



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“Factores críticos de éxito y sus efectos en la gestión logística de la
DSRS Jaén 2018”.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

Bach. SHIRLEY JUDITH CASTILLO TROYA

ASESOR

MBA. WILLIAM RICARDO DÍAZ TORRES

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

CHICLAYO – PERÚ

2018

ACTA DE SUSTENTACION

ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Chiclayo, siendo las 10:20 am horas del día 21 de enero del 2019, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección Académica N° 0118 de fecha 17 de enero 2019, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: "FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO Y SUS EFECTOS EN LA GESTIÓN LOGÍSTICA DE LA DSRD JAÉN 2018", presentado por el (la) Bachiller: **SHIRLEY JUDITH CASTILLO TROYA**, con la finalidad de obtener el Título de Licenciado en Administración, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:


PRESIDENTE : MBA. Manuel Lorenzo German Cáceres

SECRETARIO (A) : Mgtr. Julio César Nunton More

VOCAL : MBA. William Ricardo Díaz Torres

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve: **APROBADO POR MAYORIA**, Siendo las 10:30 am del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Chiclayo, 21 de enero del 2019



MBA. Manuel Lorenzo German Cáceres
Presidente



Mgtr. Julio César Nunton More

Secretario (a)



MBA. William Ricardo Díaz Torres

Vocal

DEDICATORIA

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mis padres, quienes me han apoyado en lo que me propuesto y, sobre todo, han sabido corregir mis errores. Y a ustedes mis amores Henry y Daniela que han sido mi motivación para salir adelante.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A mis padres, porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos para ser de mí una mejor persona, de igual manera, a mis hermanos por estar siempre presentes, acompañándome para poderme realizar.

A mi amada hija, por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y a mi esposo, que durante estos años de carrera ha sabido apoyarme para continuar y nunca renunciar, gracias por su amor incondicional y por su ayuda en mi proyecto.

Finalmente agradezco a mis compañeros de trabajo, por su valioso apoyo en la ejecución de la investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Shirley Judith Castillo Troya, identificada con DNI N°40923143, egresada de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración.

Declaro que:

El tema de tesis es auténtico, siendo resultado de mi trabajo personal, que no se ha copiado, que no se ha utilizado ideas, formulaciones, citas integrales e ilustraciones diversas, sacadas de cualquier tesis, obra, artículo, memoria, etc., (en versión digital o impresa), sin mencionar de forma clara y exacta su origen o autor, tanto en el cuerpo del texto, figuras, cuadros, tablas u otros que tengan derechos de autor.

En este sentido, soy consciente de que el hecho de no respetar los derechos de autor y hacer plagio, son objeto de sanciones universitarias y/o legales.

Chiclayo.

A handwritten signature in blue ink and a blue ink fingerprint are positioned above a horizontal dashed line.

Shirley Judith Castillo Troya

DNI: 40923143

PRESENTACIÓN

Señores integrantes del jurado evaluador:

De acuerdo a las disposiciones alcanzadas y lo estipulado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, pongo a su consideración el Informe de Investigación titulado: “*Factores críticos de éxito y sus efectos en la gestión logística de la DISA Jaén 2018*”, elaborado con el propósito de obtener el Título Profesional de Administrador.

En el presente informe se pormenoriza el proceso metódico desarrollado para investigar a las variables seleccionadas: Factores críticos de éxito y gestión logística en el ámbito de la DISA Jaén; ambas variables fueron evaluadas teniendo en cuenta sus respectivas dimensiones e indicadores. Para mejor entendimiento, su contenido está dispuesto en ocho capítulos: En el I está la Introducción; en el II se define el Método aplicado, en el III se describen los Resultados, el IV incluye la Discusión de resultados, en el V se presentan las Conclusiones, en el VI se hallan las Recomendaciones, y, en el VII se incluyen las referencias.

Al culminar el informe, quedo a la espera de que este trabajo cumpla con los requisitos necesarios para su aprobación, además, agradezco por anticipado las observaciones y recomendaciones que me alcancen.

La autora

ÍNDICE

| | Pág. |
|--|------|
| ACTA DE SUSTENTACIÓN | II |
| DEDICATORIA | III |
| AGRADECIMIENTO | IV |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD | V |
| PRESENTACIÓN | VI |
| ÍNDICE | VII |
| RESUMEN | XII |
| ABSTRACT | XIII |
| | |
| I. INTRODUCCIÓN | |
| 1.1 Realidad problemática | 14 |
| 1.2 Trabajos previos | 16 |
| 1.3 Teorías relacionadas con el tema | 23 |
| 1.4 Formulación del problema | 32 |
| 1.5 Justificación del estudio | 32 |
| 1.6 Hipótesis | 33 |
| 1.7 Objetivos | 33 |
| 1.7.1 Objetivo General | 33 |
| 1.7.2 Objetivos Específicos | 33 |
| | |
| II. MÉTODO | |
| 2.1 Diseño de investigación | 35 |
| 2.2 Variables, operacionalización | 35 |
| 2.2.1 Definición conceptual | 36 |
| 2.2.2 Definición operacional | 36 |
| 2.2.3 Operacionalización de variables | 36 |
| 2.3 Población y muestra | 38 |
| 2.3.1 Población | 38 |
| 2.3.2 Muestra | 38 |
| 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 38 |
| 2.5 Método de análisis de datos | 39 |
| 2.6 Aspectos éticos | 40 |

| | |
|--|----|
| III. RESULTADOS | 41 |
| IV. DISCUSIÓN | 53 |
| V. CONCLUSIONES | 57 |
| VI. RECOMENDACIONES | 59 |
| VII. REFERENCIAS | 60 |
| VIII. ANEXOS | 64 |
| AUTORIZACION DE PUBLICACION DE TESIS | 87 |
| ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS | 88 |
| REPORTE DE TURNITING | 89 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1: Operacionalización de variables | 36 |
| Tabla 2: Nivel de factores críticos de éxito en la DISA Jaén | 41 |
| Tabla 3: Nivel de gestión logística en la DISA Jaén | 42 |
| Tabla 4: Correlación entre factores críticos de éxito y gestión logística | 43 |
| Tabla 5: Correlación entre factor individual y gestión logística | 45 |
| Tabla 6: Correlación entre factor organizacional y gestión logística | 47 |
| Tabla 7: Correlación entre factor interorganizacional y gestión logística | 49 |
| Tabla 8: Correlación entre ambiente contextual y gestión logística | 51 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1: Nivel de factores críticos de éxito en la DISA Jaén | 41 |
| Figura 2: Nivel de gestión logística en la DISA Jaén | 42 |
| Figura 3: Resultados de regresión entre gestión logística y factor individual | 44 |
| Figura 4: Resultados de regresión entre factor organizacional y gestión logística | 46 |
| Figura 5: Resultados de regresión entre factor interorganizacional y gestión logística | 48 |
| Figura 6: Resultados de regresión entre ambiente contextual y gestión logística | 50 |
| Figura 7: Correlación entre gestión logística y factores críticos de éxito | 52 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|--|----|
| Anexo 01: Cuestionario sobre factores críticos de éxito | 64 |
| Anexo 02: Ficha técnica instrumental | 65 |
| Anexo 03: Cuestionario sobre gestión logística | 67 |
| Anexo 04: Ficha técnica instrumental | 68 |
| Anexo 05: Informes de validación de los instrumentos | 70 |
| Anexo 06: Análisis de confiabilidad | 74 |
| Anexo 07: Base de datos | 76 |
| Anexo 08: Matriz de consistencia | 81 |
| Anexo 09: Propuesta de plan de capacitación | 86 |

RESUMEN

El trabajo de investigación desarrollado tuvo como propósito principal: Determinar el efecto de los factores críticos de éxito en la Gestión Logística de la Dirección Sub Regional de Salud Jaén 2018.

La investigación se enmarcó en las de tipo descriptivo correlacional, aplicando un diseño no experimental; para la recolección de datos se elaboró dos cuestionarios correspondientes a cada una de las variables, uno de ellos, para evaluar los factores críticos de éxito y, el otro, para identificar el nivel de la gestión logística en la DISA Jaén; ambos instrumentos fueron aplicados a 30 trabajadores incluidos en la muestra, previamente se determinó su validación a juicio de experto y su índice de confiabilidad mediante la prueba estadística Alfa de Cronbach. Los datos obtenidos fueron procesados y analizados mediante la estadística descriptiva así como la estadística inferencial para estimar el índice de correlación.

Los resultados hallados, aplicando el índice de correlación de Rho de Spearman entre las variables, alcanzó un índice de 0,709. Por lo tanto, se concluye que existe correlación directa positiva entre los “factores críticos de éxito” y la “gestión logística”, dicho resultado indica que al manifestarse positivamente los factores críticos de éxito, entonces tienen impacto efectivo en la gestión logística

Palabras claves: Factores críticos, éxito, gestión logística

ABSTRACT

The main purpose of the research work was to: Determine the effect of the critical success factors in the Logistics Management of the Jaen Sub-Regional Health Office 2018.

The investigation was framed in the descriptive correlational type, applying a non-experimental design; for the collection of data, two questionnaires were drawn up corresponding to each of the variables, one of them to evaluate the critical success factors and the other to identify the level of logistics management in the DISA Jaen; both instruments were applied to 30 workers included in the sample, previously their validation was determined according to expert judgment and their reliability index by means of the Cronbach's Alpha test. The data obtained were processed and analyzed by descriptive statistics as well as inferential statistics to estimate the correlation index.

The results found, applying Spearman's Rho correlation index among the variables, reached an index of 0.709. Therefore, it is concluded that there is a positive direct correlation between the "critical success factors" and the "logistic management", this result indicates that when the critical success factors are positively expressed, then they have an effective impact on the logistics management.

Key words: Critical factors, success, logistics management

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

La investigación focalizó su interés en dos variables importantes en el desarrollo organizacional de cualquier empresa, de alguna manera descuidadas en el sector estatal, de allí que inicialmente se presenta la problemática que afecta a los factores críticos de éxito (FCE) y la gestión logística (GL); pero, el análisis se realizó sobre la base de que no son variables divorciadas, además, su estado está condicionada por el acontecer mundial.

Para Carreto (2008) resulta importante “determinar cuáles van a ser los FCE corresponde, por una parte al equipo del proyecto, que recogerá información de los gestores de la misma”. Además, “el procedimiento a seguir se basa en obtener una lista de Factores inicial e ir refinando y depurando esta lista hasta obtener una selección final de los FCE, y por último se asignarán los recursos necesarios” (p. 1).

De igual manera, la situación empresarial se torna problemática cuando los FCE no son sometidos a constante evaluación de modo que pueda verificarse si éstos son satisfactorios o no, para garantizar el éxito organizacional. Muchas veces no se toman en cuenta como áreas principales favorables en la gestión y desarrollo institucional, teniendo cuidado que si los FCE no son los apropiados, los objetivos estratégicos de la organización, en ese momento, no podrán ser alcanzados. (Alonso, 2010, p. 3)

En tal sentido, todas las empresas de un mismo ramo o actividad conforman una industria o sector industrial. Cada sector tiene sus particularidades y características, además de las empresas que ocupan los primeros lugares, las líderes o exitosas del sector, ya sea por su tasa de rentabilidad, calidad, ventas, por su cuota de mercado (cantidad de clientes) o por otras variables que las sindicán como las que lideran el sector o están en los primeros lugares.

También, la problemática surge cuando un considerable sector de estas empresas no consiguen identificar con claridad los múltiples procesos que impactan en la gestión logística, por lo que, incurren en incorrecciones como la improvisación en la

proyección de las adquisiciones y servicios, así como la equivocada determinación de las insuficiencias por parte de las áreas beneficiarias, obteniendo requerimientos innecesarios y sin el correspondiente sustento. (Flores, 2014, p. 1)

Frente a este estado de cosas, se recomienda:

Es importante tener en cuenta que cada organización tiene un conjunto de FCE. El método de los FCE es una forma de identificar esos factores a través de la revisión y análisis de las metas y objetivos del personal clave de la organización. Estos también pueden ser obtenidos hablando con el personal administrativo sobre la importancia que éstos tienen en su dominio específico y discutiendo con ellos las barreras que encuentran al momento de intentar alcanzar sus metas y objetivos gerenciales y departamentales. Los FCE más que ser creados provienen de la propia organización. (González y Rodenes, 2007, p. 51)

En lo que concierne a la realidad problemática de la gestión logística, se sostiene:

La nueva realidad competitiva presenta un campo de batalla en donde la flexibilidad, la velocidad de llegada al mercado y la productividad serán las variables claves que determinarán la permanencia de las empresas en los mercados. Y es aquí donde la logística juega un papel crucial, a partir del manejo eficiente del flujo de bienes y servicios hacia el consumidor final. (Aleman, 2014, p. 12)

De manera coincidente Alva, Reyes y Villanes (2007) afirman: “En el entorno actual cada vez más competitivo y con menores márgenes, las empresas buscan estrategias de mejora continua que las haga más competitivas. En este sentido, en los últimos años se ha tomado mayor interés en la Gestión Logística” (p. 1).

La problemática en relación a la gestión logística en el sector salud, es que aún puede considerarse como un área crítica de todos los establecimientos de salud, habiéndose dejado de lado que constituye un proceso de soporte significativo en la gestión, que contribuye al logro de los objetivos y metas institucionales, focalizados en la mejora de la salud de la población más vulnerable.

A pesar de que la Constitución Política del Perú establece que todos tienen derecho a la protección de su salud. Además, la Ley General de Salud (Ley N° 26842) establece que la protección de la salud es de interés público y, por lo tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla, a través del Ministerio de Salud, responsable de promover el trabajo intersectorial y en forma integral con la perspectiva de desarrollar Modelo de Atención Integral de Salud de la persona, familia y comunidad; estas tareas importantes se vienen descuidando.

En ese contexto, la oferta de Salud en la provincia de Jaén no se está brindando en términos satisfactorios ni de calidad, según percepción de los usuarios y hasta de los mismos trabajadores; la causa principal se halla en el presupuesto insuficiente que otorga la sede central para atender oportunamente las necesidades y requerimientos en lo correspondiente a materiales e insumos.

Bajo esa perspectiva, el presente trabajo de investigación, se realizó con el propósito de estudiar el comportamiento de las variables factores críticos de éxito y gestión logística y, luego, estimar el grado de correlación entre ellas, el estudio resultó factible de realizar porque hubo disposición de la investigadora, asimismo, los resultados obtenidos constituirán un insumo importante para que la gerencia de la Dirección Sub Regional de Salud de Jaén pudiera adoptar las decisiones y medidas correctivas pertinentes.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Internacionales:

“Echeverría y Márchese (1999) en su trabajo presentado a la Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado, titulado”: *“Rediseño del proceso de compra y la satisfacción de los clientes internos de una empresa”*; concluye que resulta elemental: “un diagnóstico del proceso de compra de suministro de la empresa con el fin de identificar las fallas y debilidades que produce el desperdicio de recursos físicos y humanos, y determine el nivel de satisfacción de los clientes internos”.

Resultaron importantes los hallazgos de Echeverría y Márchese porque enfocaron un aspecto importante como es la mejora del proceso logístico en materia de compras dentro de una empresa, variable que también fue seleccionada en la presente investigación.

Avila (2015) realizó la investigación titulada “*Factores críticos de éxito en la empresa innovadora de la zona metropolitana de Monterrey*”, tesis doctoral presentada a la Universidad Autónoma de Nuevo León de México, tuvo por objetivo: “analizar y determinar los factores críticos de éxito que impactan positivamente en los resultados de la innovación de productos, servicios y procesos en la empresa innovadora de la Zona Metropolitana de Monterrey” (p. viii). Su autora concluye:

Dado que las empresas no están invirtiendo puntualmente en innovación según se mencionó al inicio de este capítulo, donde se señala que las empresas del estado invierten el 0.16% del PIB estatal, esta situación se convierte en una oportunidad porque al mediano plazo no podrán competir en la contienda internacional con los mismos productos, servicios y procesos que han sido desplazados por nuevas tecnologías. (Avila, 2015, p. 168)

La investigadora aportó a la presente investigación con el tema de innovación, aspecto considerado en la variable factores críticos de éxito.

