



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

“Gestión logística en una institución de salud pública de la
Región Callao, 2017”

TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OBTENER EL GRADO DE:

Bachiller en Administración

AUTOR:

Albarracin Garcia, Alfredo Omar

ASESOR:

Mg. Castillo Canales, Braulio

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organización

PERU

2017

ACTA DE SUSTENTACIÓN

El Jurado encargado de evaluar el Trabajo de Investigación, presentado por don (ña):

ALBARRACIN GARCIA ALFREDO OMAR

Cuyo Título es:

“GESTION LOGISTICA EN UNA INSTITUCIÓN DE SALUD PÚBLICA DE LA REGION CALLAO, 2013”

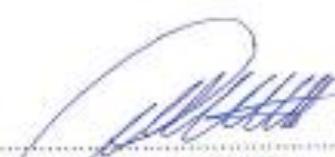
Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 (número) dieciséis (letras).

Callao, 07 de Diciembre del 2017.


PRESIDENTE


SECRETARIO

M^g. Rosa Gamarra O.


VOCAL

M^g. Basilio Castillo

NOTA: En el caso de que haya nuevas observaciones en el informe, el estudiante debe levantar las observaciones para dar el pase a Resolución.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Alfredo Omar Albarracin Garcia identificado con el DNI N° 25780263, 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, con la tesis titulada: “Gestión logística en una institución de salud pública de la Región Callao, 2017”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El trabajo de investigación es de mi autoría.
- 2) Se ha formulado respetando las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. En conclusión, el trabajo de investigación no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El trabajo de investigación no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener un grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, ninguno ha sido falseado, ni duplicados, tampoco copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes de la realidad investigada.

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

Callao, noviembre de 2017

Alfredo Omar Albarracin Garcia

DNI N°25780263

Resumen

El presente trabajo de investigación, titulada “La gestión logística en una institución de salud pública de la Región Callao, 2018”, tiene como objetivo evaluar la gestión logística de una institución de salud Pública de la Región Callao. De tipo descriptivo simple de diseño No Experimental de corte transversal. Dicho estudio se realizó en el hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, siendo un total de 25 personas, en el área de logística, utilizándose la técnica de la encuesta con un cuestionario como instrumento bajo la escala de Likert, trabajados los datos estadísticos en el programa SPSS version 2.2, obteniéndose como resultados que en cuanto a gestión logística, el hospital Daniel Alcides Carrión, el 52% de los trabajadores administrativos dicen que es regular y el 48% que es Buena; en la dimensión aprovisionamiento vemos que el personal del hospital Daniel Alcides Carrión el 20% dice que es regular y el 80% Bueno; en la dimensión producción, el personal del hospital Daniel Alcides Carrión el 80% dice que es regular y el 20% que es Buena, en la dimensión distribución en el hospital Daniel Alcides Carrión el 84% de los trabajadores dicen que es regular, el 16% que es Buena.

Palabras clave: gestión logística, institución, salud pública, aprovisionamiento, producción, distribución

Abstract

The present research work, entitled "Logistic management in a public health institution of the Callao Region, 2018", aims to assess the levels of logistics management of a public health institution in the Callao Region. Comparative descriptive type with non-experimental design of cross section and descriptive. This study was carried out in the Daniel Alcides Carrión National Hospital, with a total of 25 people in the logistics area, using the survey technique with a questionnaire as an instrument under the Lickert scale, statistical data processed in the SPSS program version 2.2, obtaining as results that in terms of logistics management, the Daniel Alcides Carrión hospital, 52% of administrative workers say that it is regular and 48% that it is Good; in the provisioning dimension we see that the hospital staff Daniel Alcides Carrión 20% says that it is regular and 80% Good; in the production dimension, Daniel Alcides Carrión hospital staff 80% say that it is regular and 20% that it is Good, in the dimension distribution in the hospital Daniel Alcides Carrión 84% of workers say that it is regular, the 16 % which it is good.

Keywords: logistics management, institution, public health, supply, production, distribution

INDICE

I. INTRODUCCIÓN	7
1.1. Realidad Problemática	8
1.1.1 Planteamiento del problema	8
1.1.2 Formulación de problema.....	9
Problema general	9
Problemas específicos	9
1.2. JUSTIFICACIÓN	10
1.3. ANTECEDENTES	10
1.3.1 Antecedentes Nacionales.....	10
1.3.2 Antecedentes Internacionales	11
1.4. OBJETIVO	12
1.4.1. Objetivo general	12
Determinar la Gestión Logística de una institución de salud Pública de la región Callao.	12
1.4.2. Objetivos específicos	12
1.5. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA	13
1.6. MARCO METODOLOGICO	18
1.6.1 Diseño de investigación	18
1.6.2 Variable, operacionalización	18
1.6.3 Población y muestra	19
1.6.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos	20
1.6.5 Validez y confiabilidad	21
Métodos de análisis de datos	23
Aspectos éticos	23
II. DESARROLLO	24
2.1 DESCRIPCION DE RESULTADOS	25
Tabla 7.	25
2.2 DISCUSION	29
III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	31
IV. REFERENCIA.....	34
ANEXOS	39

Anexo 2: MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS..... 43

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

1.1.1 Planteamiento del problema

La industria farmacéutica considera que el abastecimiento de medicinas en el país es el adecuado, pues introduce sea por el medio que sea las unidades que prevé que se van a usar. En muchas ocasiones se refiere al comercio paralelo que da origen al problema de desabastecimiento, causando un gran problema a los hospitales y centros de salud y mucho malestar a los pacientes y familiares que son los que tienen que abastecerse de sus medicamentos, encontrándolo muchas veces con un incremento considerable sobre su precio en farmacias particulares.

El tema de abastecimiento en los hospitales, ha sido estudiado por diferentes autores despertando la curiosidad de diversos grupos de investigación a nivel mundial, es por ello existe internacionalmente estudios y/o publicaciones acerca de la cadena de suministro y la logística hospitalaria.

La logística hospitalaria permite utilizar técnicas computacionales con el fin de facilitar la cadena de suministros de los procesos logísticos de un Centro de salud, a partir de las cuales se pueden recorrer las actividades desde el fabricante hasta el paciente. Es un tema que ha venido en evolución y en la actualidad existen muchas clínicas y hospitales que implementan las herramientas logísticas para encontrar oportunidades de mejora y prestar un mejor servicio a los pacientes.

Asimismo, los servicios operativos del área de logística abarcan los procesos y actividades que permiten el soporte a la estancia del paciente en el hospital, así como también el seguimiento que brinda el médico al paciente. Es así que la eficacia de la gestión en la logística repercute en el buen funcionamiento del hospital. Para ello se subdividen los procesos en tres subsistemas: subsistema de aprovisionamiento, logística de producción y subsistema de distribución.

El subsistema de aprovisionamiento del área de logística está encargado de las actividades que se relacionan con las compras, pedidos, inventarios, almacenamiento, transporte, planificación y la gestión de información. Esto

comprende los procesos que van dirigidos a proporcionar al sistema productivo necesario de los materiales para su función.

La logística de producción contempla el almacenamiento a nivel intermedio de productos, el sistema de preparación de pedidos, los equipos de manutención y los tecnológicos. Se enfoca en la optimización de los procesos físicos de movimiento de los insumos dentro de las instalaciones, este reagrupa las diferentes actividades de transformación tales como la lavandería, la cocina, la esterilización y farmacia.

El subsistema de distribución hace la gestión de los productos desde que salen del almacén general hasta la llegada al usuario final. Su finalidad es armonizar desde el almacén la demanda de los servicios con la producción, tomando en cuenta el transporte interno, las frecuencias de reparto y el sistema de distribución, con el fin de reducir los plazos de entrega y las existencias en almacén.

1.1.2 Formulación de problema

Problema general

¿Cuál es la Gestión Logística en una institución de salud pública en la Región Callao?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál es el Aprovisionamiento en una institución de salud pública en la Región Callao?

Problema específico 2

¿Cuál es la Producción en una institución de salud pública en la Región Callao?

Problema específico 3

¿Cuál es la Distribución en una institución de salud pública en la Región Callao?

1.2. JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto de trabajo de investigación se justifica por cuanto se obtendrá conocimientos acerca del transcurso de la elaboración acerca de la gestión de logística del hospital.

