



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Relación entre Gestión Logística y Calidad de Servicio de la Unidad
de Logística del Hospital la Caleta Chimbote en el 2016

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

Kenny Santiago Reyes Muñoz

ASESORA:

Dra. Olenka Espinoza Rodríguez

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración de Operaciones

CHIMBOTE – PERÚ

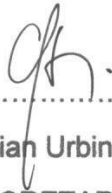
(2017)

PÁGINA DEL JURADO



Dra. Olenka Espinoza Rodriguez

PRESIDENTA



Mag. Cristian Urbina Suasnabar

SECRETARIO(A)



Dra. Jaela Peña Romero

VOCAL

DEDICATORIA

La concepción de esta Tesis está dedicada a mis padres, mi madre por apoyarme en todo momento, buenos o malos; a mi padre por la confianza a lo largo de todo el proceso formativo, pilares fundamentales en mi vida. Sin ellos, jamás hubiese podido conseguir lo que hasta ahora he conseguido. Un gran ejemplo a seguir y destacar, no solo para mí, sino para mis hermanos y familia en general. También dedico este proyecto a mi enamorada, compañera inseparable de cada jornada. Ella representó gran esfuerzo y constancia en momentos de decline y cansancio. A ellos este proyecto, que sin ellos, no hubiese podido ser.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a mis asesores, mi asesora metodóloga y mi asesor temático, que sin su ayuda y conocimientos no hubiese sido posible realizar este proyecto. A mis padres, por proporcionarme la mejor educación y lecciones de vida. A mis compañeros con quienes compartí los mejores momentos. Y a todos mis familiares por su apoyo en todo momento.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Kenny Santiago Reyes Muñoz con DNI N° 72619787, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Chimbote, Julio del 2017



72619787

Reyes Muñoz Kenny Santiago

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Relación entre Gestión Logística y Calidad de Servicio de la Unidad de Logística del Hospital la Caleta Chimbote en el 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administración.

El Autor

ÍNDICE

Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autenticidad.....	v
Presentación	vi
Indice.....	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1 Realidad problemática:	12
1.2 Trabajos Previos	14
1.3 Teorías Relacionadas al tema.....	16
1.3.1 Gestión Logística:	16
1.3.2 Calidad de servicio.....	32
1.4 Formulación del Problema.....	34
1.5 Justificación del Estudio.....	34
1.6 Hipótesis:.....	35
1.7 Objetivos:.....	35
1.7.1 Objetivos específicos:.....	35
II. MÉTODO.....	37
2.1 Diseño:.....	37
2.2 Variables, operacionalización	38
2.3 Población y muestra.....	40
2.3.1 Población:	40
2.3.2 Muestra	40
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	40
2.4.1 Técnicas e instrumentos	40
2.4.2 Validez.....	41
2.4.3 Confiabilidad	41
2.5 Métodos de análisis de datos:.....	41
2.6 Aspectos Éticos:	42
III. RESULTADOS.....	43
IV.DISCUSION.....	65
IV. DISCUSIÓN	66
V. CONCLUSIONES.....	69

VI. RECOMENDACIONES.....	71
VII. REFERENCIAS:	73
ANEXOS.....	75

ANEXO 01 HOJA DE TURNITIN

ANEXO 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

ANEXO 03: GUIA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL SOBRE LA GESTIÓN
LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA UNIDAD DE LOGÍSTICA DEL
HOSPITAL LA CALETA – CHIMBOTE

ANEXO 04: ALFA DE CRONBACH

ANEXO 05: VALIDACIONES

ANEXO 06: DECLARACIÓN DE AUTORÍA

RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo Determinar la relación que existe entre la gestión logística y la calidad del servicio de la Unidad de Logística del Hospital La Caleta en el 2016, el diseño empleado para la presente investigación es el No Experimental así mismo el tipo de estudio es Correlacional porque se está midiendo la relación entre una variable y la otra, la técnica empleada fue la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario en base a la Escala de Likert que permitio medir las dimensiones, entonces los resultados permitieron concluir que la Gestión Logística según los trabajadores de las diferentes áreas del Hospital la Caleta son un 45,8% desfavorables, estando en desacuerdo de los procesos ofrecidos por la Unidad Logística siendo un resultado negativo para el desarrollo y la autorregulación del área. Respecto a la calidad del servicio se logró identificar que el 50.5% de los trabajadores están en desacuerdo con el tiempo que se emplea para procesar y ejecutar sus pedidos. Respecto a la correlación, el índice de Pearson muestra que la correlación es considerable y significativa obteniendo un valor de 0.4768 permitiendo aceptar la hipótesis de investigación.

Palabras clave: Gestión Logística, Calidad de Servicio, Abastecimiento.

ABSTRACT

This research aims to determine the relationship between logistic management and service quality of the Logistics Unit of Hospital La Caleta in 2016, the design used for the present research is the No Experimental, the type of study is Correlational because it is measuring the effect that one variable has on the other, the technique used was the survey and as an instrument was used the questionnaire based on the Likert Scale that will allow to measure the dimensions and after its application will determine the relationship between The Management and Quality Logistics is that the results allow to conclude that the Logistics Management according to the workers of the different areas of Hospital la Caleta are 45.8% unfavorable, being in disagreement with the processes offered by the Logistics Unit being a negative result For the development and self-regulation of the area. Regarding the quality of the service, it was possible to identify that 50.5% of the workers disagree with the time that is used to process and execute their orders. Regarding the correlation, the Pearson index shows that the correlation is considerable and significant obtaining a 0.4768 allows to accept the hypothesis of investigation.

Key words: Logistics Management, Quality of Service, Supply.

I. INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática:

A pesar de la supuesta mejor situación económica de Perú, el estado peruano es uno de los países que menos gasta en salud respecto a su PIB, apenas el 5.473% y que solo se compara con países como Venezuela o Argentina, los países con menor gasto en salud respecto a su PIB en Salud en Latinoamérica, lo cual se ve reflejado en las deficiencias que presenta el sector salud en nuestro país, la infraestructura hospitalaria no se da abasto para atender la demanda de mejores servicios de salud. Según una noticia publicada en el diario Gestión, el déficit hospitalario es equivalente a 1.5 camas por cada 1000 habitantes, la demanda de servicios de salud más sofisticados ha aumentado en relación a años anteriores.

Por otro lado, el Poder Ejecutivo declaró en emergencia sanitaria a los establecimientos de salud de Lima metropolitana debido a que existe insuficiente respuesta a los servicios de salud. Existe una inadecuada gestión y desabastecimiento crítico de medicamentos refiere el diario Gestión. Según el ministerio de salud esta situación afecta seriamente la continuidad de los servicios de salud en dichos establecimientos.

El desabastecimiento de medicamentos y dispositivos médicos se ha profundizado en los dos últimos años, entre otras causas, debido a la imposibilidad de concretar procesos de contratación o ante la declaración de desierto de algunos ítems, a lo que se suma una ineficiente gestión administrativa, logística y financiera.

Esta situación no solo se presenta en la capital de país, sino que también se encuentra en los distintos departamentos del país. Según el diario RPP Noticias en la región de Pasco se han hallado deficiencias logísticas y de saneamiento en los hospitales, lo que ocasiona falta de medicamentos o productos vencidos.

En el ámbito local el Hospital-La Caleta desde su fundación en 1945 se enfocó en brindar servicios de salud pública, atendiendo a los habitantes de la ciudad de Chimbote, en el año 1956 paso a manos del ministerio de salud,

con esto recibe financiamiento anual para poder cumplir con los objetivos que se traza en cuanto a atención de pacientes.

Pese a ser un hospital con más de setenta años de antigüedad el Hospital La Caleta tiene serios problemas en cuanto a su infraestructura y el servicio que brinda; posee estructuras que son muy antiguas o se encuentran en mal estado. Existen largas colas para que los pacientes puedan ser atendidos, los medicamentos no siempre están disponibles en su farmacia o los equipos hospitalarios no son modernos lo cual no permite dar con un correcto diagnóstico.

Debido a ser un hospital de referencia en la región, la demanda de pacientes que esperan ser atendidos es elevada, lo cual no permite que los doctores tengan el tiempo necesario para atender a los pacientes y existan largas colas.

El área logística del Hospital La Caleta se encarga de abastecer a todas las áreas administrativas y asistenciales para que puedan cumplir con sus funciones, lo que quiere decir que no debe existir demoras en las adquisiciones de los productos o servicios que requiere cada área, respetando la programación anual, y todos los procesos que intervienen en la adquisición de bienes o contratación de servicios.

Sin embargo, otra dificultad que el hospital posee es que los trabajadores que desempeñan los cargos administrativos no están lo suficientemente capacitados para el puesto o no cumplen con los requisitos que tiene el perfil del puesto.

Luego de haber analizado la realidad problemática se plantean las siguientes interrogantes:

- ¿Cuál es la contribución de la gestión logística al oportuno abastecimiento del hospital – La Caleta de Chimbote?
- ¿Cuál es el nivel de la gestión logística del hospital – La Caleta de Chimbote?
- ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio brindado por la Unidad de Logística del hospital – La Caleta?

1.2 Trabajos Previos

Amaya (2010) en su artículo científico:

Potenciando la contribución de la logística hospitalaria: tres casos, tres trayectorias. Tiene como objetivo analizar tres casos en los que se logra incrementar la contribución de las actividades del área logística en el desempeño de tres nosocomios de tres países Francia, Canadá y Colombia. En tal artículo concluye que la logística puede contribuir a los objetivos de calidad, cobertura y eficiencia de las instituciones de salud y sin embargo su lugar ha sido tradicionalmente relegado por la alta gerencia.

Guarachi (2014) en su tesis:

Diagnóstico y propuesta de mejora de la Gestión del Proceso Logístico en el Hospital Nacional Almazor Aguinaga Asenjo de Essalud – Chiclayo, Perú: Establece como objetivo elaborar un diagnóstico del proceso logístico del hospital estudiando tres unidades pertenecientes al área de adquisiciones, en la que se propuso describir las deficiencias de la gestión de requerimientos de los usuarios de los usuarios de la oficina de adquisiciones y conocer la percepción del paciente con respecto a la calidad de servicio. En su tesis concluye que durante todo el proceso logístico los servicios y funcionarios logísticos deben caracterizarse por la honradez, veracidad, intangibilidad, reserva, equidad, justicia y probidad, para enfocarse en brindar una atención oportuna y de calidad a los pacientes, además concluye que las funciones se ven perjudicadas al presentarse poco personal comprometido y carentes de valores éticos.

Paico (2012) en su tesis, para obtener el grado de licenciatura en administración, titulada:

Nivel de satisfacción del cliente interno y su relación con la calidad de atención del servicio que ofrece el área de logística de la sub región pacifico de Nuevo Chimbote en el año 2012. Tiene como objetivo general determinar el nivel de satisfacción del cliente

interno su relación con la calidad de atención del servicio ofrece el área de logística de la Sub Región Pacífico de Nuevo Chimbote en el año 2012, el tipo de estudio que se utilizó fue descriptivo correlacional con un diseño no experimental transversal y una población de estudio de 62 trabajadores. Concluye que el nivel de calidad de atención brindada no logra llegar a un nivel muy bueno con un 59.7% de regular atención, además existe una relación significativa entre la satisfacción del cliente interno con la calidad de atención del servicio.

Pulido (2013) En su tesis, para obtener el grado de licenciatura en administración, titulada:

El proceso de distribución logística en relación a la gestión de emergencia y farmacia del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de la ciudad de Chimbote, el año 2013, Tiene como objetivo general determinar la relación entre el proceso de distribución logística y la gestión de las áreas de farmacia y emergencia del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Chimbote en el año 2013. Además, se desarrolló una investigación de tipo descriptivo y correlacional con un diseño experimental transversal y correlacional causal., así mismo la población para el presente estudio está conformada por los 23 trabajadores del área de logística del hospital. En esta investigación se llegó a la conclusión que el nivel de calidad del proceso de distribución logística del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón es percibido por el 44% de los trabajadores como Regular, el 35%, como Alto, y solo un 21%, como Malo. Por lo tanto, se evidencia que el nivel de calidad del proceso de distribución logística tiende a ser Regular.

1.3 Teorías Relacionadas al tema

El desarrollo de esta investigación tendrá que estar sustentada bajo conceptos teóricos básicos, que permitirán tener una mejor visión sobre las variables en estudio. Se definirán todos los conceptos que definan mejor las variables.

1.3.1 Gestión Logística:

Según Council of Supply Chain of Management Professionals (2008) señala que la logística integral es parte de la gestión de la cadena de suministros que se encarga de planificar, implementar y controlar de manera eficiente y efectiva los elementos tales como: flujo directo de los bienes y servicios, información relacionada con los mismos, entre el punto de origen y el punto de consumo con la finalidad de cumplir con las exigencias del cliente. (CSCMP, 2008)

Anaya (2006) manifiesta “El control de flujo de materiales desde la Nota de aprovisionamiento hasta situar el producto en el punto de venta de acuerdo con los requerimientos del cliente.” (p. 25)

Además, menciona dos condicionamientos básicos: máxima rapidez en el flujo del producto y mínimos costes operacionales.

Estos conceptos sirven como base para seguir desarrollando toda la teoría que nos servirá para entender cómo es que funcionan los subsistemas y actividades logísticas. Según el libro *Logística Integral* de Bureau Veritas Formación (2011) menciona cuatro subsistemas logísticos clásicos:

El subsistema de aprovisionamiento que se ocupa de la gestión del proceso de adquisición de bienes y contratación de servicios, desde los proveedores hasta los procesos de fabricación o distribución.

El subsistema producción que se encarga de planificar y controlar las modificaciones que son necesarias para convertir los materiales en productos terminados. Realiza las siguientes actividades: Planificación y control; Gestión de stocks y de productos terminados.

El subsistema almacenaje comprende el almacenamiento de los productos para su distribución física. Realiza las siguientes actividades: Recepción, Tratamiento y preparación de pedidos.

Distribución; Se encarga del movimiento de los productos terminados desde el final de los procesos de fabricación hasta los clientes. Las actividades que realiza son: Gestión de stocks de productos terminados, Almacenaje de productos terminados y transporte". (CSCMP, 2008)

Esto es resumen de las actividades logísticas y los subsistemas logísticos a los que pertenecen, todas estas actividades se encuadran dentro de lo que se llama proceso logístico, siguen un orden desde el suministro hasta el cliente final.

Otro concepto importante que nos ayudara a comprender mejor nuestra variable es la cadena de suministros, Según Christopher (1994): "La cadena de suministros es una red de organizaciones, implicadas en un proceso común de actividades que producen valor, en forma de productos y servicios al consumidor último."

Además de conceptos como Gestión de la cadena de suministros, en que el Bureau Veritas Formación (2011) define como "Aquella estrategia a través de la cual se gestiona todas las actividades y empresas que forman parte del proceso logístico de una organización."

Por otra parte, la cadena de suministros también incorpora otras actividades que no están vinculadas directamente con las actividades logísticas, sino que también existen actividades de soporte o apoyo que se requieren para un óptimo funcionamiento de la organización.

Según Michael Porter las actividades de soporte son: gestión de recursos humanos, tecnología e infraestructura, administración y mantenimiento.

