
- Chiavenato, I. (2013). *Introducción a la teoría general de la administración*. Mexico DF: MCGRAW-HILL.
- Cuatrecasas árbós, L. (2012). *Gestión de la calidad total*. Madrid: Díaz de Santos.

- Del Toro Santos, Y. (2014). *Evaluación de la gestión logística en la empresa de bebidas y refrescos de ciego de avila*. Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas, Santa Clara, Cuba.
- Denton, D. K. (1991). *Calidad en el Servicio a los Clientes*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Droguett Jorquera, F. J. (2012). *Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la industria Automotriz: Analisis de principales factores que afectan la evaluacion de los clientes*. Santiago: Universidad de Chile.
- Escudero Serrano, M. J. (2011). *Gestión de Aprovisionamiento*. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Gómez Aparicio, J. M. (2014). *Gestión Logística Comercial*. McGraw hill Education. Obtenido de <https://docs.google.com>
- Gosso, F. (2008). *Hipersatisfaccion del cliente*. Mexico: Panorama, Editorial.
- Hernandez, R. (2006). *Fundamentos de Metodología de la Investigación* (Tercera ed.). (McGraw-Hill, Ed.) Mexico: Interamericana Editores S. A.
- Ishikawa, k. (1988). *Que es control total de calidad? La Modalidad Japonesa* (10 ed.). Japon: Norma.
- Johnson, P. F., Leenders, M. R., & Flynn, A. E. (2011). *Administracion de compras y abastecimiento* (decimo cuarta ed.). Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Kerlinger, F. (1983). *Investigación del Comportamiento. Tecnicas y Metodología*. Mexico: Interamericana.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de marketing* (6 ed.). Mexico: Pearson, Educación.

- Lopez, B. S. (2016). *Ingenieria Industrial Online*. Obtenido de <https://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/gesti%C3%B3n-de-almacenes/>
- Maraver Tarifa, G. (2001). *Importancia de la satisfacción en el Sistema logístico*. Granada: Investigaciones Europeas.
- Masías Nuñez, E. (2014). *Logística Poder de Combate*. Centro de Estudios Historicos de Ecuador, Quito.
- Monografias.com. (24 de abril de 2018). *Monografias.com*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos21/principios-administrativos/principios-administrativos.shtml>
- Mora García, L. A. (2008). *Indicadores de la gestión logística*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Mora García, L. A. (2010). *Gestión Logística Integral*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Mora García, L. A. (2011). *Gestión logística en centros de distribución, bodegas y almacenes*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Oblitas Paredes, A. C. (2016). *Factores que predominan en la gestión logística del almacén de manpower de la ciudad de Trujillo, 2016*. Universidad Privada del Norte, Trujillo.
- Palencia, O. G. (24 de Julio de 2014). *Reportero Industrial*. Obtenido de <http://www.reporteroindustrial.com/blogs/Que-es-la-confiabilidad-humana-Parte-1+98820>
- Puestes Garzon, J. H. (2006). *Estudio de caracterización de la Logística*. SENA. Bogotá: Sena. Obtenido de file:///C:/Users/acuba/Downloads/3036.pdf
- rae. (s.f.). *rae.es*. Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=9SnxU0N>
- rae.es. (s.f.). *rae.es*. Obtenido de <http://dle.rae.es>

- Reyes Hernandez, S. P. (2014). *Calidad de Servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación SHARE, Sede HUEHUETENANGO*. Quetzaltenango: UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR.
- Serra de la Figuera, D. (2005). *La logística empresarial en el nuevo milenio*. (P. d. Formación, Ed.) Barcelona, España: Gestion 2000,.
- Silvia, J. (2009). *Blogística*. Obtenido de <http://blogistica.es/glosario/a/aprovisionamiento/>
- Summers, D. (2006). *Administración de la calidad*. Mexico: Pearson Education.
- Valera Contreras, E. G. (2017). *Relacion de la gestion logistica con el nivel de satisfaccion de los clientes de la empresa de productos lácteos la marquesita Cajamarca , 2016*. Cajamarca.
- Vargas Quiñonez, M. E., & Aldana de Vega, L. (2011). *Calidad y Servicio*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Wikipedia. (1 de Diciembre de 2017). *Wikipedia*. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/M%C3%A9todo_justo_a_tiempo
- Wikipedia. (11 de Enero de 2018). *wikipedia*. Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/calidad>
- Wikipedia. (11 de enero de 2018). *Wikipedia*. Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Calidad>
- Wikipedia. (28 de enero de 2018). *Wikipedia*. Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Comunicaci%C3%B3n>

ANEXO N° 01

V1 Gestión Logística.