Al tener una correcta, oportuna y adecuada provisión y abastecimiento de las medicinas se disminuye el tiempo de internamiento del paciente y eso hace que los costos hospitalarios. Además, en base a los resultados, las autoridades hospitalarias podrán diseñar estrategias y establecer procedimientos que logren un abastecimiento óptimo y eficaz.

1.3. ANTECEDENTES

1.3.1 Antecedentes Nacionales

Agüero, (2017) presentó su tesis titulada: “Administración hospitalaria y aprovisionamiento según la perspectiva de los trabajadores del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2016”, para optar el grado de maestro en gestión de los servicios de salud. De estudio descriptivo, con diseño no experimental, transversal. El estudio fue de 90 profesionales de salud (30 Médicos y 60 profesionales de enfermería) los cuales trabajan en esta institución hospitalaria. Se les aplicó el Cuestionario de administración Hospitalaria, así como el cuestionario de Abastecimiento, esto con el fin de poder medir las variables de estudio junto con sus dimensiones. Se trabajó con el Coeficiente de Spearman para contrastar las hipótesis planteadas, confirmándolas. Concluyendo que existe una relación directa entre la administración hospitalaria y el abastecimiento.

Toma, (2016), presentó su tesis titulada: “Mejora de distribución de almacén de insumos de la empresa COPIAS EXPRESS para reducir tiempo de atención, San Isidro, 2016”, para optar el título profesional de ingeniero industrial. La presente tesis fue un trabajo de investigación que presentó la mejora de distribución de almacén de insumos de la empresa COPIAS EXPRESS en donde se observaron dificultades con el manejo del almacenamiento lo cual disminuyó de manera notable su productividad. La principal dificultad que

enfrentó la empresa en el área de almacenaje fue la clasificación inadecuada que afectó la búsqueda de los insumos haciendo retrasar los despachos hacia las tiendas y ocupando mucho tiempo para que sea trasladado hacia la movilidad. Para ello se contó con el apoyo del personal administrativo y operativo de las diferentes áreas con las que contó la empresa, el cual se mostró muy cooperativo al momento de solicitar su ayuda, referente a temas de información y opiniones basadas en su propia experiencia, las que fueron de gran ayuda para el planteamiento de mejoras en este proyecto.

1.3.2 Antecedentes Internacionales

Serrano (2016) presentó su tesis titulada: “La gestión logística de inventarios en la empresa Calmetal S.A.”, para optar el grado de ingeniero en contabilidad y auditoría, tuvo como objetivo evaluar la gestión logística y su incidencia en los resultados integrales para la toma de decisiones. Su tipo de investigación fue descriptiva, siendo sus técnicas la entrevista y la observación. Este estudio se realizó a varias personas que trabajan en las áreas gerencia, contabilidad, ventas, compras, bodega, facturación, recopilándose la información necesaria para avanzar en el estudio de investigación de toda la logística manejada hasta la fecha del periodo analizado. Sus resultados fueron que con un buen manejo de la gestión logística de los inventarios se llegó a la mínima cantidad de inventario necesaria y mejoramiento continuo pudiéndose entregar un nivel de servicio satisfactorio para los clientes identificando actividades y procesos críticos del trabajo logístico y cuando sea el cierre de año 2016 los resultados financieros fueron conformes para el Gerente de la empresa Calmetal S.A.

Espín (2014), presentó su tesis titulada “Gestión logística de inventarios y su rentabilidad en la Farmacia Popular N°1 de la Ciudad de Ambato”, para la obtención del título de ingeniero en contabilidad y auditoría, tuvo como objetivo analizar la gestión logística de inventarios mediante un sistema de control para mejorar la rentabilidad de la farmacia popular N°1. La investigación se basará en las modalidades de investigación de campo e investigación bibliográfica, siendo un tipo de investigación descriptiva porque se caracterizan las variables

tanto independiente gestión logística de inventarios como la dependiente rentabilidad. En el presente trabajo de investigación no se calcula una muestra, debido principalmente a que la población en estudio es muy finita, por lo tanto es posible obtener resultados confiables ya que se evalúa a toda la población en estudio. Sus resultados fueron: El sistema de control de inventarios no es un proyecto de mejora más, es el proyecto que proporciona a la Dirección los datos para optimizar los esfuerzos del Proceso de Mejora. 2. Con el control de inventarios se cuantifica en términos monetarios los avances de todos y cada una de los demás proyectos de mejora. 3. El sistema de control de inventarios permite priorizar las áreas de oportunidades para obtener mejores niveles de registro y control. 4. Con el sistema de control de inventarios, se optimizan los esfuerzos de la organización para lograr mejores Niveles de Calidad que incremente la competitividad y afirmen su permanencia en el mercado.

1.4. OBJETIVO

1.4.1. Objetivo general

Determinar la Gestión Logística de una institución de salud Pública de la región Callao.

1.4.2. Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Identificar el Aprovisionamiento de una institución de salud Pública de la región Callao.

Objetivo específico 2

Identificar la Producción de una institución de salud Pública de la región Callao.

Objetivo específico 3

Identificar la Distribución de una institución de salud Pública de la región Callao.

1.5. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA

Variable: Gestión Logística

Logística

El término logística proviene del campo militar, relacionado a inicios con la adquisición y suministro de los equipos y materiales necesarios para cumplir con las misiones (Mora, 2008, p.54). Actualmente, dicho término se hace más frecuente en las organizaciones las cuales tienen un gran número de puntos de suministro y de clientes en diferentes localidades.

En la revolución industrial la logística era una actividad doméstica que se convirtió en una disciplina de estudio compleja, este fue uno de los más importantes precedentes de la logística moderna la cual se dio en la logística militar, pues ya se pensaba en la organización de campañas militares, alojamiento, alimento y transporte. Cuando la segunda guerra mundial acabó, la demanda se incrementó en los países industrializados y su capacidad de distribuir fue inferior a la de venta y producción. Algunos militares o profesionales comenzaron a laborar en grandes empresas, enseñándoles algo de sus prácticas antiguas, naciendo la logística empresarial o moderna.

En los años 90, la logística se empezó a adelantar tecnológicamente en la informática, electrónica y mecánica, simplificando así la cadena de abastecimiento, creando el intercambio electrónico de documentos con el fin de realizar sus transacciones y contabilidad, manejar el código de barras, los sistemas de transportación de bienes minimizando los tiempos de entrega. Esto redujo los ítems que formaban los costos operacionales los cuales afectan la rentabilidad final del producto. (Lora, 2005, p. 78).

De forma general se puede decir que la logística es una fracción de la Cadena de Suministro la cual planifica, implementa y controla el flujo y el almacenamiento de los bienes y servicios, relacionándose desde el origen hasta el punto de consumidor directo y así satisfacer los requerimientos de los consumidores. Asimismo, se establece que las actividades logísticas desarrolladas son: programación de instalaciones, servicio al paciente,

manipular materiales, prever programación en las salas de operaciones, comprar medicamentos, organizar las historias clínicas, hacer una gestión de inventario, programar las admisiones al hospital, así como también atender las urgencias, transportes programar los materiales quirúrgicos, preparar y entregar las comidas de los pacientes, etc. (United States International Trade Commission Logistic Services, 2015).

Segun Lambert (2008), indicó:

“Es la integración de los procesos de negocio total desde el usuario final original a través de proveedores los cuales ofrecen productos, servicios e información que añaden valor a los clientes y otras partes interesadas. De la misma forma, la SCM representa una forma de gestión del negocio y las relaciones con los demás miembros de la cadena de suministro, la cual incluye dentro de sus funciones, todas las funciones relacionadas con los requerimientos del cliente” (Lambert, 2008, p. 35).

Logística Hospitalaria

Almanza, Hiestroza, Rivera & Vargas (2013) dicen que la logística hospitalaria es el conjunto de acciones que se desarrollan para la prestación de un efectivo servicio médico a un paciente (p.4).

Se dice además que la logística hospitalaria abarca diversas acciones que deben desarrollarse eficientemente para poder lograr que el servicio que se brinda al paciente sea el mejor.

Borja (2014), nos dice que la logística hospitalaria está dirigida a suministrar de forma eficaz los productos sanitarios y los fármacos que sean necesarios para una correcta atención al paciente, quien es el consumidor final. La finalidad de esto es el de sincronizar desde el almacén la demanda de cada servicio con la producción, para ello debe considerarse el transporte interno, las frecuencias de reparto y el sistema de distribución para reducir los plazos de entrega y las existencias en almacén (p. 46)

Importancia de la logística hospitalaria para el sector público

La coordinación indispensable de los procesos y recursos de soporte administrativo que la empresa debe realizar para que el personal asistencial cuando atienda un paciente, logre su satisfacción por la oportunidad y calidad del servicio, la dispensación de los insumos y medicamentos que requiere en cada atención, la suficiencia e integralidad lograda, a unos costos de atención razonables para la organización.