Según Anaya (2015) "El proceso logístico comienza con la fijación de objetivos para la actividad empresarial seguida por los correspondientes planes de acción, que se establecen para conseguir una serie de mejoras en aspectos concretos" (p. 72).

Estos aspectos concretos son: Grado de servicio al cliente, Fiabilidad de suministros, Nivelación y reducción de stock, Rapidez de abastecer con suministro a los clientes.

Se puede concluir que se desarrollan una serie de acciones y planes concretos para lograr conseguir los objetivos planteados.

A fin de poder controlar y comprobar la evolución de esos planes se establece unos criterios para medir la performance global del negocio en términos logísticos.

El instrumento de medida a aplicar debe ser simple, sencillo e inequívoco, siempre debe ser de naturaleza cuantitativa.

Al momento de concebir un indicador logístico de gestión se debe tener los siguientes aspectos que menciona Anaya (2006):

Todo indicador debe estar perfectamente definido en cuanto a su contenido y fórmula de cálculo, además los indicadores deben expresarse en forma de ratios o porcentajes, los datos deben ser sencillos de calcular e interpretar, los objetivos previstos deben ser factibles y realizables y la a representación deberá ser siempre de forma gráfica.

A continuación, Anaya (2006) presenta una serie de indicadores que se pueden utilizar para el control de la gestión logística en el sector distribución “Grado de servicio: Índice de disponibilidad de stock, medido a nivel de ítems de referencia; el tiempo de ciclo de suministros: Tiempo promedio desde que un cliente solicita un pedido hasta que lo recibe; Fiabilidad: Porcentaje de casos en que un pedido no es entregado a la fecha prevista.”

Bureau Veritas Formación (2011) define el aprovisionamiento como: “La función de aprovisionamiento suele definirse como el conjunto de actividades que se desarrollan las empresas para asegurarse la disponibilidad de los bienes y servicios externos que le son necesarios para la realización de sus actividades.”

Para Bureau Veritas Formación (2011) el aprovisionamiento constituye:

“Una función estratégica debido a la globalización e internacionalización de los mercados y al entorno económico altamente cambiante.”

En donde además menciona las operaciones y objetivos del aprovisionamiento, los objetivos que menciona Bureau Veritas Formación (2011) son “Detección y previsión de las necesidades, Planificación de las necesidades expresándolas en forma adecuada, Búsqueda en el mercado, Adquisición, Comprobación de que son adquiridas en las condiciones demandadas, Pago”

Los objetivos del aprovisionamiento que menciona Bureau Veritas Formación (2011) son “Reducción de las roturas de stock, Equilibrio y reducción de existencias, incrementando la disponibilidad, Mejora de costes de productos, Programación, Máxima aproximación al Justo a Tiempo, Mejor en el nivel de servicio”

Objetivos que si se logran podrán hacer que la institución logre las metas que se trace indistintamente si pertenece al sector público o privado.

Anaya (2006) por su parte define a aprovisionar como “Una función destinada a poner a disposición de la empresa todos los productos, bienes y servicios del exterior que le son necesarios para su funcionamiento.” (p. 141)

Además, Anaya (2006), menciona una serie de actividades necesarias para cumplir con el aprovisionamiento como “Proveer las necesidades de la empresa, planificar con tiempo, expresarlas en términos adecuados, buscar en el mercado los productos que las satisfacen, adquirirlos, asegurarse de que son recibidos en las condiciones demandadas y abonar su precio.”

Las fases que se considera cruciales en cualquier institución son las fases de planificación y organización. A continuación, se presentan las fases del aprovisionamiento.

Planificación, preparación, realización, seguimiento, operaciones

Según el autor las funciones que debe cumplir el aprovisionamiento deben estar encaminadas a conseguir el menor coste de los materiales que la empresa necesita. Bureau Veritas (2011) establece las siguientes funciones “Compras: evaluación de las necesidades de suministro, determinación de la gama de productos a adquirir, previsiones de venta, contratación de proveedores. Almacenamiento: custodia y protección de stock, acercamiento de las mercaderías a los puntos de distribución.”

Además, hace añade a la Contabilidad de stock: evaluación del estado financiero de las existencias según las normas contables. Gestión de los stocks: mantenimiento de volumen del stock a bajo nivel, optimización de ritmos de aprovisionamiento y cantidades de abastecimiento, reduciendo los costes de stock.

Para Bureau Veritas el aprovisionamiento aporta informaciones relacionadas con las diferentes áreas de la empresa y contribuye a la correcta toma de decisiones y las clasifica según el orden en que afecta a la organización.

Según Bureau Veritas (2011) las compras se inician cuando un servicio o un bien es buscado fuera de la institución y finaliza una vez las obligaciones establecidas con el proveedor terminan. “Todas las actividades de adquisición deben basarse en organización, con definición de tareas, objetivos y responsabilidades; previsión, mediante investigaciones de mercado, análisis económicos de mercado y considerando las políticas de los proveedores; y control de la actividad”.

Anaya (2006) menciona cuatro responsabilidades básicas que debe cumplir la gestión de compras, estas son “Mantener una continuidad en los suministros, proporcionar los productos de acuerdo a las especificaciones de calidad requeridas, obtener los productos necesarios al coste más bajo posible, prevenir al departamento las variaciones de precio de mercado.”

Y además menciona actividades dentro de la gestión de compras tales como búsqueda y evaluación de proveedores, mantenimiento de un archivo de productos, negociación de precios, planificación de pedidos

por artículo y proveedor. Además de solventar las discrepancias en la recepción del y producto y analizar las variaciones de precios.

Una organización puede tener diferentes necesidades de adquisición de productos, es por ello que se distinguen varios tipos de compras frecuentes que se clasifican de la siguiente forma:

Por punto de pedido: Los pedidos se realizan al llegar a un determinado nivel de stock, además por programas, cuando los pedidos se realizan siguiendo un programa que ha sido previamente establecido, también existen pedidos abiertos, los cuales tienen una fecha límite para poderse modificar, entre otros tipos de pedidos que varían según las condiciones sobre las cuales se desarrollan.

Según el autor una de las operaciones previas a compra es el estudio del mercado de productos que tiene como objetivo fundamental adquirir la información suficiente para definir la necesidad que va a ser satisfecha mediante la compra.

Es fundamental que se realice una definición detallada de las necesidades que se pretenden satisfacer con la compra, así como las condiciones en que se deben satisfacer.

El usuario indica lo que necesita incluyendo las características y especificaciones necesarias para que el departamento de aprovisionamiento o compras tome las decisiones.

La selección de proveedores consiste en analizar todos los posibles candidatos y escoger a unos pocos que reúnan las condiciones requeridas para solicitarle la oferta. Es importante obtener información de los proveedores previamente a la realización de una solicitud de ofertas.

Anaya (2006) menciona que “Los factores clave del suministro deben ser los siguientes: calidad de producto, fiabilidad de las entregas, lazos de entrega, continuidad, flexibilidad, nivel tecnológico, capacidad de reacción, precios.”

Habitualmente se emplean sistemas de evaluación en los que básicamente intervienen tres factores el índice de precios, el Índice de calidad, índice de servicios

Una vez recabada toda la información y analizado todos los datos de los potenciales proveedores se les realiza una solicitud de oferta, esta es un instrumento que utiliza el cliente o comprador para dirigirse a los posibles suministradores en el cual se solicitan precios y condiciones.

La negociación permite establecer comunicación con el fin de intercambiar algo de común acuerdo y de forma que ambos se beneficien. Se establece tres elementos de negociación:

Comunicación: Para transmitir nuestros argumentos; persuasión: El proveedor necesita vender, luego se debe motivar el intercambio; posición del proveedor: Es conveniente buscar ventajas para que el proveedor cubra sus necesidades. Se ofrecen incentivos.

Seguimiento y control del pedido, en esta fase se busca evitar posibles retrasos en las entregas de los pedidos y disminuir sus efectos negativos que pueda acarrear, el área de compras es la responsable de que se cumplan los requisitos de entrega en cuanto a plazos y lugar. Se tiene dos tipos de control de efectuados en la entrada al almacén, el cualitativo que se ocupa plenamente de la calidad del producto solicitado, y el cuantitativo, que se basa en la recepción física y de cantidad.

Gestión de stocks, El autor define stock como aquella cantidad de producto que se encuentra acumulada en un lugar determinado y en disposición de ser vendida, distribuida o usada.

Para Anaya (2006) "Un almacén se puede considerar como un centro de producción en el que se efectúa una serie de procesos" (p. 198)

Estos procesos que Anaya (2006) menciona son "Recepción, control, adecuación y colocación de productos recibidos, almacenamiento de productos en condiciones aptas para su conservación, identificación, selección y control; recogida de productos y preparación de la expedición de acuerdo con los requerimientos de los clientes."

Los procesos productivos de un almacén en general no añaden valor al producto desde la percepción del cliente es por ello que existe la necesidad de minimizar todos los costes posibles.

Tal y como dice Anaya (2006):“Un almacén debe responder fundamentalmente a los requerimientos de espacio debidamente dimensionado, ara una ubicación y manipulación eficiente de materiales y mercancías, de tal manera que se consiga una máxima utilización del volumen disponible, con unos costes operacionales mínimos”

Lo cual lleva a solucionar problemas fundamentales como la correcta organización y diseño de almacenes; y tratamiento eficiente y eficaz de los procesos operativos.

Según el Anaya (2006) “antes de considerar requerimientos técnicos y organizativos, se debe realizar un análisis de las características físicas, así como también del comportamiento de su demanda.”

Entre los factores que considera destaca Anaya (2006):

Características físicas: Volumen y peso del producto, estándar de empaquetado, fragilidad y resistencia, peligrosidad, condiciones ambientales requeridas, caducidad y obsolescencia: productos de larga duración, productos perecederos, productos de caducidad fija, alto riesgo de obsolescencia, Operatividad: condiciones de seguridad, unidad de manipulación, unidad mínima de venta, necesidad de reacondicionamiento, medios de contención utilizado.

Anaya (2006) señala que “El objetivo básico de una organización eficiente del almacén se basa fundamentalmente en dos criterios: Maximizar el volumen disponible en términos de metros cúbicos y entregar las operaciones de manipulación y transporte interno.”

Es en base a esto que el Anaya (2006) plantea dos conceptos:

El principio de popularidad que el “La idea de que normalmente una pequeña gama de productos representa la mayor parte del volumen de manipulación en un almacén, independientemente de su valor o importancia para la venta.”

Los Sistemas de posicionamiento y localización según Anaya (2006):

Los productos se pueden situar en el almacén de dos formas diferentes: Sistema de posición fija que facilita la localización e identificación del producto, permite asignar al artículo un número de ubicación, requiere más espacio disponible, dificulta el mantenimiento. Y el sistema de posición aleatoria: reducción del espacio necesario, con sistemas automatizados se consigue alto rendimiento, mayor flexibilidad y facilidad de mantenimiento.

Anaya (2006) divide los procesos operativos en dos grandes grupos:

Los Flujos de entradas en donde el autor menciona las características básicas que comprende el flujo de entradas, recepción de la mercancía, emisión del documento de entrada, control de calidad, reacondicionamiento físico, ubicación física, comunicación de la entrada. Flujos de salida: los flujos de salida corresponden a operaciones de venta de productos, devoluciones, entregas a fábrica para producción, consignaciones, regalos, consumo propio, entre otros.

El control interno de almacenes se apoya en dos conceptos básico que menciona Anaya (2006) “Principio de la documentación: no puede salir ningún producto de almacén sin estar debidamente documentado y autorizado por un responsable independiente del almacén”

Y también la necesidad de auditar los inventarios: en el sentido de comprobar las existencias físicas en el almacén coinciden con el contenido de los registros administrativos. (p.243)

Recuentos periódicos, para el autor Anaya (2006) “suponen un recuento completo de todos los artículos realizado habitualmente una o dos veces al año normalmente coincidiendo con las fechas del balance”

Las críticas más importantes sobre este sistema se basan en lo siguiente que menciona Anaya (2006) “Necesidad de detener la actividad del almacén, dificultad de conocer las causas que motivan las diferencias o errores constatados, el hecho de que el inventario no se realice por personal especializado suele dificultar el mantener un criterio unánime en la forma de efectuar el recuento.”

Según Anaya (2006) “Este procedimiento supone un recuento diario selectivo de un determinado grupo de productos que previamente se han seleccionado normalmente con ayuda de un computador”.

Las principales ventajas de este sistema son que permite realizar el recuento sin necesidad de parar la actividad, posibilita el análisis de una causa del error y el sistema permite una monitorización para medir la calidad de los procesos.

De manera similar a las empresas privadas, el estado realiza contrataciones de bienes y servicios con los diversos proveedores del mercado nacional o internacional con el fin de cumplir con sus funciones y objetivos. Estas compras y contrataciones se realizan mediante financiamiento de fondos públicos y que están regidos por la Ley N° 30225, y por su reglamento aprobado por decreto supremo N° 350-2015-EF.

En una publicación denominada Gestión Pública (2009), el Instituto para la Democracia y la Asistencia Electoral, IDEA Internacional define, a continuación, los conceptos del sistema de abastecimiento y de la gestión del proceso de contrataciones y adquisiciones del Estado, lo que nos permitirá tener una idea más clara del manejo de los procesos logísticos de las entidades públicas del Estado.

Según Bastidas (2009) “El sistema de abastecimiento está íntimamente ligado a las compras Estatales, que quizá es uno de sus componentes que ha sufrido múltiples modificaciones con el fin de mejorar se contenido y aportar a una gestión pública más eficiente.” (p. 91)

Para Bastidas (2009) “El sistema de abastecimiento es el conjunto que se encuentra relacionado a través de políticas, normas, procedimientos y procesos técnicos que se encuentran orientados al flujo, suministro, empleo y conservación de los materiales; así como acciones especializadas o trabajo para asegurar la continuidad de los procesos productivos que se desarrollan”

El sistema se instituyó a través del Decreto Ley 22056, que en su momento perteneció a la actividad de la Dirección Nacional de Abastecimiento del Instituto Nacional de Administración Pública, sin embargo, en la actualidad el Sistema de Abastecimiento está regido por el denominando OSCE, Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado.

El sistema de Abastecimiento tiene como principal objetivo el control del flujo de servicios y bienes dentro de la entidad a través de unos subsistemas de llamados Subsistemas de Abastecimiento los cuales son:
El subsistema de Información y Control.

En este subsistema se procesa, clasifica, actualiza, proporciona y conserva información sobre: los servicios, bienes, y obras; proveedores; precio y condiciones de venta; seguridad; garantía que ofrecen; acciones de seguimiento y control a realizar; entre otras., requeridas por una entidad pública. Está constituido por procesos técnicos que deben estar presentes dentro del desarrollo de las actividades de la entidad pública los cuales según Bastidas (2009) son:

Programación: en este proceso se deben desarrollar una serie de documentos los cuales servirán para poder establecer las necesidades de las instituciones, los cuales son: plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones Cuadro de Necesidades, Presupuesto Institucional de Apertura, catalogación: Catalogación Nacional de Bienes Muebles y Enseres y otras catalogaciones, Registro Nacional de Proveedores, Registro y Control: seguimiento de acciones de cada fase de cada Proceso Técnico. (p. 92)

Subsistema de Negociación según Bastidas (2009) “En este subsistema se presentan diversas opciones y condiciones para comerciar, conseguir o poseer la tenencia, propiedad o derecho de uso de los bienes o servicios necesarios o para rescatarlos, de haberlos perdido.”