1.2.2. Nacionales

Alemán (2014) en su tesis titulada “*Propuesta de un plan de mejora para la gestión logística en la empresa constructora Jordan S.R.L. de la ciudad de Tumbes*”, tesis de grado desarrollada en la Universidad privada Antenor Orrego de Trujillo; tiene como objetivo fundamental “ayudar a mejorar la gestión logística en los aspectos de Control y Distribución de materiales en obra y en el proceso de selección de los proveedores de la Empresa Constructora JORDAN SRL”. Concluye:

A partir de encuestas asistidas y entrevistas al personal se comprobó que dichos aspectos son enfocados de manera incorrecta. Luego se propone para el mejoramiento de la distribución y control de materiales una metodología de Gestión de Almacenes (SLP), desarrollando un catálogo de productos para llevar

el control de materiales y se ha diseñado un layout (distribución en planta) del almacén en obra de rubro de infraestructura vial. Para el mejoramiento de selección de los proveedores se ha planteado una metodología que permita contribuir a mejorar el desempeño de los proveedores y que proporcione información para la selección de los proveedores en futuros proyectos. (Aleman, 2014, p. 88)

La trascendencia del trabajo de Aleman radica en el hecho de que alcanza una estrategia de mejora de la gestión logística, sus aportes serán tomados en cuenta en la discusión de resultados.

Calampa (2016) en su tesis titulada: *“El control interno y su influencia en la gestión de las unidades de adquisición de las instituciones públicas de salud del Perú: caso hospital Es salud de la Red asistencial Madre de Dios, 2015”*. Tuvo como objetivo general “determinar y describir la influencia del control interno en la Gestión de las Unidades de Adquisición de las Instituciones Públicas de Salud del Perú: Caso Hospital ESSALUD de la Red Asistencial Madre de Dios, 2015” (p. 78). Concluye:

Se ha podido evidenciar que los componentes tienen un bajo nivel de implementación, ofreciendo representativo grado de seguridad a la eficiencia y eficacia de las operaciones en el área evaluada; y tercero, el Control Interno en área de abastecimiento es grave ya que el Plan anual de contrataciones no se ajustan a las necesidades técnicas y cantidades reales. (Canampa, 2016, p. 89)

Los expedientes de Compras directos no coinciden, respecto a los componentes vienen operando los cinco componentes de control interno utilizados en el período 2015 determinando que su operatividad y aplicación son insuficientes, por lo que impactan negativamente en los resultados de gestión y no coadyuvan a la productividad de los servicios que constituyen la razón de ser de la entidad. (Canampa, 2016, p. 89)

La investigación de Canampa resultó importante porque ha sido realizada en una dependencia del sector salud, permitió entender la situación en los establecimientos de salud, se tomó en cuenta al describir la realidad problemática.

Condori (2012) y su investigación denominada “*Un Modelo de Evaluación de Factores Críticos de Éxito en la Implementación de la Seguridad en Sistemas de Información para determinar su influencia en la intención del usuario*”; tesis de maestría presentada a la Universidad Inca Garcilaso de la Vega de Lima – Perú; su objetivo principal fue: “Determinar, mediante un modelo estructural, el grado de influencia que ejercen los Factores Críticos de Éxito en la intención del usuario para la implementación de Seguridad de Sistemas de Información en la Universidad Nacional del Altiplano Puno durante el año 2011” ; finalmente, concluye:

Los factores determinantes son: los recursos y presupuesto, la cultura organizacional, la conciencia de la necesidad de seguridad información y la formación y capacitación; se obtuvo una varianza del factor principal de 60.8%, en base a 128 observaciones válidas correspondientes a los usuarios del Sistemas Integral Administrativo de la UNA-Puno.

Los resultados obtenidos por Condori describen los factores de éxito, variable que también se estudió en la investigación, se tomó en cuenta en la operacionalización de esta variable.

1.2.3. Regional / local

Cornetero y Calderón (2014) en su tesis titulada: “*Evaluación de la gestión logística y su influencia en la determinación del costo de ventas de la empresa Distribuciones Naylamp S.R.L.*”, tesis de grado desarrollada en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de Chiclayo; su objetivo es “evaluar la gestión logística que se viene desarrollando en la empresa Distribuciones Naylamp S.R.L.” Se concluye:

En la empresa Distribuciones Naylamp SRL, en el área de almacén no se tiene el control de la compra, almacenamiento y salida de las mercancías, con lo cual no se cumple con los procesos que intervienen en la gestión logística, generando deficiencias en la determinación de su costo de ventas. (Cornetero y Calderón, 2014, p. 87)

La evaluación de una gestión logística en los almacenes de las empresas es muy necesaria ya que sí se cumple de manera adecuada con todos los procesos esto

ayuda a disminuir los costos y por ende a bajar precios, con la cual estas, pueden ser más competitivas en el mercado. (Cornetero y Calderón, 2014, p. 87)

Al evaluar todo este proceso desarrollado en esta entidad y al determinar de qué manera esto influye en la determinación de su costo de ventas, se plantea mejoras de solución, estableciendo políticas de control en los almacenes con las cuales se pueda cumplir con el proceso logístico. (Cornetero y Calderón, 2014, p. 88)

Se rescató de Cornetero y Calderón la importancia de evaluar el proceso de gestión logística en una entidad, tema que fue tratado en el enfoque de esta variable considerando sus dimensiones, compras, almacenamiento y manejo de inventarios.

Montero y Cabrera (2003) realizaron el estudio titulado “*Remodelación e Implementación logística del Servicio de Emergencia del Hospital I Jaén*”, en la provincia de Jaén, departamento de Cajamarca”; tuvo por objetivo: Dar una eficiente atención de emergencias en el Hospital I de Jaén; los autores concluyen:

“El Pabellón de Emergencia en el Hospital I de Jaén, es una necesidad no solo por corresponder a la capacidad de resolución de hospital local sino porque la cantidad de emergencias tanto de la población asignada como de la cantidad de referencias de la Sub. Región y otras Sub. Regiones”. (p. 40)

El estudio de Montero y Cabrera guarda importancia toda vez que aborda los indicadores implementación (adquisiciones) así como el servicio al cliente, aspectos que se tuvieron en cuenta en la realidad problemática de esta variable.

1.2.4. Idioma Extranjero

Denolf (2014) with study: “*Critical success factors for implementing supply chain information systems – Insights from the pork industry*”; thesis at Wageningen University of Netherlands; “this central objective is investigated by means of multiple perspectives, resulting in three main research objectives” concludes: “The identification of critical success factors (CSFs) has been perceived as an important approach. Consequently, in this book, we aim to identify critical success factors for supply chain information sharing and implementing supply chain information

systems”. “Various theories explaining the mutual impact of organization and technology form the theoretical foundation for the thesis. From an empirical point of view, the pork industry is used to accomplish the research” (p. 151).

Luttrupp and Ahlin (2016) with research: *“Investigating critical success factors (CSFs) for implementation of supply chain information systems and video technology in warehouse operations”*. The purpose with this thesis is therefore to investigate critical success factors (CSFs) when implementing SCISs in warehouse operations and how these factors can contribute to overcome barriers that prevent implementation of video technology in warehouse operations. Concludes: “This thesis has created an understanding of how to succeed with implementations of SCIS and video technology in warehouses. It has been achieved through strong validation, rigor and trustworthiness. Further research should move beyond identifying the CSFs and study how to apply these identified CSFs” (p. i - ii).

Morales y Tafur (2016) in his thesis titled: *“Implementation of an internal audit plan based on risks and their influence on the processes controls of the logistics area of the company "ABC S.A. C" of the Trujillo District in the year 2015-2016”*

This research was conducted in an agribusiness district of Trujillo; titled with the name, *“Implementation of a Plan Risk Based Internal Audit and its influence on the process controls the area of Logistics Company ABC S.A.C. district of Trujillo in the year 2015 - 2016”*, with the main objective to show that the application of an Internal Audit Plan Risk Based influence the process controls, prioritizing the most critical risks area Logistics Company” ABC SAC “Trujillo district in the years 2015 - 2016; having difficulties Audit Plan 2015, being limited, not prevent illegal or errors that generated economic losses for the company, as a result of not having adequate controls for critical processes, the technique of documentary analysis was applied, using as instrument recording sheets data, with positive results for the benefit of the company, giving it a preventive and alert approach, describing the risks to give them a level and prioritize the evaluation of process controls with critical risks, standardizing and improving controls processes in order to mitigate risks and requiring strictly to the areas of the organization, meet updating their risk matrices to feed the Internal Audit Plan Based on risk 2016. The main conclusion was evident that the Internal Audit Plan 2016 Based on Risk influenced the strengthening of controls on processes, often being

evaluated according to the risk rating, as demonstrated in the development of the presentation of results; benefits, such as standardization of controls, timely evaluation and implementation thereof and positive meeting the strategic objectives of the company contribution to preventing economic losses were also determined.

Guarín (2014) in his thesis titled: logistics unit for recovery of waste of construction and demolition: case study Bogotá D.C. One of the problems of the urban centers is the generation of "waste in the construction, demolition, rehabilitation and refurbishment - RCD".

Which worsens by management and given control to the correct final disposal In addition, by the little potential use of reinstatement in the productive chains, generating impacts socio-environmental and economic; specific case of the city of Bogotá D.C. After the quantification, characterization and analysis of the waste generated In Situ, in the area of influence, supported trends and tools such as the design of production systems and the application in engineering of the eco-efficiency concept, obtained a diagnosis, through research, that allowed to structure the proposal of a recycling process and the identification of basic operational resources; In addition to the estimation and projection of the necessary technologies. Proposed potential quantities of materials logistics was formulated to manage, with parameters to international and national regulations, generating a distribution in pilot plant that complies with measures of design of the work units needed for the future management unit. In general, with the management model, provisions was attended the "Plan de Ordenamiento Territorial - POT" with respect to its location and social, in-depth reason in the eco-efficient, in conjunction with the logistics system, has raised the question of research, which identified the resources essential for a future "logistic unit of pilot recycling of RCD to Bogotá D.C.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Los factores críticos de éxito

1.3.2.1 Teoría sobre los factores críticos de éxito

“La teoría de los Critical Succes Factor (CSF) irrumpió con fuerza en los años 60 del pasado siglo, su influencia ha sido duradera por una buena razón. Contiene el germen de una idea buena y sencilla a la vez” (Codina, 2015, p. 1). No obstante se debe reconocer que sencillo no equivale a decir simple.

La idea de los CSF es que para conseguir un objetivo, primero debemos identificar el grupo de factores que son críticos para su éxito. Hasta aquí, nada espectacular. La buena noticia llega cuando esta teoría nos dice que ese grupo de factores puede ser pequeño, o estar más concentrado de lo que pensamos. (Codina, 2015, p. 1)

Además de la teoría de los CSF, es conveniente citar el enfoque referido a la estrategia del Mantenimiento Productivo Total (MPT). Ahuja y Khamba (2008, citados por Hernández, Noriega, Rico, Romero y Guillen, 2014) afirman:

El MPT es capaz de resaltar al mantenimiento como una área necesaria y de vital importancia para el negocio ya que su adopción conlleva un cambio de mentalidad en la cultura laboral, además, el MPT está dirigido a contribuir a la mejora de la competitividad de la organización ya que su implementación reduce las quejas de los clientes, reduce los niveles de inventario, incrementa la tasa de calidad de la producción, mejora el tiempo de entrega e incrementa la moral y seguridad del empleado, contribuyendo a un mejor nivel de ventas y de rentabilidad. (p. 93)

1.3.2.2 Concepto

Hacia 1961, Daniel es quien introdujo el vocablo “Factores de éxito” en la literatura de gestión. En su estudio, se le ocurrió un conjunto de FCE

relacionadas con la industria que se consideran relevantes para cualquier empresa” (Kazhibekova y Jusufovic, 2010, p. 13).

Para Cillero (2016) “es conveniente, diferenciar entre factores de éxito y factores críticos de éxito. Un factor de éxito es algo que debe ocurrir (o debe no ocurrir) para conseguir un objetivo” (p. 1). Además,

Este factor de éxito se define como crítico si su cumplimiento es absolutamente necesario para alcanzar los objetivos de la organización, de modo que se requiere una especial atención por parte de los responsables de la organización, con el fin de asegurar que se dedican los mejores recursos para la consecución de dicho factor de éxito. (Cillero, 2016, p. 1)

Sobre el tema se dice: “son precisamente eso, factores, componentes o elementos constitutivos clave de una organización, transformados en variables donde sus valores en cierto momento son considerados críticos o inaceptables en cuyo caso afectan lo que se considera exitoso o aceptable” (Murillo, s/f, p. 3).

De igual manera, se define: “Son un número limitado (generalmente entre 3 y 8) de características, condiciones o variables que inciden directamente sobre la eficacia, eficiencia y viabilidad de una organización, programa o proyecto” (Hernández, 2017, p. 1).

Además, “los factores críticos de éxito deben ser entendidos como los elementos o aspectos que han contribuido a que la organización se mantenga y destaque como una entidad excelente en su sector o ámbito de actuación” (Hernández, 2017, p. 1).

Harman (2012) los conceptualiza como los que: “fortalecen el potencial de los emprendedores, quienes con su creatividad e innovación crean valor y generan resultados productivos en la empresa” (p. 36).

También se afirma:

Es el término para un elemento que es necesario en una organización o proyecto para cumplir su misión. Es un factor crítico o una actividad requerida para asegurar el éxito de una compañía u organización. El término fue usado inicialmente en el mundo del Análisis de Datos, y análisis de negocios. (Roa, 2012, p.2)

1.3.2.3 Utilidad

Los factores críticos de éxito (CSF) son elementos que son vitales para una estrategia exitosa y podría afectar el rendimiento en una dirección positiva o negativa (Raravi et al., 2013, citados por Coster, Engdahl y Svensson, 2014, p. 6).

Los factores críticos de éxito sirven: “Para la consecución de objetivos estratégicos. Para ayudar, de forma determinante, al mantenimiento (sostenibilidad, permanencia, pervivencia, crecimiento) de la organización en el tiempo. Para ir alcanzando cotas más altas en el camino hacia la Excelencia” (Hernández, 2017, p. 2).

En resumen, reconocer los factores críticos de éxito de las empresas líderes de la zona es un primer paso para estar al tanto de las causas de su éxito y poder hacer un balance de mi empresa contra las líderes del entorno, de tal modo a poder precisar en qué particularidades somos fuertes o en qué aspectos somos débiles y estamos llamados a mejorar para ser más competitivos en la línea de trabajo.

1.3.2.4 Dimensiones

Respecto a las dimensiones de los factores críticos de éxito, existe una diversidad de criterios, se consideraron las adoptadas por Harman (2012), quien afirma:

Otras metodologías desarrolladas toman en cuenta diferentes niveles de análisis como: (1) el análisis del *individuo* como potencial emprendedor.

En esta dimensión se consideraron los siguientes indicadores:

Capacitación para el cumplimiento de sus funciones: Se refiere a que el personal del área correspondiente debe recibir la capacitación necesaria para asegurar buenos resultados en su desempeño laboral.

Capacidad para la gestión pública: Este indicador se refiere a que el personal de la DISA Jaén, es considerado un empleado público, en esa medida, tiene que estar suficientemente preparado para involucrarse en la gestión de la institución, sabiendo que debe rendir cuenta de los resultados de su trabajo.

Práctica de habilidades sociales: Todo trabajador que entre en contacto con otras persona ya sea sus compañeros (as) de trabajo, los jefes y los usuarios, debe evidenciar práctica de habilidades sociales como: la asertividad, la empatía, la tolerancia, etc.

(2) la *organización* en que se desenvuelve.

Para evaluar esta dimensión se consideraron como indicadores:

Capacidad para usar racionalmente los recursos: Quiere decir que el trabajador de la DISA Jaén debe optimizar el uso de los recursos que recibe del área de logística, pensando fundamentalmente que en ellos se ha invertido dinero de todos los peruanos.