Se constituye entonces un Sistema Integral de Logística Hospitalaria (SILH) que es componente administrativo indispensable para garantizar la optimización de los recursos, la obtención de utilidades necesarias para la permanencia de la organización en el mercado y la garantía del soporte administrativo para que cada una de las unidades funcionales pueda producir la atención a los pacientes que finalmente se facturan y lograr la recuperación de los recursos invertidos por la empresa para la prestación de los servicios asistenciales demandados.

¿Cómo evaluar la gestión logística?

Se debe evaluar la eficacia en su desempeño. Esto es realizado con el objetivo de conocer si la organización tuvo la capacidad de brindarle a sus clientes el servicio que ellos necesitan - características deseadas por el cliente para el servicio solicitando la disposición y posibilidad de poderlo pagar con tales características -, entre sus labores se hallan la de disponer, perfeccionar o diseñar (según sea el caso) el indicador Nivel de Servicio (Nivel de Servicio Ofrecido) y la evaluación del indicador Nivel de Servicio Percibido. El nivel de servicio puede analizarse de diferentes puntos de vista: i) Nivel de Servicio Ofrecido: Es el servicio que se ofrece a las empresas sobre la base de sus condiciones tecnológicas, organizativas y económicas. ii) Nivel de Servicio Proporcionado: Es el servicio que realmente la empresa ofrece a sus clientes, dando a conocer el comportamiento de la organización con sus clientes. iii) Nivel de Servicio Percibido: Es el servicio que desea recibir el cliente.

Con la evaluación de la Eficacia del sistema logístico, se concluye que, existiendo un inadecuado comportamiento en la misma, la organización

necesita perfeccionar su sistema de gestión logística, ya que puede satisfacer de forma adecuada a sus clientes, en caso contrario la instalación debe proyectar niveles superiores de desempeño, es decir, nuevas metas a alcanzar.

El objetivo de la instalación es no tener diferencias entre el Nivel de servicio ofrecido y el Nivel de servicio percibido en ninguno de sus componentes, a saber: calidad del producto/servicio, variedad, costo, tiempo de respuesta, disponibilidad, entre otros.

Entender de forma correcta las necesidades y preferencias de los clientes es una cuestión clave para perfeccionar el sistema de gestión logística, por esa razón el punto de partida lo constituye el diseño del servicio al cliente.

Dimensiones

El autor de la presente investigación asume el modelo de gestión logística propuesta por la Supply Chain Council of North America (1996) el cual es una herramienta estándar que analiza y mejora el desempeño de la cadena de suministro de las organizaciones usando KPI's (Key Performance Indicators). El SCOR identifica principalmente cinco procesos de gestión, tales como planificación, aprovisionamiento, manufactura, distribución/entrega y devolución.

Así mismo Díaz et al (2008) identificaron tres componentes principales en la cadena de suministro: provisión, producción y distribución. Aunque insinúan la integración de todos los participantes de la cadena de suministro, los autores sólo estudian las partes susceptibles de costeo dentro de ésta, dejando a un lado la importancia de la gestión para mejorar el desempeño logístico de la cadena de suministro.

También, González et al. (2012) presentan una metodología de gestión logística donde identifican cinco áreas de oportunidad: aprovisionamiento, almacenamiento, distribución, costos y servicio al cliente. Este autor propone herramientas de mejora logística en cada una de las áreas de oportunidad que conlleven a disminuir costos logísticos, pero no es un modelo integral.

Dimensión: aprovisionamiento. Esta dimensión es la acción de adquirir bienes y/o servicios, a través de una subasta o una licitación. Este proceso asegura que el comprador reciba los bienes, servicios u obras al mejor precio posible, cuando se comparan aspectos como calidad, cantidad, plazo, y ubicación. Las empresas y los organismos públicos frecuentemente definen el aprovisionamiento con el fin de promover la competencia justa y abierta, así como también minimizar los riesgos como serían el fraude y la connivencia.

Supone todo lo relacionado con recibir mercancías y optimizar los procesos de recepción; pretende garantizar el abastecimiento, lo más económicamente posible, especialmente a empresas que aún tienen que transformar las mercancías o materias primas, así como a minoristas que están listos para poner el producto en manos del cliente final.

Dimensión Distribución. - Esta dimensión (sistemas de aprovisionamiento, y transporte interno) es realizado desde la recepción de la mercancía hasta el momento de su salida. Dicho proceso consiste en hacer llegar de manera física el producto al consumidor. Para que la distribución tenga éxito, el producto debe estar a disposición del potencial comprador en el momento y en el lugar indicado (Martínez, M. , 2003) (p.23)

Por su parte Figueroa, Aguirre, Wilches y Romero (2016) afirman que la logística hospitalaria permite usar las técnicas computacionales para hacer más sencilla la cadena de suministros de los procesos logísticos en un centro de salud, con el fin de recorrer las actividades desde el fabricante hasta el paciente. Los autores refieren que las logísticas hospitalarias dentro de los hospitales se administran de forma más práctica por medio del uso de herramientas tecnológicas, las cuales permiten verificar y hacer seguimiento al proceso logístico desde el fabricante hasta el paciente.

Dimensión Producción. - Esta dimensión, en el ámbito hospitalario Malagón, Galán y Pontón (2008) definen producción como la parte logística que cumple con una función estratégica que garantice la continuidad de las actividades hospitalarias y comprenda la adquisición, el almacenamiento y el suministro de materiales e insumos (p. 376).

Según Álvarez (2007), se define como “la cantidad de producción autorizada o que han de mantener en su poder los logísticos para atender las peticiones y necesidades de los equipos a los que han de apoyar” (p. 188). En la administración pública peruana se le llama “compras y suministros” y en ámbito hospitalario implica garantizar el stock de los requerimientos de materiales e insumos para la consecución de los objetivos institucionales.

La producción de bienes como los insumos y materiales hospitalarios, debe ser estratégico para el buen desempeño de la entidad hospitalaria, ya que sin ellos no se puede brindar una atención de calidad al usuario externo.

1.6. MARCO METODOLOGICO

1.6.1 Diseño de investigación

El presente trabajo es de enfoque cuantitativo, debido a que se examinará la información obtenida de forma numérica. Además, está orientado a una investigación de tipo descriptivo.

Contreras (2011) explica que la investigación descriptiva se encarga de describir los fenómenos clínicos o sociales, en una situación temporal y un lugar determinado. Desde el punto de vista cognitivo se ocupa de describir y desde el punto de vista estadístico su finalidad es la de dar parámetros

1.6.2 Variable, operacionalización

Variable: Gestión Logística

Definición conceptual

La logística hospitalaria está dirigida a suministrar de forma eficaz los productos sanitarios y los fármacos que sean necesarios para una correcta atención al paciente, quien es el consumidor final

Definición operacional

La logística hospitalaria va dirigida a suministrar de manera eficaz los productos sanitarios y los fármacos necesarios para una adecuada atención al paciente, quien sería el consumidor final, considerando los criterios de aprovisionamiento, producción y distribución

Operacionalización de variables

Proceso metodológico a través del cual se componen las variables que conforman el problema de investigación, partiendo desde lo más general a lo más específico, dividiéndola en dimensiones, indicadores, ítems, etc. En consecuencia, a través de la operacionalización de las variables el investigador explica de forma detallada la definición que adoptará de las categorías y/o variables de estudio.

1.6.3 Población y muestra

La población será la totalidad del área encargada de la gestión logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión.

La muestra será la totalidad del personal del área de logística de ambos hospitales que son un total de 25 personas por ser una cantidad la cual es manejable y de esta forma obtendremos un 100% de confiabilidad en los resultados.

Tabla 1.

Distribución de la población del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión

Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión	TOTAL
Trabajadores	25
TOTAL	25

Fuente: Archivo del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión

La muestra es un subgrupo extraído de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y tiene que delimitarse de antemano con precisión. Considerando que la población tiene una cantidad suficiente se toma la muestra sobre el 100% de la población, obteniendo así una confiabilidad del 100% por ser el total de la población.