Está conformado por los Procesos Técnicos:

Contrataciones y Adquisiciones, Adjudicación de Menor Cuantía, Adquisición Directa, Concurso Público y Licitación Pública.

Recuperación de Bienes; consistente en volver a tener dominio de los bienes para uso o consumo o para prestar servicios, cuya propiedad se había perdido por descuido, negligencia, deterioro, abandono, robo, obsolescencia tecnológica, etc.

La Oficina de Abastecimiento se encarga de administrar las acciones y actividades propias del abastecimiento y de la administración y mantenimiento de los bienes muebles, maquinaria, equipos, vehículos y los locales de la institución.

Las principales funciones de las oficinas logísticas que menciona Bastidas (2009) son “Dirigir, programar y ejecutar la administración del Sistema Administrativo de Abastecimiento conforme a los lineamientos, políticas, técnicas de control sobre adquisiciones y otras normas pertinentes.” (p. 93)

En esta función se trata de alinearse a toda la normativa, políticas, entre otras técnicas de control que permitirán permitir una mejor administración de su sistema de abastecimiento.

Adquirir, almacenar y distribuir los bienes y servicios que requiera la entidad. Elaborar anualmente el Cuadro de Necesidades de Bienes y de Servicios. También Bastidas (2009) menciona otras funciones que se encarga la oficina de abastecimiento tales como “Formular y ejecutar el Plan Anual de Adquisiciones y proponer su aprobación, en coordinación con las Gerencias de Planeamiento y Presupuesto y de Administración y

Finanzas. Administrar la base de datos de proveedores de bienes y servicios.” (p. 94)

Reportar información mensual a nivel de compromiso, de las órdenes de compra y de servicios, a la Gerencia de Administración y Finanzas.

Supervisar las acciones de tasación, valuación, actualización o ajuste del valor monetario de los activos fijos y de las existencias en almacén.

Mantener en custodia el archivo de los documentos fuente que sustente el ingreso, baja y transferencia de los bienes patrimoniales.

El sistema de abastecimiento tiene los siguientes procesos o pasos según Bastidas (2009):

Programación de necesidades: Es la determinación de éstas en función a los objetivos y metas institucionales. En esta fase se utilizará el Cuadro de Necesidades. Elaboración del Presupuesto Valorado, consiste en la consolidación de las necesidades de bienes, servicios sustentados en el Presupuesto Institucional de Apertura. Elaboración del Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones, aquí se desarrolla dentro de los treinta (30) días siguientes a la aprobación del PIA, es decir, a más tardar el 31 de enero de cada año. Ejecución de los procesos de selección, consiste en la realización de los procesos de selección de acuerdo al objeto del proceso. Los procesos de selección se rigen por la Ley Anual de Presupuesto y la Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado. Valorización de las existencias de almacén, se realiza en función a los documentos - fuentes o tasación, aplicando el Costo Promedio o el PEPS (Primeras entradas, primeras salidas). Inventario Físico: En ese proceso se aplican las normas legales vigentes del Sistema de Abastecimiento, entre otros.

Bastidas (2009) menciona que el abastecimiento: “Es el proceso mediante el cual determina las necesidades futuras de compras y adquisiciones de bienes y servicios de la entidad, conforme el presupuesto institucional aprobado y que se plasma en la elaboración del Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones” (p. 95)

Y que consta de una serie de procesos definidos:

Programación, Catalogación de bienes. Registro y control
Recuperación de bienes, Mantenimiento Seguridad Almacenamiento,
Distribución, Disposición final

La gestión del proceso de contrataciones y adquisiciones es de especial importancia para las entidades públicas. Este procedimiento está regulado por la Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado.

La regla general en las adquisiciones y contrataciones que realizan las entidades es que la selección del proveedor se efectuará, de manera objetiva, por medio de un concurso, el mismo que es denominado, en términos legales, proceso de selección

Esto quiere decir que la selección del proveedor no se produce de manera libre, sino como consecuencia de un proceso de selección.

Es preciso mencionar que, pese a que la similitud de los términos puede originar confusión, se debe diferenciar entre el proceso de adquisición o contratación y el proceso de selección.

El proceso de adquisición o contratación es el conjunto ordenado de actuaciones que se realizan desde que se autoriza la adquisición o contratación del bien, servicio u obra hasta que culmina la ejecución del contrato respectivo por el cual se pactó la venta o arrendamiento del bien, la prestación del servicio.

Bastidas (2009) menciona que:

El proceso de selección se inserta en el proceso de adquisición o contratación, es una fase de él. Otras fases de dicho proceso son: la ejecución de los actos preparatorios del proceso de selección, tales como el Plan Anual, la formulación del requerimiento, el estudio o indagación de mercado, la aprobación del expediente de contratación, la designación del Comité Especial, la elaboración y aprobación de bases y demás. (p. 97)

Los procesos de adquisición o contratación que realizan las entidades tienen tres grandes fases, detalladas a continuación:

Preparación de la selección: Es la fase que va desde el momento en que se aprueba la adquisición o contratación hasta la convocatoria del proceso de selección. Dentro de esta fase encontramos, además de la aprobación de la adquisición o contratación, las siguientes actuaciones de carácter administrativo: designación del comité especial, elaboración y aprobación de las bases, entre otras.

Selección: “Es la fase que va desde la convocatoria del proceso de selección hasta la celebración / firma del contrato respectivo. Esta fase es identificada con el proceso de selección.”

Ejecución contractual: “Es la fase que va desde la celebración hasta la liquidación del contrato. En esta fase se produce la entrega del bien en propiedad o arrendamiento, la prestación del servicio o la ejecución de la obra.”

Según Bastidas (2009) manifiesta “Los procesos de contratación y adquisición están regulados por ley y su reglamento y se rigen por los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del derecho administrativo.”

Principios de moralidad, principio de libre competencia, principio de imparcialidad, principio de eficiencia, principio de transparencia. Principio de economía, principio de trato justo e igualitario.

Los principios son declaraciones que en los que se establecen ciertos parámetros de conducta y que resultaría recomendable que se ajusten los agentes públicos y privados que intervienen en los procesos de adquisición o contratación.

En el sector público existen varios tipos de procesos de selección que se emplearan de acuerdo al tipo de requerimiento que se hagan dentro de la entidad. Los tipos de procesos son los siguientes:

Licitación pública, Se convoca para la adquisición de bienes, dentro de los márgenes que establecen las normas presupuestarias. La Licitación Pública para la ejecución de obras se divide en dos:

“Licitación Pública Nacional para la ejecución de obras por empresas constituidas y con instalaciones en el país. Licitación Pública Internacional cuando las características técnicas de las obras requieran de participación internacional.”

Adjudicación directa, Para las adjudicaciones directas según Bastidas (2009):

“Se convoca para la adquisición de bienes, contratación de servicios y ejecución de obras, dentro de los márgenes establecidos por las normas presupuestarias. La Adjudicación Directa puede ser pública o selectiva.”

La Adjudicación Directa Pública se convoca cuando el monto de la adquisición o contratación es mayor al cincuenta por ciento (50%) del límite máximo establecido para la Adjudicación Directa en las normas presupuestarias.

La Adjudicación Directa Selectiva se convoca cuando el monto de la adquisición o contratación es igual o menor al cincuenta por ciento (50%) del límite máximo establecido para la Adjudicación Directa por las normas presupuestarias.

Bastidas (2009) nos menciona el siguiente ejemplo:

El tipo de selección de Adjudicación Directa Pública se aplicará por ejemplo para la adquisición de un lote de computadoras por trescientos cuarenta y cinco mil nuevos soles, contratación de una consultoría tributaria externa por un valor de ciento diez mil nuevos soles anuales, reparación de veredas por un valor de quinientos ochenta mil nuevos soles. El tipo de selección de Adjudicación Directa Selectiva se aplicará para la construcción de un comedor por un valor de ciento treinta mil nuevos soles, adquisición de un software por un valor de cincuenta mil nuevos soles.

Adjudicación de Menor Cuantía, Bastidas (2009) nos dice que se convoca para:

“La adquisición o contratación de bienes, servicios, cuyos montos sean inferiores a la décima parte del límite mínimo establecido por las normas presupuestarias para las licitaciones públicas o concursos públicos, según corresponda.”

Las adjudicaciones de menor cuantía destinadas a la adquisición de bienes y servicios

Los Procesos de Selección que se determinan para efectuar todas las actividades propias del proceso de selección tales como: las licitaciones públicas, adjudicaciones directas, en todas las entidades del sector público, se encuentran sujetas a los montos que hayan sido fijados por la ley anual de presupuesto.

1.3.2 Calidad de servicio

El servicio al cliente se ha denominado un proceso de satisfacción total.

Doctker (2000) lo describe como “El proceso integral de cumplir con el pedido de un cliente. Este proceso incluye la recepción del pedido, administración del pago, recolección y empacado de los productos, envío del paquete, entrega del mismo, y proporcionar el servicio al cliente para el usuario final” (citado en Ballou, 2004, p. 92)

Ballou (2004) menciona los elementos del servicio al cliente basándose en un estudio patrocinado por el National Council of Physical Distribution Management, en el que se identifica los elementos del servicio de acuerdo con el momento en el que ocurre la transacción entre el cliente y proveedor:

Elementos pre transacción, Ballou (2004) define a este elemento como “En donde se establecen un ambiente adecuado para un buen servicio, mediante una declaración escrita de la política de servicio al cliente, así como del tiempo en que serán entregados los bienes una vez que se

levante el pedido, el procedimiento para manejar devoluciones y ordenes atrasadas.”

También Ballou (2004) hace mención a “Elementos de transacción: son aquellos que dan por resultado directo la entrega del producto al cliente. Estableciendo los niveles de inventarios, las formas de transporte, los tiempos de entrega, la condición de los bienes por recibir y la disponibilidad de inventario.”

Y por último “Elementos pos transacción: representan al conjunto necesario para mantener el producto en el campo, manejar las reclamaciones, quejas o devoluciones.”

Anaya (2006) hace mención que “El servicio al cliente constituye todo el conjunto de acciones necesarias para que el cliente reciba: información adecuada, producto deseado, calidad esperada, plazo de entrega mínimo, condiciones de venta aceptables.” (p. 135)

Sin embargo, desde el punto de vista de la logística Anaya (2006) se menciona tres parámetros, por su importancia que tienen para el control y gestión del flujo de materiales.

El grado de disponibilidad de stocks: significa la probabilidad de que un pedido pueda ser atendido íntegramente a partir del stock disponible. Plazo de entrega o ciclo de suministro: representa el tiempo que se invierte de que el cliente solicita un pedido hasta que esta físicamente en su poder.

Los responsables de la logística de la institución deben considerar al ciclo del pedido como uno de los elementos principales del servicio al cliente debido a que son ellos los que lo controlan. Ballou (2004) define al ciclo de pedido como “El tiempo transcurrido entre el momento en que se levanta un pedido de cliente, una orden de compra o una solicitud de servicio y el momento en que el producto o servicio es recibido por el cliente.” (p. 98)

Ballou (2004) menciona que “Encontrar una medida integral para evaluar de manera eficaz el desempeño del servicio logístico al cliente es difícil,

considerando las múltiples dimensiones del servicio al cliente. El tiempo total del ciclo de pedido y su variabilidad son talvez las mejores medidas del servicio logístico al cliente.” (p. 118)

Ballou (2004) menciona que El servicio logístico al cliente también puede medirse en términos de cada una de las actividades logísticas. Algunas mediciones comunes de desempeño que menciona. Ingreso del pedido: Tiempo mínimo, máximo y promedio para manejo de pedido. Porcentaje de pedidos manejados dentro de los tiempos objetivos. Transportación: Porcentaje de entregas a tiempo, disponibilidad de producto e inventario: Porcentaje de falta de inventario, porcentaje promedio de artículos de pedido con retraso y además el autor manifiesta que pueden utilizarse muchas otras medidas y deberán adecuarse al diseño del sistema logístico particular.

1.4 Formulación del Problema

¿Cuál es la relación entre la Gestión Logística y la Calidad del Servicio brindado por la Unidad de Logística del Hospital La Caleta de Chimbote en el año 2016?

1.5 Justificación del Estudio

La presente investigación es conveniente porque permitirá determinar si existe alguna relación entre la gestión logística y la calidad de servicio y a la vez identificar los niveles tanto de gestión logística como de calidad de servicio del hospital la caleta. Además, la investigación ayudara a determinar si el servicio brindado por la Unidad de Logística del Hospital hacia las áreas que abastece es bueno, regular o malo con la finalidad de mejorarlo o mantenerlo.

Tendrá relevancia social porque ayudará a que el servicio que brinda la Unidad de Logística mejore y beneficie a los trabajadores de los departamentos que se reciben su servicio, además podrá ayudar a solucionar posibles problemas que se encuentren dentro de la gestión logística.

Esta investigación tendrá utilidad metodológica porque se creará un instrumento para analizar o recolectar datos en futuras investigaciones que estén relacionadas a esta investigación. Por otra parte, esta investigación podrá servir como referencia para futuras investigaciones que se encuentren relacionadas al tema con miras hacia una mejora de la calidad del servicio brindado. Así mismo los resultados podrán determinar la relación exacta y determinante entre la gestión logística y calidad.

1.6 Hipótesis:

Hi: Existe una relación significativa entre la gestión logística y la calidad del servicio de la Unidad de Logística del Hospital La Caleta Chimbote en el 2016

Ho: No Existe una relación significativa entre la gestión logística y la calidad del servicio de la Unidad de Logística del Hospital La Caleta Chimbote en el 2016.

1.7 Objetivos:

Determinar la relación entre la gestión logística y la calidad del servicio de la Unidad de Logística del Hospital La Caleta en el 2016

1.7.1 Objetivos específicos:

O₁: Analizar si la gestión logística contribuye al oportuno abastecimiento del Hospital La Caleta

O₂: Identificar la percepción que tienen las áreas sobre la gestión logística del Hospital La Caleta de Chimbote.

O₃: Identificar la calidad de servicio del Hospital La Caleta de Chimbote.

O₄: Identificar requerimientos atendidos en relación a la gestión logística del Hospital La Caleta.

MÉTODOS

II. MÉTODO

2.1 Diseño:

El enfoque más adecuado para esta investigación es el cuantitativo y que corresponde al diseño:

- **No experimental:** Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen al diseño no experimental como “La investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de estudios en los que no se hace variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables.” (p. 152).

Para esta investigación no se manipulará las variables, sino que serán analizadas sin alterar el ambiente en el que se desarrollan.

- **Transversal:** El tipo de diseño transversal es el que se empleara en esta investigación porque tal y como afirma Hernández, et al. (2014) “Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (p.154).

Para esta investigación se describirá las dos variables de estudio y su relación en un momento determinado.

- **Correlacional:** Hernández, et al. (2014) define a los diseños correlacionales-causales como “Diseños que describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otros en función de la relación causa-efecto” (p.157).