Capacidad para resolver problemas y tomar decisiones: Es casi natural que en una institución laboran personas con diferencias individuales, donde es posible se presentes desencuentros, entonces el trabajador debe estar preparado para resolverlos adoptando decisiones consensuadas y responsables.

Clima organizacional: Es conveniente que en la entidad se construya un clima institucional favorable para el desempeño normal de los trabajadores. Además, el clima organizacional lo construyen todos los miembros de la institución.

(3) el espacio *interorganizacional* vinculado a la actividad emprendedora

En esta dimensión, sus indicadores son:

Capacidad para el trabajo cooperativo: Que hoy en día constituye una estrategia para optimizar el trabajo dentro de una empresa o institución. Los trabajadores deben estar dispuestos para compartir saberes y responsabilidades en las tareas asignadas.

Manejo de relaciones interpersonales: Se refiere a la capacidad que deben mostrar los trabajadores de la DISA Jaén para llevarse bien con sus compañeros (as) de trabajo, para interactuar con ellos respetando sus ideas y características personales.

(4) el *ambiente contextual* que ofrece limitaciones u oportunidades. Estos niveles de análisis propuestos por el autor, provienen del enfoque socio-técnico desarrollado por Trist, quien fue capaz de concluir en sus estudios que los sistemas sociales y técnicos se encuentran en interdependencia, por lo que constituye un factor clave para determinar el rendimiento eficiente de un sistema –entendido como cualquier tipo de organización. (Harman, 2012, p. 8)

Para esta dimensión se incluyeron los indicadores siguientes:

Condiciones de trabajo: para que los factores críticos contribuyan a alcanzar buen desempeño laboral de los trabajadores es necesario que se creen condiciones de trabajo favorables como: Infraestructura, equipamiento, etc.

Acceso a recursos materiales y financieros: obviamente, si no se cuenta con los recursos materiales y financieros, los trabajadores verán limitado su trabajo y por ende su productividad.

1.3.2. Gestión logística

1.3.3.1 Teoría de las restricciones sobre la gestión logística

La “Teoría de las Restricciones o limitaciones (TOC) y constituye uno de los enfoques más novedosos de los que se dispone actualmente en la teoría de la administración y que ha tenido una rápida difusión en el mundo empresarial” (Molina, 2008, p. 5).

Esta teoría no plantea “una receta ni exige la negación de avances anteriores, por el contrario exige que la empresa se encuentre en un nivel de evolución importante” (p. 5). Además, “es necesario que la calidad de proveedores, proceso y productos esté controlada y asegurada, que la empresa tenga sistemas de información funcionando y que se cuente con un sistema claro de programación y control de producción e inventarios” (p. 6).

1.3.3.2 Concepto

Hablar de la gestión logística se refiere a cómo manejar este aspecto dentro de una empresa, al respecto se afirma:

“El término logística proviene del campo militar; está relacionado con la adquisición y suministro de los equipos y materiales que se requieren para cumplir una misión” (Flores, 2014, p. 9).

Además, se dice:

Logística es un término que frecuentemente se asocia con la distribución y transporte de productos terminados; sin embargo, ésta es una apreciación parcial de la misma, ya que la logística se relaciona con la administración del flujo de bienes y servicios, desde la adquisición de las materias primas e insumos en su punto de origen, hasta la entrega del producto terminado en el punto de consumo. (Aleman, 2014, p. 12)

Entonces, “entendemos por gestión logística todas aquellas acciones o conocimientos que posee una empresa para captar, acceder o hacer uso de los recursos necesarios que hacen posible el desarrollo de su actividad empresarial” (Retos Directivos, 2016, p. 1).

“Es el proceso de gerenciar estratégicamente el movimiento y almacenamiento de materias primas, partes y productos terminados, desde los proveedores a través de la empresa hasta el usuario final” (López, 2010, p. 2)

1.3.3.2 Función y objetivos

En el campo empresarial gestionar adecuadamente la logística permite cumplir las funciones que son su razón de existir, se afirma:

La misión de la gestión logística consiste en planificar y coordinar todas las actividades necesarias para conseguir los niveles deseados de servicio y calidad al menor costo posible. La logística tiene una función muy importante en la satisfacción de los clientes, se considera la logística como un componente valor agregado o factor de rentabilidad, que enlaza las necesidades del mercado y la actividad operativa de la entidad. (Retos Directivos, 2016, p. 2).

Los objetivos de la gestión logística son:

Dar un servicio satisfactorio al cliente. Entregar los productos en el tiempo previsto y sin errores.

Reducir los costes de llevar el producto a través de todo el sistema hasta el consumidor final. Entre los costes que podemos reducir son fundamentalmente los relacionados con los inventarios, los de almacenamiento, los costes de gestión y los de transportes. (Giraldo, 2011, p. 5)

1.3.3.3 Dimensiones

En el marco de la presente investigación se asumirán como dimensiones a los siguientes aspectos inmersos en la gestión logística, señalados por Flores (2014):

Gestión de compras y abastecimiento: “En términos de gestión y control de operaciones relacionadas con los flujos físicos de materiales, las compras se constituyen en la primera función de la cadena de suministro” (Flores, 2014, p. 15).

Esto debido a que el inicio de este importante proceso depende de las necesidades de materias primas y materiales así como de los repuestos para las tareas de mantenimiento, etc. Tal determinación de actividades nace de la planeación y pronóstico de la demanda que realice una determinada compañía. (Flores, 2014, p. 15)

En esta dimensión se incluyeron como indicadores:

Diagnóstico de necesidades: Aspecto infaltable toda vez que en base al conocimiento de las necesidades y requerimientos, los responsables del área de gestión logística las atenderán con buen criterio, caso contrario no se optimizará el abastecimiento.

Calidad del proceso de adquisiciones: Tratándose de una entidad estatal la DISA Jaén, debe asegurar que el proceso de adquisiciones se haga de acuerdo a ley y con la mayor transparencia a efectos de que los proveedores no tengan ninguna disconformidad.

“Gestión logística en centros de distribución y almacenes, una bodega o almacén puede definirse como un espacio planificado para ubicar, mantener y manipular mercancías y materiales”. Además, “como punto de partida, es necesario entender que las actividades físicas desarrolladas durante el proceso de almacenamiento son: recepción, almacenaje, preparación de pedidos y expedición” (Flores, 2014, p. 16).

Para esta dimensión se consideraron los indicadores siguientes:

Estado de los centros de distribución y almacenamiento: La entidad estatal debe asegurar que la gestión de recursos que requieren las distintas oficinas sean distribuidos y almacenados en las mejores condiciones, caso contrario se producirán su deterioro y vencimiento.

Gestión de inventarios: Los inventarios constituyen elementos necesarios para llevar el control de los recursos materiales, su distribución y estado de conservación; asimismo, la gestión de inventarios asegura la correcta gestión logística.

“Gestión del transporte y distribución, la función de transporte se ocupa de todas las actividades relacionadas directa o indirectamente con la necesidad de situar los productos en los puntos de destino correspondientes, de acuerdo con unos condicionantes de seguridad, servicio y costo” (p. 16). En este proceso se necesita: Rapidez y puntualidad en la entrega; fiabilidad en las metas prometidas; seguridad e higiene en el transporte; cumplimiento de los condicionantes impuestos por el cliente; información y control de transporte” (Flores, 2014, p. 17).

En esta dimensión se incluyeron los indicadores siguientes:

Gestión de tarifas y fletes de carga: Con el propósito de asegurar las adquisiciones, el responsable de este aspecto debe negociar las tarifas y fletes de carga con la finalidad de disminuir los costos, favoreciendo la distribución de los materiales requeridos.

Rapidez y puntualidad en la entrega: Este indicador se orienta a que el abastecimiento de los recursos se realiza en términos de rapidez, oportunidad y la entrega puntual de los mismos, para satisfacción de los clientes internos y externos.

“Servicio al cliente, es el servicio o atención que una empresa o negocio brinda a sus clientes al momento de atender sus consultas, pedidos o reclamos, venderle un producto o entregarle el mismo” (Crece Negocios, 2017, p. 2).

Una empresa o negocio brinda un buen servicio al cliente cuando ha trabajado en varios de estos factores: trata a sus clientes con amabilidad, les da un trato personalizado, los atiende con rapidez, les ofrece un ambiente agradable, y los hace sentir cómodos y seguros. (Crece Negocios, 2017, p. 2).

En esta dimensión se consideraron los indicadores:

Calidad de atención al usuario: Este indicador resulta sumamente importante toda vez que la razón de ser de la DISA lo constituyen los clientes o usuarios que cotidianamente asisten a la entidad estatal, de allí que su atención y en general la calidad del servicio debe ser una tarea prioritaria.

Satisfacción del usuario: Si el usuario es atendido con calidez y calidad, naturalmente se va a sentir satisfecho del servicio que recibe, tendrá buena imagen de la entidad.

1.4. Formulación del Problema:

¿Qué efectos tienen los factores críticos de éxito en la Gestión Logística en la Dirección Sub Regional de Salud I, Jaén 2018?

1.5. Justificación del estudio

En lo científico, el estudio tuvo por finalidad maximizar el valor de los recursos públicos que se invierten y a promover la actuación bajo el enfoque de gestión por resultados en las contrataciones de bienes y servicios, de tal manera que estas se efectúen en forma oportuna y bajo las mejores condiciones de precio y calidad, que permitan el cumplimiento de los fines públicos y tenga una repercusión positiva en las condiciones de vida de los ciudadanos.

En lo Tecnológico o práctico, es conveniente este estudio porque servirá de guía para aquellas organizaciones, e industrias del sector público, que quieran crecer haciendo contrataciones con el estado, adoptando la tendencia mundial que se aleja del enfoque de las contrataciones públicas como actividades reguladoras y excesivamente controlistas, y se reorienta para convertirlas en un soporte eficiente y práctico del buen gobierno.

1.6. Hipótesis

H₁: Los factores críticos de éxito tienen efectos en la gestión logística en la Dirección Sub Regional de Salud Jaén 2018

H₀: Los factores críticos de éxito no tienen efectos en la gestión logística en la Dirección Sub Regional de Salud Jaén 2018

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar el efecto de los factores críticos de éxito en la Gestión Logística de la Dirección Sub Regional de Salud Jaén 2018

1.7.2. Objetivos Específicos

- a. Identificar el nivel de los factores críticos de éxito en la Dirección Sub Regional de Salud Jaén 2018.
- b. Determinar el nivel de la gestión logística en la Dirección Sub Regional de Salud de Jaén 2018.
- c. Establecer la relación de los factores críticos de éxito en la gestión logística de DSRS Jaén 2018.

- d. Establecer el efecto del factor individual en la gestión logística en la Dirección Sub Regional de Salud de Jaén 2018.

- e. Estimar el efecto del factor organizacional en la gestión logística en la Dirección Sub Regional de Salud de Jaén 2018.

- f. Evaluar el efecto del factor interorganizacional en la gestión logística en la Dirección Sub Regional de Salud de Jaén 2018.

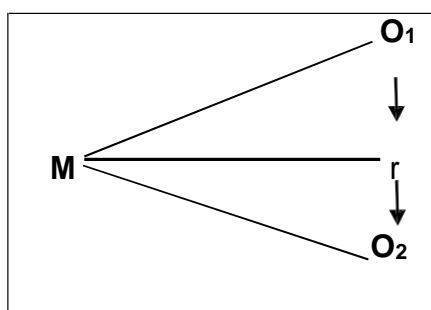
- g. Establecer el efecto del factor ambiente contextual en la gestión logística en la Dirección Sub Regional de Salud de Jaén 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación

La investigación correspondió al tipo cuantitativa, descriptiva, porque describió las características de un conjunto de observaciones que se orienta al conocimiento de la realidad tal como ésta se presenta en una determinada situación espacio temporal. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 185). Finalmente, es correlacional, esta investigación porque buscó medir el grado de relación que existe entre dos o más variables, es decir, se orientó a establecer la relación entre los factores críticos de éxito y sus efectos en la Gestión logística de la Dirección Sub Regional de Salud I Jaén.

La investigación adoptó el diseño correlacional de carácter no experimental, cuyo diagrama es el siguiente:



Donde:

M = Muestra (trabajadores)

O₁ = Observación a la variable factores críticos de éxito

O₂ = Observación a la variable gestión logística

r = Índice de correlación estadística

2.2. Variables, Operacionalización

Se trabajó con las variables: Factores críticos de éxito y gestión logística

Operacionalización de variables

Sobre la operacionalización de variables, se presenta a continuación la matriz correspondiente:

Tabla 1:

Operacionalización de variables

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | CATEGORÍAS | ESCALA | TÉCNICA/ INSTRUM |
|---|--|--|---------------------|--|---|---------|-------------------------|
| VARIABLE 1: FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO | Harman (2012) los conceptualiza como losque: “fortalecen el potencial de los emprendedores, quienes con su creatividad e innovación crean valor y generan resultados productivos en la empresa” (p. 36). | Constituyen aquellos componentes en los que la organización debe alcanzar éxito para superar a las entidades de la competencia; fue evaluada, según la percepción de los trabajadores de la DISA – Jaén, en base a sus dimensiones: Individual, organizacional, interorganizacional y ambiente contextual. | Individual | Capacitación para el cumplimiento de sus funciones | NIVELES Nada crítico Algo crítico Ni crítico ni nada crítico Crítico Altamente crítico | Ordinal | Encuesta / Cuestionario |
| | | | | Capacidad para la gestión pública | | | |
| | | | | Práctica de habilidades sociales | | | |
| | | | Organizacional | Capacidad para usar racionalmente los recursos | | | |
| | | | | Capacidad para resolver problemas y tomar decisiones | | | |
| | | | | Clima organizacional existente | | | |
| | | | Interorganizacional | Capacidad para el trabajo cooperativo | | | |
| | | | | Manejo de relaciones interpersonales | | | |
| | | | Ambiente contextual | Condiciones de trabajo | | | |
| | | | | Acceso a recursos materiales y financieros | | | |

| | | | | | | | |
|--------------------------------------|--|--|--|--|--|---------|--|
| VARIABLE 2: GESTIÓN LOGÍSTICA | “El término logística proviene del campo militar; está relacionado con la adquisición y suministro de los equipos y materiales que se requieren para cumplir una misión” (Flores, 2014, p. 9). | Es el conjunto de acciones que se realizan en la DISA Jaén, para adquirir, acceder o hacer empleo de los recursos primordiales para asegurar el desarrollo de su actividad como entidad pública encargada de la salud; se evaluó considerando sus dimensiones: Gestión de compras y abastecimiento, gestión de los centros de distribución y almacenes, gestión del transporte y distribución y servicio al cliente. | Gestión de compras | Diagnóstico de necesidades | Muy malo Malo Ni bueno ni malo Bueno Muy Bueno | Ordinal | Encuesta / Cuestionario Análisis documental / Ficha de análisis de documentos |
| | | | | Calidad del proceso de adquisiciones | | | |
| | | | Gestión de los centros de distribución y almacenes | Estado de los centros de distribución y almacenamiento | | | |
| | | | | Gestión de inventarios | | | |
| | | | Gestión del transporte y distribución | Gestión de tarifas y fletes de carga | | | |
| | | | | Rapidez y puntualidad en la entrega. | | | |
| | | | Servicio al cliente | Calidad de atención al usuario | | | |
| | | | | Satisfacción del usuario | | | |

2.3. Población y muestra

2.3.1 Población

La población del presente estudio adoptó los siguientes parámetros:

- a. Lugar:** Jaén.
- b. Período:** Febrero – abril 2018.
- c. Dimensiones:** Individual, Organizacional, Interorganizacional, Ambiente contextual; Gestión de compras, Gestión de distribución y almacenes, Gestión de transporte, Distribución y Servicio al usuario.
- d. Unidad Muestral / Unidad de Análisis:** Trabajadores con período mayor a un año, en este caso suman 30.