1.6.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos

Técnica

Las técnicas a utilizar para recolección de los datos serán la encuesta en su modalidad de cuestionario.

El cuestionario a usar es de autoría propia con un nivel de fiabilidad y validez considerada apreciable permitiendo así que se obtenga de una medida global de satisfacción en cuanto a los resultados.

Instrumento

El instrumento de recolección de datos será el cuestionario.

El cuestionario escogido para obtener los resultados de la presente tesis ha sido elaborado en la escala de Likert, para analizar la gestión logística del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.

La aplicación del instrumento se puede realizar manualmente o digitalizarse, para ser calificada. Sin embargo, es obligatorio el que se digite la calificación en el programa necesario para obtener el puntaje por factores y escala general de la gestión de logística, según las normas técnicas establecidas se puntúa de 1 a 5 puntos, siendo un total de 160 puntos como máximo en la escala general y de 32 puntos para cada uno de los factores.

Las categorías diagnósticas que se han considerado para este instrumento se encuentran fundadas en las puntuaciones directas, tomándose como criterio que a más puntaje es más favorable la percepción del ambiente de trabajo y a menor puntaje se interpreta en forma contraria.

- Categoría Diagnóstica Muy Favorable: Puntaje Total (117 - 160)

- Categoría Diagnóstica Favorable: Puntaje Total (75 - 116)
- Categoría Diagnóstica No favorable: Puntaje Total (32 -74)

El instrumento de recolección de datos será el cuestionario

Instrumentos de recolección de datos:

Tabla 2.

Instrumento: Cuestionario para evaluar el Gestión Logística

Cuestionario para evaluar la Gestión logística	
Ficha técnica:	
Autores:	Alfredo Omar Albarracin Garcia.
Año:	2018
Objetivo:	Medir la gestión logística
Destinatarios:	Colaboradores administrativos
Forma de administración:	Individual.
Contenido:	Consta de 3 dimensiones y 32 ítems: Aprovisionamiento, Producción, Distribución.
Duración:	60minutos por persona.
Puntuación:	Malo, Regular, Bueno, Excelente

1.6.5 Validez y confiabilidad

Confiabilidad:

“Para Hernández et al (2014), es la propiedad según la cual un instrumento aplicado a los mismos fenómenos bajo las mismas condiciones arroja resultados congruentes. (p. 264).

Habiéndose determinado los resultados de la aplicación del coeficiente Alfa de Cronbach, con apoyo del software SPSS, versión 22, se contaron como resultados los siguientes:

Tabla 3.

Tabla Confiabilidad – Alfa de Cronbach

Cuestionario	Alfa de Cronbach	Nº ítems
Gestión Logística	0,977	32

Aplicado el coeficiente Alfa de Cronbach, este procedimiento mostró el resultado correspondiente a un valor de 0,977 para la variable gestión logística. Estos resultados evidencian que estos instrumentos cuentan con una alta confiabilidad. Estos resultados determinaron el proceder con la aplicación de los instrumentos en la muestra en estudio.

Validez

Se utilizó la validez de contenido de los instrumentos: Gestión Logística, a través del juicio de expertos. Los expertos son docentes de la Universidad César Vallejo.

- a) Mg. Mejía Guerrero Hans
- b) Mg. Castillo Canales Braulio
- c) Mg. López Landauro Rafael

Tabla 4.

Validación del instrumento: Empoderamiento

	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Total
Si cumple	X	X	X	X
No cumple				

Elaboración propia

Métodos de análisis de datos

El presente trabajo de investigación utilizó el modelo estadístico, matemático. El cual, se refiere a las técnicas investigativas que se utilizaron, los procedimientos estadísticos y matemáticos utilizados para analizar, interpretar y representar los datos recolectados con la finalidad de establecer los resultados fehacientes los resultados se representaron en gráficos estadísticos para una mejor comprensión de la investigación.

Aspectos éticos

Para la aplicación de la encuesta se contará con la aprobación de los sujetos de estudio, asimismo sus datos serán anónimos por lo que no se comprometerá la identificación de los participantes.

II. DESARROLLO

2.1 DESCRIPCION DE RESULTADOS

Tabla 5.

Gestión logística en el hospital Daniel Alcides Carrión

		Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"	
		Frecuencia	Porcentaje
		(fi)	(%)
Válido	BAJO	6	24,0
	MEDIO	12	48,0
	ALTO	7	28,0
	Total	25	100,0

Fuente. Elaboración propia

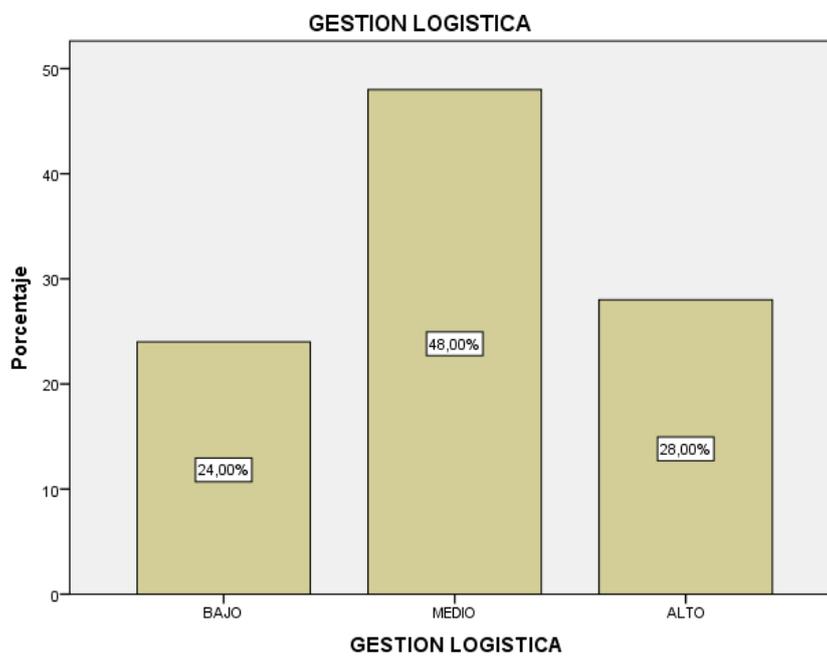


Figura 1.

Gestión Logística

Elaboración propia.

En la tabla 7 y figura 3 se observa que el 24% de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional “Daniel Alcides Carrión” perciben que la gestión logística es bajo, el 48% que es medio y el 28% alto.

Aprovisionamiento

Tabla 6.

Niveles de aprovisionamiento en los hospitales “Daniel Alcides Carrión”

		Hospital Nacional “Daniel Alcides Carrión”	
		Frecuencia	Porcentaje
		(fi)	(%)
Válido	BAJO	4	16,0
	MEDIO	8	32,0
	ALTO	13	52,0
	Total	25	100,0

Fuente. Elaboración propia

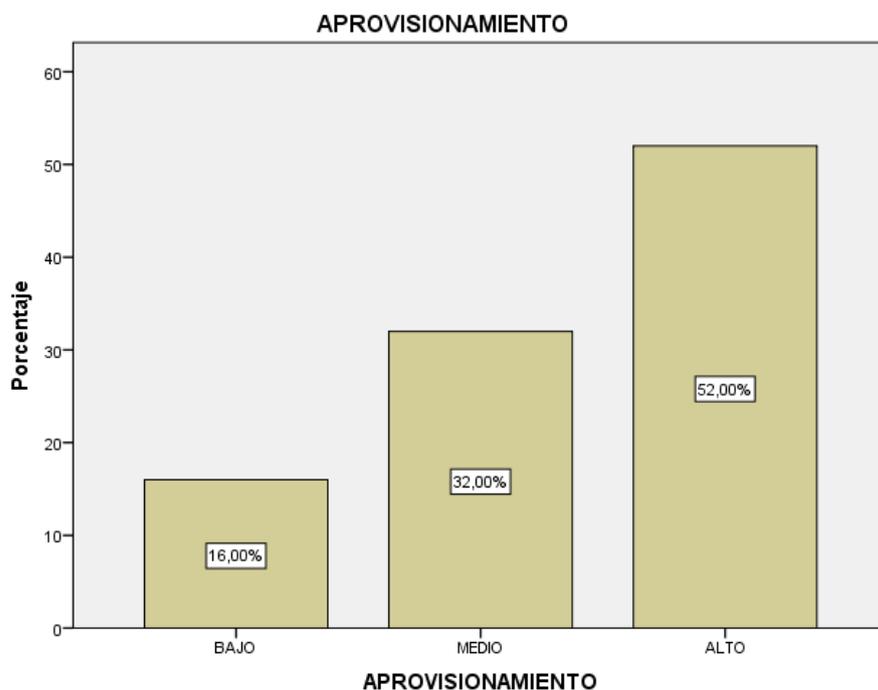


Figura 2.
Niveles de percepción del Aprovisionamiento
Elaboración propia.