N°	INDICADORES DEL ESTUDIO	ESCALA VALORATIVA				
<i>Abastecimiento adecuado</i>						
1	¿Considera Ud. Que empresa elabora una adecuada planificación de suministros?	1	2	3	4	5
2	¿Considera Ud. Que se realiza una adecuada elección de suministros?	1	2	3	4	5
3	¿Considera Ud. que los la empresa realiza una adecuada selección de proveedores?	1	2	3	4	5
<i>Gestión de almacenes</i>						
1	¿Considera Ud. que el área logística entrega oportunamente los suministros?	1	2	3	4	5
2	¿Considera Ud. que la calidad de los suministros es la adecuada?	1	2	3	4	5
3	¿Considera Ud. que el traslado de suministros se realiza adecuadamente?	1	2	3	4	5
<i>Estructura Organizativa</i>						
1	¿Considera Ud. que el personal del área logística es el idóneo en las actividades que desempeña?	1	2	3	4	5
2	¿Considera Ud. que la atención al usuario interno es la adecuada?	1	2	3	4	5
3	¿Considera Ud. que los procedimientos logísticos son los eficientes?	1	2	3	4	5

ESCALA VALORATIVA.

			Ni de acuerdo ni		
RANGO	Muy de acuerdo	En desacuerdo	en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
ESCALA	1	2	3	4	5

V2 Nivel de Satisfacción del usuario interno de Integramédica.

N°	INDICADORES DEL ESTUDIO	ESCALA VALORATIVA				
Confianza						
1	¿Considera Ud. que se cumple con la entrega a tiempo de suministros?	1	2	3	4	5
2	¿Considera Ud. que se cumple con el stock básico en almacenes?	1	2	3	4	5
3	¿Considera Ud. que se realiza seguimiento oportuno a los pedidos?	1	2	3	4	5
Comunicación						
1	¿Considera Ud. que se realiza una comunicación eficaz hacia el usuario interno?	1	2	3	4	5
2	¿Considera Ud. que el trato es el adecuado al usuario interno?	1	2	3	4	5
3	¿Considera Ud. que se el área logística proporciona información oportuna hacia el usuario interno?	1	2	3	4	5
Flexibilidad						
1	¿Considera Ud. que existe disponibilidad del personal de logística en situaciones de emergencia de stock?	1	2	3	4	5
2	¿Considera Ud. que existe adaptación a los cambios en el área logística?	1	2	3	4	5
3	¿Considera Ud. que existe una rápida implementación de stock?	1	2	3	4	5

ESCALA VALORATIVA

			Ni de acuerdo ni en desacuerdo		
RANGO	Muy de acuerdo	En desacuerdo		De acuerdo	Muy de acuerdo
ESCALA	1	2	3	4	5

ANEXO N°02

ENCUESTA

Instrucciones

La presente técnica tiene por finalidad recoger información de interés relacionada con el tema “La Gestión logística y su influencia en el nivel de satisfacción del usuario interno de Integramedica Perú.”. A continuación, se le presenta un conjunto de preguntas para que usted elija la alternativa que considere correcta marcando para tal fin con un aspa (X) Esta técnica es anónima se le agradece por su participación.

ESCALA VALORATIVA

RANGO	Muy de acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
ESCALA	1	2	3	4	5