2.3.2 Muestra

El número de unidades muestrales es de 30 trabajadores y representan a la población de la Oficina de Gestión Logística de la Dirección Sub Regional de Salud I Jaén y, por razones implícitas es NO probabilística.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad

2.4.1 Técnicas e instrumentos:

Dentro de la ejecución de la investigación resultó conveniente emplear las técnicas, instrumentos y fuentes informantes siguientes:

La técnica aplicada fue la encuesta.

Los instrumentos correspondientes fueron 02 cuestionarios: uno sobre los factores críticos de éxito y otro sobre la gestión logística. Ambos se aplicaron a los trabajadores de la Oficina de Logística de la DISA Jaén.

2.4.2 Validez y confiabilidad

Los instrumentos fueron de elaboración propia, es decir, la responsable de investigación los elaboró; antes de aplicarlos al grupo muestral, se verificó sus atributos de validez y confiabilidad.

La validación de los cuestionarios se hizo tomando en cuenta su contenido y se sometió a juicio de expertos caracterizados por ser distinguidos profesionales con experiencia y conocimiento sobre el tema, quienes después de analizarlos otorgaron su conformidad en un informe de validación.

Respecto a la confiabilidad, se determinó mediante la aplicación de la prueba estadística Alfa de Cronbach, además, fue necesario utilizar el programa estadístico SPSS. Se obtuvieron los índices de 0,907 para el cuestionario sobre factores críticos y 0,915 para el cuestionario sobre gestión logística; ambos resultados indican que los instrumentos son altamente confiables.

2.5. Métodos de análisis de datos

Culminado el proceso de recolección de datos, se llevó a cabo el procesamiento y tratamiento mediante la estadística descriptiva, considerada por Becerra (2010) como “rama de las Matemáticas que recolecta, presenta y caracteriza un conjunto de datos (por ejemplo, edad de una población, altura de los estudiantes de una escuela, etc.) con el fin de describir apropiadamente las diversas características de ese conjunto” (p. 1). La organización y procesamiento de toda la información recolectada, se hizo según variables y dimensiones.

Asimismo, para establecer la relación entre variables se requirió de la estadística inferencial, definida por Ecured (2016) como: “parte de la Estadística que comprende los métodos y procedimientos para deducir propiedades (hacer inferencias) de una población, a partir de una pequeña parte de la misma (muestra). También permite comparar muestras de diferentes poblaciones” (p. 1). A partir de este análisis, se estimó el grado de relación entre variables con el fin de ver si existe alguna relación entre ellas, es decir, si los cambios en la variable factores críticos de éxito influyen en los

valores de la variable gestión logística (Becerra, 2010), se aplicó la prueba estadística no paramétrica coeficiente de correlación de Rho de Spearman, finalmente, para hacer pronósticos con las variables asociadas se utilizó la Técnica de Regresión Lineal y se elaboró la figura de Dispersión.

2.6. Aspectos éticos

Durante el desarrollo de la investigación, la investigadora asumió el compromiso de: Brindar información confiable y veraz, respecto a los resultados obtenidos; no revelar la identidad de las personas incluidas en la investigación, así como, obtener previamente su consentimiento para participar en el proceso; respetar el derecho a autoría de los investigadores citados en el contenido, cumpliendo con registrarlos en concordancia con lo establecido por las reglas APA.

III. RESULTADOS

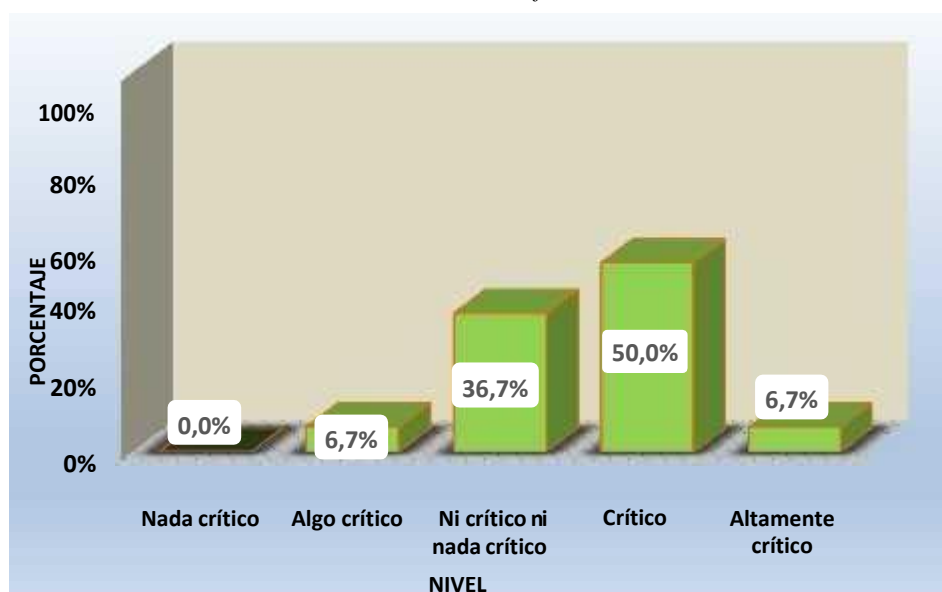
Objetivo 1: Identificar el nivel de los factores críticos de éxito en la Dirección Sub Regional de Salud Jaén 2018.

TABLA 2:

Nivel de factores críticos de éxito en la Dirección Sub Regional de Salud Jaén.

| Niveles | Categorías | f _i | % | (f _i x categorías) |
|-----------------------------------|------------|----------------|-------|-------------------------------|
| Nada crítico | 1 | 0 | 0.0 | 0 |
| Algo crítico | 2 | 2 | 6.7 | 4 |
| Ni crítico ni nada crítico | 3 | 11 | 36.7 | 33 |
| Crítico | 4 | 15 | 50.0 | 60 |
| Altamente crítico | 5 | 2 | 6.7 | 10 |
| TOTAL | | 30 | 100.0 | 97/30 |

FUENTE: Cuestionario sobre factores críticos de éxito



FUENTE: Tabla 2

FIGURA 1: *Nivel de factores críticos de éxito en la Dirección Sub Regional de Salud Jaén.*

Descripción e interpretación.

En la Tabla precedente se presentan los resultados del nivel de factores críticos de éxito en la Dirección Sub Regional de Salud Jaén. Se aprecia que para el 6,7% de encuestados es de nivel algo crítico, para el 36,7% de nivel ni crítico ni nada crítico, para el 50,0% de nivel crítico y para el 6,7% de altamente crítico. Deduciendo que para la mayoría de trabajadores los factores críticos de éxito en sus dimensiones individual, organizacional, interorganizacional y ambiente contextual se manifiestan de manera positiva, influenciando en la gestión logística.

Objetivo 2: Determinar el nivel de la gestión logística en la Dirección Sub Regional de Salud de Jaén
2018

TABLA 3:

Nivel de gestión logística en la Dirección Sub Regional de Salud de Jaén

| NIVELES | Categorías | f _i | % | (f _i x categorías) |
|------------------|------------|----------------|-------|-------------------------------|
| Muy malo | 1 | 0 | 0.0 | 0 |
| Malo | 2 | 0 | 0.0 | 0 |
| Ni bueno ni malo | 3 | 14 | 46.7 | 42 |
| Bueno | 4 | 16 | 53.3 | 68 |
| Muy bueno | 5 | 0 | 0.0 | 0 |
| TOTAL | | 30 | 100.0 | 110/30 |

FUENTE: Cuestionario sobre gestión logística



FUENTE: Tabla 3

FIGURA 2:

Nivel de gestión logística en la Dirección Sub Regional de Salud de Jaén

Descripción e interpretación.

En la Tabla 3 se presenta los resultados del nivel de gestión logística en la Dirección Sub Regional de Salud Jaén. Se observa que, para el 46,7% es de nivel ni bueno ni malo y para el 53,3% de nivel bueno. Deduciendo que la mayoría de trabajadores percibe que la gestión de compras, la gestión de los centros de distribución y almacenes, la gestión del transporte y distribución así como el servicio al cliente se desarrollan bien.

Objetivo 3: Establecer la relación de los factores crítico de éxito en la gestión logística de la Dirección Sub Regional de Salud de Jaén 2018

Tabla 4:
Correlación entre Factores críticos de éxito y gestión logística

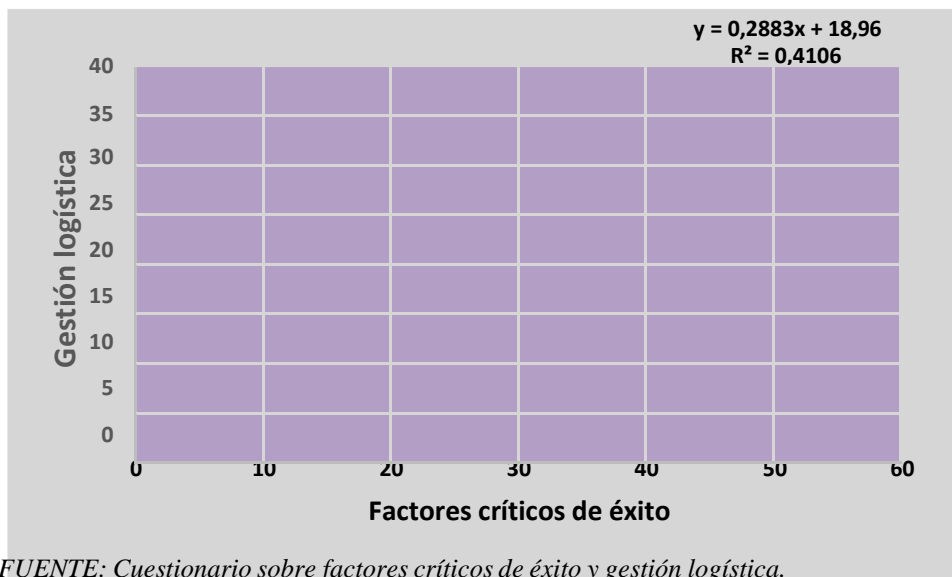
| | | | Gestión logística | Factores críticos de éxito |
|-----------------|-----------------------------------|-----------------------------|--------------------------|-----------------------------------|
| Rho de Spearman | Gestión logística | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,709** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 30 | 30 |
| | Factores críticos de éxito | Coefficiente de correlación | ,709** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 30 | 30 |

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

FUENTE: Cuestionario sobre factores críticos de éxito y gestión logística.

Descripción e interpretación:

En la Tabla 4, se observa que existe una correlación significativa al nivel 0,01 (bilateral) entre las dos variables. Puesto que, el valor de correlación de Rho de Spearman entre las variables “factores críticos de éxito” y la variable “gestión logística”, tienen un índice de 0,709. Además, el valor (asintótica) $p = 0,00$ es menor que el nivel de significancia 0,01. Del mismo modo, como el valor obtenido del estadístico se encuentra dentro del rango $< 0,70; 0,89 >$ se asume que existe relación directa alta entre ambas variables. Por lo tanto, se infiere que existen indicios de correlación directa positiva entre los “factores críticos de éxito” y la “gestión logística”, este resultado indica que al manifestarse positivamente los factores críticos de éxito, entonces tienen impacto efectivo en la gestión logística.



FUENTE: Cuestionario sobre factores críticos de éxito y gestión logística.

Figura 3:
Resultados de regresión entre factores críticos de éxito y gestión logística

Descripción e interpretación:

Según la Figura 3; asumiendo el coeficiente de valor 0,4106, se verifica que existen una relación considerable entre el nivel de “factores crítico de éxito” y la variable “gestión logística”. Por tanto, diremos que existe impacto positivo de la variable “factores crítico de éxito” sobre la variable “gestión logística”; es decir, una relación directa positiva. La estimación de los mínimos cuadrados al ajuste de una recta lineal, el coeficiente de regresión lineal se acerca a (+1), la recta se ajusta a la nube de puntos (recta de mínimos cuadrados). Observándose la gráfica lineal se asume que existe una correlación directamente proporcional entre estas dos variables. Por tanto, podemos afirmar, a mayor nivel de los “factores crítico de éxito”, mayor será el nivel de la “gestión logística”, caso contrario, si disminuye el nivel de los factores críticos de éxito menos efectiva será la gestión logística.

Objetivo 4: Establecer el efecto del factor individual en la gestión logística en la Dirección Sub Regional de Salud de Jaén 2018.

Tabla 5:
Correlación entre el factor individual y la gestión logística

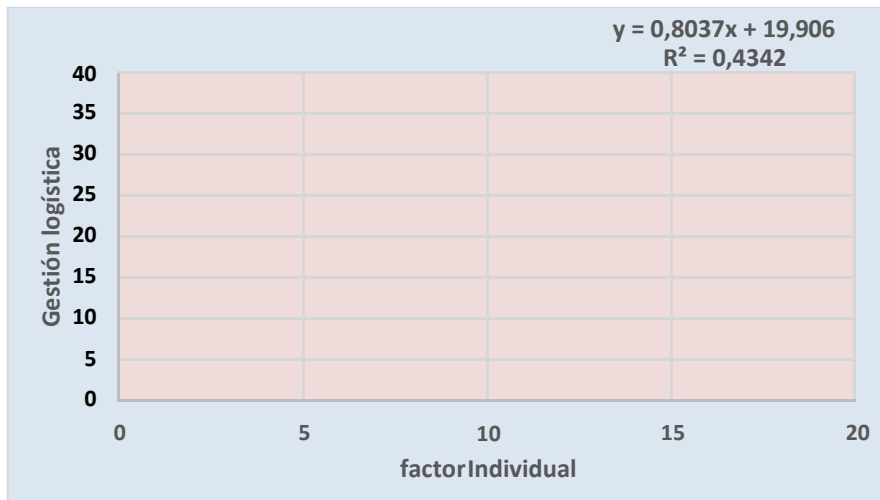
| | | | Gestión logística | factores individuales |
|-----------------|------------------------------|-----------------------------|--------------------------|------------------------------|
| Rho de Spearman | Gestión logística | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,788** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 30 | 30 |
| | factores individuales | Coefficiente de correlación | ,788** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 30 | 30 |

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

FUENTE: Cuestionario sobre factores críticos de éxito y gestión logística.

Descripción e interpretación:

En la Tabla 5, se observa que existe una correlación significativa al nivel 0,01 (bilateral) entre las dos variables. Puesto que, el valor de correlación de Rho de Spearman entre la dimensión “factores individuales” y la variable “gestión logística”, tienen un índice de 0,788. Asimismo, el valor (asintótica) $p = 0,00$ es menor que el nivel de significancia 0,01. Del mismo modo, como el valor obtenido del estadístico se encuentra dentro del rango $<0,70; 0,89>$ se asume que existe relación directa considerable entre los factores individuales y la gestión logística. Por lo tanto, se deduce que existen indicios de correlación directa positiva entre ambos aspectos, dicho de otra manera, si cambian los factores individuales cambiará la gestión logística.



FUENTE: Cuestionario sobre factores críticos de éxito y gestión logística.

Figura 4:
Resultados de regresión entre factor individual y gestión logística

Descripción e interpretación:

Según la Figura 4; asumiendo el coeficiente de valor 0,4342, se verifica que existe una relación considerable entre el nivel de los “factores individuales” y la “gestión logística”. Por tanto, diremos que existe impacto de la dimensión factores individuales en la variable “gestión logística”. Es decir, entre ellas hay una relación directa positiva. La estimación de los mínimos cuadrados al ajuste de una recta lineal, el coeficiente de regresión lineal es cercano a (+1), la recta se ajusta a la nube de puntos (recta de mínimos cuadrados). Observándose la gráfica lineal se asume que existe una correlación directamente proporcional entre estos dos aspectos. Por tanto, se puede afirmar, a mayor nivel de los “factores individuales”, mayor será el nivel de logro en la “gestión logística”.

Objetivo 5: Estimar el efecto del factor organizacional en la gestión logística en la Dirección Sub Regional de Salud de Jaén 2018.