En la tabla 2 y figura 2 se observa que el 16% de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional “Daniel Alcides Carrión” perciben que aprovisionamiento es bajo, el 32% que es medio y el 52% alto.

Producción

Tabla 7.

Niveles de producción en los hospitales “Daniel Alcides Carrión”

		Hospital Nacional “Daniel Alcides Carrión”	
		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	BAJO	11	44,0
	MEDIO	11	44,0
	ALTO	3	12,0
	Total	25	100,0

Fuente. Elaboración propia

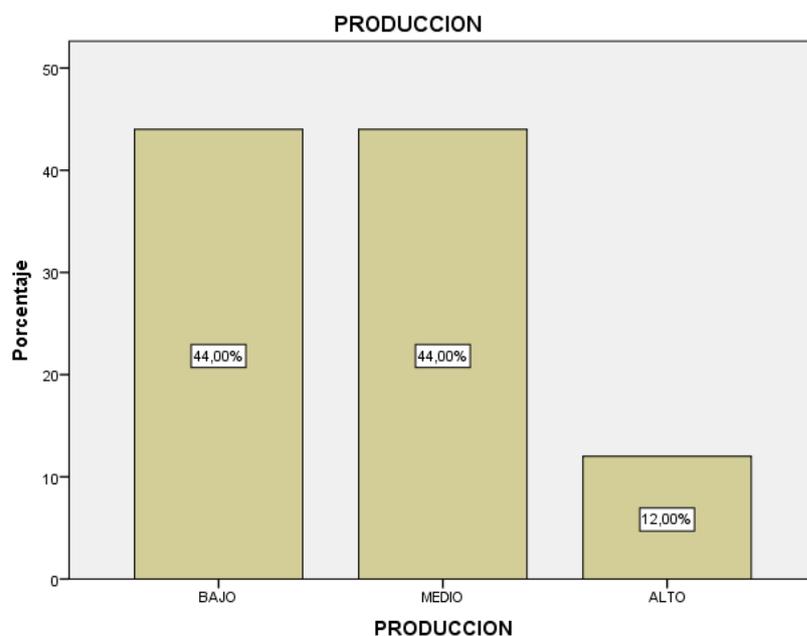


Figura 3.

Niveles de percepción de la Producción

Elaboración propia.

En la tabla 3 y figura 3 se observa que el 44% de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional “Daniel Alcides Carrión” perciben que la producción es bajo, el 44% que es medio y el 12% alto.

Distribución

Tabla 8.

Niveles de distribución en los hospitales “Daniel Alcides Carrión”

		Hospital Nacional “Daniel Alcides Carrión”	
		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	BAJO	6	24,0
	MEDIO	12	48,0
	ALTO	7	28,0
	Total	25	100,0

Fuente. Elaboración propia

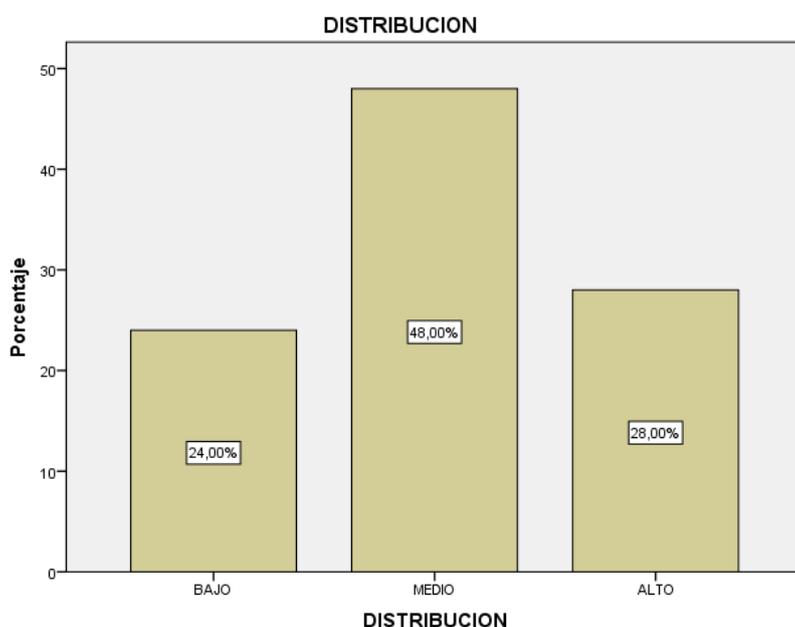


Figura 4.

Niveles de percepción de la Distribución

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 3 y figura 3 se observa que el 24% de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional “Daniel Alcides Carrión” perciben que la producción es bajo, el 48% que es medio y el 28% alto.

2.2 DISCUSION

Serrano (2016), al realizar su investigación de la gestión logística obtuvo como resultados que con un buen manejo de la gestión logística de los inventarios se llegó a la mínima cantidad de inventario necesaria y mejoramiento continuo pudiéndose entregar un nivel de servicio satisfactorio para los clientes identificando actividades y procesos críticos del trabajo logístico.

Espín (2014), al realizar su investigación de la gestión logística obtuvo como resultados que el sistema de control de inventarios no es un proyecto de mejora más, es el proyecto que proporciona a la Dirección los datos para optimizar los esfuerzos del Proceso de Mejora. Con el control de inventarios se cuantifica en términos monetarios los avances de todos y cada una de los demás proyectos de mejora. El sistema de control de inventarios permite priorizar las áreas de oportunidades para obtener mejores niveles de registro y control. Con el sistema de control de inventarios, se optimizan los esfuerzos de la organización para lograr mejores Niveles de Calidad que incremente la competitividad y afirmen su permanencia en el mercado.

Respecto al aprovisionamiento busco como objetivo general, determinar de qué manera la gestión de aprovisionamiento mejora la calidad de servicio en supermercados. La población fueron los datos de los servicios prestados durante 6 semanas del área de almacén y la de los clientes del supermercado. Tacure (2016)

Respecto a la distribución Toma (2016), su investigación busca la mejora de distribución de almacén de insumos de la empresa COPIAS EXPRESS en

donde se observaron dificultades con el manejo del almacenamiento lo cual disminuyó de manera notable su productividad. La principal dificultad que enfrentó la empresa en el área de almacenaje fue la clasificación inadecuada que afectó la búsqueda de los insumos haciendo retrasar los despachos hacia las tiendas y ocupando mucho tiempo para que sea trasladado hacia la movilidad. Para ello se contó con el apoyo del personal administrativo y operativo de las diferentes áreas con las que contó la empresa, el cual se mostró muy cooperativo al momento de solicitar su ayuda, referente a temas de información y opiniones basadas en su propia experiencia, las que fueron de gran ayuda para el planteamiento de mejoras en este proyecto.

III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Primera OBJETIVO GENERAL

Según el objetivo: “Determinar la Gestión Logística de una institución de salud Pública de la región Callao.”, perciben que el nivel de la Gestión logística es medio, siendo que casi la cuarta parte lo manifiesta como alto y el resto como bajo.

Segunda OBJETIVO ESPECIFICO 1

En el objetivo: “Identificar el Aprovechamiento de una institución de salud Pública de la región Callao.”. Se ha podido observar que el 52% de los trabajadores han podido percibir que se encuentra en el nivel alto, mientras que el 32 % lo considera en el nivel medido y solo el 16% lo considera en el nivel bajo.

Tercera OBJETIVO ESPECIFICO 2

En el objetivo: “Identificar la Producción de una institución de salud Pública de la región Callao.” Se ha podido observar que el 12% de los trabajadores han podido percibir que se encuentra en el nivel alto, mientras que el 44 % lo considera en el nivel medido y solo el 44% lo considera en el nivel bajo.

Cuarta OBJETIVO ESPECIFICO 3

En el objetivo: “Identificar la Distribución de una institución de salud Pública de la región Callao”, Se ha podido observar que el 28% de los trabajadores han podido percibir que se encuentra en el nivel alto, mientras que el 48 % lo considera en el nivel medido y solo el 24% lo considera en el nivel bajo.

Recomendaciones

Primera

Se recomienda a las autoridades y funcionarios del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao, en base a sus tres dimensiones. Asimismo, mejorar el planeamiento de compras, así como el servicio para evitar las compras dobles y sobrecostos. Además, capacitar el personal joven en lo relacionado a procesos de mejora continua.

Segunda

Se recomienda a las autoridades y funcionarios del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao, asignar a un personal responsable del planeamiento que considere los planes y políticas de contingencia, con el fin de poder cubrir ciertos requerimientos de manera oportuna y cualquier emergencia de manera inmediata. Asimismo, realizar talleres de motivación del personal para aumentarla productividad.

Tercera

Se recomienda al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrion – Callao, reformular el trato a la hora de dispensar las medicinas, así como la creación de un sistema que permita determinar las medicinas que en ese momento existen en el área de farmacia, las faltantes y las que están por acabarse, con el propósito de colaborar con tener siempre en stock las medicinas requeridas. Asimismo, promover las políticas de atención al cliente para garantizar la eficiencia en la atención al paciente y/o familiares.

IV. REFERENCIA

- Acción Internacional para la salud. (Marzo 2001). Tendencias en el Campo Farmacéutico. *Boletín AIS-LAC*. .
- Agüero, M. (2017). Administración hospitalaria y abastecimiento según la perspectiva de los trabajadores del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. *Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de Salud*. Lima, Perú: UCV.
- Almanza, N.; Hinstoza, N.; Rivera, S.; Vargas, Y. . (2013). *Logística Hospitalaria*. Retrieved from <https://es.slideshare.net>
- Álvarez, C. . (2007). *Manual de procedimientos en gestión de crisis*. Madrid: Arán Ediciones.
- Aranda, M. (2016, Octubre 7). Gestión logística: Definición y objetivos principales. España: EAE Bussines School. Retrieved from <https://retos-directivos.eae.es/gestion-logistica-definicion-y-objetivos-principales/>
- Arciniega, L. y González, L. (2002). What is the influence of work values relative to other variables in the development of organizational commitment. *Paper presentado en la 8ª conferenciabiennial de la International Society for the Study of Work and Organizational Values*.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la investigación científica* . Caracas, Venezuela: Editorial Episterne, C.A. 5° Edic.
- Bestard Perelló, J. . (2015). *La asistencia sanitaria pública*. Madrid: Editorial Diaz de Santos.
- Blanchard, K. . (2011). *Empoderamiento. Tres claves para que el proceso de facultar a los empleados funcione en su empresa*. Santa Fe de Bogotá: Editorial Norma.
- Bolhander, G.; Snell, S. . (2008). *Administración de recursos humanos*. Mexico: Cengage Learning.
- Borja, M. . (2014). *Logística hospitalaria: Claves y tendencias de las operaciones logísticas en el Sector hospitalario*. . México: Alfaomega

Grupo Editor.

Chiavenato, Idalberto . (2011). *Introducción a la teoría general de la administración*. Bogotá : McGraw Hill. Cuarta Edición.

Council of Supply Chain of Management Professionals. (2017, Octubre 17). *Logística*. Retrieved from <https://cscmp.org/logistica>

Dessler, G. . (1979). *Organización y Administración*. México: Prentice-Hall.

El Nacional. (2018, Enero 21). *Escasez de medicamentos alcanzó un punto crítico*. Retrieved from http://www.el-nacional.com/noticias/sociedad/escasez-medicamentos-alcanzo-punto-critico_219679

Fidias G. Arias. (2012). *El proyecto de investigación*. Librería virtual Ozzy al Cid.

Figueroa, L.; Aguirre, S.; Wilches, M.; Romero, D. . (2016). *Análisis de la Logística Hospitalaria aplicada en las Entidades de Salud de Nivel 3 y 4 en la ciudad de Barranquilla*, . Retrieved from Reviosta UTP: <http://revistas.utp.edu.co/index.php>

Grijalva Purizaga, P. (2013). Estudio de Caso: Análisis del Diseño del Modelo de Gestión Público Privado en los Almacenes y Farmacias de Essalud de Lima. Lima, Perú: PUCP.

Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado, C.; Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill, 6° edición.

Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado, C.; Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill, 6° edición.

Hernandez Sampieri, R.; Fernández Collado, C.; Baptista Lucio, P. . (2006). *Metodología de la Investigación* . (4° ed.). Mc Graw Hill.

Jaimes Roa, A. (2016). Mejoramiento de la logística hospitalaria en el instituto del corazón de Bucaramanga S.A. *Tesis para optar el título de Maestría*

en Gerencia de Negocios. Bucaramanga: Universidad Industrial de Santander.

Koontz, H.; Weihrich, H.; Cannice, M. (2012). *Administración, una perspectiva global y empresarial*. México: Mc Graw Hill, 14° edición.

Malagón-Londoño, G.; Galán, R.; Pontón, G. . (2008). *Administración hospitalaria*. . Bogotá: Ed. Médica Panamericana.

Martins, f., &Paella, S. . (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa* . 3era. Ed.

MINISTERIO DE PROTECCION SOCIAL. (1997). Servicio Nacional de Salud, Circulo externo. 4.

Ministerio de Salud. . (2011). *Gestión Logística. Curso de gestión en las redes de establecimientos y servicios de salud*. Lima.

Ministero de Protección Social. (1997). *Servicio Nacional de Salud*. Circulo externo.

MINTRA. (1991, Noviembre 7). Decreto Legislativo N° 713 sobre los descansos remunerados de los trabajadores en el sector privado. *Decreto Ley*. Lima, Lima, Perú.

Mora, L. . (2008). *Gestion Logística Integral*. . Bogotá: Ecoe.

Morales Valerio, F. (2015, enero). Mejora a la gestión del proceso de abastecimiento de insumos clínicos para el Hospital San José. *Memoria para optar el título de ingeniería Civil Industrial*. Santiago de Chile, Chile: Universidad de Chile.

OzoresMazo, B. . (2007). *Logística Hospitalaria*. España : Marge Books Editorial.

Pineda, E.B.; Alvarado, Canales. (1994). *Metodología de la Investigación*. Publicación de la OPS Ed OPS, 2° edición.

Puente, E.; Ruelas, E.; Martínez, T.; Garrido, F. (2005). Trato adecuado:

respuesta del sistema mexicano de salud a las expectativas no médicas de sus usuarios. *Salud Pública de México*. México, México: Redalyc.

Saint - Pierre, C. (2013). Mejora del sistema de atención primaria de salud desde la logística y la gestión de operaciones. *Tesis para optar el grado de Magíster en Gestión de Operaciones*. Santiago de Chile, Chile.

Salazar Araujo, J. (2014). La gestión de abastecimiento de medicamentos en el sector público peruano: Nuevos modelos de gestión. Lima, Perú: UPC.

Santos, E. (n.d.). *Historia de la Logística*. Retrieved from www.Mitecnologico.com/ain/HistoriaDeLaLogistica

Timena, L. (2002). Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión-Callao. . *Tesis para optar el grado académico de magíster en Administración de Servicios de Salud*. Lima, Lima, Perú.

UNITED STATES INTERNATIONAL TRADE COMMISSION Logistic Services. (2015, mayo 10). *An Overview of the Global Market and Potential Effects of Removing Trade Impediments, Washington, DC* . Retrieved from <http://www.usitc.gov/publications/332/pu>

ANEXOS

Anexo 1: Instrumento

CUESTIONARIO PARA GESTIÓN LOGÍSTICA

Este cuestionario ha sido elaborado con el propósito de analizar la gestión logística del hospital

Instrucciones: Los siguientes ítems describen las dimensiones de compromiso organizacional. Lea cuidadosamente cada uno de ellos y marca con una "X" la opción de la escala numérica que considera pertinente. Para ello, se sugiere tener en cuenta el significado de los números: 1, nunca ; 2, casi nunca ; 3, a veces; 4, casi siempre y 5, siempre. Suplicamos responder con la MÁXIMA seriedad, honestidad y franqueza.

	Ítems	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
Aprovisionamiento						
1	Existe una planificación adecuada de compras					
2	Se planifica un control físico del inventario de los productos					
3	Existe una planificación para el ingreso y almacenamiento de los productos					
4	Se controla el ingreso de los pedidos					
5	Se realiza seguimiento a los productos solicitados					
6	Se hace un control del stock de productos					
7	Los pedidos se realizan de forma cíclica					
8	Se maneja un control de los					

	pedidos ingresados					
9	Los pedidos ingresan en el tiempo estipulado					
10	El transporte cumple con las entregas en el tiempo debido					
11	Se tiene unidades propias asignadas al transporte de pedidos					
12	El transporte que se utiliza es el adecuado					
13	Se utilizan las áreas de almacenaje adecuadas para cada tipo de producto					
14	Los productos ingresan y se almacenan adecuadamente					
15	Los productos almacenados son clasificados adecuadamente					
	Producción					
16	La atención de los pedidos se realiza de manera oportuna					
17	El inventario es adecuado para la atención de los pedidos					
18	Los horarios son cortos para la atención de pedidos					
19	Las solicitudes de pedidos se reciben en los tiempos debidos					
20	Se optimizan los procesos en el traslado de los productos a su destino					
21	Los materiales / productos se trasladan en el tiempo indicado					
	Distribución					

22	El despacho de pedidos se realiza a tiempo					
23	Los pedidos son entregados en su totalidad					
24	Se informan los tiempos de despacho					
25	Las órdenes de los clientes son atendidas completamente					
26	Los inventarios son actualizados para poder atender la demanda					
27	Se previene de stock conforme a la demanda					
28	El reparto de productos hospitalarios es el adecuado					
29	El reparto se ejecuta conforme a programación					
30	Los plazos de entrega son cumplidos					
31	Los plazos de entrega cumplen una ruta planificada					
32	Se reportan los plazos de entrega antes de que los productos lleguen a su destino					

Anexo 2: MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la investigación: "Gestión logística en una institución de salud pública de la Región Callao, 2017"							
Apellidos y nombres del investigador: Alfredo Omar Albarracín García							
Apellidos y nombres del experto: CASTILLO CANALES, BEAULO ANTONIO							
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM/ PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
					SE CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
GESTIÓN DE LOGÍSTICA	APROVISIONAMIENTO	ADQUISICIÓN DE MEDICINAS	Existe una planificación adecuada de compras	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	✓		
			Se planifica un control físico del inventario de los productos	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	✓		
			Existe una planificación para el ingreso y almacenamiento de los productos	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	✓		
			Se controla el ingreso de los pedidos	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	✓		
			Se realiza seguimiento a los productos solicitados	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	✓		
			Se hace un control del stock de productos	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	✓		
			Los pedidos se realizan de forma cíclica	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	✓		

Beaulo Antonio
 15-2000
 15/11/17

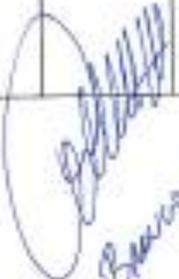
		Se maneja un control de los pedidos ingresados	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	/		
		Los pedidos ingresan en el tiempo estipulado	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	/		
		El transporte cumple con las entregas en el tiempo debido	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	/		
		Se tiene unidades propias asignadas al transporte de pedidos	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	/		
		El transporte que se utiliza es el adecuado	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	/		
		Se utilizan las áreas de almacenaje adecuadas para cada tipo de producto	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	/		
		Los productos ingresan y se almacenan adecuadamente	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	/		
		Los productos almacenados son clasificados adecuadamente	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	/		
PRODUCCIÓN	RECEPCIÓN DE LAS MEDICINAS	La atención de los pedidos se realiza de	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente	/		

[Firma manuscrita]
 M. RIVERA
 CASTILLO

			manera oportuna	De acuerdo Totalmente de acuerdo	/		
			El inventario es adecuado para la atención de los pedidos	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	/		
			Los horarios son cortos para la atención de pedidos	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	/		
			Las solicitudes de pedidos se reciben en los tiempos debidos	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	/		
			Se optimizan los procesos en el traslado de los productos a su destino	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	/		
			Los materiales / productos se trasladan en el tiempo indicado	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	/		
	DISTRIBUCIÓN	ENTREGA DE MEDICINAS AL PACIENTE	El despacho de pedidos se realiza a tiempo	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	/		
			Los pedidos son entregados en su totalidad	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	/		
			Se informan los tiempos de despacho	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	/		
			Las órdenes de los	Totalmente en desacuerdo	/		

[Handwritten Signature]
 Mg. Benito
 Castro

			clientes son atendidas completamente	En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	/		
			Los inventarios son actualizados para poder atender la demanda	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	/		
			Se previene de stock conforme a la demanda	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	/		
			El reparto de productos hospitalarios es el adecuado	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	/		
			El reparto se ejecuta conforme a programación	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	/		
			Los plazos de entrega son cumplidos	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	/		
			Los plazos de entrega cumplen una ruta planificada	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	/		
			Se reportan los plazos de entrega antes de que los productos lleguen a su destino	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	/		


 Blanca Corina

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Gestión logística en una institución de salud pública de la Región Callao, 2017"							
Apellidos y nombres del investigador: Alfredo Omar Albarracín García							
Apellidos y nombres del experto: <i>JUAN LUIS BURGOS ENCARNACION</i>							
ASPECTO A EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PEGUNTA	ESCALA	SE CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
GESTIÓN DE LOGÍSTICA	APROVISIONAMIENTO	ADQUISICIÓN DE MEDICINAS	Existe una planificación adecuada de compras	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo			
			Se planifica un control físico del inventario de los productos	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo			
			Existe una planificación para el ingreso y almacenamiento de los productos	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo			
			Se controla el ingreso de los pedidos	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo			
			Se realiza seguimiento a los productos solicitados	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo			
			Se hace un control del stock de productos	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo			
			Los pedidos se realizan de forma cíclica	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo			

Juan Luis Burgos Encarnación


			Se maneja un control de los pedidos ingresados	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo			
			Los pedidos ingresan en el tiempo estipulado	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo			
			El transporte cumple con las entregas en el tiempo debido	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo			
			Se tiene unidades propias asignadas al transporte de pedidos	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo			
			El transporte que se utiliza es el adecuado	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo			
			Se utilizan las áreas de almacenaje adecuadas para cada tipo de producto	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo			
			Los productos ingresan y se almacenan adecuadamente	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo			
			Los productos almacenados son clasificados adecuadamente	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo			
	PRODUCCIÓN	RECEPCIÓN DE LAS MEDICINAS	La atención de los pedidos se realiza de	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente			

Dr. LUIS RAMÍREZ ENCARNACIÓN



			manera oportuna	De acuerdo Totalmente de acuerdo			
			El inventario es adecuado para la atención de los pedidos	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo			
			Los horarios son cortos para la atención de pedidos	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo			
			Las solicitudes de pedidos se reciben en los tiempos debidos	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo			
			Se optimizan los procesos en el traslado de los productos a su destino	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo			
			Los materiales / productos se trasladan en el tiempo indicado	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo			
	DISTRIBUCIÓN	ENTREGA DE MEDICINAS AL PACIENTE	El despacho de pedidos se realiza a tiempo	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo			
			Los pedidos son entregados en su totalidad	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo			
			Se informan los tiempos de despacho	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo			
			Las órdenes de los	Totalmente en desacuerdo			

Dr. Luis Burgos Encarnación



			clientes son atendidos completamente	En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo			
			Los inventarios son actualizados para poder atender la demanda	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo			
			Se previene de stock conforme a la demanda	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo			
			El reparto de productos hospitalarios es el adecuado	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo			
			El reparto se ejecuta conforme a programación	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo			
			Los plazos de entrega son cumplidos	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo			
			Los plazos de entrega cumplen una ruta planificada	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo			
			Se reportan los plazos de entrega antes de que los productos lleguen a su destino	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo			

Dr. LUIS BURGOS ENCARNACION



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Gestión logística en una institución de salud pública de la Región Callao, 2017"							
Apellidos y nombres del investigador: Alfredo Omar Albarracín García							
Apellidos y nombres del experto: <u>ALVAREZ SANJOSÉ CARLOS ARDOLFO</u>							
ASPECTO A EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PEGUNTA	ESCALA	SE CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
GESTIÓN DE LOGÍSTICA	APROVISIONAMIENTO	ADQUISICIÓN DE MEDICINAS	Existe una planificación adecuada de compras	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	/		
			Se planifica un control físico del inventario de los productos	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	/		
			Existe una planificación para el ingreso y almacenamiento de los productos	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	/		
			Se controla el ingreso de los pedidos	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	/		
			Se realiza seguimiento a los productos solicitados	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	/		
			Se hace un control del stock de productos	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	/		
			Los pedidos se realizan de forma cíclica	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	/		