En esta investigación se tratará de determinar la relación entre las variables gestión logística y calidad del servicio brindado por la Unidad de Logística del Hospital La Caleta.

2.2 Variables, operacionalización

Identificación de variables:

Gestión logística: variable cualitativa

Calidad de Servicio: variable cualitativa

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión logística	Se encarga de la planificación, implementación y control de manera efectiva y eficiente los elementos como el flujo de los bienes y servicios, almacenaje, información relacionada las exigencias del cliente.	Son las actividades y procesos que se realizan dentro de la Unidad de Logística y que se medirán en base a dimensiones e indicadores.	Programación	Trabajadores del área de programación Servicios o departamentos atendidos Requerimientos procesados Comités conformados	Ordinal
			Adquisición	Cotizaciones realizadas Compras concretadas	
			Almacenamiento y Distribución	Trabajadores de almacén Pedidos verificados Pedidos trasladados Porcentaje de mercadería	
Calidad de servicio	Proceso que consiste en cumplir con el pedido del cliente, que va desde la recepción del pedido, pago, recolección y empacado de los productos, entrega, y proporcionar el servicio al cliente.	Cumplir con el pedido de un cliente y cumplir con todas las necesidades que este requiera para satisfacer sus necesidades. Estará medido a través de indicadores.	Pre-Transacción	Tiempo para manejo de pedido	
			Transacción	Porcentaje de entregas a tiempo Porcentaje de falta de inventario	
			Pos-transacción	Número de Reclamaciones Procentaje de quejas	

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población:

La población que se considerará para esta investigación serán todos los trabajadores de los distintos departamentos y áreas del Hospital la Caleta que reciban el servicio de la Unidad de Logística y los trabajadores de esta unidad.

El total de trabajadores que laboran en el Hospital La Caleta entre nombrados y contratados son 485 trabajadores.

2.3.2 Muestra

Para esta investigación se empleó el método de muestreo aleatorio simple y el cálculo se hizo a través del software STATS® recomendado por Hernández, et al. (2014) el cual nos arrojó un tamaño de muestra de 214 trabajadores del Hospital La Caleta.

$$n = \frac{z^2 \times P \times Q \times N}{(N - 1) \times E^2 + (z^2 \times P \times Q)}$$
$$n = \frac{485 \times 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}{(485 - 1) \times 0,05^2 + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = 214 \text{ trabajadores del HII ESSALUD}$$

Donde se tiene que:

n= tamaño de muestra

N= tamaño de la población

Z= 1.96 al cuadrado (si el nivel de confianza= 95%)

P= proporción de éxito (0.5)

Q= 1-P

E= error de la estimación (±5%)

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnicas e instrumentos

Para la recolección de datos de la presente investigación se utilizará un cuestionario estructurado que está dirigido a los trabajadores que se

sirven del servicio de la Unidad de Logística del Hospital La Caleta. Constará de tres partes las cuales serán:

- Información general: sexo, edad, antigüedad laboral, entre otras
- Su calificación sobre la gestión logística
- Su calificación sobre la calidad del servicio

Cada variable estará conformada por ítems de naturaleza ordinal y escaladas mediante el procedimiento de Likert.

Además, también se utilizará como instrumento la Guía de revisión de documentos, en donde se analizará las variables en base a indicadores que nos permitirá obtener datos precisos

2.4.2 Validez

La validez se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico del contenido de lo que se quiere medir. Para validar el instrumento de medición se realizará la prueba de juicio de expertos, que consiste en la evaluación y en el análisis de dicho instrumento por dos especialistas y por un especialista en metodología de investigación (Hernández et al, 2014)

2.4.3 Confiabilidad

“La confiabilidad se refiere al grado en que un instrumento produce resultados coherentes y consistentes, y que se determina mediante diversas técnicas.” (Hernandez et al, p. 200)

Coeficientes de rho de Spearman y tau de Kendall, son medidas para la correlación de las variables a una escala de medida ordinal, es por ello que para los instrumentos de recolección de datos se estableció que sería un cuestionario estructurado con escala de tipo Likert.

2.5 Métodos de análisis de datos:

En la siguiente investigación se utilizará el método de Estadística-Descriptiva, también se utilizará Tablas de Frecuencias y gráficos donde se arrojará resultados en cuadros, porcentajes y frecuencias de forma

tabulada detallada y ordenada, y serán presentados en cuadros y gráficos permitiendo el análisis rápido y objetivo.

2.6 Aspectos Éticos:

En el presente proyecto de investigación, se ha dado con el cumplimiento a la ética profesional por lo cual la investigación estará orientada a presentar información y datos reales, con trabajos obtenidos de datos verídicos y transparentes, mediante los valores y principios éticos, como el proceso integral, organizado, coherente, secuencial y racional a través de las normas y reglas dadas, con la finalidad que a través de la búsqueda de conocimientos adquiridos se pueda encontrar resultados que ayuden a la Gestión logística y la calidad de servicio de la unidad de logística del Hospital La Caleta.

III. RESULTADOS

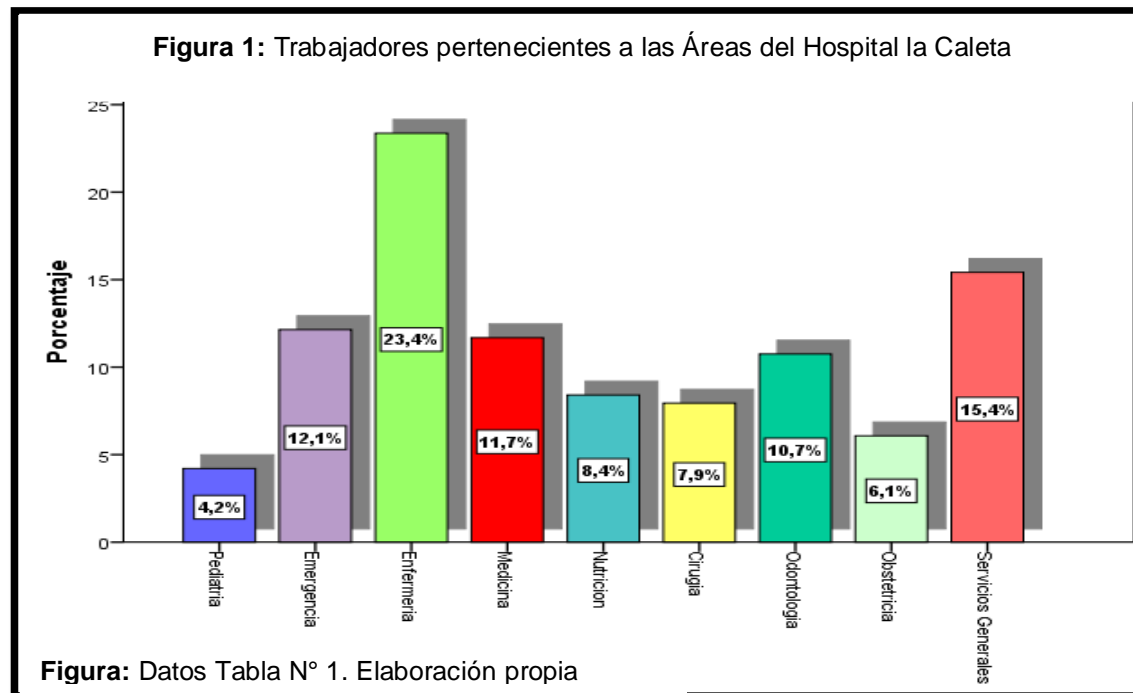
Objetivo 1: Analizar si la gestión logística contribuye al oportuno abastecimiento del Hospital La Caleta

Tabla 1:

Trabajadores pertenecientes a las Áreas del Hospital la Caleta

Áreas del Hospital la Caleta	Frecuencia n°	Porcentaje %
Pediatría	9	4.2%
Emergencia	26	12.1%
Enfermería	50	23.4%
Medicina	25	11.7%
Nutrición	18	8.4%
Cirugía	17	7.9%
Odontología	23	10.7%
Obstetricia	13	6.1%
Servicios Generales	33	15.4%
Total	214	100%

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Hospital la Caleta.
Elaboración propia



En la figura N° 1 se muestra que el 4,2 % de los trabajadores de Hospital la Caleta pertenecen al área de Pediatría, un 12,1% sostiene que pertenecen al área de Emergencia, un 23,4% pertenecen al área de Enfermería, un 11,7% pertenecen al área de Medicina, un 8,4% pertenecen al área de Nutrición, un 7,9% pertenecen al área de Cirugía, un 10,7% pertenecen al área de Odontología, un 6,1% pertenecen al área de Obstetricia y un 15,4% pertenecen al área de Servicios Generales.

Tabla 2:

Programación Anual en relación a la atención en las áreas y los requerimientos procesados del Hospital la Caleta

	Totalmente desacuerdo		Desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Frecuencia	Porcentaje %	Frecuencia	Porcentaje %	Frecuencia	Porcentaje %	Frecuencia	Porcentaje %
Su área ha sido atendida según la programación anual del Hospital	9	4.2%	88	41.1%	64	29.9%	53	24.8%
Han sido procesados todos los requerimientos de compras	17	7.9%	86	40.2%	81	37.9%	30	14.0%

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Hospital la Caleta.

Figura 2: Programación Anual y atención en las áreas del Hospital la Caleta

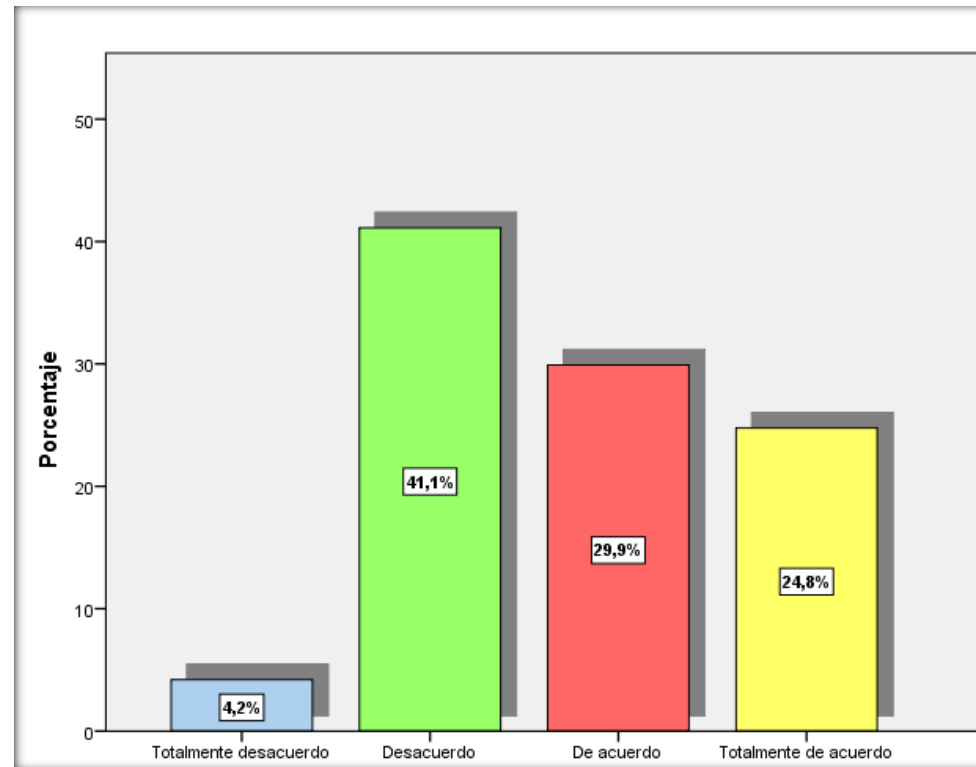
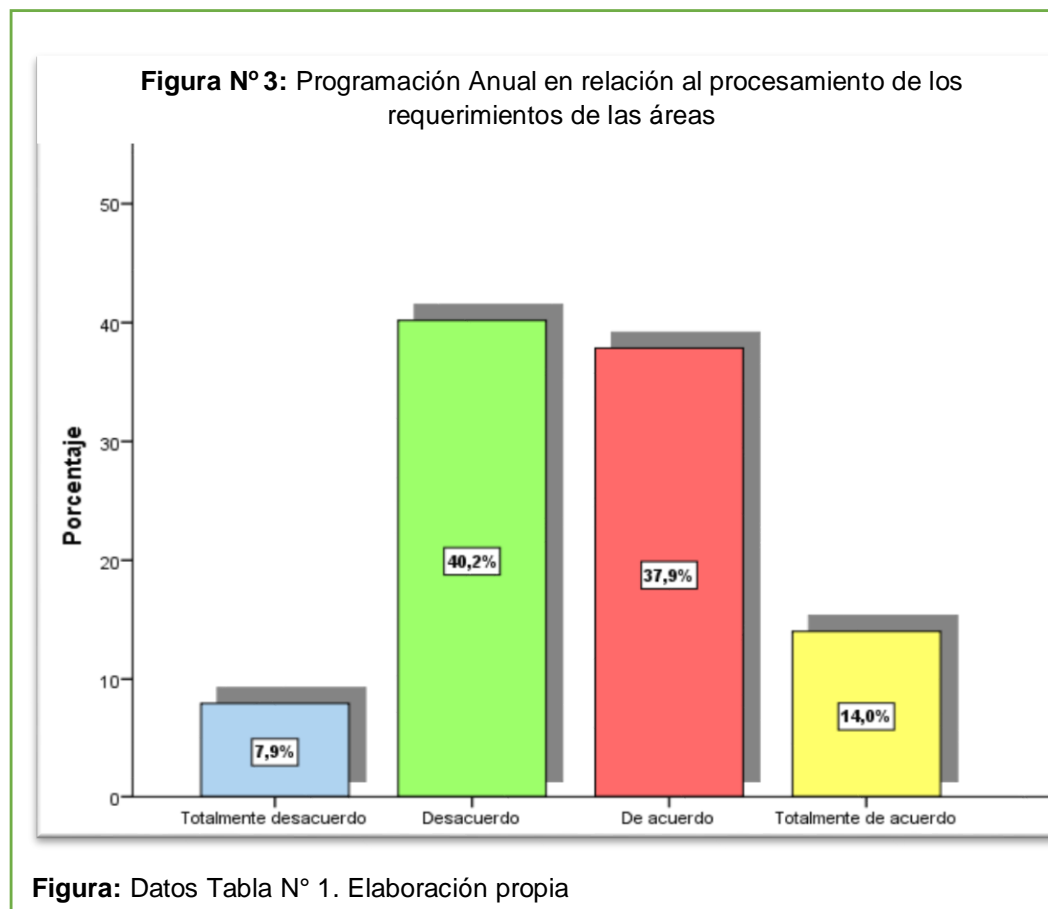


Figura: Datos Tabla N° 1. Elaboración propia

En la figura N° 2 se muestra que el 4,2 % de los trabajadores de Hospital la Caleta están en Totalmente en desacuerdo con la atención del área de logística según la programación anual del Hospital, un 41,1% están en Desacuerdo con la atención según la programación anual del Hospital, un 29,9% se manifiesta de acuerdo y un 24,8% sostienen que están de acuerdo con los servicios de atención según a la programación anual.