Tabla 6:
Correlación entre factor organizacional y gestión logística

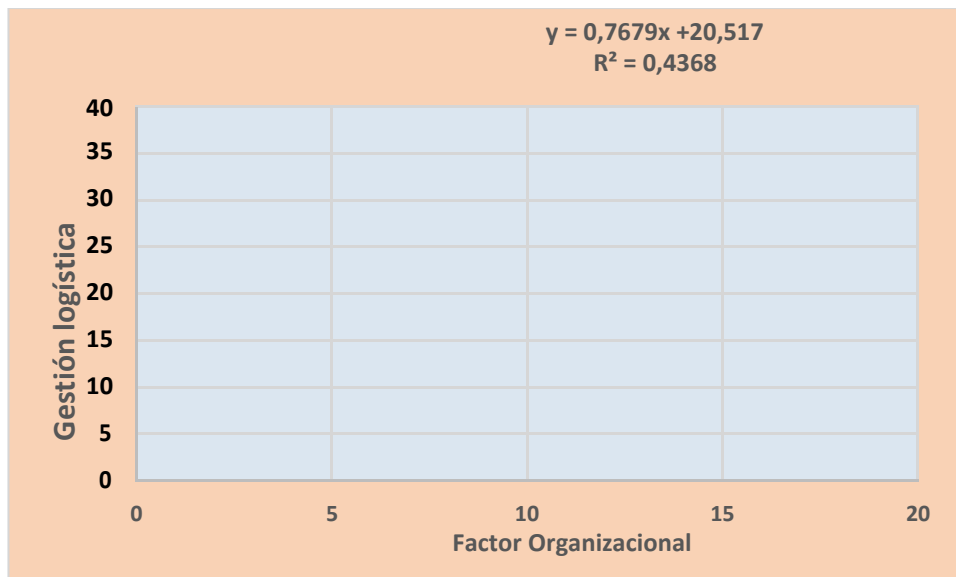
| | | | Gestión logística | Factores organizacionales |
|-----------------|----------------------------------|----------------------------|--------------------------|----------------------------------|
| Rho de Spearman | Gestión logística | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,682** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 30 | 30 |
| | Factores organizacionales | Coeficiente de correlación | ,682** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 30 | 30 |

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

FUENTE: Cuestionario sobre factores críticos de éxito y gestión logística.

Descripción e interpretación:

En la Tabla 6, se observa que existe una correlación significativa al nivel 0,01 (bilateral) entre los dos aspectos. Puesto que, el valor de correlación de Rho de Spearman entre la dimensión “factores organizacionales” y la variable “gestión logística”, tienen un índice de 0,682. Además, el valor (asintótica) $p = 0,00$ es menor que el nivel de significancia 0,01. Del mismo modo, como el valor obtenido del estadístico se encuentra dentro del rango $<0,60; 0,79>$ se asume que existe relación directa considerable entre dimensión y variable. Por lo tanto, se concluye que existen indicios de correlación directa positiva entre “factores organizacionales” y la “gestión logística”, indicando que si los factores organizacionales mejoran, entonces mejorará la gestión logística.



FUENTE: Cuestionario sobre factores críticos de éxito y gestión logística.

Figura 5:
Resultados de regresión entre factor organizacional y gestión logística

Descripción e interpretación:

Según la Figura 5, asumiendo el coeficiente de valor 0,4368, se verifica que existen una relación considerable entre el nivel de la dimensión “factores organizacionales” y la “gestión logística”. Por tanto, diremos que existe efectos de una sobre la otra; es decir, una relación directa positiva. La estimación de los mínimos cuadrados al ajuste de una recta lineal, el coeficiente de regresión lineal sea cercano a (+1), la recta se ajusta a la nube de puntos (recta de mínimos cuadrados). Observándose la gráfica lineal se asume que existe una correlación directamente proporcional entre estos dos elementos. Por tanto, se puede afirmar, a mayor nivel de los “factores organizacionales” mayor nivel de logro en la “gestión logística”.

Objetivo 6: Evaluar el efecto del factor interorganizacional en la gestión logística en la Dirección Sub Regional de Salud de Jaén 2018.

Tabla 7:
Correlación entre factor interorganizacional y gestión logística

| | | | Gestión logística | Factores interorganizacionales |
|-----------------|---------------------------------------|----------------------------|--------------------------|---------------------------------------|
| Rho de Spearman | Gestión logística | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,625** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 30 | 30 |
| | Factores interorganizacionales | Coeficiente de correlación | ,625** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 30 | 30 |

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

FUENTE: Cuestionario sobre factores críticos de éxito y gestión logística.

Descripción e interpretación:

En la Tabla 7, se observa que existe una correlación significativa al nivel 0,01 (bilateral) entre los dos aspectos. Puesto que, el valor de correlación de Rho Spearman entre la dimensión “factores interorganizacionales” y la variable “gestión logística” y, tienen un índice de 0,625. Asimismo, el valor (asintótica) $p = 0,00$ es menor que el nivel de significancia 0,01. Del mismo modo, como el valor obtenido del estadístico se encuentra dentro del rango $<0,60; 0,79>$ se asume que existe relación directa moderada entre variable y dimensión. Por lo tanto, se afirma que existen indicios de mediana correlación directa positiva entre dichos aspectos, indicando que si los factores interorganizacionales cambian, puede o no cambiar la gestión logística.

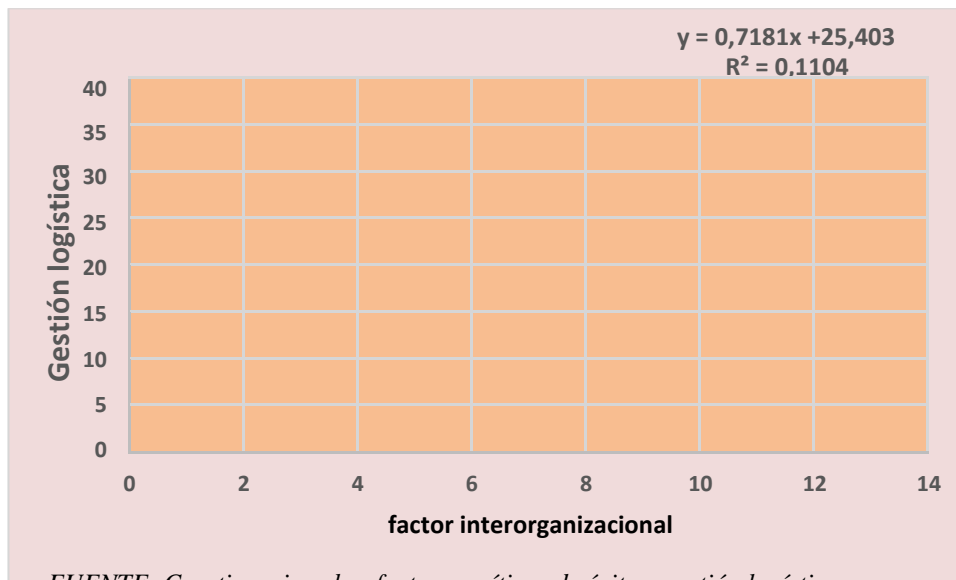


Figura 6:
Resultados de regresión entre factor interorganizacional y gestión logística

Descripción e interpretación:

Según la Figura 6; asumiendo el coeficiente de valor 0,1104, se verifica que existen una relación poco considerable entre el nivel de la dimensión “factores interorganizacionales” y la “gestión logística”. Por tanto, diremos que existe impacto de los “factores interorganizacionales” sobre la “gestión logística”. Es decir, una relación directa positiva baja. La estimación de los mínimos cuadrados al ajuste de una recta lineal, el coeficiente de regresión lineal sea cercano a (+1), hay poco ajuste de la recta a la nube de puntos (recta de mínimos cuadrados). Observándose la gráfica lineal se asume que existe una correlación directamente proporcional baja entre estos dos aspectos. Por tanto, podemos afirmar, no siempre los factores organizacionales pueden tener impacto en la “gestión logística”.

Objetivo 7: Establecer el efecto del factor ambiente contextual en la gestión logística en la Dirección Sub Regional de Salud de Jaén.

Tabla 8:
Correlación entre ambiente contextual y gestión logística

| | | | Gestión logística | Ambiente contextual |
|-----------------|----------------------------|-----------------------------|--------------------------|----------------------------|
| Rho de Spearman | Gestión logística | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,615** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 30 | 30 |
| | Ambiente contextual | Coefficiente de correlación | ,615** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 30 | 30 |

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

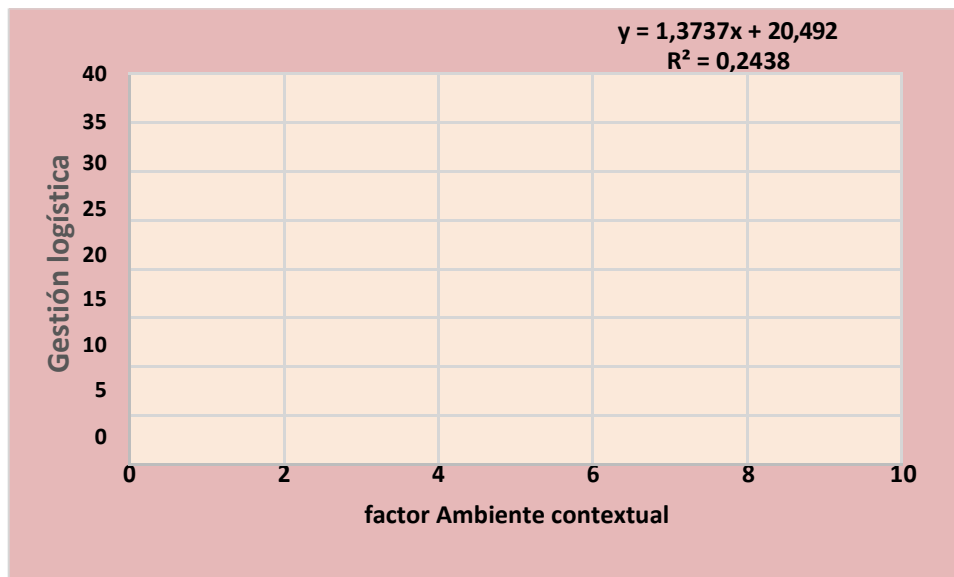
FUENTE: Cuestionario sobre factores críticos de éxito y gestión logística.

Descripción e interpretación.

En la Tabla 8 se aprecia que existe una correlación significativa al nivel 0,01 (bilateral) entre los estos elementos. Puesto que, el valor de correlación de Rho Spearman entre la dimensión “Ambiente contextual” y la variable “gestión logística”, tienen un índice de 0,615.

Asimismo, el valor (asintótica) $p = 0,00$ es menor que el nivel de significancia 0,01. Del mismo modo, como el valor obtenido del estadístico se encuentra dentro del rango $<0,60; 0,79>$ se asume que existe relación directa regular o moderada entre dimensión y variable.

Por lo tanto, se afirma que existe indicios de correlación directa positiva moderada entre ambiente contextual y la gestión logística”, indicando que si una de ellas cambia, la otra puede o no cambiar.



FUENTE: Cuestionario sobre factores críticos de éxito y gestión logística.

Figura 7:
Resultados de regresión entre ambiente contextual y gestión logística

Descripción e interpretación:

Según la Figura 7; asumiendo el coeficiente de valor 0,2438, se verifica que existen una relación poco significativa entre la dimensión “ambiente contextual” y el nivel de “gestión logística”. Por tanto, se señala que existe una influencia débil de la dimensión “ambiente contextual” sobre la variable “gestión logística”. Es decir, una relación directa positiva. La estimación de los mínimos cuadrados al ajuste de una recta lineal, el coeficiente de regresión lineal sea cercano a (+1), la recta se ajusta a la nube de puntos (recta de mínimos cuadrados). Observándose la gráfica lineal se asume que existe una correlación directamente proporcional baja entre estas dos variables. Por tanto, podemos afirmar, a mejor “ambiente contextual” no siempre hay mejoras en la “gestión logística”.

IV. DISCUSIÓN

La investigación se abocó a estudiar la variable *factores críticos de éxito*, entendiéndolos como aquellos “elementos o aspectos que han contribuido a que la organización se mantenga y destaque como una entidad excelente en su sector o ámbito de actuación” (Hernández, 2017, p. 1), asimismo, la variable *gestión logística* concebida como “el proceso de gerenciar estratégicamente el movimiento y almacenamiento de materias primas, partes y productos terminados, desde los proveedores a través de la empresa hasta el usuario final” (López, 2010, p. 2), ambas variables investigadas en el contexto de la Dirección Sub Regional de Salud de Jaén. A continuación se realizará el análisis de los resultados teniendo en cuenta diversos aspectos: En relación a los objetivos, a la hipótesis, a los antecedentes y al marco teórico.

Atendiendo a que se asumió una investigación correlacional, se orientó a establecer la relación existente entre estas dos variables, es decir, cómo una de ellas influye en la otra. En esa dimensión, el objetivo general de la investigación fue “Determinar el efecto de los factores críticos de éxito en la gestión logística de la Dirección Sub Regional de Salud Jaén 2018”. De este objetivo que orientó el estudio se formularon y alcanzaron seis objetivos específicos, los dos primeros apuntaron a identificar el nivel de percepción de las variables, y los siguientes están referidos a estimar la relación que existe entre variables y variable - dimensiones.

El primer objetivo específico buscó identificar el nivel alcanzado por los factores críticos de éxito, desde la percepción de los trabajadores de la DISA Jaén; los resultados presentados en la Tabla 2, señalan que para el 6,7% de encuestados es de nivel algo crítico, para el 36,7% de nivel ni crítico ni nada crítico, para el 50,0% de nivel crítico y para el 6,7% de altamente crítico; deduciendo que para la mayoría de trabajadores los factores críticos de éxito en sus dimensiones individual, organizacional, interorganizacional y ambiente contextual se manifiestan de manera positiva, influenciando en la gestión logística. Estos resultados se sustentan en lo que hace referencia Cillero (2016), quien expresa que “el factor de éxito se define como crítico si su cumplimiento es absolutamente necesario para alcanzar los objetivos de la organización, de modo que se requiere una especial atención por parte de los responsables de la organización, con el fin de asegurar que se dedican los mejores recursos para la consecución de dicho factor de éxito” (p. 1). Además, la manifestación

positiva de estos factores de éxito, según Hernández (2017) sirven: “Para la consecución de objetivos estratégicos. Para ayudar, de forma determinante, al mantenimiento (sostenibilidad, permanencia, pervivencia, crecimiento) de la organización en el tiempo. Para ir alcanzando cotas más altas en el camino hacia la Excelencia” (p. 2).

Con el segundo objetivo específico se buscó diagnosticar el nivel de la gestión logística en la entidad mencionada. Los resultados contenidos en la Tabla 3 muestran que según el 46,7% de trabajadores es de nivel ni bueno ni malo y para el 53,3% de nivel bueno; infiriéndose que la mayoría de ellos percibe que la gestión de compras, de los centros de distribución y almacenes, del transporte y distribución así como el servicio al cliente se desarrolla adecuadamente. Estos hallazgos conducen a lo afirmado por Retos Directivos (2016) haciendo énfasis en “que la gestión logística es todas aquellas acciones o conocimientos que posee una empresa para captar, acceder o hacer uso de los recursos necesarios que hacen posible el desarrollo de su actividad empresarial” (p. 1). Ideas que confirman la necesidad de reconocer los factores críticos de éxito para constituir una empresa líder es un primer paso para estar al tanto de las causas de su éxito y hacer frente a las líderes del entorno, toda vez que será posible determinar en qué aspectos somos fuertes o en qué aspectos somos débiles y estamos llamados a mejorar para ser más competitivos.

Al relacionar la variable factores críticos de éxito según dimensiones, con el tercer objetivo específico, fue posible establecer el efecto del factor crítico individual en la gestión logística en la DISA Jaén, al respecto, los resultados contenidos en la Tabla 5 indican que el valor de correlación de Rho de Spearman entre la dimensión *factor individual* y la variable *gestión logística*, tienen un índice de 0,788, asumiéndose que existe relación directa positiva significativa entre los factores individuales y la gestión logística, es decir, si cambian los factores individuales también cambiará la gestión logística.