			Se maneja un control de los pedidos ingresados	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	/		
			Los pedidos ingresan en el tiempo estipulado	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	/		
			El transporte cumple con las entregas en el tiempo debido	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	/		
			Se tiene unidades propias asignadas al transporte de pedidos	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	/		
			El transporte que se utiliza es el adecuado	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	/		
			Se utilizan las áreas de almacenaje adecuadas para cada tipo de producto	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	/		
			Los productos ingresan y se almacenan adecuadamente	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	/		
			Los productos almacenados son clasificados adecuadamente	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	/		
	PRODUCCIÓN	RECEPCIÓN DE LAS MEDICINAS	La atención de los pedidos se realiza de	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente	/		

			manera oportuna	De acuerdo Totalmente de acuerdo	/		
			El inventario es adecuado para la atención de los pedidos	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	/		
			Los horarios son cortos para la atención de pedidos	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	/		
			Las solicitudes de pedidos se reciben en los tiempos debidos	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	/		
			Se optimizan los procesos en el traslado de los productos a su destino	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	/		
			Los materiales / productos se trasladan en el tiempo indicado	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	/		
	DISTRIBUCIÓN	ENTREGA DE MEDICINAS AL PACIENTE	El despacho de pedidos se realiza a tiempo	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	/		
			Los pedidos son entregados en su totalidad	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	/		
			Se informan los tiempos de despacho	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	/		
			Las órdenes de los	Totalmente en desacuerdo	/		

			clientes son atendidas completamente	En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	/		
			Los inventarios son actualizados para poder atender la demanda	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	/		
			Se previene de stock conforme a la demanda	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	/		
			El reparto de productos hospitalarios es el adecuado	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	/		
			El reparto se ejecuta conforme a programación	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	/		
			Los plazos de entrega son cumplidos	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	/		
			Los plazos de entrega cumplen una ruta planificada	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	/		
			Se reportan los plazos de entrega antes de que los productos lleguen a su destino	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	/		

Anexo 3: Matriz de consistencia

Título: ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA ENTRE EL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN Y EL HOSPITAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN - ESSALUD, CALLAO 2018

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES														
<p>Problema general ¿Como evaluar la percepción de la Gestión Logística en dos instituciones de salud pública en la Región Callao?</p> <p>Problemas específicos ¿Como evaluar la percepción del Aproveccionamiento en dos instituciones de salud pública en la Región Callao? ¿Como evaluar la percepción de la Producción en dos instituciones de salud pública en la Región Callao? ¿Como evaluar la percepción de la Distribución en dos instituciones de salud pública en la Región Callao?</p>	<p>Objetivo general Evaluar la percepción de la Gestión Logística de dos instituciones de salud pública en la Región Callao</p> <p>Objetivos Específicos Evaluar la percepción del Aproveccionamiento de dos instituciones de salud pública en la Región Callao Evaluar la percepción de la Producción de dos instituciones de salud pública en la Región Callao Evaluar la percepción de la Distribución de dos instituciones de salud pública en la Región Callao</p>	<p>Hipótesis I El factor de Aproveccionamiento es el que tiene la correlación más fuerte junto con distribución en las dos instituciones de salud pública en la Región Callao.</p> <p>Hipótesis II No existe una diferencia significativa entre en la Gestión Logística entre el Hospital Nacional “Alberto Sabogal Sologuren” y el Hospital Nacional “Daniel Alcides Carrión”</p> <p>Hipótesis II Existe una diferencia significativa en la Producción entre el Hospital Nacional “Alberto Sabogal Sologuren” y el Hospital Nacional “Daniel Alcides Carrión”</p> <p>Hipótesis II Existe una diferencia significativa en la Distribución entre el Hospital Nacional “Alberto Sabogal Sologuren” y el Hospital Nacional “Daniel Alcides Carrión”</p>	<p>Variable : Gestión De Logística</p> <table border="1" data-bbox="1373 667 2016 1233"> <thead> <tr> <th data-bbox="1373 667 1581 746">Dimensiones</th> <th data-bbox="1581 667 1713 746">N° Ítems</th> <th data-bbox="1713 667 2016 746">Niveles y Rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1373 746 1581 954">Aproveccionamiento</td> <td data-bbox="1581 746 1713 954">1,2,3 4,5,6 7,8,9 10,11,12 13,14,15</td> <td data-bbox="1713 746 2016 954">Malo (1-31)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1373 954 1581 1121">Producción</td> <td data-bbox="1581 954 1713 1121">16,17, 18,19 20,21</td> <td data-bbox="1713 954 2016 1121">Regular (32-74)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1373 1121 1581 1233">Distribución</td> <td data-bbox="1581 1121 1713 1233">22,23,24 25,26,27 28,29 30,31,32</td> <td data-bbox="1713 1121 2016 1233">Bueno (75 – 116) Excelente (117 – 160)</td> </tr> </tbody> </table>			Dimensiones	N° Ítems	Niveles y Rangos	Aproveccionamiento	1,2,3 4,5,6 7,8,9 10,11,12 13,14,15	Malo (1-31)	Producción	16,17, 18,19 20,21	Regular (32-74)	Distribución	22,23,24 25,26,27 28,29 30,31,32	Bueno (75 – 116) Excelente (117 – 160)
Dimensiones	N° Ítems	Niveles y Rangos															
Aproveccionamiento	1,2,3 4,5,6 7,8,9 10,11,12 13,14,15	Malo (1-31)															
Producción	16,17, 18,19 20,21	Regular (32-74)															
Distribución	22,23,24 25,26,27 28,29 30,31,32	Bueno (75 – 116) Excelente (117 – 160)															



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 07
Fecha : 31-03-2017
Página : 1 de 1

Yo, BRAVO ANTONIO CASTILLO LANALES
docente de la Facultad CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela
Profesional ADMINISTRACION de la Universidad César Vallejo CALLAO (precisar
filial o sede), revisor (a) del Trabajo de Investigación titulado:

"GESTIÓN LOGÍSTICA EN UNA INSTITUCIÓN DE
SALUD PÚBLICA DE LA REGIÓN CALLAO, 2017"

del (de la) estudiante ALBARRACIN GARCIA ALFREDO
OMAR constato que la investigación tiene un índice de similitud
de 24,3% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las
coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis
cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la
Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha... CALLAO, 23 NOVIEMBRE DEL 2017


Firma
BRAVO ANTONIO CASTILLO CANALES
Nombres y apellidos del (de la) docente
DNI: 4.7011880

Baboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
--------	----------------------------	--------	--	--------	-----------



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

"Gestión logística en una institución de salud pública de la
Región Callao, 2017"

TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OBTENER EL GRADO DE:

Bachiller en Administración

AUTOR:

Alexander Garcia, Alvaro Cesar

ASESOR:

Mg. Cynthia Cervantes, Bruldo

Alexander Garcia
Bachero
CD 57110



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O LA TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: ALBARRACIN GARCIA, ALFREDO OMAR
D.N.I. : 25780263
Domicilio : RES. CHUCUITO H-21 - CALLAO
Teléfono : Fijo: 4156079 Móvil : 962127881
E-mail : a.albarracin.g@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS

Modalidad:

Trabajo de Investigación de Pregrado

Tesis de Pregrado

Facultad : CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela : ADMINISTRACION

Grado

Título

Tesis de Post Grado

Maestría

Grado :

Doctorado

Mención :

3. DATOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

ALBARRACIN GARCIA, ALFREDO OMAR

Título del Trabajo de Investigación o de la tesis:

"GESTIÓN LOGÍSTICA EN UNA INSTITUCIÓN DE SALUD
PÚBLICA DE LA REGIÓN CALLAO, 2017"

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha :

22/02/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN DE

LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ALBARRACIN GARCIA ALFREDO OMAR

INFORME TITULADO:

«GESTIÓN LOGÍSTICA EN UNA INSTITUCIÓN DE
SAUD PÚBLICA DE LA REGIÓN CALLAO, 2017»

PARA OBTENER EL GRADO DE:

BACHILLER EN ADMINISTRACION

SUSTENTADO EN FECHA: 07/12/17

NOTA O MENCIÓN: 16



RAFAEL LOPEZ LANDAUERO