En la figura N° 3 se muestra que el 7,9 % de los trabajadores de Hospital la Caleta están en Totalmente desacuerdo con el procesamiento de los requerimientos, un 40,2% se encuentra en desacuerdo, un 37,9% se manifiestan de acuerdo y un 14 % están totalmente de acuerdo con el procesamiento de los requerimientos de compra.

Tabla N° 3:

Adquisición en relación con las compras realizadas en el Hospital la Caleta

Se han concretado todas las compras que su área ha solicitado	Frecuencia nº	Porcentaje %
Desacuerdo	98	45.8 %
De acuerdo	78	36.4 %
Totalmente de acuerdo	38	17.8 %
Total	214	100.0 %

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Hospital la Caleta.

Figura N° 4: Adquisición en relación a las compras realizadas en el Hospital la Caleta

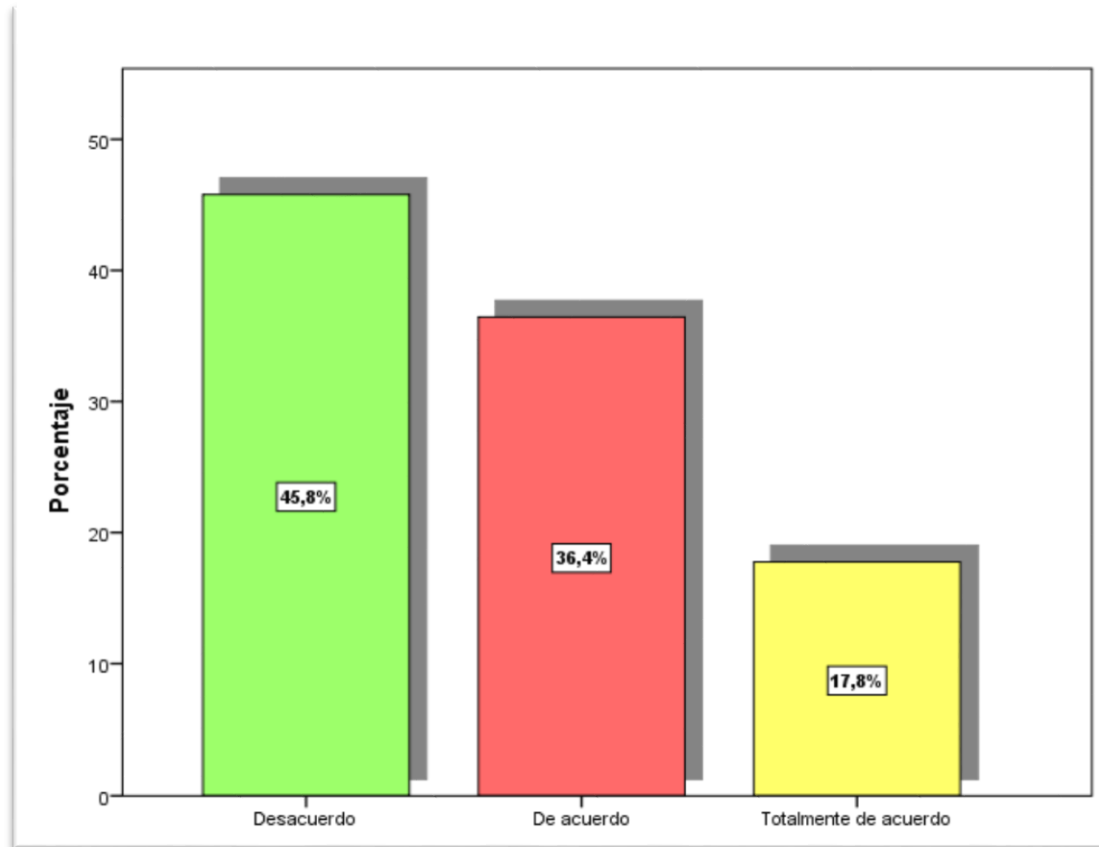


Figura: Datos Tabla N° 3. Elaboración propia

En la figura N° 4 se muestra que el 45,8 % de los trabajadores de Hospital la Caleta están en desacuerdo con las compras realizadas según lo que solicitaron, un 36,4% se manifiesta de acuerdo y un 17,8 % están totalmente de acuerdo con las compras realizadas según lo que solicitaron.

Tabla N° 4:

Almacenamiento en relación con la cantidad solicitada en los requerimientos de las áreas del Hospital la Caleta

La mercadería que se encuentra en almacén es acorde en cantidad con lo solicitado	Frecuencia n°	Porcentaje %
Totalmente desacuerdo	31	14.5
Desacuerdo	81	37.9
De acuerdo	66	30.8
Totalmente de acuerdo	36	16.8
Total	214	100.0

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Hospital la Caleta.

Figura N° 5: Almacenamiento en relación a la cantidad solicitada en los requerimientos de las áreas del Hospital la Caleta

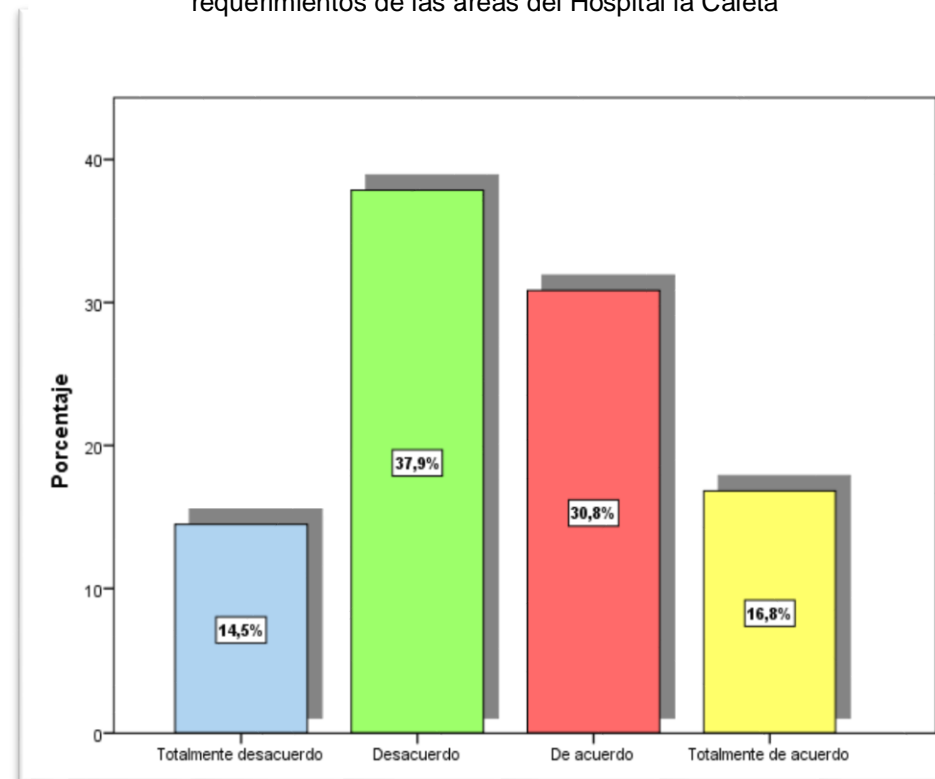


Figura: Datos Tabla N° 4. Elaboración propia

En la figura N° 5 se muestra que el 14,4 % de los trabajadores de Hospital la Caleta están en Totalmente desacuerdo con la cantidad de mercadería que se encuentra en almacén, un 37,9% se encuentran en desacuerdo, un 30,8% se encuentran de acuerdo y un 16,8% se encuentran totalmente de acuerdo con la cantidad de mercadería solicitada en sus requerimientos.

Objetivo 2: Identificar la percepción que tienen las áreas sobre la gestión logística del Hospital La Caleta de Chimbote.

Tabla N° 5:

Gestión Logística en relación al abastecimiento oportuno a las áreas del Hospital al Caleta

	Totalmente desacuerdo		Desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Frecuencia	Porcentaje %	Frecuencia	Porcentaje %	Frecuencia	Porcentaje %	Frecuencia	Porcentaje %
Su área abastecida oportunamente	1	0.5%	110	51.4%	83	38.8%	20	9.3%
Calificación de la gestión Logística	2	0.9%	90	42.1%	72	33.6%	50	23.4%

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Hospital la Caleta.

Figura N° 6: Gestión Logística en relación al abastecimiento oportuno a las áreas del Hospital al Caleta

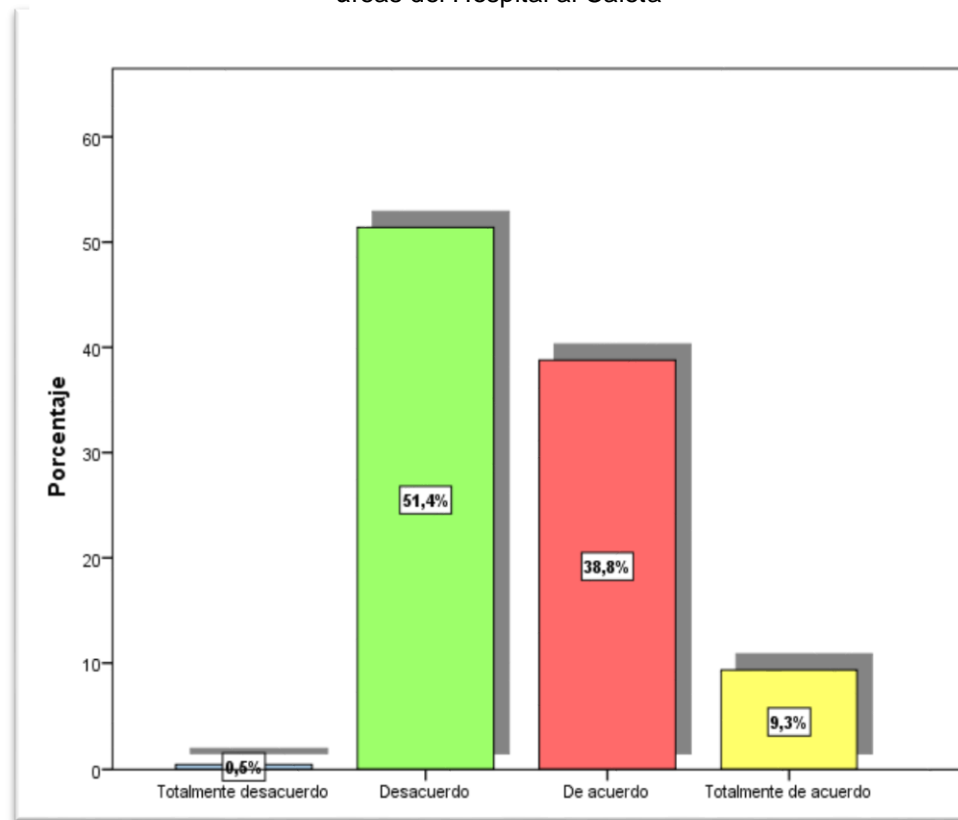


Figura: Datos Tabla N° 5. Elaboración propia

En la figura N° 6 se muestra que el 0,5 % de los trabajadores de Hospital la Caleta están en Totalmente desacuerdo con el abastecimiento a las áreas, un 51,4% se encuentran en desacuerdo, un 38,8% se encuentran de acuerdo y un 9,3% se encuentran totalmente de acuerdo con el abastecimiento a las áreas.

Figura N° 7: Calificación de la Gestión Logística del Hospital La Caleta

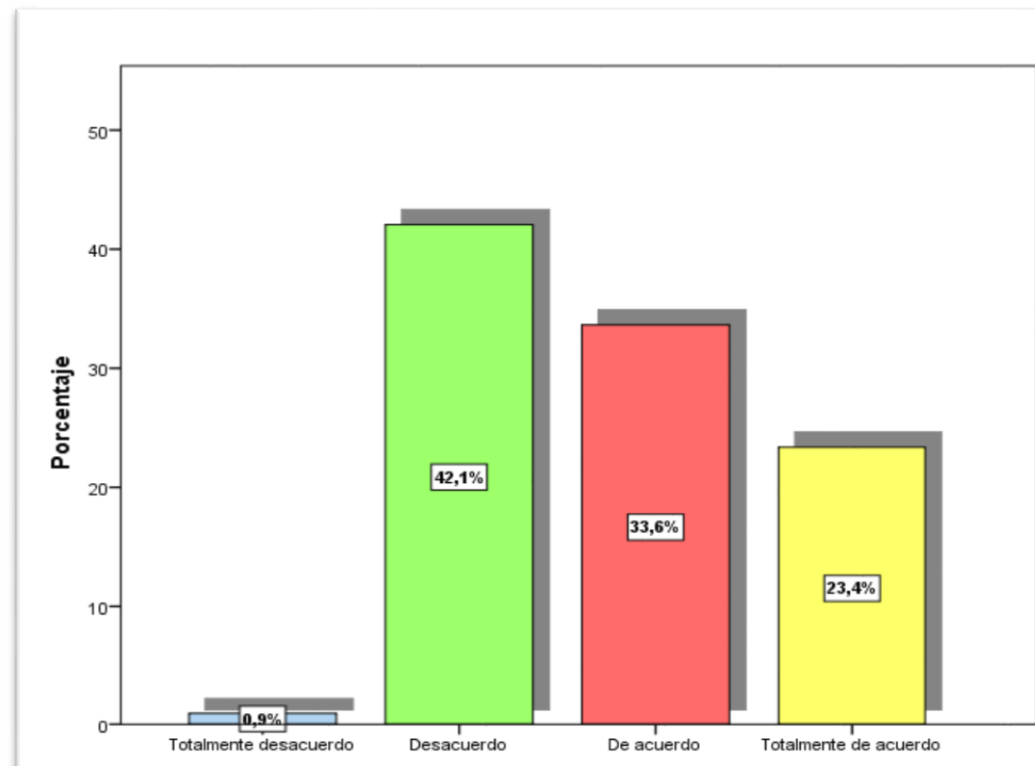


Figura: Datos Tabla N° 6. Elaboración propia

En la figura N° 7 se muestra que el 0,9 % de los trabajadores de Hospital la Caleta están en Totalmente desacuerdo con la gestión logística del Hospital la Caleta, un 42,1% se encuentran en desacuerdo, un 33,6% se encuentran de acuerdo y un 23,4% se encuentran totalmente de acuerdo con la gestión logística del Hospital la Caleta.

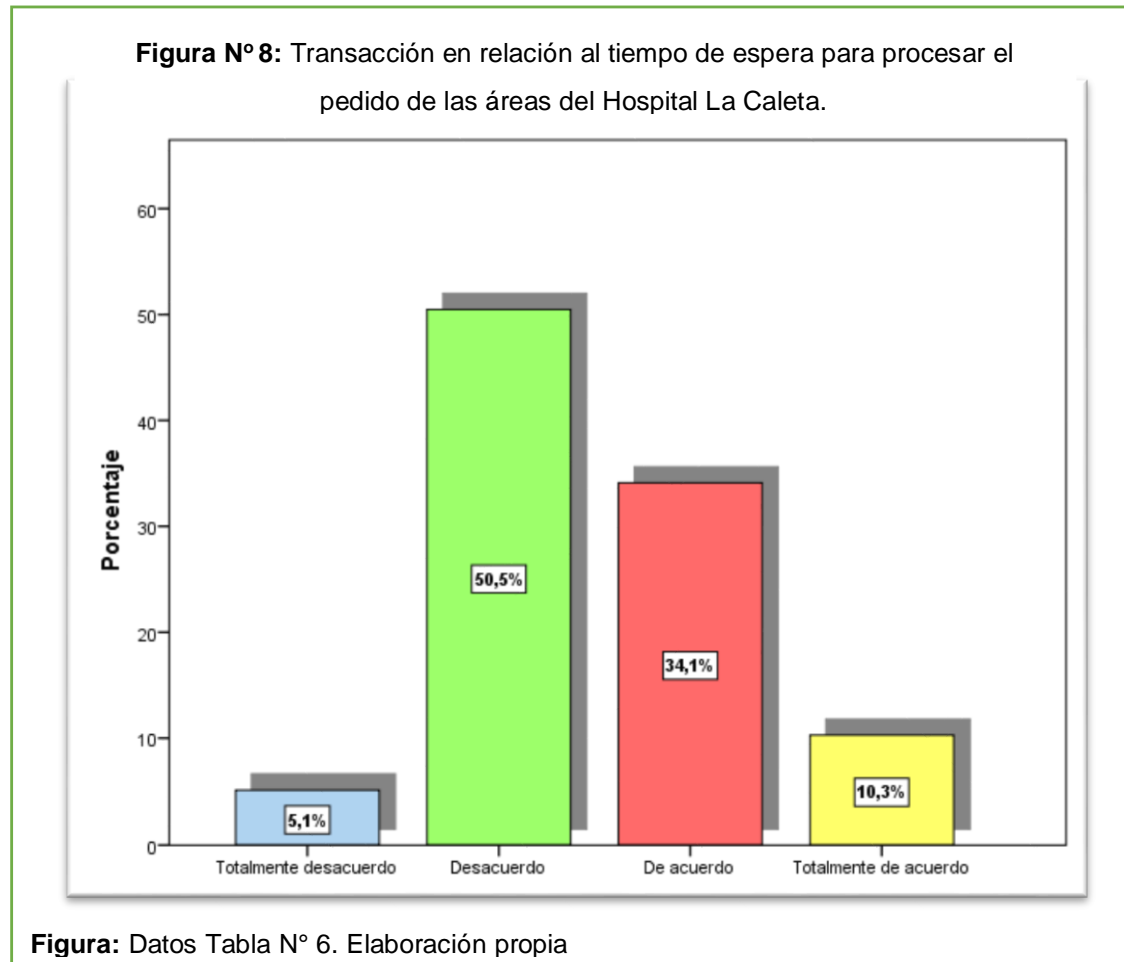
Objetivo 3: Identificar la calidad de servicio del Hospital La Caleta de Chimbote

Tabla N° 6:

Transacción en relación al tiempo de espera para procesar el pedido y entrega oportuna en las áreas del Hospital La Caleta.

	Totalmente desacuerdo		Desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Frecuencia	Porcentaje %	Frecuencia	Porcentaje %	Frecuencia	Porcentaje %	Frecuencia	Porcentaje %
Tiempo que se emplea para procesar su pedido	11	5.1%	108	50.5%	73	34.1%	22	10.3%
Los pedidos son entregados oportunamente	3	1.4%	102	47.7%	89	41.6%	20	9.3%

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Hospital la Caleta.



En la figura N° 8 se muestra que el 5,1 % de los trabajadores de Hospital la Caleta están en Total desacuerdo con el tiempo que se emplea para procesar su pedido, un 50,5% se muestran en Desacuerdo, un 34,1% se encuentran de acuerdo y un 10,3% se manifiestan totalmente de acuerdo con el tiempo que se emplea para procesar su pedido.

Figura N° 9: Transacción en relación a la entrega oportuna el pedido de las áreas del Hospital La Caleta

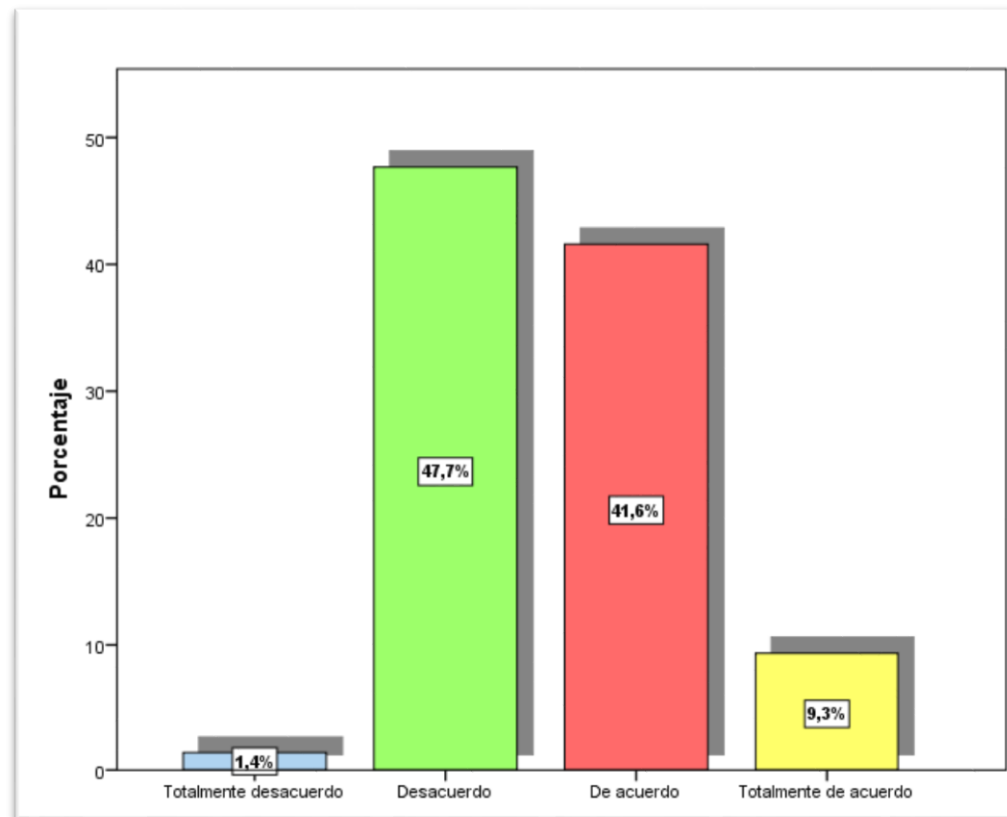


Figura: Datos Tabla N° 6. Elaboración propia

En la figura N° 9 se muestra que el 1,4 % de los trabajadores de Hospital la Caleta están en Total desacuerdo con la entrega de los pedidos, un 47,7% se muestran en Desacuerdo, un 41,6% se manifiestan de acuerdo y un 9,3% están de totalmente de acuerdo con la entrega oportuna de los pedidos.

Tabla N° 07:

Servicio que brinda y Calificación de la Unidad de Logística del Hospital La Caleta

	Totalmente desacuerdo		Desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Frecuencia	Porcentaje %	Frecuencia	Porcentaje %	Frecuencia	Porcentaje %	Frecuencia	Porcentaje %
calificación el servicio que brinda la Unidad Logística	1	0.5%	88	41.1%	80	37.4%	45	21.0%
El servicio brindado por la Unidad de Logística puede mejorar	6	2.8%	46	21.5%	83	38.8%	79	36.9%

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Hospital la Caleta.

Figura ° 10: Calificación del servicio del área de logística del Hospital la Caleta

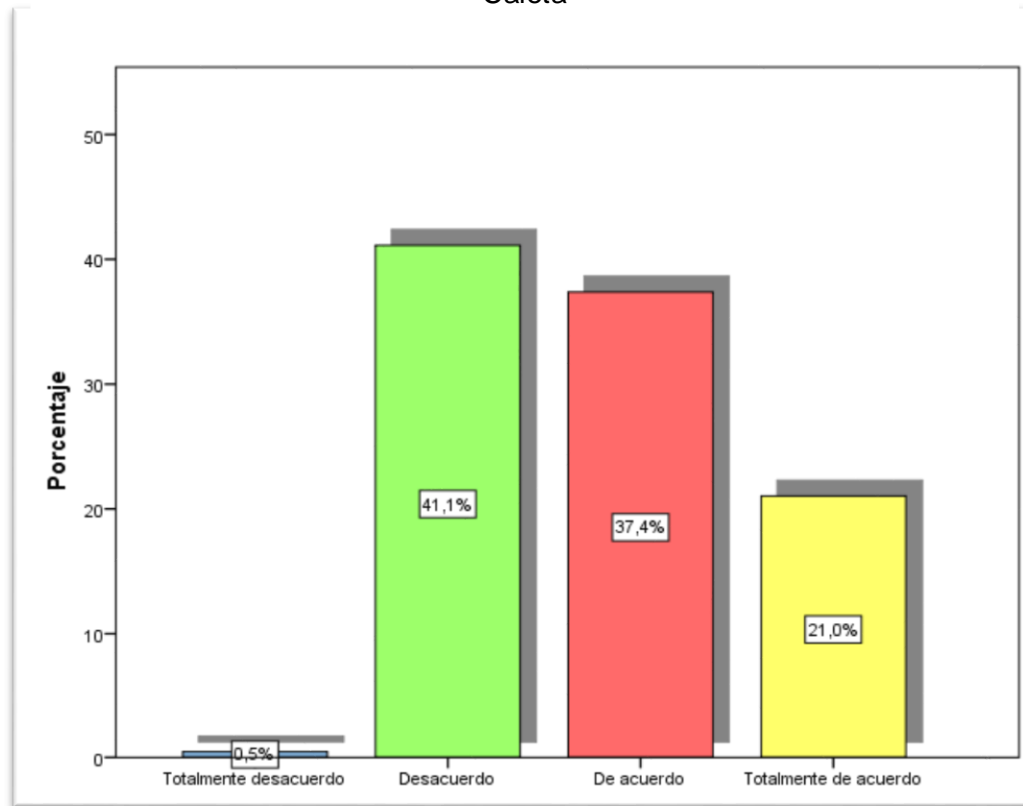


Figura: Datos Tabla N° 6. Elaboración propia

En la figura N° 10 se muestra que el 0,5 % de los trabajadores de Hospital la Caleta están en totalmente desacuerdo con el servicio que brinda la Unidad Logística, un 41,1 % se muestran en desacuerdo, un 37,4% están de acuerdo y 21 % está Totalmente de Acuerdo.

Figura N° 11: Los Servicios de La Unidad Logística del Hospital la Caleta puede mejorar

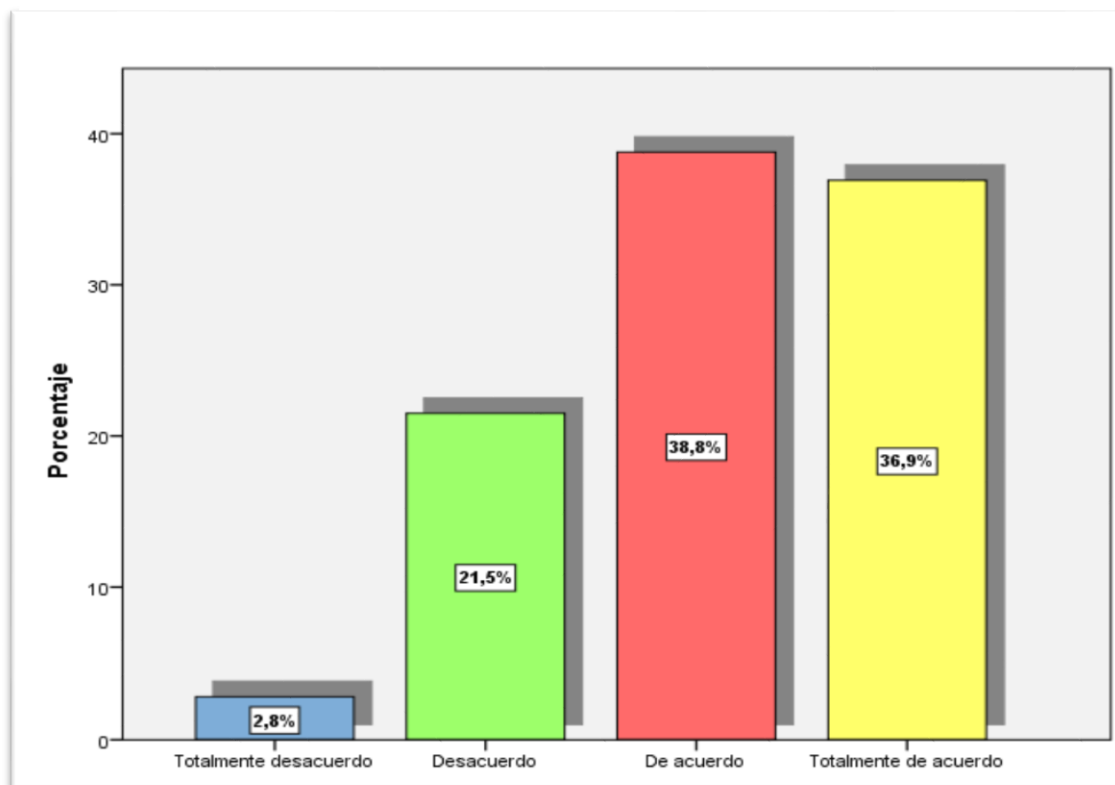


Figura: Datos Tabla N° 7. Elaboración propia

En la figura N° 11 se muestra que el 2,8 % de los trabajadores de Hospital la Caleta están en totalmente desacuerdo que los servicios que brinda la Unidad Logística pueden mejorar, un 21,5 % se muestran en desacuerdo, un 38,8% están de acuerdo y 36,9% está Totalmente de Acuerdo en que los servicios brindados por la Unidad Logística pueden mejorar.

1. **Objetivo N° 4:** Identificar requerimientos atendidos en relación a la gestión logística del Hospital La Caleta.

Cuadro N° 8:

Gestión Logística en referencia a la atención de los requerimientos solicitados y atendidos.

DOCUMENTO	CONTENIDO ANALIZADO							
TIEMPO	2016							
	TRIMESTRE I		TRIMESTRE II		TRIMESTRE III		TRIMESTRE IV	
AREAS DEL HOSPITAL LA CALETA	N° Requerimientos solicitados	N° Requerimientos Atendidos	N° Requerimientos solicitados	N° Requerimientos Atendidos	N° Requerimientos solicitados	N° Requerimientos Atendidos	N° Requerimientos solicitados	N° Requerimientos Atendidos
Pediatría	10	8	7	4	8	7	15	11
Emergencia	15	11	15	9	24	16	21	15
Enfermería	16	13	20	14	18	15	21	14
Medicina	9	6	11	7	8	5	7	4
Nutrición	3	3	4	2	2	1	3	2
Cirugía	8	5	6	5	7	5	8	5
Odontología	12	8	15	13	11	7	8	5
Obstetricia	6	5	6	4	7	3	6	3
Servicios Generales	15	11	17	12	18	13	14	9
Total Requerimientos solicitados	94		101		103		103	
Total Requerimientos Atendidos	70		70		72		68	

Nota: Guía de contenido analizado de los Requerimientos Solicitados y Atendidos.