Con el cuarto objetivo específico se buscó averiguar el efecto del factor organizacional en la gestión logística en la entidad mencionada. Los resultados de la Tabla 6, muestran el valor de correlación de Rho de Spearman entre la dimensión *factor organizacional* y la variable *gestión logística*, cuyo índice es de 0,682, asumiéndose que existe relación directa positiva, dato del cual se deduce que si el factor organizacional mejora, entonces mejorará la gestión logística.

De igual modo, el quinto objetivo específico estuvo orientado a evaluar el efecto del factor interorganizacional en la gestión logística en la DISA Jaén. Los resultados de la Tabla 7, indican que el valor de correlación de Rho de Spearman entre dicha dimensión y variable, tienen un índice 0,625, infiriéndose que existe relación directa moderada entre variable y dimensión. Por lo tanto, se afirma que existen indicios de mediana correlación directa positiva entre dichos aspectos, indicando que si los factores interorganizacionales cambian, puede o no cambiar la gestión logística.

En lo que se refiere al sexto objetivo específico que buscó establecer el efecto del factor ambiente contextual en la gestión logística. Los resultados de la Tabla 8, consignan el valor de correlación de Rho Spearman entre la dimensión y la variable, equivalente a 0,615, asumiendo que existe relación directa regular o moderada entre dimensión y variable. Por lo tanto, se afirma que existe indicios de correlación directa positiva moderada entre ambiente contextual y la gestión logística”, indicando que si una de ellas cambia, la otra puede o no cambiar.

Se creyó conveniente establecer la correlación entre variables, los resultados presentados en la Tabla 4, revelan que el valor de correlación de Rho de Spearman entre las variables factores críticos de éxito y la gestión logística, tienen un índice de 0,709, por lo que se asume que existe relación directa alta entre ambas variables, además, se infiere que existen indicios de correlación directa positiva entre ellas, este resultado indica que al manifestarse positivamente los factores críticos de éxito, entonces tienen impacto efectivo en la gestión logística.

A la luz de los resultados obtenidos, se puede afirmar que se da por comprobada la hipótesis de investigación planteada, toda vez que los factores críticos de éxito tienen efectos positivos en la gestión logística en la Dirección Sub Regional de Salud Jaén, es decir, ambas variables se relacionan positiva y directamente.

La investigación realizada guarda relación con el trabajo de investigación de Cornetero y Calderón (2014) en su tesis titulada: “*Evaluación de la gestión logística y su influencia en la determinación del costo de ventas de la empresa Distribuciones Naylamp S.R.L.*”, donde concluyen: “En el área de almacén no se tiene el control de la compra, almacenamiento y salida de las mercancías, no se cumple con los procesos que intervienen

en la gestión logística, generando deficiencias en la determinación de su costo de ventas”. (p. 87) “La evaluación de una gestión logística en los almacenes de las empresas es muy necesaria ya que si se cumple de manera adecuada con todos los procesos esto ayuda a disminuir los costos y por ende a bajar precios”. (p. 87); la tesis confirma que cuando hay factores limitantes la gestión logística no es de calidad.

Finalmente, los resultados de la investigación permiten confirmar que si una empresa pretende ser exitosa y competitiva, está en la obligación de identificar los factores críticos de éxito y hacerles seguimiento pues constituyen aspectos clave en el desarrollo institucional; como afirma Jiménez (2004): “los factores favorecen o amenazan el logro de los objetivos globales de las organizaciones”. “Es decir, se estima que los factores críticos de éxito son relevantes para un buen diseño y gestión de la misma, ya que generalmente están formados por un conjunto reducido de objetivos y estrategias medibles” (p. 53).

V. CONCLUSIONES

- a. Evaluado el nivel de los factores críticos de éxito en la Dirección Sub Regional de Salud Jaén, se halló que para el 50,0% es de nivel crítico, se concluye que para la mayoría de trabajadores los factores críticos de éxito en sus dimensiones individual, organizacional, interorganizacional y ambiente contextual se manifiestan de manera positiva, influenciando en la gestión logística.
- b. Al determinar el nivel de la gestión logística en la DISA Jaén, se encontró que para el 53,3% de nivel bueno, concluyendo que la mayoría de trabajadores percibe que la gestión de compras, de los centros de distribución y almacenes, del transporte y distribución así como el servicio al cliente se desarrollan bien.
- c. Valorado el efecto del factor individual en la gestión logística en la DISA Jaén, el índice Rho de Spearman es igual a 0,788, indicando que existe relación directa considerable entre los factores individuales y la gestión logística. Concluyendo que existen indicios de correlación directa positiva entre ambos aspectos, dicho de otra manera, si cambian los factores individuales cambiará la gestión logística.
- d. Al estimar el efecto del factor organizacional en la gestión logística se obtuvo el índice de 0,668, indicando que existe relación directa, positiva y significativa entre dimensión y variable, concluyéndose que si los factores organizacionales mejoran, entonces también mejorará la gestión logística.
- e. La evaluación del efecto del factor interorganizacional en la gestión logística en la DISA Jaén arrojó un índice de 0,625, asumiéndose que existe relación directa positiva moderada entre dimensión y variable; esta mediana correlación indica que si los factores interorganizacionales cambian, puede o no cambiar la gestión logística.
- f. Al establecer el efecto del factor ambiente contextual en la gestión logística en la DISA Jaén, se obtuvo un índice de 0,615, significando que existe relación directa positiva regular o moderada entre ambos aspectos, indicando que si una de ellas cambia, la otra puede o no cambiar.

g De manera general, al evaluar la correlación entre las variables factores críticos de éxito y gestión logística, se encontró un índice de 0,709, asumiendo que existe relación directa alta entre ambas variables. Este resultado indica que al manifestarse positivamente los factores críticos de éxito, entonces tienen impacto efectivo en la gestión logística

VI. RECOMENDACIONES

- a. Al personal de Alta Gerencia de la DISA Jaén, evaluar permanentemente los factores críticos de éxito para verificar su incidencia en pro del desarrollo institucional, más aún, que un porcentaje significativo de trabajadores percibe que hace falta fortalecerlos.
- b. Al personal directivo de la Oficina de Logística, tener en cuenta los resultados obtenidos a efectos de adoptar medidas encaminadas a optimizar la gestión logística y asegurar el desarrollo efectivo de las acciones programadas en la DISA Jaén.
- c. Los trabajadores de las diferentes áreas de la DISA Jaén deberían contribuir con la evaluación de los factores críticos de éxito con el propósito de asegurar una adecuada gestión logística en su institución.

VII. REFERENCIAS

- Alemán, K. M. (2014). *Propuesta de un plan de mejora para la gestión logística en la empresa constructora Jordan S.R.L. de la ciudad de Tumbes*. Tesis de grado, Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/616/1/ALEM%C3%81N_LUP%C3%9A_PLAN_GESTI%C3%93N_LOGISTICA.pdf
- Alonso, V. H. (2010). *Factores críticos de éxito y evaluación de la competitividad de destinos turísticos*. Revista Scielo. Estud. perspect. tur. v.19 n.2 Ciudad Autónoma de Buenos Aires mar./abr. 2010. Disponible en: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322010000200003
- Alva, C., Reyes, C. y Villanes, N. (2007). *Propuesta de mejora en la logística de entrada en una empresa agroexportadora*. Recuperado de: <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/273770/2/CAAlva.pdf>
- Ávila, L. E. (2015). *Factores críticos de éxito en la empresa innovadora de la zona metropolitana de Monterrey*. Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Nuevo León de México
- Becerra, J. M. (2010). *Estadística descriptiva*. Recuperado de: http://132.248.164.227/publicaciones/docs/apuntes_matematicas/34.%20Estadistica%20Descriptiva.pdf
- Calampa (2016). *El control interno y su influencia en la gestión de las unidades de adquisición de las instituciones públicas de salud del Perú: caso hospital Es salud de la Red asistencial Madre de Dios, 2015*
- Carreto, J. (2008). *Factores críticos de éxito*. Recuperado de: <http://planeacion-estrategica.blogspot.com/2008/07/factores-crticos-de-xito.html>
- Cillero, M. (2016). *Factores críticos de éxito*. Recuperado de: <https://manuel.cillero.es/doc/metrica-3/tecnicas/factores-criticos-de-exito/>
- Chavesta, A. y Reyes, A. (2015). *Propuesta de un modelo de éxito en gestión del aprovisionamiento para las medianas empresas del sector textil confecciones de lima, basado en las buenas prácticas logísticas del cscmp's supply chain process standards*. Recuperado de: <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/606232/1/Tesis+original.pdf>

- Codina, Ll. (2015). *Factores críticos para el éxito*. Recuperado de: <https://www.lluiscodina.com/factores-criticos-tesis-doctoral/>
- Condori, H. I. (2012). *Modelo de Evaluación de factores críticos de éxito en la implementación de la Seguridad en Sistemas de Información para determinar su influencia en la intención del usuario*. Tesis de maestría, Universidad Inca Garcilaso de la Vega de Lima – Perú. Recuperado de: http://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/CONCYTEC/115/1/condori_ah.pdf
- Cornetero, G. I. y Calderón, A. S. (2014). *Evaluación de la gestión logística y su influencia en la determinación del costo de ventas de la empresa Distribuciones Naylamp S.R.L.*. Tesis de grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de Chiclayo. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/213/1/TL_CalderonAlvarezGraciela_Cornetero_SuybateAuri.pdf
- Coster, F. Engdahl, M. y Svensson, J. (2014). *Critical success factors*. Recuperado de: <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:731598/FULLTEXT01.pdf>
- Denolf, J. M. (2014). *Critical success factors for implementing supply chain information systems – Insights from the pork industry*; thesis at Wageningen University of Netherlands. Recovered from: <http://edepot.wur.nl/324751>
- Echeverría, M. y Márchese, G. (1999). *Rediseño del proceso de compra y la satisfacción de los clientes internos de una empresa*. Tesis de grado, Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado.
- Ecured. (2016). *Estadística inferencial*. Recuperado de: https://www.ecured.cu/Estad%C3%ADstica_Inferencial
- Escalante (2017). *Propuesta de mejora en la gestión logística para reducir los costos en una empresa comercializadora de agroquímicos*.
- Flores, C. J. (2014). *La gestión logística y su influencia en la rentabilidad de las empresas especialistas en implementación de campamentos para el sector minero en Lima Metropolitana*. Tesis de grado, Universidad San Martín de Porres. Recuperado de: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1111/1/flores_tc.pdf
- Giraldo, J. A. (2011). *Logística. Gestión de compras, almacenes y transporte*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/logistica-gestion-compras-almacenes-transporte/>
- González, D. L. y Rodenes, M. (2007). *Factores críticos de éxito de la industria del software y su relación con la orientación estratégica de negocio: Un estudio empírico exploratorio*. Recuperado de: <http://www.scielo.br/pdf/jistm/v4n1/04.pdf>

- Guarín, E. (2014). *Logistics unit for recovery of waste of construction and demolition: case study Bogotá D.C. One of the problems of the urban centers is the generation of "waste in the construction, demolition, rehabilitation and refurbishment - RCD"*
- Harman, U. A. (2012). *Un estudio de los factores de éxito y fracaso en emprendedores de un programa de incubación de empresas: caso del Proyecto RAMP Perú*. Recuperado de: file:///C:/Downloads/HARMAN_CANALLE_URSULA_ESTUDIO_RAMP.pdf
- Hernández, F. (2017). *Factores críticos de éxito*. Recuperado de: [file:///C:/Downloads/Documento%20\(1\).pdf](file:///C:/Downloads/Documento%20(1).pdf)
- Hernández, J. A., Noriega, S., Rico, L., Romero, R. y Guillen, L. G. (2014). *Factores críticos de éxito para la implementación estratégica del MPT: una revisión de literatura*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/html/2150/215045726009/>
- Ibarra, Ch. (2011). *Tipos de investigación*. Recuperado de: <http://metodologadelainvestigaciinsiis.blogspot.pe/2011/10/tipos-de-investigacion-exploratoria.html>
- Iglesias, A. L. (2015). *Objetivos del aprovisionamiento*. Recuperado de: <https://logispyme.wordpress.com/2015/04/14/objetivos-del-aprovisionamiento/> Itainnova.es.
- (2017). *Logística de aprovisionamiento*. Recuperado de: <http://web.itainnova.es/elogistica/lineas-de-trabajo/logistica-inteligente/logistica-de-aprovisionamiento/>
- Kazhibekova, A. y Jusufovic, V. (2010). *Critical success factors in the implementation of international development projects in kazakhstan*. Recuperado de: <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:293767/FULLTEXT01.pdf>
- Luttrupp, F. & Ahlin, P. (2016). *Investigating critical success factors (CSFs) for implementation of supply chain information systems and video technology in warehouse operations*. Recovered form: <http://lup.lub.lu.se/luur/download?func=downloadFile&recordOId=8890722&fileOId=8890724>
- López, C. (2010). *Gestión logística para la competitividad empresarial*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/gestion-logistica-competitividad-empresarial/>
- Molina, M. A. (2008). *Teoría de las restricciones TOC y la cadena logística*. Recuperado: <https://www.gestiopolis.com/teoria-restricciones-toc-cadena-logistica/>
- Montero, C. y Cabrera, J. (2003). *Remodelación e Implementación logística del Servicio de Emergencia del Hospital I Jaén”, en la provincia de Jaén, departamento de Cajamarca. Ministerio de Salud – Cajamarca – Jaén.*

- Morales, M. G. y Tafur, N. E. (2016). *Implementation of an internal audit plan based on risks and their influence on the processes controls of the logistics area of the company "ABC S.A. C" of the Trujillo District in the year 2015-2016"*
- Murillo, M. A. (s/f). *Los factores críticos del éxito*. Recuperado de: http://www.deinsa.com/cmi/documentos/Los_factores_criticos_del_exito.pdf
- Patiño, J., Caicedo, J., Rodríguez, J. y Lugo, J. C. (2014). *La importancia del aprovisionamiento en la Cadena Logística*. Recuperado de: <https://prezi.com/cyf0tamfeohw/la-importancia-del-aprovisionamiento-en-la-cadena-logistica/>
- Retos Directivos. (2016). *Gestión logística: definición y objetivos principales*. Recuperado de: <https://retos-directivos.eae.es/gestion-logistica-definicion-y-objetivos-principales/>
- Roa, A. (2012). *Factores críticos de éxito*. Recuperado de: <https://prezi.com/ub83tnymy0lu/factores-criticos-de-exito/>
- Véliz, M. G. (2016). *Modelo de gestión para una consolidadora marítima en su proceso logístico, en la ciudad de Guayaquil – Ecuador*. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14376/1/T%20MARTHA%20G%20VELIZ%20VALENZUELA.pdf>

ANEXOS

ANEXO N° 01

Estimada Señor (a) (ta): El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información sobre el nivel de factores críticos de éxito en la oficina donde labora. El instrumento es confidencial y anónimo, por ello, mucho le agradeceremos responderlo con la mayor sinceridad y objetividad posibles.