Cuestionario

5	¿Considera Ud. que la calidad de los suministros es la adecuada?	1	2	3	4	5
6	¿Considera Ud. que el traslado de suministros se realiza adecuadamente?	1	2	3	4	5
7	¿Considera Ud. que el personal del área logística es el idóneo en las actividades que desempeña?	1	2	3	4	5
8	¿Considera Ud. que la atención al usuario interno es la adecuada?	1	2	3	4	5
9	¿Considera Ud. que los procedimientos logísticos son los eficientes?	1	2	3	4	5
10	¿Considera Ud. que se cumple con la entrega a tiempo de suministros?	1	2	3	4	5
11	¿Considera Ud. que se cumple con el stock básico en almacenes?	1	2	3	4	5
12	¿Considera Ud. que se realiza seguimiento oportuno a los pedidos?	1	2	3	4	5
13	¿Considera Ud. que se realiza una comunicación eficaz hacia el usuario interno?	1	2	3	4	5
14	¿Considera Ud. que el trato es el adecuado al usuario interno?	1	2	3	4	5
15	¿Considera Ud. que se el área logística proporciona información oportuna hacia el usuario interno?	1	2	3	4	5
16	¿Considera Ud. que existe disponibilidad del personal de logística en situaciones de emergencia de stock?	1	2	3	4	5
17	¿Considera Ud. que existe adaptación a los cambios en el área logística?	1	2	3	4	5
18	¿Considera Ud. que existe una rápida implementación de stock?	1	2	3	4	5

ANEXO 03				
FORMATO DE PEDIDO MENSUAL INTEGRAMEDICA				
CODIGO	MATERIAL	MEDIDA	PEDIDO	ESTADO
41001306	P_AGUA DESTILADA FCOX1 GL	GLN	10	
60010849	P_ARCHIVADOR A4 PALANCA LOMO ANCHO	UN	24	
60010451	P_ARCHIVADOR CHICO (1/2 OFICIO)	UN	10	
60010829	P_AZUCAR BLANCA 1 KG	KG	25	
60009861	P_BATERIA DURACELL 9 V	UN	8	
60011140	P_BEBIDA FRUGOS EXOCUPA	UN	1500	
60010103	P_BOLSAS PUB 8x12 "ALTA DENS 1.5"	PQT X 100	10	
60010286	P_BOLSAS PUB GRANDES ALTA DENS 1.5 x100	PQT X 100	5	
56001418	P_BOQUILLA DE ESPIROMETRO 28 D X 60 L	PQT X 100	2000	
60009707	P_BORRADOR BLANCO ESCOLAR - UNIDAD	UN	10	
60010827	P_CAFE INSTANTANEO LATA	LATA	8	
60010487	P_CINTA DE EMBALAJE - UNIDAD	UN	3	
60010066	P_CINTA PARA IMPRESORA TICKETERA EPSON ERC-38 B	UN	6	
60010065	P_CINTA PARA IMPRESORA MATRICIAL EPSON FX- 890	UN	3	
56001424	P_CINTA PARA TEST SCHIRME CAJAX100	UN	1	
60010484	P_CINTA SCOTCH 3/4 - CHICO	UN	10	
60009711	P_CORRECTOR TIPO LAPICERO	UN	5	
56001416	P_CREMA HIDRATANTE NIVEA 500 ML	FCO	16	
60010405	P_CUCHARITA DESCARTABLE	PQT X 100	10	
56003896	P_DESINFECTANTE SURFA SAFE	UN	1	
56003840	P_DETERGENTE ENZIMATICO BONZYME	GALON	4	
51000019	P_ELECTRODOS ADUL [B]	PQT X 50	500	
56003482	P_ESPECULOS DE OTOSCOPIOS DESCARTABLES	PQT	5	
60010525	P_FASTENER METALICO x 50 U	CJA	20	
60010098	P_FOLDER CON LOGO INTEGRAMEDICA x UN	UN	1400	
60011138	P_GALLETA SALADA-DULCE	UN	1500	
51000174	P_GEL CONDUCTOR FCO	UN	6	
60009898	P_GRAPAS	CJ	20	
60010153	P_HOJA MEMBRETADAS X UND	MILLAR	4	
60010253	P_HOJAS DE PROXIMA CITA X MLL	MILLAR	2	
60010096	P_HOJAS DE REPORTE INTEGRA	MILLAR	15	
60010828	P_INFUCIONES MAZ/ANIS/TE (2 c/u)	CJ	6	
60010016	P_JABON ESPUMA X 1250 ML	UN	5	
60010015	P_JABON ANTIBACTERIAL ESPUMA X 1250 ML	UN	5	
60010537	P_LAPICERO AZUL	UN	400	
60010539	P_LAPICERO ROJO	UN	50	
60009734	P_LAPIZ MONGOL C/BORRADOR	UN	36	
60010775	P_LIGAS SIMPLES (PAQ. x 500)	UN	3	
56003736	P_MANGA MIXTA ESTER.S/FUE 12CMX100MT70	ROLLO	3	
56003746	P_MANGA MIXTA ESTER.S/FUE 5CMX200MT70	ROLLO	3	
60009729	P_MICAS TRANSPARENTES A4	UN	10	
60010854	P_NOTAS ADHESIVAS 3 X 3	UN	10	
60009913	P_PAPEL FOTOCOPIA (BONDx500) A4-RESMA	UN	80	
60010015	P_PAPEL HIGENICO	UN	72	
51000176	P_PAPEL MILIMETRADO P/EKG	UN	20	
60010316	P_PAPEL POS 75x75x4 1 ORG+3 COPIAS	ROL	100	
60010070	P_PAPEL TOALLA	ROL	42	

**ANEXO
PROGRAMACION DE PEDIDOS Y ENTREGA
INTEGRAMEDICA PERU**

LEYENDA

- Pedidos - OPERAC.
- OC - LOGIST.
- Entrega - LOGIST.
- Revisión - OPERAC./LOGIST.

2018

enero 2018						
D	L	M	X	J	V	S
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

febrero 2018						
D	L	M	X	J	V	S
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28			

marzo 2018						
D	L	M	X	J	V	S
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

abril 2018						
D	L	M	X	J	V	S
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

mayo 2018						
D	L	M	X	J	V	S
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

junio 2018						
D	L	M	X	J	V	S
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

julio 2018						
D	L	M	X	J	V	S
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

agosto 2018						
D	L	M	X	J	V	S
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

septiembre 2018						
D	L	M	X	J	V	S
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

octubre 2018						
D	L	M	X	J	V	S
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

noviembre 2018						
D	L	M	X	J	V	S
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

diciembre 2018						
D	L	M	X	J	V	S
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

ANEXO			
CRITERIOS Y CALIFICACIÓN DE PROVEEDORES NUEVOS			
NOMBRE DE LA EMPRESA			
FECHA			
<u>CRITERIOS PARA EVALUAR</u>			
1. PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS			PUNTAJE
Suministra un solo producto		<input type="text"/>	1
Suministra más de un producto		<input type="text"/>	2
2. CAPITAL SOCIAL DE LA EMPRESA (MILES US\$)			
Capital Social mayor a	50,000	<input type="text"/>	2
Capital Social menor o igual a	50,000	<input type="text"/>	1
3. VENTAS ANUALES (MILES US\$)			
Últimos dos años, mayor a	100,000	<input type="text"/>	2
Últimos dos años, menor o igual a	100,000	<input type="text"/>	1
4. REFERENCIAS CLIENTES			
Todos los clientes dieron buenas referencias		<input type="text"/>	2
Algunos clientes dieron buenas referencias		<input type="text"/>	1
Ningún cliente dio buenas referencias		<input type="text"/>	0
5. TIEMPO DE ENTREGA			
Tiempo de entrega mayor a	2 días	<input type="text"/>	0
Tiempo de entrega menor igual a	2 días	<input type="text"/>	1
6. SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD			
Posee SGC ISO 9001	SI	<input type="text"/>	1
	NO	<input type="text"/>	0
Posee otro SGC	SI	<input type="text"/>	1
	NO	<input type="text"/>	0
7. CONTROL DE CALIDAD			
Control de Calidad en Insumos/ Materia Prima	SI	<input type="text"/>	1
	NO	<input type="text"/>	0
Producto en proceso	SI	<input type="text"/>	1
	NO	<input type="text"/>	0
Producto terminado	SI	<input type="text"/>	1
	NO	<input type="text"/>	0
8. POLÍTICA DE VENTAS			
Contado		<input type="text"/>	0
Crédito		<input type="text"/>	2
9. ATENCIÓN AL CLIENTE			
Existe un área de Atención al Cliente	SI	<input type="text"/>	1
	NO	<input type="text"/>	0
Existe un proceso de Atención de Quejas	SI	<input type="text"/>	1
	NO	<input type="text"/>	0
Realiza servicio Post Venta	SI	<input type="text"/>	1
	NO	<input type="text"/>	0