Figura N° 12: Gestión Logística en referencia a la atención de los requerimientos solicitados

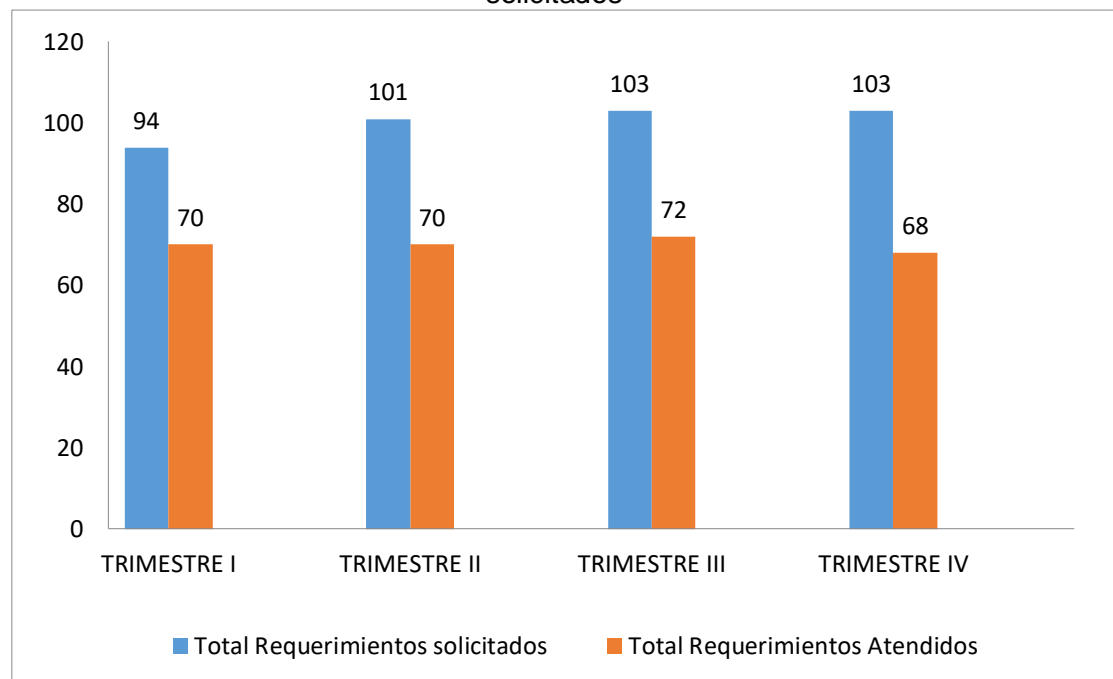


Figura: Datos cuadro N° 8. Elaboración propia

En la figura N° 12 se muestra que en dentro del Hospital La Caleta el I Trimestre del 2016 fueron solicitados 94 requerimientos por las diversas áreas y fueron atendidos 70, en el II Trimestre fueron solicitados 101 requerimientos y fueron atendidos 70, en el III Trimestre fueron solicitados 103 Requerimientos y fueron atendidos solo 72 y en el IV Trimestre fueron solicitados 103 Requerimientos y fueron atendidos 68.

Tabla 08. Correlación entre el Servicio de la unidad logística y la Gestión Logística del hospital la Caleta

CONSTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

CORRELACIÓN		SERVICIO DE LA UNIDAD LOGISTICA
GESTION LOGISTICA	Correlación de Pearson	0.4768**
	Sig. (bilateral)	0.0077

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

* . La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación: Finalmente, en términos generales, la tabla 08 muestra que el Servicio de la Unidad Logística se correlaciona significativamente con La Gestión logística del Hospital La Caleta ($r = 0.4768$ indica una correlación moderada, y el sig. de 0.0077 es menor al error de 0.05 y 0.01), lo cual permite aceptar la hipótesis general de investigación.

IV.DISCUSION

IV. DISCUSIÓN

En hospitales la gestión logística se encarga de planificar, implementar y controlar de manera eficiente y efectiva los elementos tales como: flujo directo de los bienes y servicios, información relacionada con los mismos, entre el punto de origen y el punto de consumo con la finalidad de cumplir con las exigencias del cliente, la calidad de servicio se encarga de cumplir con el pedido de un cliente. Este proceso incluye la recepción del pedido, administración del pago, recolección y empaqueo de los productos, envío del paquete, entrega del mismo, y proporcionar el servicio al cliente para el usuario final. Es por ello que se realizó esta investigación, con el objetivo de Determinar la relación entre la gestión logística y la calidad del servicio de la Unidad de Logística del Hospital La Caleta en el 2016.

Dentro de las limitaciones encontradas al realizar el estudio fueron que los trabajadores del Hospital la Caleta, no todos contaron con el permiso para colaborar con llenar los cuestionarios pues muchos de ellos era más fácil de ubicarlos en hora de trabajo, pero luego de informales de la relevancia de la investigación a sus jefes se consiguieron datos con autenticidad y veraces que han hecho posible efectuar una investigación apropiada.

Guarachi (2014) en su tesis:

Diagnóstico y propuesta de mejora de la Gestión del Proceso Logístico en el Hospital Nacional Almazor Aguinaga Asenjo de Essalud – Chiclayo, Perú En su tesis concluye que durante todo el proceso logístico los servicios y funcionarios logísticos deben caracterizarse por la honradez, veracidad, intangibilidad, reserva, equidad, justicia y probidad, para enfocarse en brindar una atención oportuna y de calidad a los pacientes, además concluye que las funciones se ven perjudicadas al presentarse poco personal comprometido y carentes de valores éticos.

Lo mencionado anteriormente se reafirma con los datos de la Tabla 1, Tabla 2, Tabla 3 donde señala que el 41.1% están en desacuerdo con la programación anual del Hospital así mismo un 40.2% señala que están en

desacuerdo con el procesamiento en los requerimientos de compras de sus respectivas áreas, a la vez un 45.8% señala que están en desacuerdo con las compras concretadas.

Lo cual significa que los trabajadores del Hospital están en desacuerdo con la calidad de servicio en el procesamiento de las órdenes de compra y las adquisiciones realizadas para las áreas solicitantes.

Paico (2012) en su tesis:

Nivel de satisfacción del cliente interno y su relación con la calidad de atención del servicio que ofrece el área de logística de la sub región pacifico de Nuevo Chimbote en el año 2012, Concluye que el nivel de calidad de atención brindada no logra llegar a un nivel muy bueno con un 59.7% de regular atención, además existe una relación significativa entre la satisfacción del cliente interno con la calidad de atención del servicio.

Lo mencionado anteriormente se reafirma con los datos de la Tabla 4, Tabla 5, donde se observa que el 51.4% están en desacuerdo con el abastecimiento oportuno de su área solicitante así mismo 42.1% manifiestan que están en desacuerdo con la gestión Logística del Hospital la Caleta.

Lo cual significa que los trabajadores del Hospital están en desacuerdo con la gestión logística por el poco abastecimiento que brindan a su área.

Pulido (2013) En su tesis:

El proceso de distribución logística en relación a la gestión de emergencia y farmacia del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de la ciudad de Chimbote, el año 2013. En esta investigación se llegó a la conclusión que el nivel de calidad del proceso de distribución logística del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón es percibido por el 44% de los trabajadores como Regular, el 35%, como Alto, y solo un 21%, como Malo. Por lo tanto, se evidencia que el nivel de calidad del proceso de distribución logística tiende a ser Regular.

Lo mencionado anteriormente se reafirma con los datos de la Tabla 6, donde se observa que el 50.5% están en desacuerdo con el tiempo que se emplea para procesar los pedidos así mismo un 47.7% manifiestan que están en desacuerdo con la entrega oportuna de los pedidos por parte de la Unidad Logística del Hospital la Caleta.

Lo cual significa que los trabajadores del Hospital la Caleta están en desacuerdo con la calidad de servicio por el tiempo que se toman en procesar y atender los pedidos.

El proceso integral de cumplir con el pedido de un cliente. Este proceso incluye la recepción del pedido, administración del pago, recolección y empaqueo de los productos, envío del paquete, entrega del mismo, y proporcionar el servicio al cliente para el usuario final (citado en Ballou, 2004, p. 92).

Lo señalado anteriormente se corrobora con la tabla 7 donde se observa que el 41.1% están en desacuerdo con el servicio que brinda la Unidad Logística así mismo el 38.8% están de acuerdo en que el servicio brindado por la Unidad Logística del Hospital la Caleta puede mejorar.

Lo cual se traduce que los trabajadores del Hospital la Caleta están en desacuerdo con los servicios que brinda el Hospital así mismo consideran que el servicio del Hospital debe mejorar.

El estudio trae consigo beneficios para la gestión logística debido a que los resultados exponen de manera generalizada los problemas en la gestión y calidad de servicio del Hospital la Caleta, esto conllevará que se tomen alternativas de solución.

V. CONCLUSIONES

En la investigación se logró identificar:

- 5.1** Luego de analizar si la gestión logística contribuye al oportuno abastecimiento del Hospital La Caleta según los resultados de la tabla 2 el 4.2% los trabajadores están en totalmente desacuerdo con la atención de unidad de logística según la programación anual al hospital y un 41.1% está en desacuerdo, además de también están en desacuerdo un 45,8% con las compras realizadas lo cual nos permite concluir de que las adquisición que se realizan en la unidad no cumplen con las expectativas de los trabajadores de las áreas del hospital, por tanto no están abastecidas oportunamente.
- 5.2** Para identificar la percepción que tienen las áreas sobre la gestión logística se aplicó la encuesta la cual arrojo que el 51.4% está en desacuerdo con el abastecimiento oportuno a las áreas por parte la unidad de logística, es por ello que en la tabla 7 arroja que el 42.1% está en desacuerdo con la gestión de la Unidad de Logística del hospital La Caleta, lo cual permite concluir que además de no abastecer oportunamente a las áreas del hospital, los trabajadores tienen una percepción desfavorable hacia la gestión logística.
- 5.3** En cuanto a la calidad del servicio se logró identificar que el 50.5% está en desacuerdo con el tiempo que se emplea para procesar un pedido, producto de ello un 47.7% está en desacuerdo con la entrega de los pedidos que requieren, por ello se concluye que los trabajadores califican negativamente el servicio que brinda la Unidad de Logística en cuanto al proceso de sus pedido y a la entrega, como se puede notar son porcentajes que bordean el 50% sin embargo el otro 50% aproximadamente se encuentra entre el de acuerdo y totalmente desacuerdo lo cual nos permite saber que el servicio en su totalidad no es totalmente malo.
- 5.4** Se logró identificar que los requerimiento atendidos en referencia a los solicitado no son procesados en su totalidad por lo cual se podría concluir que la gestión logística no atiende los pedidos solicitados y por tanto es una mala gestión, sin embargo por tratarse de una entidad pública los plazos para la atención de los pedidos pueden variar

dependiendo la naturaleza del pedido y el tratamiento que se le da a este según el proceso de contratación que se use para la adquisición de un bien o contratación de un servicio.

VI. RECOMENDACIONES

Para la presente investigación teniendo en cuenta todos los resultados obtenidos y las conclusiones realizadas se recomienda lo siguiente:

- 6.1** Se recomienda que la programación de las compras o contratación de servicios debe ser lo más real y precisa para así poder determinar todas las necesidades de las áreas que reciben el servicio de unidad de Logística a fin de poder establecer plazos de cumplimiento de todos los requerimientos evitar el malestar entre las áreas.
- 6.2** Para el abastecimiento oportuno de las áreas se debe tener un control estricto de las existencias en los almacenes y analizar la rotación de cada una de estas a fin de poder realizar las adquisiciones con anticipación y no tener desabastecidas las áreas más aun si se trata de una organización que se dedica a brindar servicios relacionados con la salud de las personas.
- 6.3** Si bien los porcentajes que arrojaron los resultados no son muy desfavorables para la calidad del servicio hay algo que se debe de tener en cuenta y que por experiencia todos los trabajadores del sector publico deberían saber, y es los plazos y procedimientos que se tienen en cuenta para la adquisición de un bien o contratación de un servicio, lo cual no quiere decir que debe haber mucha demora en el procesamiento de pedido, para lo recomendable sería que exista una buena programación y además que los requerimientos deben ser presentados con tiempo y no a última hora.
- 6.4** Los requerimientos se atienden según como son presentados a la unidad de logística y cada uno de ellos pueden ser urgentes o de atención normal, y se pueden atender a través de distintos procesos de contratación, lo recomendable sería establecer el nivel de urgencia de los pedidos para así determinar el tipo de proceso que se empleara para la adquisición de un bien y así poder establecer plazos de entrega y de atención de los pedidos.
- 6.5** Se sugiere que futuros investigadores utilicen indicadores sociodemográficos que permitan comparar con el presente estudio y establecer diferencias entre estos, realizando una investigación con

diseño experimental donde se aplique dimensiones de gestión logística para establecer una relación entre la calidad de servicio.

VII. REFERENCIAS:

- Alerta roja: ¿Hospitales de Lima se quedarían desabastecidos de vacunas y medicamentos?* (04 de octubre de 2016) *Diario Gestión*. Recuperado: <http://gestion.pe/>
- Amaya, C., Beaulieu, M., Landry, S., Rebolledo, C., & Velasco, N. (2010). *Potenciando la contribución de la logística hospitalaria: tres casos, tres trayectorias*. *Management International*, 14(4), 85. <http://dx.doi.org/10.7202/044661ar>
- Ballou, R (2004) *Logistical. Administración de la cadena de suministro*. Quinta Edición. México: Pearson Educación
- Bastidas Villanes, D. & Pisconte Ramos, J. (2009). *Gestión Pública* (1st ed.). Lima (Perú): IDEA.
- Bureau Veritas Formación (2011) *Logística Integral*. Madrid, España: Fundación Confemetal.
- Decreto Supremo N° 350-2015-EF (2015) *Aprueban Reglamento de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado*. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú.
- Christopher, M (1999) *Logística: aspectos estratégicos*. Limusa
- Decision Analyst, Inc. (2009) *Decision Analyst STATS™ (version 2.0)* [Software]
- Bardales Edwin. (2015). *El déficit hospitalario del Perú equivale a 1.5 camas por cada 1,000 habitantes*. *Gestión*
- Guarachi Coronel, A. (2014). *Diagnóstico y propuesta de mejora de la Gestión del Proceso Logístico en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Essalud - Chiclayo, Perú*. Licenciatura. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Perú.
- Hallan deficiencias logísticas y de saneamiento en hospitales de Pasco* (26 de Julio de 2016) *RPP Noticias*. Recuperado: <http://rpp.pe/>

- Hernandez, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014) *Metodología de la Investigación*. México DF, México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Ley N° 30225 (2014). *Ley de Contrataciones del Estado*. Diario Oficial El Peruano. Lima, Perú.
- Paico, S. (2012). *Nivel de satisfacción del cliente interno y su relación con la calidad de atención del servicio que ofrece el área de logística de la sub región pacífico de Nuevo Chimbote en el año 2012* (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Pulido, L. (2013). *El proceso de distribución logística en relación a la gestión de emergencia y farmacia del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de la ciudad de Chimbote, el año 2013*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Cesar Vallejo, Perú.

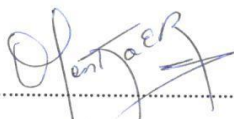
ANEXOS

ANEXO 1
ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

Yo, Olenka Espinoza Rodríguez, docente de la experiencia curricular de, Administración del ciclo X, y revisor del trabajo académico titulado: Relación entre Gestión Logística y Calidad de Servicio de la Unidad de Logística del Hospital la Caleta Chimbote en el 2016, del estudiante: Reyes Muñoz, Kenny Santiago; he sido capacitada e instruida en el uso de la herramienta Turnitin y he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 14 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chimbote, 11 de Julio de 2017



.....
Dra. Olenka Espinoza Rodríguez

Docente

Desarrollo de proyecto de investigación

Experiencia curricular

DNI: 18092486

ANEXO 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Titulo	Problema	Objetivos	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición
<p>“RELACIÓN ENTRE GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA UNIDAD DE LOGÍSTICA DEL HOSPITAL LA CALETA CHIMBOTE EN EL 2016”</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión logística y la calidad del servicio brindado por la Unidad de Logística del Hospital La Caleta de Chimbote en el año 2016?</p> <p>Determinar la relación entre la gestión logística y la calidad del servicio de la Unidad de Logística del Hospital La Caleta en el 2017</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Analizar si la gestión logística contribuye al oportuno abastecimiento del Hospital La Caleta</p> <p>Establecer el nivel de gestión logística del Hospital La Caleta de Chimbote.</p> <p>Identificar el nivel de calidad de servicio del Hospital La Caleta de Chimbote</p> <p>4. Analizar la relación entre la gestión logística y la opinión del cliente interno sobre el</p>	<p>Gestión logística</p> <p>Se encarga de la planificación, implementación y control de manera efectiva y eficiente los elementos como el flujo de los bienes y servicios, almacenaje, información relacionada las exigencias del cliente.</p>	<p>Calidad de servicio</p> <p>Proceso que consiste en cumplir con el pedido del cliente, que va desde la recepción del pedido, pago, recolección y empaqueo de los productos, envío, entrega, y proporcionar el servicio al cliente</p>	<p>Son las actividades y procesos que se realizan dentro de la Unidad de Logística y que se medirán en base a dimensiones e indicadores.</p> <p>Cumplir con el pedido de un cliente y cumplir con todas las necesidades que este requiera para satisfacer sus necesidades. Estará medido a través de indicadores.</p>	<p>Programación</p> <hr/> <p>Pre-transacción</p> <hr/> <p>Transacción</p> <hr/> <p>Pos-transacción</p>	<p>Departamentos atendidos</p> <hr/> <p>Requerimientos procesados</p> <hr/> <p>Compras concretadas</p> <hr/> <p>Pedidos verificados</p> <hr/> <p>Pedidos trasladados</p> <hr/> <p>Porcentaje de mercadería</p>	<p>1</p> <hr/> <p>2</p> <hr/> <p>3</p> <hr/> <p>4</p> <hr/> <p>5</p> <hr/> <p>4</p> <hr/> <p>7</p> <hr/> <p>8</p> <hr/> <p>9</p> <hr/> <p>Número de quejas</p>	<p>Ordinal</p> <hr/> <p>Ordinal</p>		

ANEXO 03

ENCUESTA DE GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA UNIDAD DE LOGÍSTICA DEL HOSPITAL LA CALETA-CHIMBOTE

INSTRUCCIONES

Emplee un lápiz o un bolígrafo de tinta negra para responder el cuestionario. Al hacerlo, piense en lo que sucede la mayoría de las veces en su trabajo.

No hay respuestas correctas o incorrectas. Simplemente reflejan su opinión personal.

Todas las preguntas tienen cinco opciones de respuesta. Elija la que mejor describa lo que piensa usted.

Solamente una opción.

Marque con claridad la opción elegida con una cruz o tache. Recuerde: NO se deben marcar dos opciones.

CONFIDENCIALIDAD

Sus respuestas serán anónimas y absolutamente confidenciales. Los cuestionarios serán procesados por personas externas. Además, como usted puede ver, en ningún momento se le pide su nombre.

De antemano: ¡Muchas gracias por su colaboración!

EDAD:

SEXO:

AREA:

1. Su área o servicio ha sido atendido según la programación anual del Hospital:
 - a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Desacuerdo d) Totalmente desacuerdo

2. Han sido procesados todos los requerimientos de compras que ha realizado su área:
 - a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Desacuerdo d) Totalmente desacuerdo

3. Se han concretado todas las compras que su área ha solicitado:
 - a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Desacuerdo d) Totalmente desacuerdo

4. La mercadería que se encuentra en almacén es acorde en cantidad y propiedades con los requerimientos que usted ha solicitado
 - a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Desacuerdo d) Totalmente desacuerdo

5. Considera que su área o servicio es abastecido oportunamente
 - a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) desacuerdo d) Totalmente desacuerdo

6. ¿Cómo calificaría la gestión logística de la Unidad de Logística del Hospital?
 - a) Muy buena b) Buena c) Mala d) Muy mala

7. Está de acuerdo con el tiempo que se emplea para procesar su pedido:
 - a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Desacuerdo d) Totalmente desacuerdo

8. Los pedidos son entregados oportunamente:
 - a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Desacuerdo d) Totalmente desacuerdo

9. Constantemente se ve obligado a presentar reclamaciones o quejas
 - a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Desacuerdo d) Totalmente desacuerdo

10. ¿Cómo calificaría el servicio que brinda la Unidad de Logística?
 - a) Muy bueno b) Bueno c) Malo d) Muy malo

11. El servicio brindado por la Unidad de Logística puede mejorar:
 - a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Desacuerdo d) Totalmente desacuerd

ANEXO 04:

GUIA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL SOBRE LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA UNIDAD DE LOGÍSTICA DEL HOSPITAL LA CALETA – CHIMBOTE

El presente documento de análisis documental servirá para recolectar información que será de suma importancia para el desarrollo de la investigación, en la descripción se colocará toda la información que se recopilará de los documentos de la institución.

DOCUMENTO	CONTENIDO ANALIZADO							
	2016							
	TRIMESTRE I		TRIMESTRE II		TRIMESTRE III		TRIMESTRE IV	
TIEMPO	Nº Requerimientos solicitados	Nº Requerimientos Atendidos	Nº Requerimientos solicitados	Nº Requerimientos Atendidos	Nº Requerimientos solicitados	Nº Requerimientos Atendidos	Nº Requerimientos solicitados	Nº Requerimientos Atendidos
AREAS DEL HOSPITAL LA CALETA								
Pediatría								
Emergencia								
Enfermería								
Medicina								
Nutrición								
Cirugía								
Odontología								
Obstetricia								
Servicios Generales								
Total Requerimientos solicitados								
Total Requerimientos Atendidos								

ANEXO 05: ALFA DE CRONBACH

"RELACIÓN ENTRE GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA UNIDAD DE LOGÍSTICA DEL HOSPITAL LA CALETA CHIMBOTE EN EL 2016"														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	SUMA		
E1	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	3	24		
E2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	25		
E3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	4	2	35		
E4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	29		
E5	2	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4	33		
E6	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	21		
E7	3	2	3	2	3	3	1	4	2	3	3	29		
E8	2	3	2	2	2	2	2	3	1	3	4	26		
E9	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	24		
E10	2	3	2	2	2	2	2	2	1	4	4	26		
E11	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	22		
E12	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	35		
E13	3	2	3	4	2	3	1	3	3	4	3	31		
E14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	24		
E15	4	3	3	1	4	3	3	3	2	3	4	33		
	0.7428571	0.257143	0.4095238	0.6952381	0.40952381	0.40952381	0.6952381	0.4	0.6952381	0.695238	0.352381	22.02857		
(Varianza de la Población)				5.7619048										
								11		1 -		0.261565		81%
								10						
K: El número de ítems					11									
ΣS_i^2 : Sumatoria de las Varianzas de los Items					5.76190476									
S_T^2 : La Varianza de la suma de los Items					22.0285714									

ANEXO 06: VALIDACIONES

INSTRUCCIONES PARA LA VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Los Instrumentos deberán ser validados por lo menos 3 especialistas
 - Dos (2) Expertos del área del conocimiento al que este enfocada la investigación
 - Un (1) Experto en Metodología
2. Al validador deberá suministrarle, además de los instrumentos de validación
 - La pagina contentiva de los Objetivos de Investigación
 - El cuadro de Operacionalizacion de las variables
3. Una vez reportadas las recomendaciones por los sujetos validadores, se realiza una revisión y adecuación a las sugerencias suministradas
4. Finalizado este proceso puede aplicar el Instrumento
5. Validar un instrumento implica la correspondencia del mismo con los objetivos que se desean alcanzar. Operacionalizacion de las variables (variables, dimensiones e indicadores)

OFICINA ACADÉMICA DE INVESTIGACIÓN

Estimado Validador:

Me es grato dirigirme a Usted, a fin de solicitar su inapreciable colaboración como experto para validar el cuestionario anexo, el cual será aplicado a:

Tetabajadores Hospital La Caleta - Chimbo

seleccionada, por cuanto considero que sus observaciones y subsecuentes aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

"Relación entre Gestión Logística y Calidad de servicio
de la Unidad de Logística del Hospital La Caleta
Chimbo en el 2016"

esto con el objeto de presentarla como requisito para obtener

Para efectuar la validación del instrumento, Usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Por otra parte se le agradece cualquier sugerencia relativa a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTAS		ALTERNATIVAS					OBSERVACIONES
Nº	Item	a	b	c	d	e	
1			B				
2			B				
3			B				
4			B				
5			B				
6			B				
7			B				
8			B				
9			B				
10			B				
11			B				
12			B				
13			B				
14			B				
15			B				
16							

Evaluado por:

Nombre y Apellido:

Manuel Antonio Cardoza Sernapuel

D.N.I.: 02855165

Firma:




CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Manuel Antonio Cardoza Jernapud, titular del DNI. N° 02855165, de profesión Docente, ejerciendo actualmente como Jefe del Fondo Editorial, en la Institución Universidad César Vallejo - Chimbote

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Chimbote, a los 05 días del mes de diciembre del 2016




Firma

INSTRUCCIONES PARA LA VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Los Instrumentos deberán ser validados por lo menos 3 especialistas
 - Dos (2) Expertos del área del conocimiento al que este enfocada la investigación
 - Un (1) Experto en Metodología
2. Al validador deberá suministrarle, además de los instrumentos de validación
 - La pagina contentiva de los Objetivos de Investigación
 - El cuadro de Operacionalizacion de las variables
3. Una vez reportadas las recomendaciones por los sujetos validadores, se realiza una revisión y adecuación a las sugerencias suministradas
4. Finalizado este proceso puede aplicar el Instrumento
5. Validar un instrumento implica la correspondencia del mismo con los objetivos que se desean alcanzar. Operacionalizacion de las variables (variables, dimensiones e indicadores)

OFICINA ACADÉMICA DE INVESTIGACIÓN

Estimado Validador:

Me es grato dirigirme a Usted, a fin de solicitar su inapreciable colaboración como experto para validar el cuestionario anexo, el cual será aplicado a:

Trabajadores del Hospital La Caleta Chimbote

seleccionada, por cuanto considero que sus observaciones y subsecuentes aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

"Relación entre Gestión Logística y Calidad de servicio
de la Unidad de Logística del Hospital La Caleta - Chimbote
en el 2016"

esto con el objeto de presentarla como requisito para obtener

Para efectuar la validación del instrumento, Usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Por otra parte se le agradece cualquier sugerencia relativa a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTAS		ALTERNATIVAS					OBSERVACIONES
Nº	Item	a	b	c	d	e	
1			/				
2			/				
3			/				
4			/				
5			/				
6			/				
7			/				
8			/				
9			/				
10			/				
11			/				
12							
13							
14							
15							
16							

Evaluado por:

Nombre y Apellido:

Cristian Uebina S.

D.N.I.:

07975038

Firma:

gh.

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN


Yo, Cristian Urbina Susmázar, titular del DNI. N° 07975038, de profesión Administrador, ejerciendo actualmente como Docente, en la Institución Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en Hospital La Caleta - Chimbote.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Chimbote, a los 30 días del mes de NOVIEMBRE del 2016



Firma

INSTRUCCIONES PARA LA VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Los Instrumentos deberán ser validados por lo menos 3 especialistas
 - Dos (2) Expertos del área del conocimiento al que este enfocada la investigación
 - Un (1) Experto en Metodología
2. Al validador deberá suministrarle, además de los instrumentos de validación
 - La pagina contentiva de los Objetivos de Investigación
 - El cuadro de Operacionalizacion de las variables
3. Una vez reportadas las recomendaciones por los sujetos validadores, se realiza una revisión y adecuación a las sugerencias suministradas
4. Finalizado este proceso puede aplicar el Instrumento
5. Validar un instrumento implica la correspondencia del mismo con los objetivos que se desean alcanzar. Operacionalizacion de las variables (variables, dimensiones e indicadores)

OFICINA ACADÉMICA DE INVESTIGACIÓN

Estimado Validador:

Me es grato dirigirme a Usted, a fin de solicitar su inapreciable colaboración como experto para validar el cuestionario anexo, el cual será aplicado a:

Trabajadores del Hospital La Caleta Chimbo.

seleccionada, por cuanto considero que sus observaciones y subsecuentes aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

"Relación entre Gestión Logística y Calidad de Servicio de la Unidad de Logística del Hospital La Caleta-Chimbo en el 2016"

esto con el objeto de presentarla como requisito para obtener

Para efectuar la validación del instrumento, Usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Por otra parte se le agradece cualquier sugerencia relativa a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTAS		ALTERNATIVAS					OBSERVACIONES
Nº	Item	a	b	c	d	e	
1			B				
2			B				
3			B				
4			B				
5			B				
6			B				
7			B				
8			B				
9			B				
10			B				
11			B				
12							
13							
14							
15							
16							

Evaluado por:

Nombre y Apellido:

Segundo Cesar Paico Briceno

D.N.I.: 47198004

Firma:



CLAD-11166

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Segundo Paico Briceño, titular del DNI. N° 47 188004, de profesión ADMINISTRADOR DE EMPRESAS, ejerciendo actualmente como ESPECIALISTA EN ABASTECIMIENTO, en la Institución UGEL SANTA.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en HOSPITAL LA CAJETA.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión		✓		
Pertinencia			✓	

En Chimbote, a los 03 días del mes de DICIEMBRE del 2016


Firma

CLAD-11166

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo Kenny Santiago Reyes Muñoz estudiante de la Escuela profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo, sede/filial Chimbote; declaro que el trabajo académico titulado "Relación entre Gestión Logística y Calidad de Servicio de la Unidad de Logística del Hospital la Caleta Chimbote en el 2016" presentada, en 92 folios para la obtención del grado académico/título profesional de Licenciado en Administración es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Chimbote, 12 de Julio del 2017



.....
Firma 782619787