INSTRUCCIONES

Marque la respuesta según lo haga u observe SIEMPRE, A VECES o NUNCA

| ÍTEMS | OPCIÓN DE RESPUESTA | | |
|--|---------------------|----------------|--------------|
| | SIEMPRE (3) | A VECES (2) | NUNCA (1) |
| DIMENSIÓN: INDIVIDUAL | | | |
| 1. ¿Considera que está preparado (a) para cumplir cabalmente sus funciones? | | | |
| 2. ¿Siente que necesita mayor capacitación para mejorar su desempeño? | | | |
| 3. ¿Conoce lo relacionado al nuevo enfoque de la gestión pública? | | | |
| 4. ¿Cree que debe mejorar sus capacidades que requiere el nuevo enfoque de la gestión pública? | | | |
| 5. ¿Procura llevarse bien con todos sus compañeros (as) de trabajo? | | | |
| 6. ¿Practica la comunicación asertiva y actitud empática con todos sus compañeros (as) de trabajo? | | | |
| DIMENSIÓN: ORGANIZACIONAL | | | |
| 7. ¿Evita desperdiciar los recursos materiales que le asignan? | | | |
| 8. ¿Considera importante usar racionalmente los recursos materiales y financieros de su institución? | | | |
| 9. ¿En la oficina donde labora resuelven los problemas y conflictos mediante el diálogo? | | | |
| 10. ¿En la oficina se toman decisiones de manera participativa y consensuada? | | | |
| 11. ¿Considera que el clima organizacional le permite trabajar adecuadamente? | | | |
| 12. ¿Cree que en la oficina hace falta promover el liderazgo y la ética profesional? | | | |
| DIMENSIÓN: INTERORGANIZACIONAL | | | |
| 13. ¿Su oficina se caracteriza por promover el trabajo cooperativo? | | | |
| 14. ¿Considera que la colaboración y la ayuda mutua favorecen el trabajo de todos (as)? | | | |
| 15. ¿Los jefes de área les consideran y tratan bien? | | | |
| 16. ¿En su oficina hace falta mayores oportunidades para integrarse? | | | |
| DIMENSIÓN: AMBIENTE CONTEXTUAL | | | |
| 17. ¿Cree que debería mejorarse la infraestructura de la institución? | | | |
| 18. ¿Se siento seguro (a) y cómodo (a) en su centro de trabajo? | | | |
| 19. ¿Considera que puede contar con los materiales que necesita para su trabajo? | | | |
| 20. ¿Piensa que la transparencia en el uso de los recursos mejora la imagen institucional? | | | |

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 02
FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre:

Cuestionario sobre factores críticos de éxito.

2. Autora:

Investigadora: SHIRLEY JUDITH CASTILLO TROYA

3. Objetivo:

Recoger información para establecer el nivel de factores críticos de éxito en la gestión logística.

4. Usuarios:

El instrumento se aplicó a 30 trabajadores de la Oficina de Logística de la DISA Jaén.

5. Características y modo de aplicación.

1° El cuestionario consta de 20 ítems, distribuidos entre las cuatro dimensiones de la variable factores críticos de éxito: Individual con 06 ítems, organizacional con 06 ítems, interorganizacional con 04 ítems, y ambiente contextual con 04 ítems.

2° El instrumento fue aplicado de manera individual a cada trabajador, estará bajo responsabilidad de la investigadora.

3° El instrumento se aplicó por un espacio de 20 minutos aproximadamente.

6. Estructura

| Variable: Factores críticos de éxito | | |
|---|---|--------------|
| Dimensión | Indicadores | Ítems |
| Individual | 1. Preparación para el cumplimiento de sus funciones | 1,2 |
| | 2. Capacidad para la gestión pública | 3,4 |
| | 3. Práctica de habilidades sociales | 5,6 |
| Organizacional | 4. Capacidad para usar racionalmente los recursos | 7,8 |
| | 5. Capacidad para resolver problemas y tomar decisiones | 9,10 |
| | 6. Clima organizacional existente | 11,12 |
| Interorganizacional | 7. Capacidad para el trabajo cooperativo | 13,14 |
| | 8. Manejo de relaciones interpersonales | 15,16, |
| Ambiente contextual | 9. Condiciones de trabajo | 17,18 |
| | 10. Acceso a recursos materiales y financieros | 19,20 |

7. Escala.

a. Escala general:

| CATEGORÍA | Rango |
|-----------------------------------|------------------|
| Nada crítico | [01 - 12) |
| Algo crítico | [13 - 24) |
| Ni crítico ni nada crítico | [25 - 36) |
| Crítico | [37 - 48) |
| Altamente crítico | [49 - 60) |

b. Escala específica.

| Categoría | Dimensiones | | | |
|---------------------------------------|--------------------|----------------------------|---------------------------------|--------------------------------|
| | Individual | Organizacion al | Interorganiza cional | Ambiente contextual |
| Nada crítico | [01 - 04) | [01 - 04) | [01 - 02) | [01 - 02) |
| Algo crítico | [05 - 08) | [05 - 08) | [03 - 04) | [03 - 04) |
| Ni crítico ni nada crítico | [09 - 12) | [09 - 12) | [05 - 06) | [05 - 06) |
| Crítico | [13 - 16) | [12 - 16) | [07 - 08) | [07 - 08) |
| Altamente crítico | [17 - 18) | [17 - 18) | [09 - 12) | [09 - 12) |

8. **Validación:** El contenido del instrumento fue validado por juicio de expertos.

9. **Confiabilidad:** Se calculó utilizando la prueba estadística Alfa de Cronbach.

ANEXO N° 03

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA GESTIÓN LOGÍSTICA

Estimada Señor (a) (ta): El presente cuestionario tiene por finalidad evaluar la gestión logística en la oficina donde labora. El instrumento es confidencial y anónimo, por ello, mucho le agradeceremos responderlo con la mayor sinceridad y objetividad posibles.

INSTRUCCIONES

Marque la respuesta según lo haga u observe SIEMPRE, A VECES o NUNCA

| ÍTEMS | OPCIÓN DE RESPUESTA | | |
|--|---------------------|-------------------|--------------|
| | SIEMPRE (3) | A VECES (2) | NUNCA (1) |
| DIMENSIÓN: GESTIÓN DE COMPRAS | | | |
| 1. ¿La gestión de compras y abastecimiento toma en cuenta el diagnóstico de necesidades en la oficina de logística de la DISA Jaén? | | | |
| 2. ¿Se atienden todas las necesidades existentes en la oficina de logística de la DISA Jaén? | | | |
| 3. ¿Considera pertinente el proceso de adquisiciones en la oficina de logística de la DISA Jaén? | | | |
| 4. ¿Cree que debería asegurarse la transparencia del proceso de adquisiciones en la oficina de logística de la DISA Jaén? | | | |
| DIMENSIÓN: GESTIÓN DE LOS CENTROS DE DISTRIBUCIÓN Y ALMACENES | | | |
| 5. ¿Piensa que es adecuado el cuidado y conservación en que se encuentran los centros de distribución y almacenamiento de la DISA Jaén? | | | |
| 6. ¿Considera necesario asegurar la efectividad de la distribución y almacenamiento de productos a cargo de la oficina de logística de la DISA Jaén? | | | |
| 7. ¿El personal de la oficina de logística gestiona adecuadamente los inventarios? | | | |
| 8. ¿Cree que el personal de la oficina de logística de la DISA Jaén maneja bien la elaboración de inventarios? | | | |
| DIMENSIÓN: GESTIÓN DEL TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN | | | |
| 9. ¿El personal de la oficina de logística de la DISA Jaén gestiona adecuadamente las tarifas y fletes de carga? | | | |
| 10. ¿Considera favorable la negociación de tarifas y fletes de los productos adquiridos? | | | |
| 11. ¿Considera que el transporte y distribución de los productos es oportuna? | | | |
| 12. ¿Las oficinas reciben oportunamente los materiales e insumos requeridos? | | | |
| DIMENSIÓN: SERVICIO AL CLIENTE | | | |
| 13. ¿Considera que en la oficina de logística de la DISA Jaén se debería mejorar la calidad de atención al usuario? | | | |
| 14. ¿El personal de la oficina de logística de la DISA Jaén, desarrolla una gestión centrada en el usuario? | | | |
| 15. ¿En la oficina de logística de la DISA Jaén hace falta mayor satisfacción de los usuarios respecto a la atención que reciben? | | | |
| 16. ¿Considera que los usuarios se sienten satisfechos de la atención que reciben? | | | |

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 04
FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre:

Cuestionario para evaluar la gestión logística.

2. Autora:

Investigadora: SHIRLEY JUDITH CASTILLO TROYA

3. Objetivo:

Recoger información para la gestión logística en la DISA Jaén.

4. Usuarios:

El instrumento fue aplicado a 30 trabajadores de la Oficina de Logística de la DISA Jaén.

5. Características y modo de aplicación.

1° El cuestionario consta de 16 ítems, distribuidos equitativamente entre las cuatro dimensiones de la variable (04 para cada dimensión): Gestión de compras, gestión de centros de distribución y almacenes, gestión de transporte y distribución y servicio al cliente.

2° El instrumento se aplicó de manera individual a cada trabajador, estuvo bajo responsabilidad de la investigadora.

3° El instrumento se aplicó por un espacio de 20 minutos aproximadamente.

6. Estructura

| Variable: Gestión logística | | |
|---|---|--------------|
| Dimensión | Indicadores | Ítems |
| Gestión de compras | 1. Diagnóstico de necesidades | 1,2 |
| | 2. Calidad del proceso de adquisiciones | 3,4 |
| Gestión de los centros de distribución y almacenes | 3. Estado de los centros de distribución y almacenamiento | 5,6 |
| | 4. Gestión de inventarios | 7,8 |
| Gestión del transporte y distribución | 5. Gestión de tarifas y fletes de carga | 9,10 |
| | 6. Rapidez y puntualidad en la entrega | 11,12 |
| Servicio al cliente | 7. Calidad de atención al usuario | 13,14 |
| | 8. Satisfacción del usuario | 15,16 |

7. Escala.

c. Escala general:

| CATEGORÍA | Rango |
|-------------------------|------------------|
| Muy malo | [01 – 08) |
| Malo | [09 – 16) |
| Ni bueno ni malo | [17 - 28) |
| Bueno | [29 – 36) |
| Muy Bueno | [37 – 48) |

d. Escala específica.

| Categoría | Dimensiones | | | |
|----------------------------------|---------------------------|---|--|----------------------------|
| | Gestión de compras | Gestión de los centros de distribución y almacenes | Gestión del transporte y distribución | Servicio al cliente |
| Inadecuada | [01 – 02) | [01 – 02) | [01 – 02) | [01 – 02) |
| Algo inadecuada | [03 – 04) | [03 – 04) | [03 – 04) | [03 – 04) |
| Ni adecuada ni inadecuada | [05 – 07) | [05 – 07) | [05 – 07) | [05 – 07) |
| Adecuada | [08 - 09) | [08 - 09) | [08 - 09) | [08 - 09) |
| Muy Adecuada | [10 – 12) | [10 – 12) | [10 – 12) | [10 – 12) |

8. **Validación:** El contenido del instrumento fue validado por juicio de expertos.

9. **Confiabilidad:** Se calculó utilizando la prueba estadística Alfa de Cronbach.

ANEXO N° 05: INFORMES DE VALIDACIÓN
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 sobre factores críticos de éxito* que se adjunta, el cual será aplicado a:

Trabajadores de la Dirección Sub Regional de Salud - Jaén

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:

“Factores críticos de éxito y sus efectos en la gestión logística de la DISA Jaén 2018”.

Esto con el objeto de presentarla como requisito para obtener

La validación del Instrumento

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.

Leyenda

Totalmente de acuerdo TA

De acuerdo D

Indeciso ID

En desacuerdo DS

Totalmente en desacuerdo TD

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 | Ítem | TA | D | ID | DS | TD | |
| 1 | REDACCIÓN | | | | | | |
| 2 | CONTENIDO | | | | | | |
| 3 | CONGRUENCIA | | | | | | |
| 4 | PERTINENCIA | | | | | | |

Evaluado por:

Nombre y Apellido: WILLIAM RICARDO DIAZ TORRES

D.N.I.:18140172

Firma: _____

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 sobre gestión logística* que se adjunta, el cual será aplicado a:

Trabajadores de la Dirección Sub Regional de Salud - Jaén

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:

“Factores críticos de éxito y sus efectos en la gestión logística de la DISA Jaén 2018”.

Esto con el objeto de presentarla como requisito para obtener

La validación del Instrumento

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.

Leyenda

Totalmente de acuerdo TA

De acuerdo D

Indeciso ID

En desacuerdo DS

Totalmente en desacuerdo TD

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 | Ítem | TA | D | ID | DS | TD | |
| 1 | REDACCIÓN | | | | | | |
| 2 | CONTENIDO | | | | | | |
| 3 | CONGRUENCIA | | | | | | |
| 4 | PERTINENCIA | | | | | | |

Evaluado por:

Nombre y Apellido: WILLIAM RICARDO DIAZ TORRES

D.N.I.:18140172

Firma: _____

ANEXO N° 06

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD

Estadísticos de fiabilidad de tesis Factores críticos de éxito

| | |
|------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,907 | 20 |

Estadísticos total-elementode tesis Factores críticos de éxito

| | Media de la escala si se elimina el elemento | Varianza de la escala si se elimina el elemento | Correlación elemento-total corregida | Alfa de Cronbach si se elimina el elemento |
|---|--|---|--------------------------------------|--|
| ¿Considera que está preparado (a) para cumplir cabalmente sus funciones? | 33,53 | 36,552 | ,469 | ,905 |
| ¿Siente que necesita mayor capacitación para mejorar su desempeño? | 33,73 | 34,924 | ,543 | ,903 |
| ¿Conoce lo relacionado al nuevo enfoque de la gestión pública? | 33,60 | 35,971 | ,484 | ,904 |
| ¿Cree que debe mejorar sus capacidades que requiere el nuevo enfoque de la gestión pública? | 33,60 | 36,114 | ,457 | ,905 |
| ¿Procura llevarse bien con todos sus compañeros (as) de trabajo? | 33,87 | 35,552 | ,524 | ,903 |
| ¿Practica la comunicación asertiva y actitud empática con todos sus compañeros (as) de trabajo? | 33,60 | 34,257 | ,609 | ,901 |
| ¿Evita desperdiciar los recursos materiales que le asignan? | 33,87 | 36,267 | ,397 | ,906 |
| ¿Considera importante usar racionalmente los recursos materiales y financieros de su institución? | 33,67 | 36,952 | ,412 | ,906 |
| ¿En la oficina donde labora resuelven los problemas y conflictos mediante el diálogo? | 33,80 | 34,743 | ,535 | ,903 |
| ¿En la oficina se toman decisiones de manera participativa y consensuada? | 33,93 | 34,638 | ,661 | ,900 |
| ¿Considera que el clima organizacional le permite trabajar adecuadamente? | 33,87 | 32,124 | ,755 | ,896 |
| ¿Cree que en la oficina hace falta promover el liderazgo y la ética profesional? | 33,53 | 36,981 | ,373 | ,906 |
| ¿Su oficina se caracteriza por promover el trabajo cooperativo? | 34,07 | 34,067 | ,747 | ,897 |
| ¿Considera que la colaboración y la ayuda mutua favorecen el trabajo de todos (as)? | 33,60 | 34,543 | ,565 | ,902 |
| ¿Los jefes de área les consideran y tratan bien? | 34,00 | 34,571 | ,659 | ,900 |
| ¿En su oficina hace falta mayores oportunidades para integrarse? | 33,80 | 33,600 | ,710 | ,898 |
| ¿Cree que debería mejorarse la infraestructura de la institución? | 33,87 | 34,552 | ,538 | ,903 |
| ¿Se siento seguro (a) y cómodo (a) en su centro de trabajo? | 33,73 | 36,067 | ,523 | ,903 |
| ¿Considera que puede contar con los materiales que necesita para su trabajo? | 33,80 | 36,600 | ,366 | ,907 |
| ¿Piensa que la transparencia en el uso de los recursos mejora la imagen institucional? | 33,67 | 35,381 | ,519 | ,903 |

Estadísticos de fiabilidad de la gestión logística

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,915 | 16 |

Estadísticos total-elemento de tesis Factores críticos de éxito

| | Media de la escala si se elimina el elemento | Varianza de la escala si se elimina el elemento | Correlación elemento-total corregida | Alfa de Cronbach si se elimina el elemento |
|---|--|---|--------------------------------------|--|
| ¿Considera que está preparado (a) para cumplir cabalmente sus funciones? | 33,53 | 36,552 | ,469 | ,905 |
| ¿Siente que necesita mayor capacitación para mejorar su desempeño? | 33,73 | 34,924 | ,543 | ,903 |
| ¿Conoce lo relacionado al nuevo enfoque de la gestión pública? | 33,60 | 35,971 | ,484 | ,904 |
| ¿Cree que debe mejorar sus capacidades que requiere el nuevo enfoque de la gestión pública? | 33,60 | 36,114 | ,457 | ,905 |
| ¿Procura llevarse bien con todos sus compañeros (as) de trabajo? | 33,87 | 35,552 | ,524 | ,903 |
| ¿Practica la comunicación asertiva y actitud empática con todos sus compañeros (as) de trabajo? | 33,60 | 34,257 | ,609 | ,901 |
| ¿Evita desperdiciar los recursos materiales que le asignan? | 33,87 | 36,267 | ,397 | ,906 |
| ¿Considera importante usar racionalmente los recursos materiales y financieros de su institución? | 33,67 | 36,952 | ,412 | ,906 |
| ¿En la oficina donde labora resuelven los problemas y conflictos mediante el diálogo? | 33,80 | 34,743 | ,535 | ,903 |
| ¿En la oficina se toman decisiones de manera participativa y consensuada? | 33,93 | 34,638 | ,661 | ,900 |
| ¿Considera que el clima organizacional le permite trabajar adecuadamente? | 33,87 | 32,124 | ,755 | ,896 |
| ¿Cree que en la oficina hace falta promover el liderazgo y la ética profesional? | 33,53 | 36,981 | ,373 | ,906 |
| ¿Su oficina se caracteriza por promover el trabajo cooperativo? | 34,07 | 34,067 | ,747 | ,897 |
| ¿Considera que la colaboración y la ayuda mutua favorecen el trabajo de todos (as)? | 33,60 | 34,543 | ,565 | ,902 |
| ¿Los jefes de área les consideran y tratan bien? | 34,00 | 34,571 | ,659 | ,900 |
| ¿En su oficina hace falta mayores oportunidades para integrarse? | 33,80 | 33,600 | ,710 | ,898 |
| ¿Cree que debería mejorarse la infraestructura de la institución? | 33,87 | 34,552 | ,538 | ,903 |
| ¿Se siento seguro (a) y cómodo (a) en su centro de trabajo? | 33,73 | 36,067 | ,523 | ,903 |
| ¿Considera que puede contar con los materiales que necesita para su trabajo? | 33,80 | 36,600 | ,366 | ,907 |
| ¿Piensa que la transparencia en el uso de los recursos mejora la imagen institucional? | 33,67 | 35,381 | ,519 | ,903 |

ANEXO N° 07

BASE DE DATOS DE LOS CUESTIONARIOS

BASE DE DATOS: CUESTIONARIO SOBRE FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO

| | item1 | item2 | item3 | item4 | item5 | item6 | D1X | item7 | item8 | item9 | item10 | item11 | item12 | D2X | item13 | item14 | item15 | item16 | D3X | item17 | item18 | item19 | item20 | D4X | STX |
|----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|-------|-------|-------|--------|--------|--------|-----|--------|--------|--------|--------|-----|--------|--------|--------|--------|-----|-----|
| 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 15 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 16 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 46 |
| 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 10 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 10 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 32 |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 35 |
| 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 15 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 14 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 44 |
| 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 10 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 34 |
| 6 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 13 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 38 |
| 7 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 32 |
| 8 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 16 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 15 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 3 | 8 | 46 |
| 9 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 10 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 33 |
| 10 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 13 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 15 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 44 |
| 11 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 20 |
| 12 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 14 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 15 | 1 | 2 | 2 | 3 | 8 | 2 | 1 | 2 | 3 | 8 | 45 |
| 13 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 16 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 15 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 3 | 1 | 8 | 46 |
| 14 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 10 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 35 |
| 15 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 15 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 16 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 1 | 3 | 8 | 47 |
| 16 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 16 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 15 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 1 | 2 | 1 | 3 | 7 | 45 |
| 17 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 10 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 11 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 32 |
| 18 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 16 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 50 |
| 19 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 10 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 33 |
| 20 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 14 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 41 |
| 21 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 13 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 15 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 44 |
| 22 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 10 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 10 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 32 |
| 23 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 16 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 15 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 45 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 24 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 13 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 15 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 2 | 1 | 3 | 7 | 42 |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 15 | 1 | 2 | 2 | 3 | 8 | 2 | 1 | 2 | 3 | 8 | 49 |
| 26 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 9 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 23 |
| 27 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 36 |
| 28 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 29 |
| 29 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 16 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 15 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 44 |
| 30 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 14 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 15 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 44 |

BASE DE DATOS: CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN LOGÍSTICA

| | item1 | item2 | item3 | item4 | item5 | item6 | item7 | item8 | item9 | item10 | item11 | item12 | item13 | item14 | item15 | item16 | STY |
|----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-----|
| 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 36 |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 28 |
| 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 27 |
| 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 33 |
| 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 26 |
| 6 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 36 |
| 7 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 27 |
| 8 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 36 |
| 9 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 26 |
| 10 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 28 |
| 11 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 27 |
| 12 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 32 |
| 13 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 32 |
| 14 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 28 |
| 15 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 33 |
| 16 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 33 |
| 17 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 27 |
| 18 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 26 |
| 19 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 28 |
| 20 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 32 |
| 21 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 32 |
| 22 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 32 |
| 23 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 33 |
| 24 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 34 |
| 25 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 32 |
| 26 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 25 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 27 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 26 |
| 28 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 26 |
| 29 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 33 |
| 30 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 31 |

ANEXO N° 08: MATRIZ DE CONSISTENCIA PARA ELABORACIÓN DE INFORME DE TESIS

NOMBRE DEL ESTUDIANTE: Shirley Judith Castillo Troya

FACULTAD/ESCUELA: CIENCIAS EMPRESARIALES- PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Parte I

| | |
|--------------------|---|
| 1.Titulo | “Factores críticos de éxito y sus efectos en la gestión logística de la DISA Jaén 2018”. |
| 2. Problema | ¿Qué efectos tienen los factores críticos de éxito en la Gestión Logística en la Dirección Sub Regional de Salud I, Jaén 2018? |
| 3.Hipótesis | H₁: Los factores críticos de éxito tienen efectos en la gestión logística en la Dirección Sub Regional de Salud Jaén 2018 H₀: Los factores críticos de éxito no tienen efectos en la gestión logística en la Dirección Sub Regional de Salud Jaén 2018 |
| 4.Objetivo General | Determinar el efecto de los factores críticos de éxito en la Gestión Logística de la Dirección Sub Regional de Salud Jaén 2018 |
| | h. Identificar el nivel alcanzado por los factores críticos de éxito en la Dirección Sub Regional de Salud Jaén. i. Diagnosticar el nivel de la gestión logística en la Dirección Sub Regional de Salud de Jaén. j. Establecer el efecto del factor individual en la gestión logística en la Dirección Sub Regional de Salud de Jaén. k. Averiguar el efecto del factor organizacional en la gestión logística en la Dirección Sub Regional de Salud deJaén. |

| | |
|----------------------------|---|
| 5.Objetivos Específicos | l. Evaluar el efecto del factor interorganizacional en la gestión logística en la Dirección Sub Regional de Salud de Jaén. m. Establecer el efecto del factor ambiente contextual en la gestión logística en la Dirección Sub Regional de Salud de Jaén. |
| 6.Diseño | Tipo Cuantitativo, No experimental, Correlacional, Predictivo |
| 7.Población y muestra | 7.1 Población: 30 Trabajadores de la Oficina de Gestión Logística de la DISA Jaén, con período mayor a un año. 7.2 Muestra: NO probabilística: 30 trabajadores y representan a la población. |
| 8.Variables | Factores críticos de éxito y Gestión logística. |

Parte II

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| Variable(s) | Definición conceptual | Definición operacional | Indicadores | Escala de medición |
|-----------------------------------|--|---|--|--------------------|
| Factores críticos de éxito | Harman (2012) los conceptualiza como los que: “fortalecen el potencial de los emprendedores, quienes con su creatividad e innovación crean valor y generan resultados productivos en la empresa” (p. 36) | Constituyen aquellos componentes o mecanismos en los que la empresa u organización debe alcanzar éxito para superar a las entidades de la competencia; fue evaluada, según la percepción de los trabajadores de la DISA – Jaén, en base a sus dimensiones: Individual, organizacional, interorganizacional y ambiente contextual. | Capacitación para el cumplimiento de sus funciones Capacidad para la gestión pública Práctica de habilidades sociales Capacidad para usar racionalmente los recursos Capacidad para resolver problemas y tomar decisiones Clima organizacional existente Capacidad para el trabajo cooperativo Manejo de relaciones interpersonales Condiciones de trabajo Acceso a recursos materiales y financieros | Ordinal |

| | | | | |
|---------------------------------|--|--|--|-----------------------|
| <p>Gestión Logística</p> | <p>“El término logística proviene del campo militar; está relacionado con la adquisición y suministro de los equipos y materiales que se requieren para cumplir una misión” (Flores, 2014, p. 9)</p> | <p>Es el conjunto de acciones que se realizan en la DISA Jaén, para adquirir, acceder o hacer empleo de los recursos primordiales para asegurar el desarrollo de su actividad como entidad pública encargada de la salud; se evaluó considerando sus dimensiones:</p> <p>Gestión de compras y abastecimiento, gestión de los centros de distribución y almacenes, gestión del transporte y distribución y servicio al cliente.</p> | <p>Diagnóstico de necesidades Calidad del proceso de adquisiciones Estado de los centros de distribución y almacenamiento Gestión de inventarios Gestión de tarifas y fletes de carga. Rapidez y puntualidad en la entrega Calidad de atención al usuario Satisfacción del usuario</p> | <p>Ordinal</p> |
|---------------------------------|--|--|--|-----------------------|

Parte III

| | |
|------------------------------|---|
| MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS | A partir de este análisis, se estimó el grado de relación entre variables con el fin de ver si existe alguna relación entre ellas, es decir, si los cambios en la variable factores críticos de éxito influyen en los valores de la variable gestión logística (Becerra, 2010), se aplicó la prueba estadística no paramétrica coeficiente de correlación de Speerman, finalmente, para hacer pronósticos con las variables asociadas se utilizó la Técnica de Regresión Lineal y se elaboró la figura de Dispersión. |
| RESULTADOS | Finalmente, los resultados de la investigación permiten confirmar que si una empresa pretende ser exitosa y competitiva, está en la obligación de identificar los factores críticos de éxito y hacerles seguimiento pues constituyen aspectos clave en el desarrollo institucional; como afirma Jiménez (2004): “los factores favorecen o amenazan el logro de los objetivos globales de las organizaciones”. “Es decir, se estima que los factores críticos de éxito son relevantes para un buen diseño y gestión de la misma, ya que generalmente están formados por un conjunto reducido de objetivos y estrategias medibles” (p. 53). |
| CONCLUSIONES | De manera general, al evaluar la correlación entre las variables factores críticos de éxito y gestión logística, se encontró un índice de 0,709, asumiendo que existe relación directa alta entre ambas variables. Este resultado indica que al manifestarse positivamente los factores críticos de éxito, entonces tienen impacto efectivo en la gestión logística. |

PRIMER INFORME AVANCES DE DESARROLLO PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Título de la investigación:

“Factores críticos de éxito y sus efectos en la gestión logística de la DISA Jaén 2018”.

Alumno(a): Shirley Judith Castillo Troya

Asesor: Magister William Díaz Torres

Facultad: Ciencias Empresariales

Escuela: Administración

Semestre académico:

| RESUMEN DE LA ACTIVIDAD | |
|--------------------------------|--------------------------------------|
| Semana 1: | |
| Semana 2: | |
| Semana 3: | |
| Semana 4: | |
| Semana 5: | |
| | Observaciones o dificultades: |
| | |

SEGUNDO INFORME DE AVANCES DE DESARROLLO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

| RESUMEN DE LA ACTIVIDAD | |
|--------------------------------|-------------------------------------|
| Semana 6: | |
| Semana 7: | |
| Semana 8: | |
| Semana 9: | |
| | Observaciones o dificultades |
| | |


.....

V° B° del Docente

**ANEXO N° 09: PROPUESTA DE PLAN DE ACTIVIDAD: CAPACITACIÓN AL PERSONAL DE LA OFICINA DE GESTIÓN
LOGÍSTICA – DISA JAÉN**

| Actividades | Responsable | Indicadores | Recursos | Cronograma | Resultado esperado | Costo S/ |
|--|---------------------------------|--------------------------------|--|-------------------|--|-----------------|
| Taller de capacitación sobre factores críticos de éxito | Jefe de la Oficina de Logística | N° de trabajadores capacitados | Equipo multimedia, material impreso, láminas, videos | Enero 2019 | 30 trabajadores identifican factores críticos de éxito | 300.00 |
| Taller de capacitación sobre gestión por resultados | Jefe de la Oficina de Logística | N° de trabajadores capacitados | Equipo multimedia, material impreso, láminas, videos | Febrero 2019 | 30 trabajadores capacitados en la gestión por resultados | 300.00 |
| Taller de capacitación sobre gestión logística y atención al cliente | Jefe de la Oficina de Logística | N° de trabajadores capacitados | Equipo multimedia, material impreso, láminas, videos | Marzo 2019 | 30 trabajadores capacitados en gestión logística y atención al cliente | 300.00 |

AUTORIZACION DE PUBLICACION DE TESIS

| | | |
|---|--|---|
|  | AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV | CODIGO : F08-PP-PR-02.02 VERSION : 07 FECHA : 31-03-2017 PAGINA : 1 DE 1 |
|---|--|---|

Yo **Shirley Judith Castillo Troya**, identificado con DNI N° **40923143**, Egresado de la Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo. Autorizo No autorizo la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **"Factores críticos de éxitos y sus efectos en la Gestión Logística de la DSR5 Jaén 2018"**

En el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....



 FIRMA

DNI : 40923143

FECHA: Diciembre de 2018

| | | | | |
|---------|----------------------------|--------|--|------------------|
| Elaboró | Dirección de investigación | Revisó | Representante de la Dirección/ Vice rectorado de Investigación y Calidad | Aprobó Rectorado |
| | | | | |

ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS

| | | |
|--|--|-------------------------|
|  UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO | ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS | Código: PDS-PP-PP-02-02 |
| | | Región: SP |
| | | Fecha: 25-03-2018 |
| | | Página: 1 de 1 |

Yo, **WILLIAM RICARDO DIAZ TORRES**, docente de la Facultad De Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Chiclayo, revisor (a) de la tesis titulada:

"Factores Críticos de éxito y sus efectos en la Gestión Logística de DSRs Jaén 2018", del (de la) estudiante: Shirley Judith Castilla Troya, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **23%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrita (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi feal 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: Chiclayo, 11/2/2018



Firma

WILLIAM RICARDO DIAZ TORRES

DNI: 18140172

| | | | | | |
|---------|----------------------------|--------|-----------------------|--------|---------------------------------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Representante del SGC | Aprobó | Vicerrectorado de Investigación |
|---------|----------------------------|--------|-----------------------|--------|---------------------------------|

REPORTE DE TURNITING

“Factores críticos de éxito y sus efectos en la gestión logística de la DSRS Jaén 2018”.

INFORME DE ORIGINALIDAD

| | | | |
|-----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------|---------------------------------------|
| 23% INDICE DE SIMILITUD | 20% FUENTES DE INTERNET | 3% PUBLICACIONES | 13% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |
|-----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------|---------------------------------------|

FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | 3% |
| 2 | Submitted to Universidad Catolica de Trujillo Trabajo del estudiante | 2% |
| 3 | repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet | 2% |
| 4 | www.scribd.com Fuente de Internet | 1% |
| 5 | investigaducativa.wikispaces.com Fuente de Internet | 1% |
| 6 | dialnet.unirioja.es Fuente de Internet | 1% |
| 7 | repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 8 | Submitted to Universidad EAFIT Trabajo del estudiante | 1% |



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

EP DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

SHIRLEY JUDITH CASTILLO TROYA

INFORME TITULADO:

“Factores críticos de éxito y sus efectos en la gestión logística de la DSRS Jaén 2018”.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 21/01/2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADA POR MAYORÍA



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN