



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

La gestión logística de bienes en la red de salud San Juan de
Lurigancho, 2016-2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:

Br. Estelita Retamozo Cavero de Noé

ASESORA:

Dra. Doris Elida Fuster Guillen

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección

PERÚ -2017

Página del Jurado

Dra Liza Dubois Paula Viviana
Presidente

Héctor Raúl Santa María Relaiza
Secretario

Dra. Doris Elida Fuster Guillén
Vocal

Dedicatoria

A mis hijos Emir Jassim y Amy Zemiramys que son la razón de mi vida. A mi esposo por su amor y comprensión.

La autora

Agradecimientos

A la universidad particular César Vallejo por darme la oportunidad de crecer profesionalmente.

A la Red de Salud San Juan de Lurigancho donde trabajé con recurso humano comprometido e identificado con su institución. A los funcionarios y servidores por su apoyo y colaboración.

A la Dra. Doris Fuster Guillén, quién en forma didáctica me llevó de la mano la culminación de la investigación. A Jorge por su paciente apoyo y colaboración.

A Dios y a mis padres Isabel y Jesús; por darme el valor, fortaleza y poner en mi camino las condiciones para el logro de esta investigación.

La autora

Declaración de Autoría

Yo, Estelita Retamozo Cavero de Noé, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “La gestión logística de bienes en la red de salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017”, presentada, en 134 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión en Gestión Pública, es de mi autoría. Por tanto, declaro lo siguiente:

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

Lima, 19 de junio del 2017

Estelita Retamozo Cavero de Noé

DNI: 10588706

Presentación

El presente estudio abordó la gestión logística de bienes en la red de salud San Juan de Lurigancho, motivado por observar deficiencias y limitantes en la gestión logística que afectan la adecuada atención y servicio a los usuarios, ya que es sabido que la logística se encuentra enfocada en optimizar los procesos de adquisición, almacenamiento, transporte y distribución que aseguren un adecuado suministro de bienes.

Es en este ámbito que el estudio analizó y describió la situación actual de la gestión logística de bienes en la red de salud San Juan de Lurigancho, así como las dimensiones por la funcionalidad inadecuada, afectando con ello, la atención de los pacientes por la falta o escasez de materiales, insumos y bienes.

Es necesario indicar, que estas falencias nacen de la gestión en esta entidad y área específica, ya que la administración debe tener la capacidad de prever los problemas que se puedan presentar, en este caso específico, aspectos relacionados a las compras y abastecimiento, manejo del inventario, adecuada distribución y almacenamiento de los bienes, así como el transporte y distribución de los mismos, con ello asegurar no solo su disponibilidad, sino, la calidad de los materiales que finalmente serán empleados en pro de la salud de los usuarios, por lo que es un tema sensible y que requiere mayor cuidado de parte de la gestión.

Al tener los alcances de la importancia de la gestión logística en una entidad pública de salud, se puede comprender que los problemas observados requieren de mayor atención de parte de las personas encargadas ya que se arriesga la salud de los usuarios, así como la calidad en la atención y servicio otorgado por el personal, teniendo en cuenta que cuando los recursos, materiales, muebles, equipamiento e insumos escasean o no se dispone en la proporción requerida el personal médico limita su atención o servicio, o no puede hacer un diagnóstico adecuado por la ausencia de una máquina o dispositivo médico.

Se entiende entonces ,que la gestión logística no solo abarca aspectos de entrada y salida de materiales, sino que en forma indirecta se relaciona con la disponibilidad de recursos, calidad de los insumos y bienes, calidad en el servicio y en el caso particular de una organización de salud, la satisfacción de los usuarios y preservación de su salud; entonces, la gestión debe enfocarse en garantizar cada uno de estos aspectos, en ese contexto es necesario disponer con un equipo de trabajo eficiente y preparado para prevenir posibles contingencias que perjudique los procesos logísticos.

Por ello, el estudio investiga la relación de la gestión logística en cada una de sus dimensiones (gestión de compras y abastecimiento, gestión de inventarios, gestión de distribución y almacenamiento y gestión de transporte y distribución) con los problemas y procesos que han sido incorporados dentro de los indicadores, así describir el estado actual que se encuentran.

Si bien es cierto, el estudio es descriptivo busca también una mejora en cada uno de los aspectos señalados, dado que los problemas están presentes en la institución, se espera que este documento sirva de referente para la organización y el personal encargado en mejorar cada uno de los aspectos descritos, con el fin de optimizar los procesos de la gestión logística, mejorar la calidad en la compra de bienes , abastecer en forma continua a toda la red de salud, asegurar el adecuado almacenamiento de insumos y materiales, evitando así, el deterioro de los mismos, aspecto que implica sobrecostos a la organización, así como un óptimo transporte y distribución de los insumos; aspecto vital, ya que en muchas ocasiones por la demora o falla de este factor se dejan de entregar materiales e insumos que se encuentran disponibles.

Lo descrito permitirá al lector entender la motivación e importancia del estudio y que es necesario buscar estrategias de solución que garanticen una adecuada gestión logística, elevando así la calidad de los bienes adquiridos y optimizar la oferta de los servicios en función a la demanda.

El desarrollo del estudio ha sido estructurado en ocho capítulos de acuerdo al esquema de elaboración de tesis de la Unidad de Post Grado de la Universidad César Vallejo. El primer capítulo denominado introducción abordó los antecedentes de estudio, tanto en el ámbito internacional y nacional, cada estudio referenciado tuvo relación con la variable de investigación y permitió hacer las comparaciones y análisis en la discusión de resultados, asimismo, se desarrolló la fundamentación científica, técnica o humanística incidiendo en preceptos de la variable gestión logística y delimitando las dimensiones. De igual forma, se añadió el marco conceptual, justificación del estudio, la descripción de la realidad problemática y la generación de los problemas, así como la inclusión de hipótesis y objetivos.

El segundo capítulo titulado marco metodológico presentó la descripción de la variable de estudio, señalando su definición conceptual y operacional, también se diseñó la tabla de operacionalización, que incluyó las dimensiones, indicadores, ítems, rango, escala y nivel de medición. En la misma forma, se especificó el tipo de estudio, el diseño de investigación, se definió la población y muestra de estudio. Dentro de este acápite se perfiló las técnicas e instrumentos de recolección de datos que fue la encuesta y el cuestionario respectivamente. Como parte de la presentación de los instrumentos se incluyó la fiabilidad y validación del instrumento. Posterior a ello, se señaló los métodos de análisis empleados, tanto en su naturaleza descriptiva como inferencial, finalmente se abarcaron los aspectos éticos, en el cual se sustentó la originalidad del estudio, así como el uso correcto de citas y referencias, como parte del respeto de la autoría intelectual de los autores nombrados.

El tercer capítulo denominado resultados es el más amplio, describió el resultado de la variable de estudio, a partir de los niveles mala, regular y buena. En esa misma línea se presentó el análisis y resultado de las dimensiones, conformada por la gestión de compras y abastecimiento, gestión de inventarios, gestión de distribución y almacenamiento y gestión de transporte y distribución. Posterior a ello se presentaron los resultados inferenciales (contrastación de hipótesis) para lo cual se realizó la prueba de normalidad, con los datos obtenidos

en esa prueba se dispuso emplear el coeficiente de la regresión logística para cada una de las hipótesis propuestas en el estudio.

El cuarto capítulo, de discusión, en esta sección se efectuó la comparación, contrastación y coincidencias de los resultados y conclusiones obtenidos en el estudio con el aspecto teórico y los antecedentes nacionales e internacionales ilustrados, a partir de ello, generar la discusión, demostrándose las evidencias del comportamiento de la variable gestión logística en diversos ámbitos.

El quinto capítulo, de conclusiones, este apartado contiene cada una de las conclusiones alcanzadas en el estudio, que se derivó de los resultados descriptivos e inferenciales. Se generó una conclusión por la variable y por cada una de las dimensiones.

El sexto capítulo, de recomendaciones, se encuentran las recomendaciones que se vincularon a las conclusiones. Cada una de ellas, ha sido diseñada como sugerencia al órgano directivo y funcionario responsable de la gestión logística de bienes en la red de salud San Juan de Lurigancho, orientado a mejorar los componentes encontrados en la investigación.

El séptimo capítulo, de referencias bibliográficas, contiene cada una de las referencias citadas en la investigación, las cuales han sido redactadas a partir de la Norma APA en su sexta edición.

El octavo capítulo, de apéndices, contiene todos los documentos relacionados al estudio, como la matriz de consistencia, carta de consentimiento, matriz de datos (prueba piloto), matriz de datos de resultados (final), instrumento de estudio, formato de validación de instrumento y otras evidencias que respaldaron la tesis.

Índice

Página de Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autoría	v
Presentación	vi
Índice	x
Índice de tablas	xii
Índice de figuras	xiv
Resumen	xv
Abstract	xvi
I. Introducción	17
1.1 Antecedentes	18
1.1.1 Antecedentes Internacionales	18
1.1.2 Antecedentes Nacionales	22
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	25
1.3 Justificación	40
1.4 Problema	42
1.5 Hipótesis	45
1.6 Objetivos	46
II. Marco Metodológico	47
2.1 Variables	48
2.2 Operacionalización de variables	49
2.3 Metodología	51
2.4 Tipos de estudio	52
2.5 Diseño	52
2.6 Población, muestra y muestreo	53
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos , validez y confiabilidad	56
2.8 Métodos de análisis de datos	59
2.9 Aspectos éticos	60

III. Resultados	61
IV. Discusión	81
V. Conclusiones	87
VI. Recomendaciones	93
VII. Referencias Bibliográficas	96
VIII. Anexos	103
Anexo 1: Matriz de consistencia	104
Anexo 2: Matriz de datos prueba piloto	106
Anexo 3: Matriz de datos de la muestra	109
Anexo 4: Instrumento de medición	114
Anexo 5: Carta de consentimiento informado	117
Anexo 6: Formatos de validación de instrumento	118
Anexo 7: Fiabilidad y correspondencia interna para ítems	123
Anexo 8: Artículo científico	124

Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable gestión logística	49
Tabla 2: Distribución de la población	53
Tabla 3: Distribución de la población y muestra	55
Tabla 4: Validación de expertos	57
Tabla 5: Análisis de la fiabilidad del instrumento	58
Tabla 6: Análisis de fiabilidad sobre la gestión logística de la Red de Salud San Juan de Lurigancho	59
Tabla 7: Baremos para medir las dimensiones de la gestión logística	59
Tabla 8: La gestión logística en la red de salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017	62
Tabla 9: Gestión de compras y abastecimiento en la red de salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017	63
Tabla 10: Gestión de inventario en la red de Salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017	64
Tabla 11: Gestión de distribución y almacenamiento en la red de Salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017	65
Tabla 12: Gestión de transporte y distribución en la red de Salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017	66
Tabla 13: Prueba de normalidad de los datos	67
Tabla 14: Coeficiente de la regresión logística de las dimensiones de la gestión logística en la red de salud San Juan de Lurigancho	68
Tabla 15: Coeficiente de la regresión logística de los indicadores de la dimensión gestión de compras y abastecimiento en la gestión logística en la red de salud San Juan de Lurigancho	71
Tabla 16: Coeficiente de la regresión logística de los indicadores de la dimensión gestión de inventarios en la gestión logística en la red de salud San Juan de Lurigancho	73
Tabla 17: Coeficiente de la regresión logística de los indicadores de la dimensión gestión de distribución y almacenamiento en la gestión logística en la red de salud San Juan de Lurigancho	76

Tabla 18: Coeficiente de la regresión logística de los indicadores de la dimensión gestión de transporte y distribución en la gestión logística en la red de salud San Juan de Lurigancho	78
---	----

Índice de figuras

Figura 1: La gestión logística en la red de salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017	62
Figura 2: Gestión de compras y abastecimiento en la red de salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017	63
Figura 3: Gestión de inventarios en la red de Salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017	64
Figura 4: Gestión de distribución y almacenamiento en la red de Salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017	65
Figura 5: Gestión de transporte y distribución en la red de Salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017	66
Figura 6: Pesos de las dimensiones de la gestión logística en la red de Salud San Juan de Lurigancho	69
Figura 7: Pesos de los indicadores de la dimensión gestión de compras y abastecimientos en la gestión logística en la red de Salud San Juan de Lurigancho	71
Figura 8: Pesos de los indicadores de la dimensión gestión de inventarios en la gestión logística en la red de Salud San Juan de Lurigancho	74
Figura 9: Pesos de los indicadores de la dimensión gestión de distribución y almacenamiento en la gestión logística en la red de Salud San Juan de Lurigancho	76
Figura 10: Pesos de los indicadores de la dimensión gestión de transporte y distribución en la gestión logística en la red de Salud San Juan de Lurigancho	79

Resumen

La investigación abordó la gestión logística de bienes en la red de salud San Juan de Lurigancho, que fue objeto de análisis y estudio, para lo cual se propuso como objetivo general determinar la dimensión predominante de la variable gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho en el año 2016-2017. Asimismo, se estableció como objetivos específicos, establecer el indicador predominante dentro de la dimensión gestión de compras y abastecimiento, establecer el indicador predominante dentro de la dimensión gestión de inventarios, establecer el indicador predominante dentro de la dimensión almacenamiento y distribución y establecer el indicador predominante dentro de la dimensión transporte y distribución.

El estudio se realizó dentro del método hipotético-deductivo, de paradigma positivista e insertado en el enfoque cuantitativo. Como tipo de estudio le correspondió la investigación sustantiva de diseño no experimental de corte transversal.

De los resultados se pudo comprobar que el 45% de los colaboradores de la red de salud San Juan de Lurigancho califican como regular la gestión logística llevado a cabo en la institución, mientras que el 27% de los mismos califican como mala la gestión logística llevado a cabo en la institución. Igualmente posterior a la validación de hipótesis se concluyó que la dimensión gestión de almacenamiento y distribución presenta mayor coeficiente y por ende aporta más a la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho.

Palabras clave:

Gestión logística, gestión de compras y abastecimiento, gestión de inventarios, gestión de almacenamiento y distribución, gestión de transporte y distribución

Abstract

The current investigation focused on the logistics management of goods in San Juan de Lurigancho Health Network, which was the subject of analysis and study. The general objective was to determine the predominant dimension of the variable Logistics Management in San Juan de Lurigancho Health Network in the years 2016-2017. Being the specifics ones: to establish the predominant indicator inside the dimensions of: purchasing and supply management, inventories, storage and distribution as well as transport and distribution.

The method for the study was hypothetic-deductive of positivist paradigm, inserted in the quantitative approach. The type of study was the substantive research, non-experimental cross-sectional design.

The results verified that 45% of the collaborators of the health network San Juan de Lurigancho qualify as regular the logistics management carried out in the institution, while 27% of them qualify it as bad. The hypothesis validation, concluded that the dimension of distribution and storage management had a higher coefficient; therefore, contributes more to Logistics Management in San Juan de Lurigancho Health Network.

Keywords:

Logistics management, purchasing and supply management, inventory management, distribution and storage management, transport and distribution management.

I. Introducción

1.1 Antecedentes

1.1.1 Antecedentes Internacionales

Castellanos (2012) presentó el estudio *Diseño de un sistema logístico de planificación de inventarios para aprovisionamiento en empresas de distribución del sector de productos de consumo masivo*. Tesis para alcanzar el grado de Maestría en logística en la Universidad Francisco Gavidia, San Salvador; el problema observado se encuentra relacionado con las fallas frecuentes en el aprovisionamiento de productos, el cual genera continuos reclamos de los clientes, siendo su objetivo proponer el diseño de un sistema logístico que permita planificar la existencia de inventarios y su aprovisionamiento; la metodología empleada fue la aplicada, con una muestra de estudio de 14 empresas distribuidoras de productos masivos; se concluyó que el principal problema entre las empresas distribuidoras de productos masivos respecto a la gestión logística eran las deficiencias en el aprovisionamiento, debido al manejo de altos inventarios de productos que no se venden en forma fluida, lo cual limita la distribución de los productos, en perjuicio de los clientes que requieren de sus pedidos dentro de plazos establecidos.

El antecedente citado pone énfasis en problemas generados por deficiencia de la gestión logística, tales como el aprovisionamiento, reclamos de los clientes, descoordinación, desabastecimiento, entre otros. Problemas que coinciden con lo descrito en la presente investigación. Este antecedente puede servir como modelo aplicativo al momento de superar este tipo de problemas, ya que plantea como solución el diseño de un sistema logístico a todo nivel, con ello optimizar cada una de las actividades de la gestión logística.

Quagliano (2012) en la investigación titulada *Logística y Modelización de la Cadena de Vinos finos en la Argentina*. Tesis para optar el grado académico de Magíster en la Universidad de Buenos Aires; el problema de investigación se enfocó en los limitantes presentados en la logística de la empresa, la cual no planifica y organiza sus actividades, generando el retraso en la distribución de vinos, su objetivo fue determinar los modelos empleados en la logística y modelado de la cadena de vinos de alta calidad; la metodología empleada fue la

descriptiva, con una muestra de 20 empresas productoras de vinos; concluyendo que entre los principales problemas observados en la logística de las empresas vitivinícolas en el desbalance entre la oferta y la demanda, sobre todo porque no se coordina los productos que deben ser distribuidos acorde al número de pedidos, generando déficit en la entrega de los productos.

La investigación referenciada indica que una gestión logística sin previa planificación y organización se encuentra expuesta a fallas y deficiencias, es por ello, que es relevante tomar en cuenta estos dos componentes de gestión, así establecer si es que en la gestión logística de bienes en la red de salud San Juan de Lurigancho se presentan las mismas falencias, el cual sería la respuesta al conjunto de reclamos de los usuarios, por lo que la línea conductual de la investigación supone mejorar y superar la organización y planificación de la gestión logística para evitar los problemas observados.

Reina (2013) realizó una investigación *Logística de distribución de productos perecederos de economía campesina. Casos Fuente de Oro, Meta y Viotá, Cundinamarca*. Tesis para optar el grado académico de Magíster en la Universidad Nacional de Colombia; el problema de estudio estableció que las comunidades campesinas no han alcanzado el estándar esperado en la logística de distribución de sus productos, el cual limita las ventas de productos, siendo estos perecederos, generando pérdidas económicas, su objetivo fue proponer un sistema de operación logística para la distribución de productos perecederos; la metodología de estudio correspondió al tipo descriptivo de enfoque cualitativo, la muestra de estudio fueron 5 expertos relacionados a la logística de distribución, quienes fueron entrevistados; concluyendo que existen pocos estudios enfocados en analizar la logística de distribución de productos perecederos. La mayoría de las organizaciones campesinas, no cuenta con un sistema logístico definido, tercerizando en la mayoría de los casos cada una de las actividades de distribución, el cual a la larga incrementa significativamente el costo de sus productos.

El antecedente explora la gestión logística en materiales perecederos, ello es importante, ya que un conjunto de materiales e insumos que se manejan en la red de salud San Juan de Lurigancho, son perecederos y tienen fecha de vencimiento, por lo que requiere de una adecuada rotación y distribución; es dentro de este antecedente que se puede entender el valor e importancia de la distribución a tiempo, elemento conceptual que sirvió como fuente referencial y discusión en el presente estudio.

Saint-Pierre (2012) propuso el estudio *Mejora del sistema de atención primaria de salud desde la logística y la gestión de operaciones*. Tesis para optar el grado académico de Magíster en la Universidad de Chile; el problema de investigación se enfocó en las deficiencias de la gestión de operaciones en el proceso logístico, sumado a la inexistencia de sistemas en línea, que imposibilitan la coordinación constante entre las áreas usuarias, perdiéndose la posibilidad de coordinar los recursos existentes de forma de utilizarlos mejor y aumentar la calidad de atención.

El inventario de bienes es realizado una vez por año. Esta práctica no permite a los establecimientos un manejo afinado del inventario con riesgo de quiebres de stock por mermas no contabilizadas en sus sistemas, adicionalmente, no permite tomar acciones correctivas en caso de existir diferencias entre el stock real y el reportado por sus sistemas, atribuibles a productos mal despachados u otras situaciones que requieran mayor control,

Su objetivo fue proponer un sistema para mejorar los sistemas de atención primaria de salud a partir de la aplicación de la logística de gestión de operaciones en la Red Pública de Salud Institucional, la metodología empleada fue la aplicada y el diseño no experimental, la muestra fue constituida por los 60 trabajadores de la red pública de salud; concluyendo que las deficiencias en las compras, abastecimiento y distribución generan percepción negativa de los usuarios y pacientes por falta de información, sumado a la inexistencia de sistemas en línea, imposibilitan la coordinación constante entre las áreas usuarias, perdiéndose la posibilidad de coordinar los recursos existentes de forma

de utilizarlos mejor y aumentar la calidad de atención, originando inadecuada distribución de bienes, problema que parte en el área logística, demostrándose que el usuario final es el perjudicado al no haber un sistema integral y eficiente en la logística de una entidad de salud.

La investigación citada aborda la logística y su gestión en un centro de salud, siendo vinculante con el estudio. Coincide a su vez, en que una deficiente gestión logística impacta directamente a los usuarios y/o pacientes, ya que al no contar con las medicinas, instrumental o equipos cuando lo requieren peligran su salud, por lo que es necesario mejorar la gestión y planificación; con énfasis en implementación de sistema de información mecanizada, comunicación y coordinación sobre los bienes existentes y por adquirir en función a la oferta y demanda de servicios que se brinda en los establecimientos de salud de la Institución.

Hernández y Ruiz (2012) en la investigación titulada *Desarrollo de un plan estratégico de logística para la empresa Aconquistar S.A.S.* Tesis para optar el grado académico de Magíster en Administración y Logística en la Universidad del Rosario, Colombia; el problema de estudio identificó que la empresa en cuestión no cuenta con la logística adecuada para cumplir con las necesidades y exigencias de sus clientes, ello perjudica económicamente, ya que al no distribuir y cumplir con los pedidos de los usuarios, estos buscan otros proveedores; su objetivo fue proponer un plan estratégico logístico para la empresa, la metodología empleada fue la aplicada, la muestra de estudio fue el personal del área logística que contó con 22 trabajadores; concluyendo que la empresa Aconquistar S.A.S. cuenta con un sistema interconectado e integrado de las compras, abastecimiento y distribución que facilita el desarrollo de las tareas. Si bien es cierto, se cumplen con las tareas y actividades programadas, aún existen deficiencias para mejorar la imagen de la institución frente a los usuarios, ello debido a que no siempre se distribuyen los productos acorde a las especificaciones de los usuarios, por lo que requiere perfeccionar la cadena de distribución en función a los intereses de los clientes.

En el antecedente se enfatiza en que si no se cumplen con las exigencias de los clientes se pone en peligro la credibilidad y fortalecimiento de una empresa, en esa misma línea, si una organización pública, en este caso de salud, no garantiza una adecuada distribución de bienes, pondría en riesgo la salud de sus pacientes y la imagen institucional. Por lo que es necesario poner en práctica una gestión logística que se anticipe a los problemas y prevenga contingencias futuras.

Maldonado y Villalva (2011) propusieron el estudio *Diseño de la gestión logística de la bodega de producto terminado de la división de cartón en Papelera Nacional S.A.* Tesis para optar el grado académico de Magíster en Administración en la Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador; el problema de estudio se enfocó en la deficiente gestión logística que se genera en las compras, abastecimiento y almacenamiento de los productos, ya que no cumple con los pedidos y compromisos de la empresa, afectando las ganancias; su objetivo fue proponer el diseño logístico en función a las necesidades de la empresa; la metodología empleada fue observacional de diseño no experimental, con una muestra de 5 expertos quienes fueron entrevistados; concluyendo que la aplicación de la propuesta ayudó a incrementar el volumen de ventas, ya que se contó con una gestión logística eficiente y eficaz, de igual forma seguirá perfeccionando si se toma en cuenta el alcance de los objetivos comerciales.

El estudio referenciado explora el decremento de la rentabilidad y utilidades de una empresa privada por no contar con una gestión logística adecuada, en el caso de una entidad estatal, el riesgo es el uso inadecuado de recursos, stock limitado de los bienes para la atención de pacientes, que puede generar quejas, reclamos, imagen negativa y otros.

1.1.2 Antecedentes Nacionales

Gómez (2014) desarrolló la investigación *La programación de abastecimiento y su incidencia en la gestión de logística en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna.* Tesis para optar el grado académico de Magíster en Administración en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; el problema de

estudio se enfocó en los limitantes presentados al programar el abastecimiento de bienes y cómo incide en la gestión logística eficiente y eficaz, su objetivo de estudio fue establecer la relación entre la programación de abastecimiento y la gestión logística en la institución objeto de investigación, su metodología correspondió a la descriptiva correlacional, con una muestra de 17 trabajadores de la oficina logística de la universidad; concluyendo que el nivel desempeñado en la gestión logística es deficiente ya que no se cumple con las actividades y objetivos programados, por lo que es necesario una reestructuración de esta oficina a fin de garantizar el abastecimiento de materiales, bienes e insumos a la comunidad universitaria.

El estudio referenciado explora la importancia de una programación de necesidades de bienes, mensual, bimestral y anual; la misma que tiene incidencia en el presupuesto institucional asignado en función a la demanda de los usuarios que acuden a los establecimientos de salud del ámbito de competencia de la red de SJL.

Hayashi (2015) propuso el estudio *Infraestructura y gestión de almacenamiento de los bienes que se adquiere en el Congreso de la República del Perú, Lima-2015*. Tesis para optar el grado académico de Magíster en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo; el problema de investigación se enfocó en las deficiencias logísticas y de infraestructura que limita el cumplimiento de las actividades en el almacén, su objetivo fue establecer la relación entre la infraestructura y la gestión de almacenamiento, la metodología empleada fue la descriptiva, no experimental, su muestra de estudio fue conformada por 102 trabajadores; concluyendo que hay relación significativa entre la infraestructura y la gestión de almacenamiento en la institución objeto de estudio.

La investigación se aborda en una entidad pública, la cual almacena y distribuye bienes a la organización para el desarrollo de tareas y funciones, del mismo modo, en el presente estudio se depende de la gestión logística para asegurar el cumplimiento de las actividades asignadas dentro de los plazos establecidos orientado a la atención de usuarios internos y externos.

Solís, Ruíz y Álvarez (2015) en su tesis titulada *Proceso de abastecimiento del programa de alimentación escolar Qali Warma, distrito de Acomayo – Cusco 2014*. Tesis para optar el grado académico de Magíster en Gestión Pública en la Universidad del Pacífico, Perú; el problema de estudio se enfocó en los procesos de abastecimiento al momento de programar los alimentos escolares, los cuales son limitados porque la logística establecida para llevar a cabo este proceso no cumple con el perfil requerido, generando que muchas veces no se reparta los alimentos en forma eficiente, su objetivo fue establecer los efectos del proceso de abastecimiento con la distribución de alimentos escolares, su metodología correspondió al transeccional de tipo correlacional, con una muestra de 202 familiares de los niños beneficiados en la repartición de alimentos; concluyendo que el diseño para el abastecimiento es el más adecuado pero al momento de ejecutarlo es que se presentan deficiencias, muchas de las zonas más alejadas y accidentadas no permite la adecuada repartición de alimentos escolares.

En la investigación se enfatiza el proceso de abastecimiento, en una entidad pública, al respecto se debe tener presente que el personal asignado a las actividades de la gestión logística debe contar con capacidad técnica y operativa y contar con los equipos y herramientas para el buen desempeño de tareas, y obligaciones para el logro de objetivos institucionales.

Francisco (2014) en su investigación *Análisis y Propuestas de Mejora de Sistema de Gestión de Almacenes de un Operador Logístico*. Tesis para optar el título de Magíster en Gestión de Operaciones en la Pontificia Universidad Católica del Perú; el problema de estudio nace a partir de la observación de diversas deficiencias de un operador logístico, que perjudica a las áreas de almacenamiento y distribución, generando reclamos de sus clientes y pérdidas económicas, su objetivo fue proponer y mejorar el sistema de gestión de almacenes, su metodología correspondió a la aplicada, la muestra de estudio estuvo integrada por los indicadores económicos de la gestión de almacenes; concluyendo que el compromiso de la alta dirección es fundamental para optimizar los procesos en la gestión de almacenes, de igual forma se estableció

que la implementación de la mejora generó un impacto positivo con un 27% de disminución de mermas.

En la investigación se describen las deficiencias en el almacenamiento de bienes, en inventarios no fiables, demora en el procesamiento de pedido, distribución y entrega no oportuna, inventarios excesivos, servicio insatisfactorio.

1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística

Fundamentos Teóricos de la Gestión Logística

Origen y evolución

Carranza y Sabria (2008) señalaron que la “logística nace como respuesta a las decisiones operativas en el campo militar, destacando en Inglaterra en la década del cuarenta, como parte de la investigación operativa, posteriormente en la segunda guerra mundial la logística militar fue fundamental como herramienta para optimizar las operaciones militares” (p.1).

De igual forma Carranza y Sabria (2002) revelaron que en los años 50-60 se masificó la gestión logística a la par con la revolución industrial, trasladándose entonces los preceptos logísticos militares a la vida civil. Se puede decir que en los años 60 se funda los principios de la gestión logística que perduran hasta ahora, donde la planeación, implementación y control del flujo de materiales e insumos son la piedra angular para garantizar una gestión eficiente. En los noventa, se plantean nuevas tendencias en la gestión logística, primando la automatización de procesos y sistematización en cada una de las funciones logísticas, esta perspectiva da un valor agregado a esta actividad, la cual sigue evolucionado y adaptándose a los cambios actuales (p.2).

Es importante tomar en cuenta que en la actualidad la función logística se basa en el *Supply Chain Management*, ya que integra y coordina con todas las áreas las necesidades de los clientes o usuarios, promoviendo una gestión óptima a través de agilizar los canales de distribución. Esta perspectiva está vinculada a la gestión tecnificada y sustentada en sistemas que agilicen las funciones de la gestión logística (Servera, 2010, p.6).

Se entiende que la gestión logística está conformada por un conjunto de actividades previamente diseñadas, con el objetivo de garantizar el desarrollo de una organización, por lo que debe de dotar de materiales, bienes e insumos a cada una de las áreas y/o unidades, dentro de los plazos esperados. La gestión logística como ejercicio administrativo ha ido evolucionando en el tiempo y adaptándose a nuevos conceptos y nuevas forma de hacer empresa y dirigir una organización.

Enfoques teóricos de la gestión logística

Teoría de las restricciones-(TOC)

Marín y Gutiérrez (2013) indicaron: La teoría de las restricciones (TOC) permite dinamizar y sincronizar las operaciones y decisiones logísticas en la cadena de suministros. Se centra en la administración activa de restricciones que impiden a una empresa a alcanzar su más alto desempeño en relación a su meta, con criterios de decisión erróneos en los procesos claves. Expone tres tipos de limitantes: Físicas (equipos, instalaciones, recursos humanos). Políticas (reglas institucionales). De mercado, cuando el impedimento está impuesto por la demanda de sus productos o servicios. En la gestión logística, se buscan establecer de manera observacional el diagnostico de los procesos, para determinar las limitantes que la afectan tratando de eliminarlas y superarlas. (p.8).

Por su parte Aguilera (2000) estableció: La teoría de las restricciones (TOC) es una metodología al servicio gerencial que ayuda a direccionar a la empresa hacia la consecución de resultados u objetivos, de manera sistemática y lógica, creando herramientas solucionar problemas generales resultantes de políticas administrativas inadecuadas, considerándose que una empresa es un agrupamiento humano jerarquizado que pone en acción medios intelectuales, físicos y financieros, para extraer, transformar, transportar y distribuir riquezas o producir servicios. Fue postulada por Eliyahu Goldratt, para quien la meta de cualquier sistema industrial, comercial o de servicios, es ganar dinero en el presente, como garantizar su continuidad en el futuro (p.4).

La (TOC) promueve la eficiencia en la gestión, identificando cuellos de botella, haciendo mejoras necesarias conducentes a disminuir o eliminar el impacto de las restricciones que impiden el éxito de la organización, incrementando la utilidad, reduciendo inventarios transformándolo en utilidad

Teoría Alfa-Omega

Cruelles (2010, p.4) referenciando a Katzell, fundamenaron la teoría de Alfa y Omega. La cual se encuentra vinculada a la gestión logística, estructurándola en los siguientes niveles:

- **Tamaño de la organización.-** Logística es una estructura dentro una organización, por lo que a medida de su crecimiento, es necesario definir funciones, procedimientos, métodos para el cumplimiento de los objetivos funcionales.
- **Grado de interacción.-** A mayor interacción entre los miembros se facilita la toma de decisiones
- **Personalidad de los miembros.-** La experiencia del personal debe estar en función de los requerimientos del área y/o organización, por ello su selección debe considerar aspectos cualitativos, así como la experiencia en el manejo de procesos logísticos.
- **Las expectativas de los miembros son básicas.-**La dirección y personal jerárquico debe integrar a todas las áreas, comunicando las decisiones; así como metas y objetivos por cumplir. De igual forma, la dirección debe comprometer al personal a cumplir con lo programado, aunque para ello se debe aperturar canales de comunicación a todo nivel.
- **Congruencia de metas.-** Las metas institucionales deben ser realistas, y se deben contar con todas las condiciones para cumplirlas. Sobre todo dentro de la gestión logística, donde la infraestructura y materiales son básicos para lograr el alcance de objetivos.

La teoría Alfa-Omega señala que la gestión en una organización debe estar respaldada por diversos elementos, como es la infraestructura, tamaño de la organización, recursos humanos, etc., cada uno de estos elementos interactúan entre sí para alcanzar la metas institucionales. La base de esta teoría es la

comunicación entre las áreas, las cuales deben estar enfocadas en alcanzar el cumplimiento de las tareas programadas dentro de un periodo establecido.

Enfoque de la creación de valor público

Para Chica (2011) este enfoque postulado por Barzelay, 1998 y Moore 1995 señalan que la gestión pública debe estar orientada al cumplimiento de objetivos a partir de acciones estratégicas, y que estos puedan generar resultados en un corto, mediano y largo plazo. Es necesario que el gerente público deba explotar el potencial de los factores externos e internos, como el contexto político, la organización, recursos, infraestructura, equipos, así crear el valor público. Igualmente la gestión pública debe tomar lineamientos que se dan en la gestión privada como es el de dar valor público, el que requiere poner en un nivel primario la satisfacción de los usuarios, trabajando en función a los usuarios, interpretando sus demandas en acciones eficientes (p.64).

Para la creación de valor público, el gerente público debe dirigir y orientar el trabajo en función a las exigencias de los usuarios y acorde a los recursos que cuenta la entidad. No debe ser un mero administrador, sino debe buscar alianzas, coordinar con otras instituciones, gestionar recursos, explotar el potencial humano para alcanzar los objetivos trazados.

Principios teóricos de la gestión logística

Las leyes y normas relacionadas a la gestión logística en el ámbito del sector estatal son los siguientes:

Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado y su reglamento aprobado mediante D.S N° 350-2015-EF; así como directivas emitidas por el organismo superior de contraloría del estado OSCE, establecen normas y acciones que deben aplicar los organismos del estado en los procesos de contrataciones.

Toda organización del estado puede hacer contrataciones conforme a ley en todas sus fases, los mismos que deben ser llevados con transparencia, cumpliendo rigurosamente cada una de las etapas y fases establecidas, así garantizar la calidad del servicio o bien contratado u obtenido.

Resolución Jefatural N° 118 – 80 INAP/DNA-Normas Generales del Sistema de Abastecimiento; establece las acciones y procesos que garantizan el abastecimiento requerido por los organismos e instituciones. Esta resolución se sustenta en la siguiente base legal: Ley 14816 y complementaria 16360, Orgánica del Presupuesto Funcional; Decreto Ley 22056, que instituye el Sistema de Abastecimiento; Directiva N° 002-79-INAP/DNA Normas de Programación del Abastecimiento; Directiva N° 01-89-INAP/DNA Normas para Catalogación de Bienes, las mismas que integran un conjunto de directivas y normas que garantizan el sistema de abastecimiento de bienes en el estado, por lo que su alcance es a nivel nacional.

Definición de la gestión logística

Valdés (2005) definió la gestión logística como: La función directiva en los diversos niveles de una organización a más alto nivel, donde se caracteriza por planificar, organizar, dirigir y controlar todas las actividades en cada proceso del manejo y distribución de materiales, así lograr el aprovisionamiento requerido por la organización (p.15).

Anaya y Polanco (2007, p.24) conceptualizaron como “la función de distribuir materiales, bienes e insumos, como parte del flujo de materiales, que abarca desde el aprovisionamiento, entrega, almacenamiento, y distribución”.

Finalmente Mora (2012) definió la gestión logística como: Actividad que involucra diversas disciplinas y áreas dentro de una organización, desde las compras, aprovisionamiento, planificación y gestión de los productos, bienes e insumos, así como su almacenamiento y stock, integrando a su vez, el transporte y distribución de los materiales. Cada uno de estos procesos debe ser cumplido acorde a las exigencias de la organización y el alcance de metas y objetivos institucionales (p.6).

La Gestión Logística es la integración de los procesos bajo criterios de eficiencia, dentro de los cuales se requiere la planeación, organización, dirección

y control de operaciones de abastecimiento, producción, almacenamiento, distribución y transporte, como elementos principales de la cadena de suministros.

Funciones de la gestión logística

Las funciones de la gestión logística han sido descritas desde diversos ámbitos, entre los cuales destacan los siguientes:

Según Valdés (2005) las funciones de la gestión logística buscan trabajar en forma coordinada con las diversas áreas de la organización a fin de alcanzar objetivos comunes, para ello ,es necesario planificar las acciones a corto, mediano y largo plazo y en base a ello establecer tareas y funciones en cada uno de los procesos logísticos, para establecer las tareas a desarrollar es necesario identificar las debilidades en los procesos logísticos y buscar estrategias para superarlas, una de las estrategias de superar las deficiencias es promocionando el talento humano en su área; a su vez que es necesario garantizar la infraestructura y herramientas que garanticen el desarrollo efectivo de las tareas (p.31).

Anaya y Polanco (2007) hicieron mención a las funciones en la gestión logística, destacando los siguientes; equilibrar las capacidades operativas y del personal, que implica contar con el personal necesario para el tipo de tareas a realizar, con ello se podrá garantizar el aprovisionamiento de materiales e insumos en función de las necesidades de los usuarios; asimismo, es necesario garantizar una infraestructura que responda a las necesidades de la organización, con ello se debe controlar el flujo de materiales, así no llegar al desabastecimiento ya que podría perjudicar el desarrollo de las actividades, por lo que es imperante promover la cadena de valor añadido orientado a satisfacer las necesidades de los usuarios, para alcanzarla se debe promover capacitaciones y actualizaciones en el personal, posteriormente es vital coordinar con otras áreas de trabajo y actividades en común (p.34).

Mora (2012) describió las funciones de la gestión logística, señalando que es necesario garantizar y aumentar las ventajas competitivas de la empresa a

partir de la logística integral, ello ayudará a fidelizar a los clientes lo que generaría un incremento de los beneficios económicos en la organización; por otra parte, entre las funciones importantes se debe garantizar la distribución de materiales e insumos, aprovisionamiento de materiales y productos, así como hacer de la logística una ventaja competitiva, con ello generar un clima laboral positivo, para lo cual se deben coordinar las tareas con otras áreas (p.11).

Las funciones de la gestión logística involucran directamente al personal de la organización, para lo cual se requiere de la coordinación continua y trabajo en equipo para concretar cada una de las tareas demandadas en las compras; abastecimiento, almacenamiento y distribución de materiales e insumos. Las funciones deben ser establecidas en función al desempeño, experiencia y capacidad de solución a los problemas que podrían presentarse.

Característica de la gestión logística

“Coordinar las actividades relacionadas con el flujo de materiales, a partir de una gestión efectiva en las compras, control de inventarios, tráfico, almacenaje, recepción, distribución, control, a partir de la planificación y coordinación con otras áreas” (Valdés, 2005, p.18). Asimismo, “la característica más relevante de la gestión logística es generar flujos de información para generar stock y para consumir stock, en forma permanente y eficiente” (Anaya y Polanco, 2007, p.25), por otra parte “la gestión logística se caracteriza porque aprovisiona de bienes y servicios a la organización a fin de garantizar el funcionamiento de las tareas y actividades” (Mora, 2012, p.6).

La característica principal de la gestión logística es la de dotar de todos los medios físicos para que puedan realizarse cada una de las actividades de una organización.

Elementos de la gestión logística

Valdés (2005) consideró los aspectos en la gestión logística, teniendo como base contar con un eficiente ciclo de materiales que ayude a rotarlos en función de los requerimientos de los usuarios y personal, de igual forma, se debe considerar un

adecuado abastecimiento de bienes, el cual permitirá la distribución física, así como la manipulación de materiales; de igual forma uno de los elementos esenciales es la clasificación y ubicación de existencias, de igual forma garantizar la conservación de los materiales (p.79).

Anaya y Polanco (2007) indicaron que los elementos de la gestión logística incluyen al ciclo de aprovisionamiento el cual debe asegurar los bienes, materiales e insumos que requiere la organización, y que anticipe posible escasez de los mismos; el ciclo de aprovisionamiento en el caso de empresas productoras y de manufactura dependen del ciclo de fabricación, ya que dependiendo de las necesidades del área de ventas se debe promover el ciclo de fabricación; por su parte, uno de los elementos fundamentales en la gestión logística es el ciclo de almacenamiento, ya que a partir del mismo se puede ingresar, almacenar y sacar los materiales de manera ordenada y segura, finalmente se menciona al ciclo de distribución, el cual permite distribuir los materiales e insumos a todas las áreas, así como a los usuarios o en su defecto clientes (p.28).

En cambio Mora (2012) refirió que los elementos de la gestión logística involucran a la distribución física, el cual permite llevar los materiales e insumos a cada área de acuerdo de sus necesidades, de igual forma, es importante el almacenamiento, donde permanecen los materiales, bienes e insumos hasta el momento de ser distribuidos, otro punto importante es el transporte, ya que lleva los materiales a lugar que le corresponde; entre los elementos que resalta en la gestión logística es la generación de inventarios, así como la aplicación de sistemas de información que ayudan a interconectar todos los datos de manera interactiva, finalmente resalta la importancia del stock de materiales e insumos, así evitar el desabastecimiento (p.8).

Entre los elementos primordiales de la gestión logística destaca la distribución de materiales e insumos, ya que de nada sirve contar con el stock y bienes sino se logra la distribución dentro de los tiempos establecidos.

Importancia de la gestión logística

“Es relevante e importante ya que dota de los materiales, insumos, bienes y productos a la organización, a fin de que esta pueda cumplir con sus obligaciones, tanto con los usuarios como con sus proveedores” (Valdés, 2005, p.15), de igual forma “es relevante en una organización, ya que armoniza con las necesidades de los usuarios y la fuerza de ventas, atrayendo así, nuevos clientes y un mayor ingreso económico para la empresa” (Anaya y Polanco, 2007, p.36).

Mora (2012) señaló: Su importancia radica en que todas las acciones que nacen de la gestión logística ayudan a diferenciarse de otras empresas u organizaciones, fidelizando así a los clientes recurrentes y atrayendo a nuevos clientes. Asimismo, mejora la satisfacción de los clientes (usuarios) ya que la empresa dispone de los materiales, insumos y bienes para realizar sus actividades y compromisos con los usuarios (p.18).

La gestión logística es la base del aprovisionamiento de bienes e insumos, dotando a cada área de una organización del material requerido para su funcionamiento. Muchas organizaciones requieren de materiales específicos para que puedan cumplir con sus actividades, ello es el caso de las entidades de salud, que deben disponer de medicinas, material médicos, muebles, etc., para la atención de los usuarios. Si no se cuenta los insumos se limita la atención a los pacientes.

Indicadores de la gestión logística

La gestión logística es sensible de ser medida a través de indicadores, de acuerdo con Valdés (2005), los indicadores a tomar en cuenta son el índice de rotación de materiales que promueve el intercambio constante de los insumos y materiales, así evitar su deterioro físico al permanecer mucho tiempo en el almacén, evitarlo requiere de una adecuada gestión de inventarios, donde se proceda en forma continua a la salida de productos, otro indicador importante es el stock de productos, el cual asegura el abastecimiento de materiales, finalmente se debe tomar en cuenta el tiempo de permanencia en almacén de un producto, así evitar su deterioro (p.413).

Anaya y Polanco (2007) señalaron los siguientes indicadores que nacen de la gestión logística, como es la disponibilidad de materiales e insumos, las cuales deben estar presentes en todos los procesos y no deben escasear, sino limitaría el desarrollo de las tareas, de igual forma resalta los costes logísticos que integran el costo total (presupuesto) que requiere la organización, otro indicador es la satisfacción de los usuarios, con el cual se mide la percepción de si se está brindando un servicio de calidad o no, otra forma de medir la gestión logística es a través de los resultados económicos y financieros, con ello se puede saber si es que hay coherencia entre el gasto, inversión y el presupuesto utilizado, de igual forma se menciona a la rotación del inventario y el índice de crecimiento de la organización (p.64).

Mora (2012) estableció que los indicadores de la gestión logística involucran al número de pedidos entregados, a mayor pedidos entregados es mayor la producción, asimismo, se hace mención a la salida y entrada de productos, materiales e insumos, el cual refiere que si no se registra ninguna eventualidad negativa se está llevando de una manera eficiente, otro indicador es el relacionado a los datos del transporte de materiales, ello tiene que ver con la información de la mercadería que se va movilizar, asimismo, se señala los datos del bodegaje y de los inventarios, cada uno de ellos consigna información pormenorizada de la mercadería, bienes e insumos, finalmente un indicador igual de importante es el procesamiento de órdenes, el cual está integrado a los sistemas de información de la organización (p.196).

Entre los indicadores de la gestión logística destaca la rotación de materiales, distribución y las compras, cada uno de ellos es un pilar en el funcionamiento de la logística y a su vez, son indicadores que permiten establecer si es que se cuenta con una gestión efectiva o deficiente. A mayor rotación de materiales se entiende que hay una distribución adecuada, si las compras han sido realizadas acorde a los requerimientos, no habrá reclamos que retrase la distribución, estos indicadores o componentes ayudan a diagnosticar el contexto real en la gestión logística.

Estructura del sistema logístico

Valdés (2005) hizo referencia a la estructura del sistema logístico como parte de la gestión, destacando la adquisición de materiales e insumos, el control de la entrada y salida de los materiales e insumos, el almacenaje en bodega de todos los insumos y materiales adquiridos, así como el control de los inventarios afín de verificar las existencias, otro elemento de la estructura del sistema logístico tiene que ver con los medios de transporte y manipulación de materiales e insumos, así como los medios de comunicación que integran a cada una de las áreas de la organización, de igual forma resalta la importancia de la administración del personal y el control del funcionamiento del sistema logístico (p.53).

Anaya y Polanco (2007) establecieron la estructura del sistema logístico, resaltando la gestión para establecer los pedidos por entregar, ya que se debe tener en forma clara y ordenada los pedidos requeridos por los usuarios, evitando retrasos en el envío, para ello, es importante la programación de entregas, de igual forma se debe tomar en cuenta la gestión de almacenes que garantice la permanencia de los materiales, dentro de esa misma línea es importante la gestión de expediciones y la entrega de stocks (p.27).

Mora (2012) señaló que la estructura del sistema logístico involucra a la gestión de abastecimiento, ya que si una organización no se encuentra abastecida corre el riesgo de no cumplir con sus obligaciones, de igual forma se requiere de la programación de necesidades, para lo cual se debe tomar en cuenta la gestión de la demanda de los requerimientos, para garantizar todos estos procesos es necesario contar con un programa de distribución de materiales e insumos (p.13).

La estructura de la gestión logística se encuentra vinculada con los indicadores y procesos que la componen, que van desde las compras, adquisición, almacenamientos y distribución, todas ellas orientadas a garantizar el cumplimiento de las obligaciones de la organización.

Dimensiones de la gestión logística

Las dimensiones de la gestión logística fueron la base teórica del estudio y han sido establecidas a partir de la descripción de Mora (2012) que incluyó como primera dimensión la *gestión de compras y abastecimiento*, quien señaló que se encuentra relacionada con el flujo de materiales, siendo las compras una de las primeras funciones de la cadena de suministro. Las compras deben garantizar y satisfacer las necesidades de materias primas, materiales, insumos y bienes que requiere una organización para cumplir con sus compromisos. Por ello, es importante la planeación de las necesidades de cada área, así comprar y abastecer cada una de estos requerimientos. Los indicadores de la gestión de compras y abastecimiento involucran la revisión de los requerimientos de compras de acuerdo a las necesidades de cada área, tener en cuenta la selección de los proveedores de acuerdo al perfil del tipo de compra, ubicar órdenes de acuerdo a su prioridad, así como programar las entregas de acuerdo a las prioridades de cada sección, de igual forma es importante analizar las propuestas comerciales que más se adapten a las necesidades de la organización, finalmente se requiere de un seguimiento de las órdenes de compra y una adecuada promoción de la gestión de quejas de clientes. En cambio, Valdés (2005) nombró a esta dimensión como *adquisiciones*; y entre sus indicadores incluyó detectar necesidades de los usuarios y las áreas de la organización, así como la disposición de materiales e insumos dentro de los tiempos programados y acorde a las necesidades de cada área, de igual forma toma en cuenta al establecimiento de pedidos de los usuarios. Asimismo, Anaya y Polanco (2007) lo describen como el *ciclo de aprovisionamiento*, que incluye el abastecimiento de materiales, así evitar su escasez, tener en cuenta el abastecimiento de materiales de manera secuencial y esquemática, realizar continuas revisiones de stocks, así evitar escasez, contar con una adecuada gestión de compras, de acuerdo a las necesidades de cada área, dentro de ello perfilar las funciones de la recepción y control de calidad, todo ello dentro del almacenamiento.

La segunda dimensión definida por Mora (2012) fue la *gestión de inventarios*, que busca satisfacer las necesidades y exigencias de los usuarios, para ello se debe de garantizar en forma cuantitativa cada uno de los

requerimientos de las diversas áreas y usuarios, así brindar un servicio de calidad. Entre sus indicadores mencionó al equilibrio de la oferta y la demanda, decir debe haber coherencia entre los requerimientos de cada área y lo que se cuenta para distribuir, por ello, es necesario asegurar el abastecimiento en periodos de alta demanda, junto a ello, se debe promover el stock de insumos y materiales en cada área, el resultado de estas acciones aseguraría la demanda de los usuarios. En esa misma línea, Valdés (2005) coincide con Mora (2012) y establece como segunda dimensión *el inventario*; indicando como sus indicadores a la existencia de materiales, es decir saber exactamente con que materiales e insumos se cuenta en la actualidad, de igual forma es necesario tener un control de materiales. Por su parte, un indicador importante es el requerimiento de los usuarios, con ello establecer que necesidades y exigencias tienen; otro elemento necesario en la gestión logística es el relacionado a la rotación de materiales e insumos, así evitar que estos se dañen o ya no sea vigente, también es relevante el planeamiento de los inventarios, así como el registro de materiales e insumos. En cambio Anaya y Polanco (2007) lo definieron como *ciclo de producción*, para ello es necesario tener en cuenta el lanzamiento de órdenes de pedidos y la disposición de pedidos en el almacén en forma ordenada y acorde a su prioridad.

La tercera dimensión establecida por Mora (2012) fue la *gestión de distribución y almacenamiento*, que es uno de los componentes más importantes de la gestión logística, y que requiere de planificar y establecer los espacios a usar en el almacenamiento de materiales e insumos, y a su vez, contar con los requerimientos y necesidades para su distribución. Esta gestión busca minimizar los costos en las operaciones y alcanzar niveles adecuados en el servicio de los usuarios. Los indicadores de la *gestión de distribución y almacenamiento* incluyen el disminuir el costo total de la operación, de igual forma se consigna el suministrar los niveles de servicio en base a complementar los procesos de las operaciones en la distribución, ello quiere decir que se debe alcanzar cada paso en la distribución de materiales para empezar el siguiente, sin saltar ningún proceso. Otro elemento básico es el de establecer la unidad de almacenamiento de acuerdo al movimiento de productos, es decir a mayor entrada de materiales, mayor será la labor del personal, por lo que deben primar acciones como una

adecuada recepción de mercancías, almacenamiento y acomodo, almacenaje selectivo y localización del centro de distribución. A su vez, Valdés (2005) menciona como dimensión los *Almacenes*; que integra entre sus indicadores la importancia de guardar los materiales, ubicar los materiales, conservar los materiales, así como establecer el proceso del flujo de materiales en función a las necesidades de la organización. Y coincidiendo con los dos autores Anaya y Polanco (2007) nombraron a esta dimensión como *Ciclo de distribución*, que abarcan los actividades del almacenaje, tanto de salida y entrada de mercancías, de igual forma la distribución física de los materiales, teniendo en cuenta la recepción de productos en forma ordenada y secuencial, tomando aspectos como el registro, ubicación, custodia y control, así como la reposición de stock.

Finalmente se describe la cuarta dimensión que nace de la propuesta de Mora (2012) que fue la *gestión de transporte y distribución*, que involucra a todas las actividades relacionadas a transportar y distribuir los productos e insumos requeridos por la organización, así cumplir con las necesidades y requerimientos de los usuarios. Esta gestión debe garantizar la eficiencia en la entrega de los pedidos, así como los tiempos establecidos. Dando prioridad a los pedidos de mayor urgencia. Los indicadores de la gestión de transporte y distribución son la rapidez y puntualidad en la entrega, por lo que es necesario evitar retrasos innecesarios, contar con la seguridad e higiene en el transporte, promover el cumplimiento de los condicionantes impuestos por los usuarios, optimizar la información y control de transporte, incentivar la utilización eficiente de los vehículos y asegurar la rapidez y fiabilidad en las entregas. Coincidiendo con la propuesta de Valdés (2005) que nombra a esta dimensión como *medios de transporte*, resaltando como indicador la distribución física de los materiales, de igual forma que esta distribución sea rápida en su entrega y que guarde la calidad de servicio en la entrega.

Las dimensiones de la gestión logística integran cada uno de los factores que permiten su buen desarrollo; desde la gestión de compras y abastecimiento, encargada del flujo de materiales a partir de una buena compra. Por otra parte, destaca la gestión de inventarios que cuantifica cada una de las necesidades de

la organización, previo análisis. Asimismo, es relevante la gestión de distribución y almacenamiento, ya que los bienes y materiales deben ser almacenados y distribuidos adecuadamente, satisfaciendo las necesidades de las áreas, conjuntamente destaca la gestión de transporte, la cual debe contar con todo un sistema de distribución y repartición de los materiales.

Se debe tomar en cuenta que en las entidades públicas, no todos los organismos estatales tienen la misma estructura orgánica. Por ejemplo, las entidades del sector salud dependiendo del nivel (pliego, unidades ejecutoras) asignan denominaciones diferentes: dirección de logística, jefatura de logística, unidad de logística; con sus dependencias, tales como: Área de abastecimiento, almacenes y programación. Sin embargo en los pliegos se denomina: Gerencia general de logística, gerencia de abastecimiento, gerencia de almacenes y gerencia de programación.

Se quiere demostrar que independientemente de la denominación, las funciones, actividades y responsabilidades de gestión es la misma, lo cual ha sido descrita por los autores citados.

Marco conceptual

Cadena de suministro: “Implica coordinar en forma sistemática las estrategias dentro de la organización para mejorar el desempeño logístico en todos los procesos y operaciones que involucra los suministros” (Correa, Gómez y Cano, 2010, p.11).

Centralización de compras; “La centralización de compras permite ahorrar en forma significativa a las entidades del estado, así como disminuye posibles casos de corrupción y malversación de fondos y presupuesto” (Pimenta, 2002, p.4).

Desabastecimiento; “El desabastecimiento se da cuando escasean las existencias y por ello no se puede proveer del insumo a los usuarios” (Bustos y Chacón, 2012, p.11).

Gestión; “Son acciones directas y rápidas a los usuarios para garantizar una adecuada administración de los canales de distribución, administración de suministros que garantice los materiales e insumos en una organización” (Ocampo, 2009, p.115). *Gestión de compras*; “Es el departamento que selecciona, programa y adquiere los insumos, materiales y productos que requiere una organización en función de sus necesidades” (Pimenta, 2002, p.11). *Gestión de inventarios*; “La gestión de inventarios permite disponer de los productos, insumos y bienes que requiere una organización, para lo cual se rotan los productos en función de las exigencias de la organización” (Di Novella, Celis 2002, p.11). *Gestión de almacenes*; “Consiste en coordinar con otros procesos logísticos el manejo de los inventarios, desde la recepción, almacenamiento y salida de los productos, así mantener un equilibrio de los materiales y necesidades de la organización” (Correa, Gómez y Cano 2010, p.49). *Gestión de transporte y distribución*; “Es la encargada de movilizar, transportar y distribuir materiales, insumos y bienes entre área y área de una organización, así como a los clientes” (Correa, Gómez y Cano 2010, p.57).

Inventarios; “Los inventarios son los bienes que las organizaciones necesitan para cubrir la demanda de sus usuarios” (Bustos y Chacón, 2012, p.8). *Logística*; “Es la que se encarga de la gestión del flujo de materiales en todo el proceso de creación de valor” (Ballou, 2004, p.26).

Maximizar espacios; “Implica de disponer de los espacios acorde a las necesidades de los bienes, insumos y materiales que ingresará al almacén” (Correa, Gómez y Cano 2010, p.31). *Selección de proveedores*; “Involucra las necesidades de compra y materiales, a partir de ello se busca proveedores que cumplen con el perfil comercial y organizativo que satisfaga cada una de las necesidades de compra” (García, Alvarado y Maldonado, 2013, p.4).

1.3 Justificación

Justificación práctica

El estudio pretende describir la situación actual de la gestión logística de bienes en la red de salud San Juan de Lurigancho, así establecer los factores limitantes

en alcanzar una gestión de calidad y que responda a las necesidades de la organización y de los usuarios. A partir de ello, se podrá generar recomendaciones y sugerencias con el fin de subsanar y superar estos limitantes, así cumplir con las exigencias del personal, usuarios y de la organización.

Es importante resaltar que el estudio también busca mejorar la calidad de los servicios de salud que se brinda a la población, teniendo en cuenta que la demanda por este tipo de servicio es exigente y presenta una serie de reclamos. El contar con una gestión logística eficaz permitiría brindar los insumos y bienes que requieren los establecimientos de salud así alcanzar las metas institucionales.

Justificación teórica

Posterior a la exploración bibliográfica se pudo establecer que son escasos los estudios en el ámbito nacional relacionados a la gestión logística en organizaciones de salud; por lo que los resultados y conclusiones encontradas podrán ser incorporados a la gnosis de la administración, gestión, logística, etc. Sistematizándose. El cual podrá ser un referente para otros investigadores.

El autor base empleado en la investigación fue Mora (2012) ya que hizo una descripción detalla de la importancia, ventajas y alcances de la gestión logística en una organización, asimismo, las dimensiones planteadas por el autor coinciden con el tipo de problemas y limitantes observados en red de salud San Juan de Lurigancho, por lo que al tomarlos como referente teórico responden a establecer la situación actual de la gestión logística en la organización objeto de estudio.

Justificación metodológica

La investigación se desarrolló bajo los parámetros de la metodología de investigación, enmarcándose dentro del enfoque cuantitativo, paradigma positivista, de tipo sustantivo de diseño no experimental. A partir de ello, se propusieron objetivos de estudio, delimitación de la muestra, diseño del instrumento de recolección de datos y posterior trabajo de campo para la toma de

respuestas. Estos pasos forman parte de la metodología usada, la cual generará respuestas a cada uno de los objetivos e hipótesis planteadas.

1.4 Problema

Planteamiento del problema

La gestión logística tiene entre sus objetivos brindar servicios de calidad a los usuarios, para ello genera una red de actividades que garantice la disposición de materiales e insumos acorde a las necesidades y exigencias del usuario. Ello toma mayor relevancia si es que se trata de entidades de salud, ya que la disposición de medicinas, materiales y equipos servirán para brindar servicios de salud a los pacientes, por lo que la disposición de suministros es imperante y relevante.

Al respecto Anaya (2008) señaló: La disponibilidad de bienes es necesaria en la gestión logística, ello es responsabilidad de la alta dirección y representante del área, ya que es ahí donde se decide sobre cantidades, stock, suministros, etc. Por lo que el objetivo de una correcta gestión logística tiene como principio el grado de efectividad en el servicio y el manejo adecuado de suministros (p.20).

Dentro del contexto internacional la gestión logística en el ámbito de la salud ha sido abordada por diversos investigadores. De acuerdo con Amador y Cubero (2010, p.8) la gestión logística en los establecimientos de salud en Cuba presenta una serie de deficiencias que limita un adecuado servicio, entre los problemas identificados resalta la descoordinación en la alta dirección con otras áreas en de los establecimientos de salud, así como problemas en la infraestructura, el cual limita un adecuado almacenamiento de insumos. Si bien es cierto, no es un problema en todos los establecimientos de salud si se presenta en la mayoría de ellos.

Por su parte Artaza (2008) estableció que la gestión logística en los establecimientos de salud en Chile enfrenta nuevos desafíos, indicó que las gestiones anteriores han ido mejorando los mecanismos para optimizar la gestión logística, mejorando la infraestructura, procesos de compra y abastecimiento,

gestión de recursos humanos, etc. Ello ha mejorado significativamente la gestión logística, aunque es necesario indicar que aún hay muchos establecimientos de las regiones que no cuentan con todos los elementos que les permita alcanzar altos estándares en la gestión logística (p.7).

De igual forma Gutiérrez, et al (2014) revelaron que la gestión logística en los establecimientos de salud en Colombia, incumplen con los estándares de calidad y eficiencia, limitando un buen servicio, ya que no hay coherencia con las exigencias del sector y las acciones para garantizar los insumos, bienes y materiales en cada una de los sectores de salud; generando quejas de los usuarios y del personal que no cuenta con todos bienes para llevar a cabo sus actividades (p.21).

En el ámbito nacional Berrospi, et al (2015) presentaron un informe respecto a la gestión logística y tecnológica en el sector salud en el Perú, donde refieren que en el Perú en los últimos ocho años se invirtió más de 4600 millones de soles en infraestructura y equipamiento en las entidades de salud, así mejorar la gestión logística y que permita una adecuada distribución de materiales e insumos. Aunque ello, aún es insuficiente para cubrir todas las necesidades de este sector, sobre todo en las zonas más alejadas que dependen de la gestión de unidades de las macro regiones. De acuerdo a los autores hay una brecha significativa entre la demanda de infraestructura, gestión, personal, burocracia, presupuesto, corrupción, etc. Todo ello afecta las actividades y tareas de este sector a fin de cubrir las demandas del personal y los usuarios (p.33).

Es dentro de este contexto que se delimita el estudio en la red de salud San Juan de Lurigancho que tiene entre sus funciones el conseguir el abastecimiento de los bienes, servicios y otras prestaciones acorde a las necesidades de la entidad, asegurar las compras acorde a la hoja de necesidades, almacenar los insumos y materiales comprados, administrar los inventarios, asegurar el suministro de bienes, seleccionar, registrar y dar seguimiento a los proveedores.

Las funciones descritas no pueden ser cumplidas acorde a lo programado y normado ya que hay deficiencias en la gestión logística, el cual incide directamente en el adecuado suministro de bienes. Entre los problemas más resaltantes destacan la poca coordinación entre el área directiva y personal logístico, no se programan las compras y actividades acorde a las necesidades del área, no se hace el análisis adecuado a las necesidades del área y de los usuarios, no se toma en cuenta el stock de bienes e insumos, generando sobre compras de insumos que ya hay en stock, desatendiendo a otros bienes, el personal no es idóneo para realizar sus funciones, no se capacita y actualiza al personal, asimismo, se observó, demasiada rotación del personal, entre otros.

Todos estos problemas inciden en que no se pueda contar a tiempo con el suministro de bienes, lo cual perjudica al personal de salud y los usuarios (pacientes) que requieren de materiales y bienes como parte de sus labores y tratamiento, por lo que es necesario mejorar la gestión logística en todas sus niveles así optimizar el suministro de bienes a partir de una adecuada gestión logística.

Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la dimensión predominante de la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017?

Problemas específicos:

Problema específico 1

¿Cuál es el indicador predominante dentro de la dimensión gestión de compras y abastecimiento de la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017?

Problema específico 2

¿Cuál es el indicador predominante dentro de la dimensión gestión de inventarios de la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017?

Problema específico 3

¿Cuál es el indicador predominante dentro de la dimensión almacenamiento y distribución de la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017?

Problema específico 4

¿Cuál es el indicador predominante dentro de la dimensión transporte y distribución de la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017?

1.5 Hipótesis

Hipótesis general

La dimensión predominante de la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho es la gestión de compras y abastecimiento.

Hipótesis específicas:

Hipótesis específico 1

El indicador predominante dentro de la dimensión gestión compras y abastecimiento es la revisión de los requerimiento de compras en la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017.

Hipótesis específico 2

El indicador predominante dentro de la dimensión de gestión de inventarios es asegurar la demanda de los usuarios en la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017.

Hipótesis específico 3

El indicador predominante dentro de la dimensión almacenamiento y distribución es minimizar el costo total de operación en la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017.

Hipótesis específico 4

El indicador predominante dentro de la dimensión transporte y distribución es rapidez y puntualidad en la entrega de bienes en la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017.

1.6 Objetivos

Objetivo general

Determinar la dimensión predominante de la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017.

Objetivos específicos:

Objetivo específico 1

Establecer el indicador predominante dentro de la dimensión gestión de compras y abastecimiento de la gestión de logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017.

Objetivo específico 2

Establecer el indicador predominante dentro de la dimensión gestión e inventarios de la gestión de logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017.

Objetivo específico 3

Establecer el indicador predominante dentro de la dimensión almacenamiento y distribución de la gestión de logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017.

Objetivo específico 4

Establecer el indicador predominante dentro de la dimensión transporte y distribución de la gestión de logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017.

II. Marco Metodológico

2.1 Variables

De acuerdo con Quezada (2015) la variable es “una unidad de análisis que integra características, cualidades. Unidad de medida, sensibles a ser medidos. De igual forma, refiere que la operacionalización de variables consiste en definir las variables y como serán medidas, asimismo, se establecen los componentes de la variable en dimensiones e indicadores” (p.65).

Definición conceptual de la variable gestión logística

Mora (2012) indicó que “es una actividad que involucra diversas disciplinas y áreas dentro de una organización, desde las compras, aprovisionamiento, planificación y gestión de los productos, bienes e insumos, así como su almacenamiento y stock. Integrando a su vez el transporte y distribución de los materiales. Cada uno de estos procesos debe ser cumplido acorde a las necesidades de la organización y el alcance de metas y objetivos institucionales” (p.6).

Definición operacional de la variable gestión logística

Se tomó las respuestas y percepciones de la muestra de estudio de la variable gestión logística tomando en cuenta sus dimensiones, como son: la gestión de compras y abastecimiento, gestión de inventarios, gestión de distribución y almacenamiento y gestión de transporte y distribución. La misma relación se dio con los indicadores de estudio.

2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable gestión logística

DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	Indice/Niveles/ Rango	NIVEL DE MEDICIÓN	ESCALA
Gestión de compras y abastecimiento	Revisión de los requerimientos de compras Selección de los proveedores	1. Se revisa los requerimientos de compras acorde a las necesidades de la institución	1.Mala (2.49-2.5) 2.Regular (2.5-3.49) 3.Buena (3.5 a +)	1.Nunca 2.Casi nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre	ORDINAL
		2. El personal que revisa los requerimientos de compras toma en cuenta las necesidades de cada área			
	Ubicación de órdenes de acuerdo a su prioridad	3. La selección de proveedores se realiza a través de concurso público			
		4. Al seleccionar un proveedor se revisa su historial comercial, así verificar si es fiable			
		5. Se cuenta con un registro de proveedores al momento de seleccionarlos			
		6. Se ubican las órdenes de acuerdo a su prioridad			
	Programación de las entregas	7. Se cuenta con personal idóneo que ubican las órdenes de acuerdo a su prioridad dentro de los plazos esperados			
		8. Se programan las entregas dentro de los plazos establecidos			
	Análisis de las propuestas comerciales	9. Se programan las entregas de acuerdo a su prioridad			
		10. El personal de compras y abastecimiento tiene como directiva analizar las propuestas comerciales			
	Seguimiento de las órdenes de compra	11. Al analizar las propuestas comerciales se toma en cuenta la seriedad de la empresa			
		12. El análisis de las propuestas comerciales se basa en las cualidades de las empresas			
	Promoción de la gestión de quejas de los usuarios	13. Se le da seguimiento a las órdenes de compra			
		14. Cuando se sigue una orden de compra se presenta un informe final			
		15. Se promueve la gestión de quejas de usuarios			
		16. Se cuenta con personal y área de quejas de usuarios que permita atender en forma efectiva alguna inquietud de los usuarios			
Gestión de inventarios	Equilibrio de la oferta y la demanda	17. Se toman las medidas necesarias para equilibrar la oferta y la demanda			
		18. Se han previsto acciones que ayude a controlar y equilibrar la oferta y demanda en algunos insumos y bienes			
	Aseguramiento del abastecimiento en periodos de alta demanda	19. Se toman medidas para asegurar el abastecimiento en periodos de alta demanda			
		20. Se cuenta con un reporte de existencias que permita asegurar el abastecimiento en periodos de alta demanda			
	Promoción del stock de insumos y materiales	21. Se cuenta con el personal necesario que dé seguimiento a los insumos de mayor demanda, así asegurar su abastecimiento			
		22. Como parte de la gestión se promueve el stock de insumos y materiales			
	Aseguramiento de la demanda de los usuarios	23. La organización no sufre de desabastecimiento ya que como política se promueve el stock de insumos y materiales			
		24. Se realizan acciones que asegure la demanda de los usuarios			
		25. Se cuenta con un registro de insumos de mayor demanda, así asegurar su abastecimiento			
	Minimización del costo total de	26. Se realizan acciones que ayude a minimiza el costo total de la operación			

la operación	27. Se cuenta con convenios con otras instituciones que ayude a minimiza el costo total de la operación
Suministro de los niveles de servicio	28. Se suministra los niveles de servicio en las diversas áreas
Complemento de los procesos de las operaciones en la distribución	29. El suministro de los niveles de servicio es acorde a las necesidades de cada área
Establecimiento de la unidad de almacenamiento de acuerdo al movimiento de productos	30. El suministro de los niveles de servicio se cumple acorde a los protocolos establecidos
Recepción de mercancías	31. Se complementa los procesos de las operaciones en la distribución de bienes e insumos acorde a las exigencias de los usuarios
Almacenamiento y acomodo	32. El personal se encuentra capacitado para complementar los procesos de las operaciones en la distribución
Almacenaje selectivo	33. Se establece la unidad de almacenamiento de acuerdo al movimiento de productos
Localización del centro de distribución	34. Cuando se establece la unidad de almacenamiento de bienes se toma en cuenta sus necesidades, así asegurar todas sus exigencias
	35. Se recepcionan los bienes en forma eficiente
	36. El personal de almacen cumple con el perfil requerido
	37. Se almacenan y acomodan todos los insumos y bienes de manera ordenada y cuidadosa
	38. Los ambientes para el almacenamiento y acomodo son los más adecuados
	39. Se almacena en forma selectiva, tomando en cuenta el tipo de producto
	40. Se almacena en forma selectiva, tomando en cuenta su posible vencimiento
	41. Se almacena se da en forma selectiva, tomando en cuenta su fragilidad
	42. La localización del centro de distribución permite un flujo adecuado de bienes en general
Gestión de transporte y distribución	43. La localización del centro de distribución ha sido diseñada acorde a las exigencias y necesidades de la institución
Rapidez y puntualidad en la entrega	44. El transporte y distribución de materiales e insumos se caracteriza por su rapidez y puntualidad en la entrega
Seguridad e higiene en el transporte	45. Se cuenta con el personal y vehículos necesarios que garanticen la rapidez y puntualidad en la entrega
Cumplimiento de los condicionantes impuestos por los usuarios	46. El transporte de materiales e insumos se realizan en forma segura e higiénica
Información y control de transporte	47. El personal cumple con todos los protocolos de seguridad e higiene en el transporte
Utilización eficiente de los vehículos	48. Al momento de transportar los insumos se cumple con las condiciones impuestas por los usuarios
Rapidez y fiabilidad en las entregas	49. El personal que transporta y distribuye está capacitado para cumplir con las condiciones impuestas por los usuarios
	50. Se cuenta con la logística, vehículos, personal y protocolos que garantice el cumplimiento de los condicionantes impuestos por los usuarios
	51. El personal que transporta y distribuye cuenta con toda la información y control de transporte
	52. Se capacita en forma intensiva al personal que transporta y distribuye los insumos
	53. Se utiliza en forma eficiente los vehículos
	54. Los vehículos han sido acondicionados para que su utilización sea eficiente
	55. El transporte y distribución es rápida y fiable al momento de las entregas de los insumos

2.3 Metodología

Correspondió al método de investigación hipotético-deductivo, ya que como parte del estudio se han establecido hipótesis teóricas, las cuáles fueron demostradas y contrastadas desde el plano estadístico, así validarlas o rechazarlas.

De acuerdo con Corbetta (2010) “el método de investigación es la secuencia de pasos que permiten establecer deducciones respecto a un problema de estudio. Dentro de este espectro, el método hipotético deductivo, se caracteriza por la proposición de hipótesis de investigación, el cual son supuestos tentativos que pueden ser contrastados, aceptados o rechazados, en función de ello generar conclusiones finales que responda a los problemas y objetivos de estudio” (p.156).

Se encuentra dentro del paradigma positivista, ya que tomó como referencia las ideas y conocimientos previos para establecer unos nuevos; para este caso, se enfoca en la literatura, teorías y preceptos relacionados a la gestión logística, tomando como paradigma teórico a la teoría de las restricciones-(TOC) y la teoría Alfa-Omega que describen la importancia de la gestión para alcanzar los objetivos propuestos en la logística de una organización.

De acuerdo con Quezada (2015) “el paradigma se refiere al conjunto de conocimientos. Dentro de esta definición, refiere que el paradigma positivista se concibe al conocimiento fuera del contexto de la realidad, el investigador no debe dejarse influenciar por el ambiente, sino circunscribe a los datos y resultados encontrados en el trabajo de campo” (p.18).

El enfoque del estudio se insertó en el cuantitativo, ya que el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, que posterior a la recopilación de datos de la muestra de estudio permitió cuantificar los datos generados, en tablas de frecuencia, porcentajes y datos numéricos.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) el enfoque cuantitativo forma parte de un conjunto de acciones secuenciales que buscan probar una

hipótesis de estudio. Para lo cual parte de una idea o problema de investigación, se revisa y conforma un marco teórico, se diseñan hipótesis y preguntas. Con ello probar las hipótesis de estudio. Estos pasos corresponden a un enfoque cuantitativo, el cual al final se representó a partir de datos numéricos (tablas de frecuencia, gráficos) los resultados encontrados (p.4).

2.4 Tipos de estudio

La investigación se enmarcó dentro del sustantivo ya que fue orientada a responder, describir y predecir los problemas desde el ámbito teórico. En este caso identificar la situación actual de la gestión logística de bienes en la red de salud San Juan de Lurigancho.

Al respecto Quezada (2015) refiere que “la investigación sustantivo busca responder al objeto de investigación a partir de métodos analíticos y sintéticos, con ello generar conclusiones concretas que ayuden a identificar los factores que generan un problema de estudio (p.22)”.

Sánchez y Reyes (2015), indica que la investigación sustantiva, “es la que busca responder a las interrogantes presentadas en el diagnóstico o descripción del problema, este tipo de investigación describe los fenómenos, explicando los factores de su origen, aproximando así al investigador a nuevos conocimientos” (p.45).

Sanchez Sánchez y Reyes estableció cuatro (04) tipos de investigación: Aplicado, Básico, Tecnológico y Sustantivo. El tipo de investigación Sustantivo consiste en revisar fuentes, teorías, principios para luego conducirlo a una realidad objetiva, a través de un instrumento

2.5 Diseño

Corresponde al diseño no experimental de corte transversal. No experimental porque no se manipuló la variable gestión logística, solo fue descrita. Y transversal ya que los datos fueron tomados en un solo momento y recogida de datos. Del mismo modo Quezada (2015) indicó que “los estudios no

experimentales no buscan modificar, mejorar o cambiar las variables de estudio, solo describirlas y analizar describirlas desde el plano teórico. Los estudios no experimentales se hacen uso en muchos estudios de ciencias sociales y empresariales, donde su naturaleza es descriptiva y explicativa” (p.23).

El subtipo de diseño correspondió al descriptivo-explicativo, solo se describió y explicó la variable de estudio desde el tenor teórico, señalando características dimensiones que corresponden a la gestión logística. Por su parte Quezada (2015) refirió que “este tipo de estudio solo busca describir la variable de estudio en un tiempo establecido, así establecer su comportamiento o nivel” (p.23).

Esquema del diseño

$$Y: X_1 - X_2 - X_3 - X_4$$

Donde:

Y= Variable: Gestión Logística

X₁= Dimensión: Gestión de compras y abastecimiento

X₂= Dimensión: Gestión de inventarios

X₃= Dimensión: Gestión de distribución y almacenamiento

X₄= Dimensión: Gestión de transporte y distribución

2.6 Población, muestra y muestreo

Población

Según Corbetta (2010, p.274) la población representa un conjunto de *N* unidades, el cual es el objeto de estudio y análisis.

Tabla 2

Distribución de la población

Personal logístico	Cantidad
Microrredes	48
Establecimientos de salud	114
Sede central	62
	224

Fuente: Red de salud San Juan de Lurigancho

El personal logístico de la red de salud San Juan de Lurigancho constó de 224 trabajadores.

La población escogida representa a trabajadores que laboran en el área logística, los cuales conocen al detalle los problemas que existen en la red de salud, por lo que sus aportes fueron importantes al momento de establecer los resultados y conclusiones.

Muestra

Para Corbetta (2010, p.275) la muestra es el conjunto n unidades o llamados casos a ser estudiados y que representan una fracción significativa de la población de estudio.

La muestra ha sido establecida a partir de la aplicación de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2 pq}{e^2 (N-1) + Z^2 pq}$$

N = Población o universo

Z = Valor del nivel de confianza

p = Proporción de individuos que poseen las características del estudio

q = Proporción de individuos que no poseen las características del estudio

e = Porcentaje o margen de error

Los valores de la formula son los siguientes:

N= 224

Z= 95% --- 1,96

p= 50% --- 0,5

q = 50% --- 0,5

E= 5% --- 0,05

Reemplazando:

$$n = \frac{224 * (1.96^2) * (0.5 * 0.5)}{(0.05^2) * (224 - 1) + (1.96^2) * (0.5 * 0.5)}$$

$$n = 141$$

Para establecer el número de muestra en función a la población se dividió con la población: $141/224 = 0.63$, con este rango se alcanzaron los valores.

La muestra final, según la aplicación de la fórmula fue de 141 encuestados, los mismos que serán distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 3
Distribución de la población

Personal Logístico	Población	Muestra
Microrredes	48	30
Establecimientos de salud	114	72
Sede central	62	39
Total	224	141

Fuente: Elaboración propia

La muestra de estudio fue integrada por: 30 trabajadores de las Microrredes, 72 trabajadores de los establecimientos de salud y 39 trabajadores de la sede central. Haciendo 141 trabajadores que serán encuestados posteriormente.

La muestra escogida permitió recabar la percepción de los encuestados respecto a cómo se desarrolla la gestión logística en la red de salud, la muestra fue representativa y permitió responder los objetivos e hipótesis de estudio.

Muestreo

El muestreo utilizado fue probabilístico aleatorio simple.

Según Corbetta (2010) “el muestreo aleatorio simple hace referencia a que todas las unidades de la población tienen la misma probabilidad de ser tomadas dentro de la muestra. Y que su selección se hace de manera aleatoria (sorteo) sin distinción de una unidad de análisis a otra” (p.282).

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

Técnica

Para Quezada (2015) las técnicas de estudio “son las estrategias que se usan para recabar información, así establecer el tipo de instrumento a utilizar” (p.114).

Por su parte Quezada (2015) señaló que “la encuesta permite recabar información, así obtener datos respecto a una población de estudio delimitada (p.114)”.

Por lo descrito, la técnica a utilizar en la recolección de datos fue la encuesta. Esta técnica midió la percepción de los encuestados respecto a las preguntas realizadas, las alternativas fueron cerradas y cubrió un espectro amplio de respuestas, permitiendo establecer datos coherentes y precisos, que responden a los objetivos trazados en el estudio.

Instrumento

De igual forma Quezada (2015) señaló que “un instrumento son los recursos que usa el investigador para acceder a la información objeto de análisis, cada instrumento debe representar la confiabilidad y validez de su contenido” (p.115).

El instrumento empleado fue el cuestionario con alternativas tipo escala de Likert.

Según Sánchez y Reyes (2015) el cuestionario “forma parte de un documento que contiene preguntas relacionadas a un problema de estudio,

cuenta con alternativas abiertas o cerradas, politómicas o dicotómicas, en función a lo que se desea demostrar” (p.164).

Validez

La validez se realizó a través de un juicio de expertos.

Para Quezada (2015, p.123) la validación de un instrumento sugiere la aceptación de la forma y contenido del mismo. Y que su contenido tenga relación con las variables y sus componentes. La validación busca que el instrumento tenga una adecuada construcción de contenidos y alcance los objetivos trazados.

Tabla 4

Validación de expertos

Validador	Especialidad	Resultado
Mg. Medina Coronado, Daniela	Metodóloga	Aplicable
Mg. Ríos Rivera, Flor	Temática	Aplicable
Dr. Jara Aguirre, Chantal Juan	Temática	Aplicable

Nota: Los datos fueron obtenidos de los certificados de validación

Confiabilidad

La confiabilidad se realizó con el estadístico Alfa de Cronbach, ya que el instrumento presentó alternativas politómicas.

Según Silva y Brain (2006) “la confiabilidad por Alfa de Cronbach mide la coherencia interna del constructo. Para lo cual designó valores de 0 a 1. Mientras más se acerca al 1, más confiable es el instrumento, a partir del 0.7 el instrumento ya se considera confiable” (p.66).

Ficha técnica del instrumento

Nombre: Escala de medición de la gestión logística de la red de salud San Juan de Lurigancho.

Autora: Estelita Retamozo Cavero de Noé

Significación: Se trata de cuatro escalas independientes que evalúan la gestión logística (I) Gestión de compras y abastecimiento, (II) Gestión de inventarios, (III) Gestión de distribución y almacenamiento y (IV) Gestión de transporte y distribución. Este instrumento puede ser aplicado en cualquier organización que haga uso de la gestión logística como parte de sus actividades.

Administración: Individual

Duración: Su aplicación se estimó en 60 minutos; 15 minutos para cada dimensión.

Aplicación: Conformado por el personal logístico de la institución investigada.

Puntuación: Se aplicó a través de niveles, (bueno, regular, mala), cada uno de los niveles contó con baremos establecidos en el tenor estadístico.

Tipificación: Se han elaborado baremos para cada una de las dimensiones con 141 trabajadores del área logística de la entidad.

Confiabilidad: De la tabla 5 se observó que el valor Alfa de Cronbach = 0.977 para la gestión logística de bienes es aceptable, significando así, que el instrumento utilizado es confiable y coherente. Asimismo, se observa los Alfa de Cronbach si se eliminan cada uno de los elementos considerados en el cuestionario, indicando que cada uno de los elementos presenta el mismo aporte para la descripción de la variable estudiada, debido a que solo varían entre 0.826 (elemento 4) a 0.974 (elemento 1), por lo que en el cuestionario estructurado no existen indicadores influyentes y todos los 4 elementos considerados son importantes para la medición de la variable estudiada.

Tabla 5

Análisis de la fiabilidad del instrumento

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gestión logística	0.997	55

Fuente: Fuente: Base de datos

El cuestionario presentó una fiabilidad alta y correspondencia interna.

Tabla 6

Análisis de fiabilidad sobre la gestión logística de la red de salud San Juan de Lurigancho

	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
Gestión logística	166,29	2327,865	1,000	,974
Gestión de compras y abastecimiento	287,23	6894,209	,990	,798
Gestión de inventarios	304,90	7750,390	,993	,837
Gestión de distribución y almacenamiento	277,33	6408,736	,997	,775
Gestión de transporte y distribución	294,57	7508,032	,991	,826

Alfa de Cronbach = 0.977

Fuente: Base de datos

Baremos:

Tabla 7

Baremos para medir las dimensiones de la gestión logística

Variable / dimensión	Malo	Regular	Bueno
Gestión logística	2.49 a -	2.5 – 3.49	3.5 a +
Gestión de compras y abastecimiento	2.49 a -	2.5 – 3.49	3.5 a +
Gestión de inventarios	2.49 a -	2.5 – 3.49	3.5 a +
Gestión de distribución y almacenamiento	2.49 a -	2.5 – 3.49	3.5 a +
Gestión de transporte y distribución	2.49 a -	2.5 – 3.49	3.5 a +

Fuente: Fuente: Base de datos

Los baremos son el resultado del promedio de todos los ítem, a partir de ello se generaron los puntos de corte, para este caso fueron 33 y 76 de los rangos.

2.8 Métodos de análisis de datos

Se realizó a través del software SPSS versión 21, para la confiabilidad de los instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach, porque los fueron politómicos. Para la normalidad de los datos se utilizó la prueba Kolmogorov- Smirnov por contar con una muestra mayor de 30 encuestados.

De acuerdo a los resultados encontrados y siendo el tipo de estudio descriptivo-explicativo se aplicó la prueba de regresión lineal o regresión logística. Para los datos son normales se utilizó la prueba de regresión normal y para los datos son no normales se utilizó la regresión logística.

Para Quezada (2015) “los métodos de análisis consiste en establecer el tipo de estadístico a utilizar a partir del comportamiento de los datos al momento de procesarlo en el software estadístico. Los valores y datos encontrados delimitarán los recursos estadísticos a emplear” (p.149).

2.9 Aspectos éticos

Los datos recogidos para la investigación son fidedignos porque corresponden a la percepción de la muestra de estudio. Asimismo, todas las fuentes referenciadas han sido consignadas acorde a la norma APA sexta edición en rigor a lo estipulado en dicha manual. De igual forma se aclara que el documento es producto de la investigación de diversas fuentes confiables, sin haber incurrido en el plagio de ningún documento o fuente.

III. Resultados

3.1 Resultado de la variable gestión logística

Tabla 8

La gestión logística en la red de salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	38	27%
Regular	63	45%
Buena	40	28%
Total	141	100%

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores

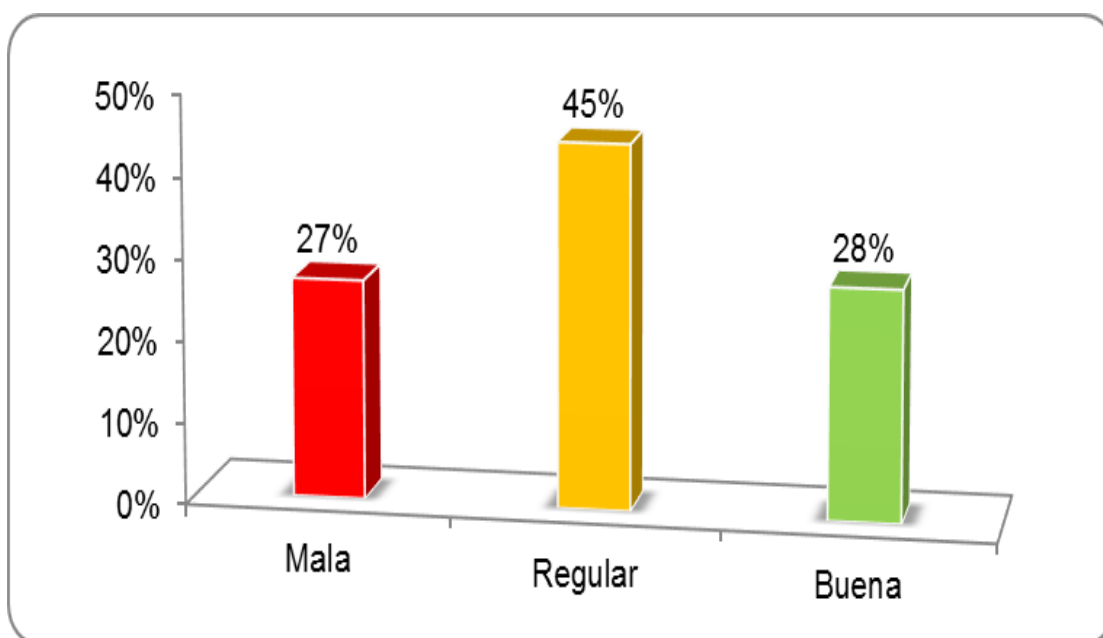


Figura 1. La gestión logística en la red de salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017.

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores

Interpretación:

De la tabla 8 y figura 1, se observa que el 45% de los colaboradores de la red de salud San Juan de Lurigancho califican como regular la gestión logística llevado a cabo en la institución, mientras que el 27% de los mismos califican como mala la gestión logística y el 28% como buena.

Tabla 9

Gestión de compras y abastecimiento en la red de salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	49	35%
Regular	61	43%
Buena	31	22%
Total	141	100%

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores.

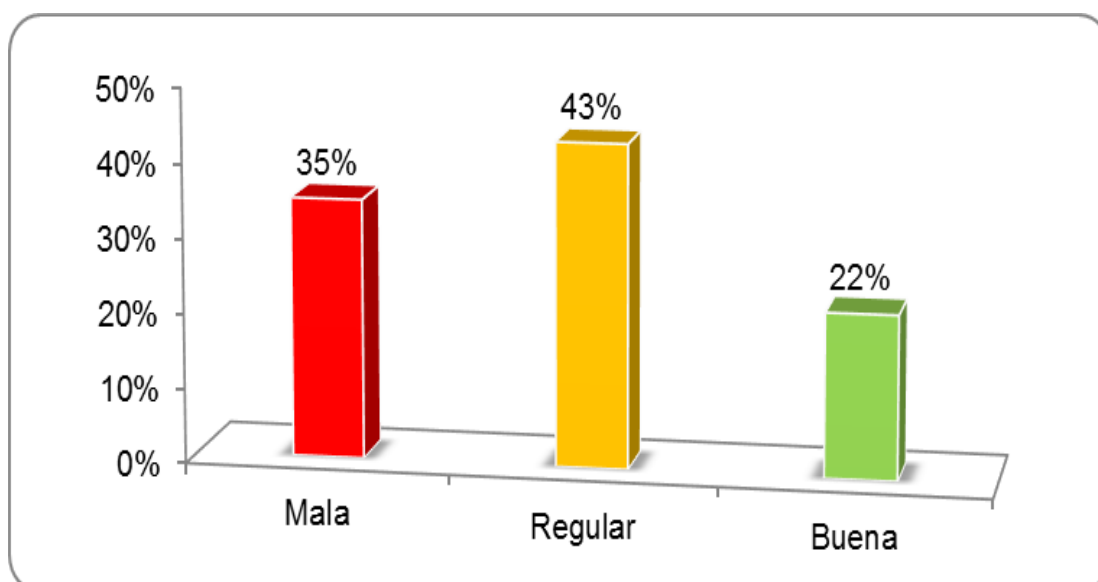


Figura 2. Gestión de compras y abastecimiento en la red de salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017.

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores.

Interpretación:

De la tabla 9 y figura 2, se observa que el 43% de los colaboradores de la red de salud San Juan de Lurigancho califican como regular la gestión de compras y abastecimiento llevado a cabo en la institución, mientras que el 22% de los mismos califican como buena y el 35% como mala la gestión de compras y abastecimiento llevado a cabo en la institución.

Tabla 10

Gestión de inventarios en la red de salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	40	28%
Regular	59	42%
Buena	42	30%
Total	141	100%

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores

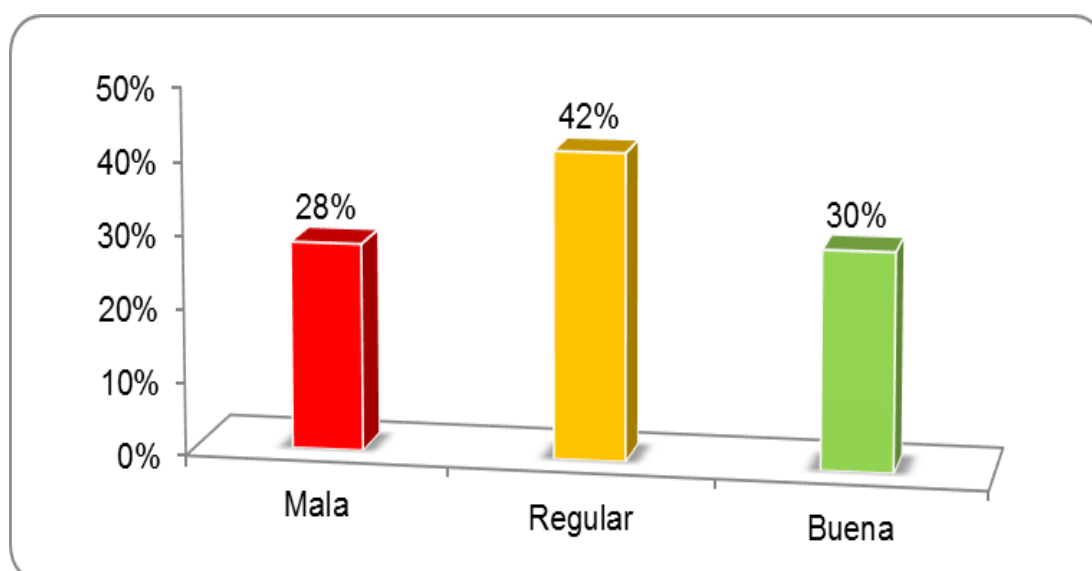


Figura 3. Gestión de inventarios en la red de salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores

Interpretación:

De la tabla 10 y figura 3, se observa que el 42% de los colaboradores de la red de salud San Juan de Lurigancho califican como regular la gestión de inventarios llevado a cabo en la institución, mientras que el 28% de los mismos califican como mala y el 30% como buena la gestión de inventarios llevado a cabo en la institución.

Tabla 11*Gestión de distribución y almacenamiento en la red de salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	32	23%
Regular	66	47%
Buena	43	30%
Total	141	100%

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores

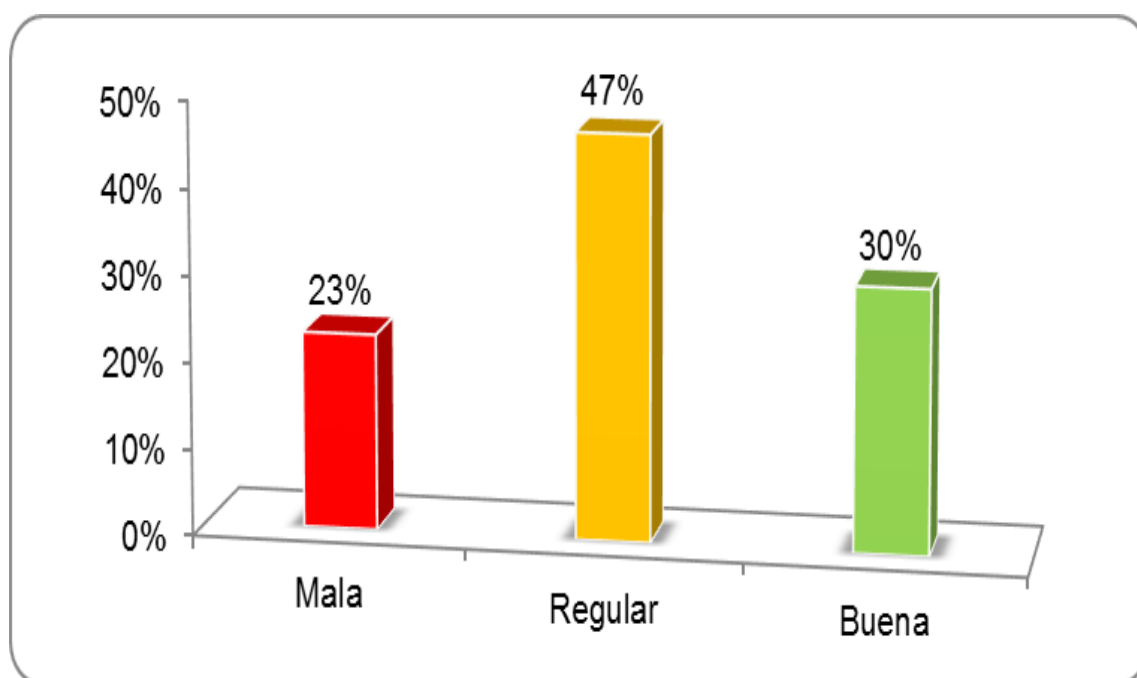


Figura 4. Gestión de distribución y almacenamiento en la red de salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017.

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores

Interpretación:

De la tabla 11 y figura 4, se observa que el 47% de los colaboradores de la red de salud San Juan de Lurigancho califican como regular la gestión de distribución y almacenamiento llevado a cabo en la institución, mientras que el 23% de los mismos califican como mala y el 30% como buena la gestión de distribución y almacenamiento llevado a cabo en la institución.

Tabla 12*Gestión de transporte y distribución en la red de salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	19	13%
Regular	76	54%
Buena	46	33%
Total	141	100%

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores

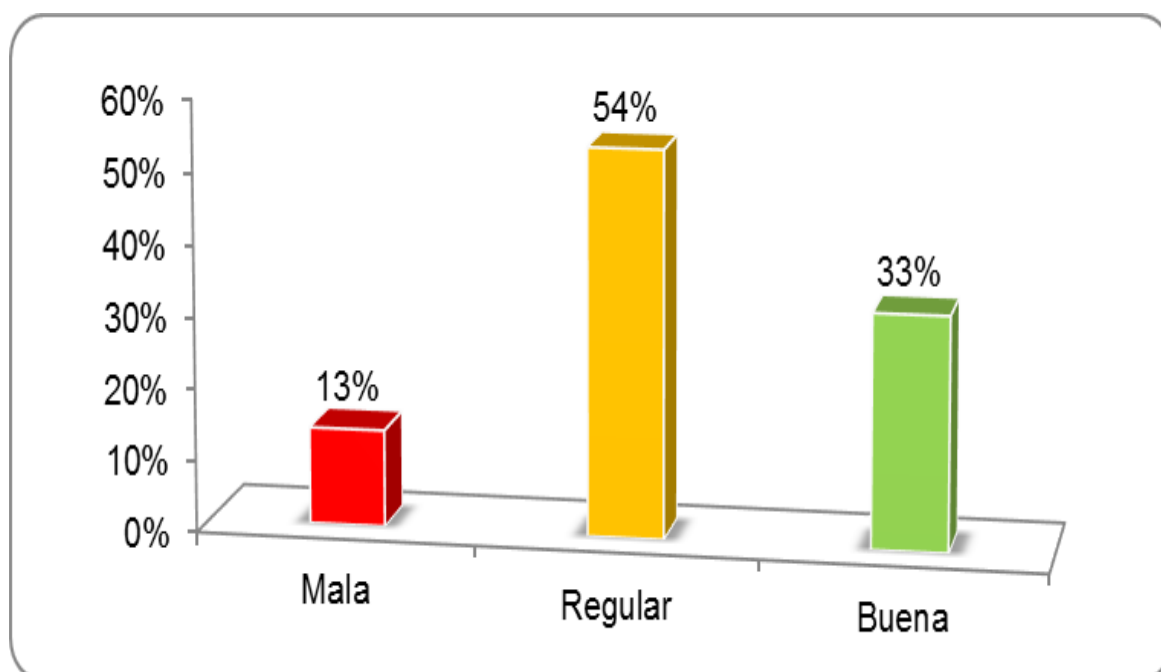


Figura 5. Gestión de transporte y distribución en la red de salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores

Interpretación:

De la tabla 12 y figura 5, se observa que el 54% de los colaboradores de la red de salud San Juan de Lurigancho califican como regular la gestión de transporte y distribución llevada a cabo en la institución, mientras que el 13% de los mismos califican como mala y el 33% como buena la gestión de transporte y distribución llevado a cabo en la institución.

3.2 Prueba de hipótesis

La contrastación de las hipótesis se realizó con la prueba de regresión logística, ello porque los datos de las dimensiones no son normales y el valor de “p” es menor a 0.05.

Tabla 13

Prueba de normalidad de los datos

Variable / dimensión	Kolmogorov-Smirnov			Resultado
	Estadístico	gl	Sig. (p)	
Gestión logística	,054	141	,200 [*]	Normal
Gestión de compras y abastecimiento	,075	141	,050	No normal
Gestión de inventarios	,138	141	,000	No normal
Gestión de distribución y almacenamiento	,065	141	,200 [*]	Normal
Gestión de transporte y distribución	,094	141	,004	No normal

Fuente: Base de datos

Se empleó la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov ya que la muestra cuenta con 141 encuestados, considerándose como un espectro muestral grande.

3.2.1. Hipótesis general

i. Hipótesis de Investigación

La dimensión predominante de la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho es la gestión de compras y abastecimiento.

ii. Hipótesis Estadística

H₀: No existen diferencias en las dimensiones de la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho.

H₁: Existen diferencias en las dimensiones de la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho.

iii. Nivel de Significación

El nivel de significación teórica es $\alpha = 0.05$, que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

iv. Función de Prueba

Se empleó la prueba de regresión logística porque una o todas las dimensiones no cuenta con datos normales. Esta prueba permite observar la predominancia de cada indicador, así establecer el valor absoluto.

v. Regla de decisión

Rechazar la hipótesis nula cuando la significancia observada " p " de los coeficientes del modelo logístico es menor que α .

No rechazar la hipótesis nula cuando la significancia observada " p " de los coeficientes del modelo logístico es mayor que α .

vi. Cálculos

Tabla 14

Coefficientes de la regresión logística de las dimensiones de la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho

Indicador	B	Error estándar	Sig.	Exp(B)	95% C.I. para EXP(B)	
					Inferior	Superior
Gestión de compras y abastecimiento	1,412	2,083	0,498	4,104	0,069	243,227
Gestión de inventarios	-2,556	2,539	0,314	0,078	0,001	11,263
Gestión de distribución y almacenamiento	24,227	5,018	0,000	33227924194	1779915,893	6,20307E+14
Gestión de transporte y distribución	-22,388	3,969	0,000	0,000	0,000	0,000

Fuente: Base de datos

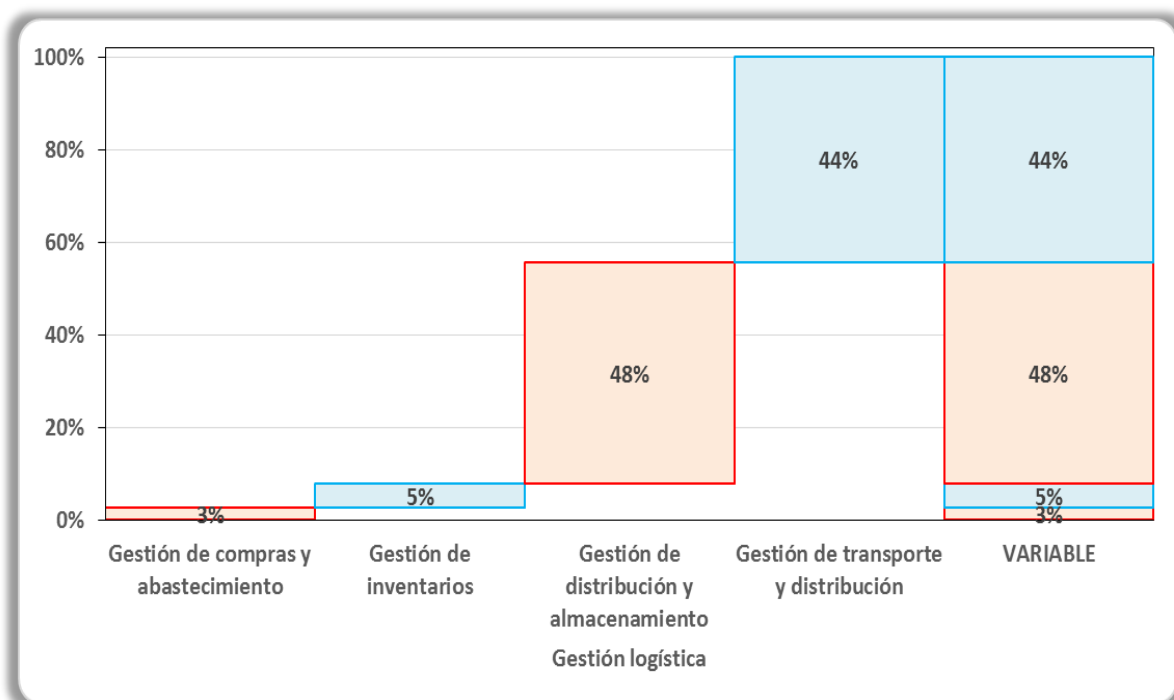


Figura 6. Pesos de las dimensiones de la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho

Fuente: Base de datos

La dimensión de mayor peso es la gestión de distribución y almacenamiento.

vii. Conclusión

Como el valor de significación observada (Sig.) es menor al valor de significación teórica $\alpha = 0.05$ en dos dimensiones, se rechaza la hipótesis nula. Por consiguiente existen diferencias en las dimensiones de la gestión logística en la Red de Salud.

A la luz de los resultados, la dimensión gestión de distribución y almacenamiento ($B = 24.227$) presenta mayor coeficiente y por ende aporta más a la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho. Así mismo, esta dimensión presenta un odds ratio ($\text{Exp}(B) = 33\,227\,924\,194.2$), significando que es una dimensión de riesgo y además significa que un colaborador tiene más de 33 mil millones de veces de posibilidad de calificar como mala la gestión logística de la institución respecto a otro colaborador con nivel bueno de gestión logística por causa de la dimensión gestión de distribución y almacenamiento.

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis general de investigación, ya que la dimensión predominante es la gestión de distribución y almacenamiento.

3.2.2. Primera Hipótesis específica

i. Hipótesis de Investigación

El indicador predominante de la dimensión gestión de compras y abastecimiento es la revisión de los requerimientos de compras en la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho.

ii. Hipótesis Estadística

H₀: No existen diferencias en los indicadores de la dimensión gestión de compras y abastecimiento en la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho.

H₁: Existen diferencias en los indicadores de la dimensión gestión de compras y abastecimiento en la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho.

iii. Nivel de Significación

El nivel de significación teórica es $\alpha = 0.05$, que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

iv. Función de Prueba

Se empleó la prueba de regresión logística porque una o todas las dimensiones no cuenta con datos normales. Esta prueba permite observar la predominancia de cada indicador, así establecer el valor absoluto.

v. Regla de decisión

Rechazar la hipótesis nula cuando la significancia observada " p " de los coeficientes del modelo logístico es menor que α .

No rechazar la hipótesis nula cuando la significancia observada " p " de los coeficientes del modelo logístico es mayor que α .

vi. Cálculos

Tabla 15 Coeficientes de la regresión logística de los indicadores de la dimensión gestión de compras y abastecimiento en la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho

Dimensión	B	Error estándar	Sig.	Exp(B)	95% C.I. para EXP(B)	
					Inferior	Superior
Revisa los requerimientos de compras	-,064	2,003	,975	0,938149	,018	47,603
Selecciona los proveedores	-2,285	,913	,012	,102	,017	,610
Ubica órdenes de acuerdo a su prioridad	-,536	2,083	,797	,585	,010	34,704
Programan las entregas	9,034	2,589	,000	8380,736	52,468	1338669,58
Analiza las propuestas comerciales	-9,841	2,852	,001	,000	,000	,014
Sigue las órdenes de compra	-3,456	2,562	,177	,032	,000	4,788
Promueve la gestión de quejas de usuarios	16,893	3,450	,000	21701556	25118,224	1,875E+10

Fuente: Base de datos

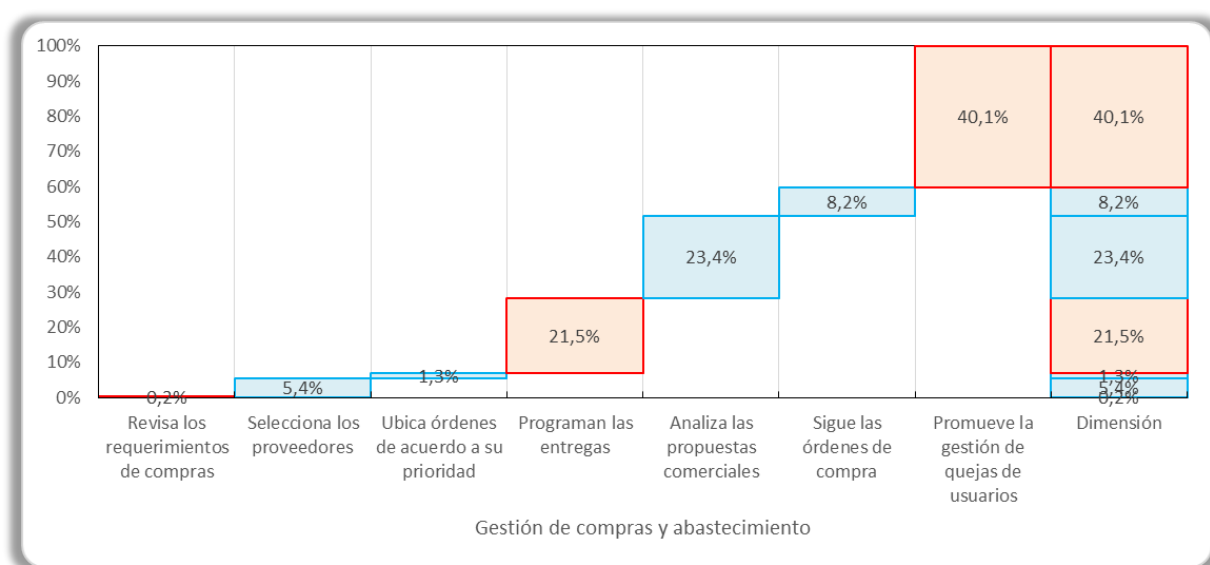


Figura 7. Pesos de los indicadores de la dimensión gestión de compras y abastecimiento en la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho

Fuente: Base de datos

El indicador predominante es la promoción de la gestión de quejas de usuarios de la dimensión gestión de compras y abastecimiento.

vii. Conclusión

Como el valor de significación observada (Sig.) es menor al valor de significación teórica $\alpha = 0.05$ en los cuatro indicadores de la dimensión gestión de compras y abastecimiento, se rechaza la hipótesis nula. Por consiguiente existen diferencias en los indicadores de la dimensión gestión de compras y abastecimiento en la gestión logística en la unidad de estudio.

A la luz de los resultados, el indicador promueve la gestión de quejas de usuarios ($B = 16.893$) presenta mayor coeficiente y por ende aporta más a la dimensión gestión de compras y abastecimiento en la gestión logística en la entidad objeto de estudio. Así mismo, este indicador presenta un odds ratio ($\text{Exp}(B) = 21\,701\,556.113$), significando que es un indicador de riesgo y además significa que un colaborador tiene más de 21 millones de veces de posibilidad de calificar como mala la gestión de compras y abastecimiento en la gestión logística en la institución estudiada respecto a otro colaborador que califica con nivel bueno de gestión de compras y abastecimiento en la gestión logística en la entidad estudiada por causa del indicador promueve la gestión de quejas de usuarios.

Por lo tanto, se rechaza la primera hipótesis específica de investigación, ya que el indicador que predomina es promueve la gestión de quejas de usuarios.

3.2.3. Segunda Hipótesis específica

i. Hipótesis de Investigación

El indicador predominante de la dimensión gestión de inventarios es asegurar la demanda de usuarios en la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho.

ii. Hipótesis Estadística

H₀: No existen diferencias en los indicadores de la dimensión gestión de inventarios en la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho.

H₁: Existen diferencias en los indicadores de la dimensión gestión de inventarios en la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho.

iii. Nivel de Significación

El nivel de significación teórica es $\alpha = 0.05$, que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

iv. Función de Prueba

Se empleó la prueba de regresión logística porque una o todas las dimensiones no cuenta con datos normales. Esta prueba permite observar la predominancia de cada indicador, así establecer el valor absoluto.

v. Regla de decisión

Rechazar la hipótesis nula cuando la significancia observada " p " de los coeficientes del modelo logístico es menor que α .

No rechazar la hipótesis nula cuando la significancia observada " p " de los coeficientes del modelo logístico es mayor que α .

vi. Cálculos

Tabla 16

Coefficientes de la regresión logística de los indicadores de la dimensión gestión de inventarios en la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho

Indicador	B	Error estándar	Sig.	Exp(B)	95% C.I. para EXP(B)	
					Inferior	Superior
Equilibra la oferta y la demanda	120,437	10941,551	0,991	2,01854E+52	0,000	0,000
Asegura el abastecimiento en periodos de alta demanda	-110,625	10941,550	0,992	0,000	0,000	0,000
Promueve el stock de insumos y materiales	-7,080	1,946	0,000	0,00084182	1,85591E-05	0,038184032
Asegura la demanda de los usuarios	-1,169	1,174	0,319	0,311	0,031	3,102

Fuente: Base de datos

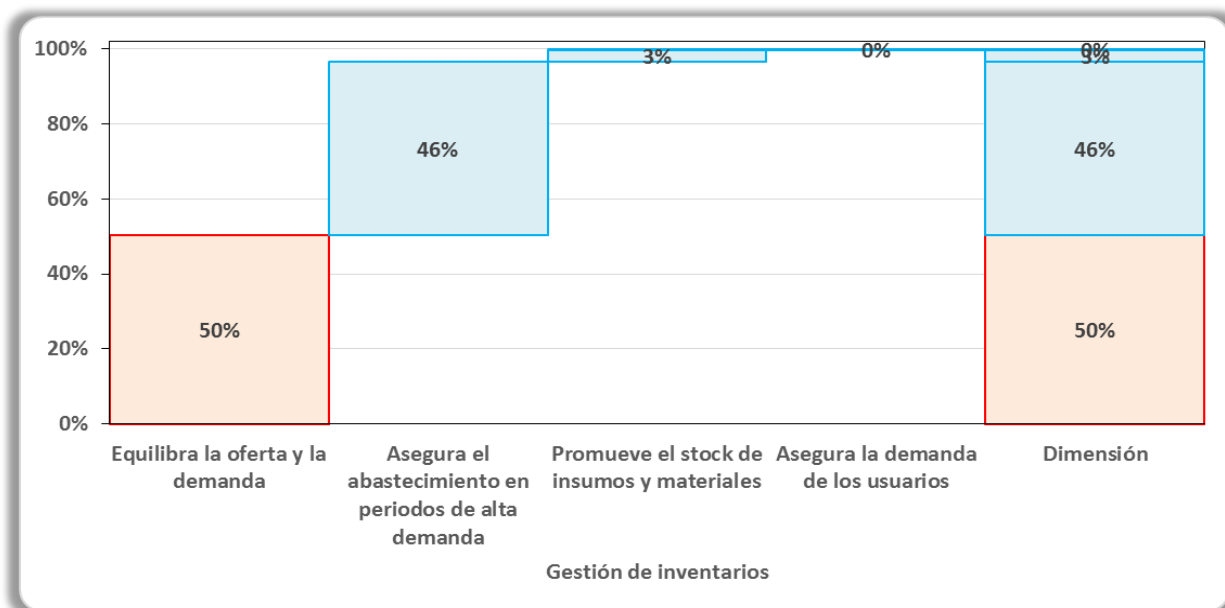


Figura 8. Pesos de los indicadores de la dimensión gestión de inventarios en la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho

Fuente: Base de datos

El indicador predominante es equilibra la oferta y la demanda de la dimensión gestión de inventarios, pero que ésta a su vez no es significativa estadísticamente.

vii. Conclusión

Como el valor de significación observada (Sig.) es menor al valor de significación teórica $\alpha = 0.05$ en uno de los indicadores de la dimensión gestión de inventarios, se rechaza la hipótesis nula. Por consiguiente existen diferencias en los indicadores de la dimensión gestión de inventarios en la gestión logística en la unidad de estudio.

A la luz de los resultados, el indicador equilibra la oferta y la demanda ($B = 312.7$) presenta mayor coeficiente y por ende aporta más a la dimensión gestión de inventarios en la gestión logística en la entidad estudiada. Así mismo, este indicador presenta un odds ratio ($\text{Exp}(B) = 2,01854\text{E}+52$), significando que es un indicador de riesgo y además significa que un colaborador tiene más de millones de millones de veces de posibilidad de calificar como mala la gestión de inventarios en la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho

respecto a otro colaborador que califica con un nivel bueno de gestión de inventarios en la gestión logística en la Red de Salud objeto de estudio por causa del indicador equilibra la oferta y la demanda.

Por lo tanto, se rechaza la segunda hipótesis específica de investigación, ya que el indicador que predomina es equilibra la oferta y la demanda, pero que ésta a su vez no es significativa estadísticamente.

3.2.4. Tercera Hipótesis específica

i. Hipótesis de Investigación

El indicador predominante de la dimensión gestión de distribución y almacenamiento es minimizar el costo total de la operación en la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho.

ii. Hipótesis Estadística

H₀: No existen diferencias en los indicadores de la dimensión gestión de distribución y almacenamiento en la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho.

H₁: Existen diferencias en los indicadores de la dimensión gestión de distribución y almacenamiento en la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho.

iii. Nivel de Significación

El nivel de significación teórica es $\alpha = 0.05$, que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

iv. Función de Prueba

Se empleó la prueba de regresión logística porque una o todas las dimensiones no cuenta con datos normales. Esta prueba permite observar la predominancia de cada indicador, así establecer el valor absoluto.

v. Regla de decisión

Rechazar la hipótesis nula cuando la significancia observada “ p ” de los coeficientes del modelo logístico es menor que α .

No rechazar la hipótesis nula cuando la significancia observada “ p ” de los coeficientes del modelo logístico es mayor que α .

vi. Cálculos

Tabla 17

Coefficientes de la regresión logística de los indicadores de la dimensión gestión de distribución y almacenamiento en la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho

Dimensión	B	Error estándar	Sig.	Exp(B)	95% C.I. para EXP(B)	
					Inferior	Superior
Minimiza el costo total de la operación	215,535	12841,625	,987	4,03E+93	,000	,000
Suministra los niveles de servicio	5,985	3,097	,053	397,503	,919	171846,990
Complementa los procesos de las operaciones en la distribución	,612	1,246	,623	1,845	,160	21,216
Establece la unidad de almacenamiento de acuerdo al movimiento de productos	-59,859	4556,046	,990	1,01E-26	,000	0
Recepción de mercancías	-66,017	5170,741	,990	2,13E-29	,000	0
Almacenamiento y acomodo	30,332	2866,369	,992	1,49E+13	,000	,000
Almacenaje selectivo	-4,020	3,485	,249	,018	,000	16,610
Localización del centro de distribución	-123,73	8226,912	,988	1,85E-54	,000	0

Fuente: Base de datos

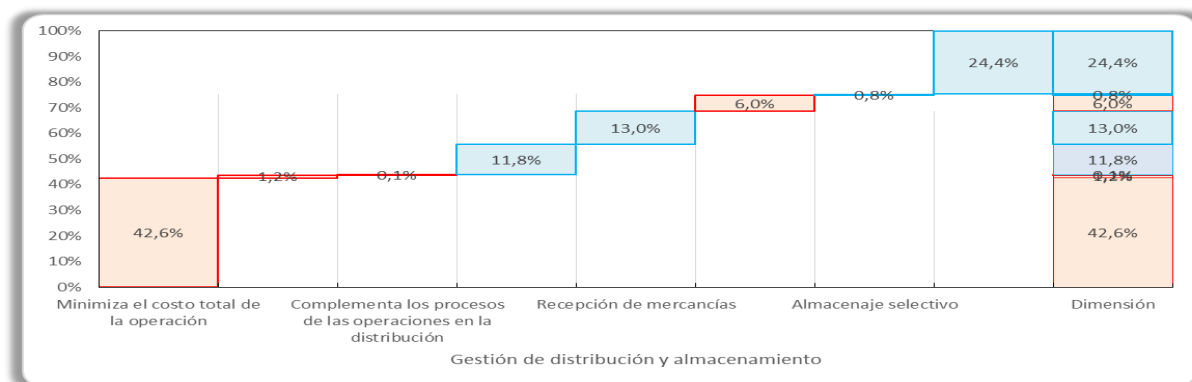


Figura 9. Pesos de los indicadores de la dimensión gestión de distribución y almacenamiento en la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho

Fuente: Base de datos

El indicador predominante es minimiza el costo total de la operación de la dimensión gestión de distribución y almacenamiento, pero que ésta a su vez no es significativa estadísticamente.

vii. Conclusión

Como el valor de significación observada (Sig.) es mayor al valor de significación teórica $\alpha = 0.05$ en todos los indicadores de la dimensión gestión de distribución y almacenamiento, no se rechaza la hipótesis nula. Por consiguiente no existen diferencias en los indicadores de la dimensión gestión de distribución y almacenamiento en la gestión logística en la unidad de salud estudiada.

A la luz de los resultados, el indicador minimiza el costo total de la operación ($B = 215.535$) presenta mayor coeficiente y por ende aporta más a la dimensión gestión de distribución y almacenamiento en la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho. Así mismo, este indicador presenta un odds ratio ($\text{Exp}(B)$) = $4,03474\text{E}+93$, significando que es un indicador de riesgo y además significa que un colaborador tiene más de millones de millones de veces de posibilidad de calificar como mala la gestión de distribución y almacenamiento en la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho respecto a otro colaborador que califica con un nivel bueno de gestión de distribución y almacenamiento en la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho por causa del indicador minimiza el costo total de la operación.

Por lo tanto, se rechaza la tercera hipótesis específica de investigación, ya que el indicador que predomina es minimiza el costo total de la operación, pero que ésta a su vez no es significativa estadísticamente.

3.2.5. Cuarta Hipótesis específica

i. Hipótesis de Investigación

El indicador predominante de la dimensión gestión de transporte y distribución es la rapidez y puntualidad en la entrega en la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho.

ii. Hipótesis Estadística

H₀: No existen diferencias en los indicadores de la dimensión gestión de transporte y distribución en la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho.

H₁: Existen diferencias en los indicadores de la dimensión gestión de transporte y distribución en la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho.

iii. Nivel de Significación

El nivel de significación teórica es $\alpha = 0.05$, que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

iv. Función de Prueba

Se empleó la prueba de regresión logística porque una o todas las dimensiones no cuenta con datos normales. Esta prueba permite observar la predominancia de cada indicador, así establecer el valor absoluto.

v. Regla de decisión

Rechazar la hipótesis nula cuando la significancia observada “ p ” de los coeficientes del modelo logístico es menor que α .

No rechazar la hipótesis nula cuando la significancia observada “ p ” de los coeficientes del modelo logístico es mayor que α .

vi. Cálculos

Tabla 18

Coefficientes de la regresión logística de los indicadores de la dimensión gestión de transporte y distribución en la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho

Dimensión	B	Error estándar	Sig.	Exp(B)	95% C.I. para EXP(B)	
					Inferior	Superior
Rapidez y puntualidad en la entrega	101,729	17602,274	,995	1,52E+44	,000	,000
Seguridad e higiene en el transporte	-174,88	15453,070	,991	1,12E-76	,000	,000
Cumplimiento de los condicionantes impuestos por los usuarios	-26,437	9761,771	,998	3,3E-12	,000	,000
Información y control de transporte	85,509	8305,019	,992	1,37E+37	,000	,000
Utilización eficiente de los vehículos	-82,116	10055,822	,993	2,18E-36	,000	,000
Rapidez y fiabilidad en las entregas	104,875	7756,367	,989	3,52E+45	,000	,000

Fuente: Base de datos

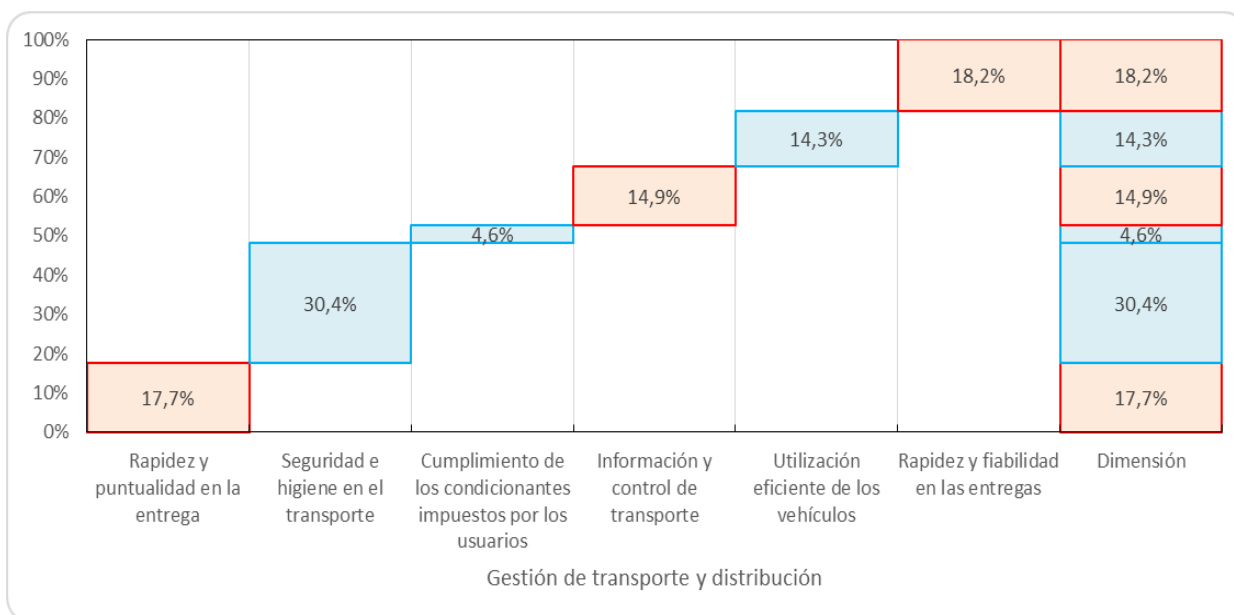


Figura 10. Pesos de los indicadores de la dimensión gestión de transporte y distribución en la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho

Fuente: Base de datos

El indicador predominante es la seguridad e higiene en el transporte de la dimensión gestión de transporte y distribución, pero que ésta a su vez no es significativa estadísticamente.

vii. Conclusión

Como el valor de significación observada (Sig.) es mayor al valor de significación teórica $\alpha = 0.05$ en todos los indicadores de la dimensión gestión de transporte y distribución, no se rechaza la hipótesis nula. Por consiguiente no existen diferencias en los indicadores de la dimensión gestión de transporte y distribución en la gestión logística en la entidad de salud estudiada.

A la luz de los resultados, el indicador seguridad e higiene en el transporte ($B = -174.9$) presenta mayor coeficiente y por ende aporta más a la dimensión gestión de transporte y distribución en la organización analizada. Así mismo, este indicador presenta un odds ratio ($\text{Exp}(B) = 1,12457\text{E}-76$), significando que es un indicador de protección y además significa que un colaborador tiene menos de millones de decimales de veces de posibilidad de calificar como mala la gestión de transporte y distribución en la gestión logística en la Red de Salud San Juan de

Lurigancho respecto a otro colaborador que califica con un nivel bueno de gestión de transporte y distribución en la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho por causa del indicador seguridad e higiene en el transporte.

Por lo tanto, se rechaza la cuarta hipótesis específica de investigación, ya que el indicador que predomina es seguridad e higiene en el transporte, pero que ésta a su vez no es significativa estadísticamente.

IV. Discusión

En el primer resultado descriptivo hay una similitud con la conclusión de Castellanos (2012), ya que comprobó que el problema más sensible entre las empresas analizadas es la gestión logística derivada por la mala distribución de los productos, el cual perjudica a sus clientes; pues no pueden acceder a sus pedidos dentro de los plazos fijados. En la misma línea, en el presente estudio se estableció que la gestión logística alcanza el nivel regular en un 45.0%, influido en mayor proporción por la distribución y almacenamiento, siendo el sector que presenta mayor problema, por lo que sumando las quejas y deficiencias en este proceso se incrementa el factor riesgo de perjudicar a toda la gestión logística. A su vez, Quagliano (2012) concluyó que hay un desbalance en la oferta y demanda de la empresa analizada ya que los productos que deben ser distribuidos acorde al número de pedidos no son entregados a tiempo, generando reclamos, porque muchos clientes se quedan sin los pedidos solicitados, y en muchos casos al no contar con sus productos dejan de hacer pedidos a la empresa.

Comprobándose así que la distribución y el almacenamiento de los productos es un elemento importante en la gestión logística. Este no solo garantiza el tiempo de entrega, sino que eleva la calidad y el servicio de la organización. Los usuarios o clientes tienden a valorar la puntualidad al momento de calificar una gestión o servicio. En el caso de los usuarios de establecimientos de salud con mayor razón, siendo que la adecuada distribución de materiales, bienes y equipos médicos, garantiza un buen servicio y aenciones de sevicios de salud de calidad. En esta misma línea hay una coincidencia con la investigación de Saint-Pierre (2012), el cual analizó su estudio en una entidad de salud, y concluyó que las deficiencias en la distribución y almacenamiento dependen del área logística y perjudican no solo a los pacientes, sino, a la institución, influyendo en su imagen negativa al momento de ser valorados por los usuarios.

Al respecto, es necesario tomar en cuenta que una de las características de la gestión logística es la que se encuentra relacionada con la distribución, que fue señalada por Valdés (2005), quien reveló que “coordinar las actividades relacionadas con el flujo de materiales, a partir de una gestión efectiva en las compras, control de inventarios, tráfico, almacenaje, recepción, distribución,

control, a partir de la planificación y coordinación con otras áreas garantiza una eficiente gestión logística” (p.18).

El segundo resultado descriptivo tiene coincidencias con la investigación *“Mejora del Sistema de Atención Primaria de Salud desde la logística y gestiones de operaciones”* realizada por Saint-Pierre (2012), quien demostró que las compras y abastecimiento, aunado con tecnologías de información, comunicación y sistema de bases de datos sobre bienes existentes en las entidades que brindan servicios de salud. Motivo por el cual deben estar dotadas de medicamentos, insumos, materiales y equipos para evitar quejas, insatisfacción y reclamos, para el cumplimiento de objetivos y metas de la organización.

En la presente investigación, se ha demostrado que el indicador predominante en la dimensión de compras y abastecimiento de la variable gestión logística, es la promoción de gestión de quejas; siendo un indicador de riesgo, pudiendo generar una imagen negativa institucional, atención insatisfactoria e inadecuada a los pacientes, por un manejo deficiente de inventarios, con riesgo de quiebres de stock por mermas no contabilizadas, adicionalmente la falta de sistematización de la información sobre el ingreso y salida de bienes, lo cual no permite tomar acciones correctivas en caso de existir diferencias entre el stock real y el consumo, atribuibles a productos mal despachados u otras situaciones que requieran mayor control. Igualmente los datos estadísticos descriptivos determinaron que el 43% de colaboradores calificó como regular la gestión de compras y abastecimientos y 35% lo calificó como mala la gestión de compras y abastecimientos, teniéndose que la suma de ambos, demuestra deficiencias en el proceso de suministro de bienes.

Se entiende por los resultados presentados, incluido el encontrado en la investigación, que la gestión de compras y abastecimiento requiere especial atención, ya que un manejo deficiente del mismo expone a la organización a no cumplir con sus obligaciones, tanto para entidades públicas como privadas, más aún, si son organizaciones de salud que interactúa con personas que requieren de tratamientos médicos.

Como sustento teórico a los resultados descritos destaca lo expresado por Anaya y Polanco (2007): “el abastecimiento de materiales es un aspecto clave en la logística, porque permite evitar escasez, se debe tener en cuenta el abastecimiento de materiales de manera secuencial y esquemática, realizar continuas revisiones de stocks, así evitar escasez, contar con una adecuada gestión de compras, de acuerdo a las necesidades de cada área.” (p.23).

El tercer resultado descriptivo en el que el 42% de los colaboradores de la red de salud San Juan de Lurigancho califican como regular la gestión de inventarios llevado a cabo en la institución, demuestra la existencia de deficiencias. En este caso se aprecia una correspondencia con la investigación de Castellanos (2012) que investigó la importancia del “Diseño de un sistema logístico de planificación de inventarios para aprovisionamiento en empresas de distribución”, en el cual concluyó que la gestión logística es deficiente en el aprovisionamiento, por el mal manejo de los inventarios, lo cual retarda la distribución de los productos, en perjuicio de los clientes que requieren de sus pedidos dentro de los plazos establecidos.

Se puede establecer de los resultados encontrados, tanto en la investigación y en el antecedente citado, que la gestión de inventarios tiene diversos alcances en la organización, como es el aprovisionamiento y stock de materiales y productos, compras o adquisiciones acorde a las necesidades de los usuarios o clientes, etc. Si la gestión de inventarios no se lleva de acuerdo a los requerimientos de la institución no se podrá brindar un buen servicio, o limitará los procesos de fabricación, venta o distribución de los mismos; dependiendo de la organización; lo cual generará servicios deficientes, atenciones inoportunas, quejas, reclamos, sobre stock, desabastecimiento; que afectará al usuario y a la organización. En el caso de un establecimiento de salud incidirá en la atención, calidad de servicio y satisfacción del paciente, ya que al no haber una buena gestión de inventarios no se podrá contar con todos los materiales e insumos empleados en la atención y servicio de salud. Valdés (2005) pone énfasis en que la gestión de inventarios debe tomar en cuenta el requerimiento de los usuarios, con ello establecer que necesidades y exigencias tienen; otro elemento necesario

es lo relacionado a la rotación de materiales e insumos, así evitar que estos se dañen o pierdan su vigencia, también es importante el planeamiento de los inventarios, así como el registro de materiales e insumos adecuadamente (p.61).

El cuarto resultado descriptivo donde el 47% de los colaboradores de la red de salud San Juan de Lurigancho, califican como regular la gestión de distribución y almacenamiento llevado a cabo en la institución, determina coincidencia con la investigación de Quagliano (2012) quien concluyó que en la empresa objeto de estudio no se coordinó los productos que deben ser distribuidos y almacenados acorde al número de pedidos, generando déficit en la entrega de los productos, dando lugar al incremento de reclamos de los clientes. De igual forma Francisco (2014) reveló en su estudio “Análisis y propuestas de mejora de sistema de gestión de almacenes de un operador logístico” que las deficiencias en la gestión de almacenamiento limitaban el desarrollo de actividades, por lo que al llevar a cabo la mejora en la gestión se generó un impacto positivo con un 27% de disminución de mermas, evidenciando que la gestión de distribución y almacenamiento requiere de un trabajo coordinado con otras áreas, así garantizar el stock de materiales. Igualmente lo descrito guarda relación con la apreciación de Mora (2012), quien definió que la gestión de distribución y almacenamiento “es uno de los componentes más importantes de la gestión logística, ya que requiere de planificar y establecer los espacios a usar en el almacenamiento de materiales e insumos, y a su vez, contar con los requerimientos y necesidades para su distribución. Esta gestión busca minimizar los costos en las operaciones y alcanzar niveles adecuados en el servicio de los usuarios” (p.68).

El quinto resultado descriptivo en el que el 54% de los colaboradores de la red de salud San Juan de Lurigancho, califican como regular la gestión de transporte y distribución llevada a cabo en la institución, es negativo para la entidad, ya que el mayor del promedio afirma las deficiencias en el transporte y distribución de bienes. Este resultado tiene similitud y correspondencia con el estudio de Reina (2013) quien concluyó que la organización objeto de estudio no cuenta con un sistema logístico definido, tercerizando en la mayoría de los casos

cada una de las actividades de distribución, el cual incrementa significativamente el costo de sus productos. En la misma línea Saint-Pierre (2012) remarcó que entre los problemas más sensibles en su estudio fue el de la distribución de materiales y equipos médicos el cual nace del área logística, dando origen al desabastecimiento de medicamentos, equipos, insumos y materiales limitados para el tratamiento de pacientes, porque estos no fueron transportados y distribuidos en los plazos establecidos.

De igual forma, se evidencia coincidencias con la investigación de Hernández y Ruiz (2012) quien concluyó que existen deficiencias en la distribución de productos acorde a las especificaciones de los usuarios, por lo que requiere de perfeccionar la cadena de distribución en función a los intereses de los clientes. Por su parte, Hayashi (2015) hace mención en su estudio que la infraestructura contiene aspectos de la distribución y transporte y tiene relación con la gestión de almacenamiento de los bienes, es decir, si se cuenta con una infraestructura que automatice y agilice la distribución y transporte de materiales se podrá optimizar el proceso de almacenamiento. Todos los resultados presentados coinciden en que los problemas en la gestión de transporte y distribución limita la gestión logística, habiendo una línea conceptual que valida el resultado encontrado, por lo que optimizar y mejorar la gestión de transporte y distribución mejorará el servicio y atención a los usuarios. Al respecto Mora (2012) señaló que “la gestión de transporte y distribución involucra a todas las actividades relacionadas a transportar y distribuir los productos e insumos requeridos por la organización, así cumplir con las necesidades y requerimientos de los usuarios. Esta gestión debe garantizar la rapidez en la entrega de los pedidos, en los tiempos establecidos. Dando prioridad a los pedidos de mayor urgencia” (p.55).

V. Conclusiones

Primera: De los resultados estadísticos obtenidos, la dimensión *gestión de distribución y almacenamiento* es el mayor problema en la red de salud San Juan de Lurigancho, demostrable que de los 141 servidores encuestados, el 45% califican como regular la gestión logística, lo cual significa que ($B = 24.227$) presenta mayor coeficiente y por ende aporta en mayor proporción más a la gestión logística. Así mismo, esta dimensión presenta un odds ratio ($\text{Exp}(B) = 33\,227\,924\,194.2$), significando que es una dimensión de riesgo y además significa que un colaborador tiene más de 33 mil millones de veces de posibilidad de calificar como mala respecto a otro colaborador que lo califica con nivel bueno a la gestión logística, por causa de la dimensión gestión de distribución y almacenamiento, el cual impacta negativamente en la gestión logística.

Se puede inferir que si se mejora, perfecciona, dinamiza y eleva los procesos en la distribución y almacenamiento de bienes, se podrá disminuir el desabastecimiento de materiales, insumos, medicamentos, entre otros. Igualmente al llevarse a cabo las mejoras en esta dimensión, se logrará disminuir los costos de operación, suministrar de bienes adecuadamente a los establecimientos de salud, disminuir las quejas de los usuarios, generar la órdenes de compra de acuerdo a la prioridad y por ende optimizar los recursos financieros. Para el logro de este resultado es conveniente la implementación de un sistema adecuado de distribución y almacenamiento. Capacitación al recurso humano sobre buenas prácticas de almacenamiento, mejorar la infraestructura; así como la implementación de manuales y/o directivas de procedimiento.

Segunda: El indicador que tiene mayor impacto en la *gestión de compras y abastecimiento* es la “promoción y gestión de quejas de usuarios”, por los resultados obtenidos a la aplicación del instrumento de medición a la muestra de estudio, de los cuales el 43% de los colaboradores, la califican como regular la gestión de compras y abastecimiento llevado a cabo en la institución. En función a este resultado se demostró que el indicador “promueve la gestión de quejas de usuarios” ($B = 16.893$) presenta mayor coeficiente y por ende aporta más a la dimensión gestión de compras y abastecimiento en la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho.

Así mismo, este indicador presenta un odds ratio ($\text{Exp}(B)$) = 21 701 556.113, significando que es un indicador de riesgo y además, dado que un colaborador tiene más de 21 millones de veces de posibilidad de calificar como mala la gestión de compras y abastecimiento en la gestión logística, respecto a otro colaborador que califica con nivel bueno la gestión de compras y abastecimiento y por causa de este indicador se promueve las de quejas de los usuarios. Los limitantes demostrados en las compras y abastecimiento han sido percibidos por los usuarios, sin embargo éstos no han sido tomados en cuenta. La mejora está en función a optimizar los procesos de compras y abastecimiento, en beneficio de los usuarios, pacientes y profesionales de la salud, acorde a la priorización de las necesidades según lo programado.

Tercera: El indicador “equilibra la oferta y la demanda” es el que tiene mayor impacto en la *gestión de inventarios*, en vista que de la muestra encuestada, el 42% califica como regular la gestión de inventarios llevado a cabo en la institución. En función a este resultado se demostró que el indicador “equilibra la oferta y la demanda” ($B = 312.7$) presenta mayor coeficiente y por ende aporta más a la dimensión gestión de inventarios. Así mismo, este indicador presenta un odds ratio ($\text{Exp}(B)$) = 2,01854E+52, significando que es un indicador de riesgo y además indica que un colaborador tiene más de millones de millones de veces de posibilidad de calificar como mala la gestión de inventarios en la gestión logística, respecto a otro colaborador que califica con un nivel bueno la gestión de inventarios en la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho por causa del indicador equilibra la oferta y la demanda.

Es decir, al no llevar a cabo el equilibrio de las solicitudes de bienes en la institución se genera déficit, lo cual deviene en la escasez de materiales e insumos que debe contar el personal asistencial y administrativo, para las actividades administrativas, operativas y asistenciales, propias de la misión y objetivos institucionales.

Este resultado puede ser favorable si la institución cuenta con el personal adecuado e idóneo, que en coordinación con las áreas usuarias programe, planifique y priorice

la adquisición de bienes en función a la oferta de servicios que se brinda en los establecimientos de salud en función a la demanda de pacientes por estadísticas trimestrales, semestrales y anuales, que permitan lograr un equilibrio adecuado para lograr la satisfacción del usuario en función a los recursos financieros asignados. Para el logro de este objetivo es importante la comunicación y coordinación oportuna de los jefes de cada microred, jefe de los establecimientos de salud con la oficina de Desarrollo Institucional donde se consolida el cuadro de necesidades anual y se lleva la estadística de consumos, ingresos y asignación presupuestal.

Cuarta: El indicador “minimiza el costo total de la operación” es el que mayor riesgo tiene en la *gestión de distribución y almacenamiento*, dado que del instrumento de medición aplicado a la muestra de estudio, dio como resultado que el 47% calificó como regular la gestión de distribución y almacenamiento llevado a cabo en la institución. En función a este resultado se demostró que el indicador “minimiza el costo total de la operación” ($B = 215.535$) presenta mayor coeficiente y por ende aporta más a la dimensión gestión de distribución y almacenamiento en la gestión logística. Así mismo, este indicador presenta un odds ratio ($\text{Exp}(B)$) = $4,03474\text{E}+93$, significando que es un indicador de riesgo y además determina que un colaborador tiene más de millones de millones de veces de posibilidad de calificar como mala la gestión de distribución y almacenamiento, respecto a otro colaborador que califica con un nivel bueno la gestión de distribución y almacenamiento en la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho por causa del indicador minimiza el costo total de la operación. Al minimizar el costo sin mayor criterio se encarecen y retardan las operaciones de distribución y almacenamiento, el cual no favorece a la institución. Rescatar un aspecto positivo y favorable a partir de este resultado tendría que relacionarse a la infraestructura y equipo de trabajo con que cuenta el área de distribución y almacenamiento.

A efectos de minimizar los costos de operación, el órgano de dirección en coordinación con las oficinas de infraestructura, logística, planificación y desarrollo institucional, deben planificar y programar la asignación presupuestal para mejorar la infraestructura de los almacenes ubicados en los establecimientos de salud, así como en la sede central, con la finalidad de contar con ambientes adecuados para el ordenamiento de espacios para los bienes por clase, rubro, tipo y distribución de acuerdo al método PEPS (primero en entrar primero en salir). De esta forma se evitará obsolescencia de bienes, deterioro; costos innecesarios de almacenaje, costos de inventario elevados, de productos en desuso, sobre stock, entre otros; así como para adquisición de un software interconectado con la sede central para el control de inventarios y contar con información en línea del stock de bienes.

Quinta: El indicador “seguridad e higiene en el transporte” es el que más afecta a la *gestión de transporte y distribución*, habiendo obtenido en los resultados estadísticos que el 54% de los colaboradores, califican como regular la gestión de transporte y distribución llevada a cabo en la institución. En función a este resultado se demostró que el indicador “seguridad e higiene en el transporte” ($B = -174.9$) presenta mayor coeficiente y por ende aporta más a la dimensión gestión de transporte y distribución en la gestión logística. Así mismo, este indicador presenta un odds ratio ($\text{Exp}(B)$) = $1,12457E-76$, significando que es un indicador de protección y además determinó que un colaborador tiene menos de millones de decimales de veces de posibilidad de calificar como mala la gestión de transporte y distribución en la gestión logística respecto a otro colaborador que califica con un nivel bueno la gestión de transporte y distribución en la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho por causa del indicador seguridad e higiene en el transporte.

Al no contar con la seguridad adecuada en esta actividad se producen accidentes y eventualidades laborales, afectando así los tiempos de transporte y distribución, siendo ello un aspecto desfavorable. Mejorar esta actividad es un aspecto favorable si es que se toman las acciones correctivas en esta gestión.

Para lograr la mejora, el órgano de dirección en coordinación con las oficinas de infraestructura, logística, planificación y desarrollo institucional, deben planificar y programar la asignación presupuestal para la adquisición de una unidad móvil exclusivamente para el transporte y manipulación adecuada de los bienes a los establecimientos de salud, dado que la ubicación de los almacenes son en zonas no urbanas de alto riesgo; con características que permita brindar seguridad y protección a los bienes, en especial medicamentos, insumos, vacunas, alimentos, entre otros.

VI. Recomendaciones

Primera: Se recomienda al personal directivo encargado de la gestión logística perfeccionar los procesos logísticos, con un equipo de trabajo con experiencia y capacidad de coordinación y planificación para mejorar los procesos de programación, adquisiciones, almacenamiento y distribución de bienes y una adecuada administración de inventarios a todo nivel, lo cual requiere del apoyo de la alta dirección de la red de salud San Juan de Lurigancho.

Para el logro de este objetivo, es necesario la asignación de recurso presupuestal para mejorar la infraestructura de los ambientes de almacenamiento y distribución de bienes en los establecimientos de salud y de la sede central, para llevar a cabo buenas prácticas de almacenamiento (BPA); orientado a optimizar la distribución y almacenamiento de bienes con el uso de sistemas de información.

Segunda: Es recomendable que el personal directivo encargado de la gestión logística de la red de salud San Juan de Lurigancho promueva en forma efectiva la gestión de quejas de los usuarios.

Para lograr de este objetivo, el área de adquisiciones de la unidad de logística, priorizará el abastecimiento en coordinación con los usuarios y programar las compras en función al cuadro de necesidades, al stock informado por el área de almacén, teniendo en consideración los bienes de mayor rotación; así como con las especificaciones técnicas establecidas y las entregas o distribución en el momento oportuno; con un seguimiento adecuado de las órdenes de compra en cuanto a plazos de entrega y calidad de los bienes solicitados.

Tercera: Se recomienda al personal directivo encargado de la gestión logística de la red de salud San Juan de Lurigancho, coordinar con la oficina de desarrollo institucional y administración, con la finalidad que las solicitudes de adquisición o abastecimiento de bienes, así como la elaboración del cuadro de necesidades esté directamente vinculado a la oferta de servicios que se brinda en cada establecimiento de salud y a la demanda de pacientes que se atiende por especialidad. De tal manera que se provea de equipos, insumos, materiales,

medicamentos y otros evitando manejo inadecuado de recursos financieros y posible desabastecimiento con el objetivo de equilibrar la oferta y la demanda.

Cuarta: Se recomienda que el personal directivo encargado de la gestión logística de la red de salud San Juan de Lurigancho mejorar la gestión de distribución y almacenamiento mediante el logro de asignación de recursos para mejorar la infraestructura de los ambientes destinados al almacenamiento de bienes, la adquisición de un software para la administración de inventarios; así como una unidad vehicular exclusivamente para el transportes y distribución de bienes con característica idóneas para su seguridad y manipulación, de esa manera se logrará mejorar paulatinamente el control adecuado de inventario; reducir costos operativos, almacenar y distribuir de manera adecuada los bienes

Quinta: Se recomienda que el personal directivo encargado de la gestión logística de la red de salud San Juan de Lurigancho mejore los mecanismos en la seguridad e higiene en el transporte, con la adquisición de unidad vehicular, programación adecuada de entregas, teniendo en cuenta la prioridad de las mismas. Dotando al personal del almacén de implementos de seguridad personal y para los bienes, orientado a garantizar el adecuado desarrollo de las actividades operativas y administrativas.

VII. Referencias Bibliográficas

- Anaya, J. Polanco, S. (2007). *Innovación y mejora de procesos logísticos: Análisis, diagnóstico e implantación de sistemas logísticos*. España: Editorial Esic.
- Anaya, J. (2008). *Almacenes: análisis, diseño y organización*. España Esic.
- Amador, C. Cubero, O. (2010). Un sistema de gestión de calidad en salud, situación actual y perspectivas en la atención primaria. *Rev Cubana Salud Pública* v.36 n.2 Ciudad de La Habana Mayo-jun. 2010. Recuperada de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086434662010000200012.
- Aguilera, C. (2000). Un enfoque gerencial de la teoría de las restricciones. *Rev. estud.gerenc.* vol.16 no.77 Cali Oct./Dec. 2000. Recuperada de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S012359232000000400004
- Artaza, O. (2008). Los desafíos de la autogestión hospitalaria. *Rev. chil. pediatr.* v.79 n.2 Santiago abr. 2008. Recuperada de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0370-41062008000200001
- Ballou, R. H. (2004). *Logística: administración de la cadena de suministro*. 5a ed. México: Prentice Hall.
- Berrospi, V. et al (2015). *Desarrollo de un servicio en línea para la gestión tecnológica en salud*. *Rev. Perú. med. exp. salud publica* vol.32 no.4 Lima oct. 2015. Recuperada de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S172646342015000400014&script=sci_arttext.
- Bustos, C. Chacón, G. (2012). Modelos determinísticos de inventarios para demanda independiente. *Un estudio en Venezuela*. *Rev. ontad. Adm* vol.57 no.3 México jul./sep. 2012. Recuperado de

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422012000300011.

Carranza, O. Sabria, F. (2008). *Logística: mejores prácticas en Latinoamérica*. Argentina: Universidad Austral.

Castellanos, A. (2012). *Diseño de un sistema logístico de planificación de inventarios para aprovisionamiento en empresas de distribución del sector de productos de consumo masivo*. (Tesis de maestría, Universidad Francisco Gavidia, San Salvador). Recuperada de <http://www.redicces.org.sv/jspui/bitstream/10972/510/1/Tesis%20completa.pdf>.

Correa, A. Gómez, R. Cano, J. (2010). *Gestión de almacenes y tecnologías de la información y comunicación (TIC)*. Recuperada de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v26n117/v26n117a09.pdf>

Corbetta, P. (2010). *Metodología y técnicas de investigación social*. México: McGraw-Hill.

Cruelles, J. (2010). *La teoría de la medición del despilfarro*. España: Editorial Zadecon.

Chica, S. (2011). Una mirada a los nuevos enfoques de la gestión pública. *Administración y Desarrollo. Temas de administración y gestión pública, Vol. 53, núm. 39, enero/junio 2011*. Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3776682.pdf>.

Di Novella, A. Celis, M. (2002). *Un estudio de la gestión de inventarios en Venezuela*. *Rev. Fac. Ing. UCV* v.24 n.3 Caracas sep. 2009. Recuperada de https://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-40652009000300007.

- Francisco, L. (2014). *Análisis y propuestas de mejora de sistema de gestión de almacenes de un operador logístico*. (Tesis de magíster, Pontificia Universidad Católica del Perú).
- García, J. Alvarado, A. Maldonado, A. (2013). *Selección de proveedores basada en análisis dimensional*. *Rev. Contad. Adm* vol.58 no.3 México jul./sep. 2013.
- Gómez, F. (2014). *La programación de abastecimiento y su incidencia en la gestión de logística en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna*. (Tesis de magíster, Universidad Nacional Mayor de San Marcos).
- Gutiérrez, E., et al. (2014). *Gestión logística en la prestación de servicios de hospitalización domiciliaria en el Valle del Cauca: caracterización y diagnóstico*. *Rev. estud.gerenc.* vol.30 no.133 Cali Oct./Dec. 2014. Recuperada de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232014000400013.
- Hayashi, L. (2015). *Infraestructura y gestión de almacenamiento de los bienes que se adquiere en el Congreso de la República del Perú, Lima-2015*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). (Acceso el 2de agosto de 2016).
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6.^a ed.). México D.F., México: McGraw-Hill / Interamericana Editores SA.
- Hernández, A. Ruiz, C. (2012). *Desarrollo de un plan estratégico de logística para la empresa Aconquistar S.A.S* (Tesis de maestría, Colombia). Recuperada de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/3658/1018424143-2012.pdf?sequence=1>.

Ley N° 30225-*Ley de Contrataciones del estado aprobado mediante D.S N° 350-2015-EF.* El peruano. Recuperada de <http://busquedas.elperuano.com.pe/download/url/aprueban-reglamento-de-la-ley-n-30225-ley-de-contratacion-de-decreto-supremo-n-350-2015-ef-1321387-1>.

Marín, W. Gutiérrez, E. (2013). Desarrollo e implementación de un modelo de teoría de restricciones para sincronizar las operaciones en la cadena de suministro. *Rev.EIA.Esc.Ing.Antioq* no.19 Envigado Jan./June 2013. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S179412372013000100006.

Maldonado, K. Villalva, M. (2011). *Diseño de la gestión logística de la bodega de producto terminado de la división de cartón en Papelera Nacional S.A* (Tesis de maestría). Recuperada de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/2166/18/UPS-GT000171.pdf>.

Mora, L. (2012). *Gestión logística integral*. Colombia: Ecoe ediciones.

Reina, M. (2013). *Logística de distribución de productos perecederos de economía campesina. Casos Fuente de Oro, Meta y Viotá, Cundinamarca* (Tesis de maestría). Recuperada de <https://core.ac.uk/download/files/334/20073810.pdf>.

Resolución Jefatural N° 118 – 80 INAP/DNA-*Normas Generales del Sistema de Abastecimiento.* Recuperado de <http://www.minsa.gob.pe/publicaciones/pdf/gestion%20logistica.pdf>.

- Ocampo, P. (2009). Gerencia logística y global. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, núm. 66, mayo-agosto, 2009, pp. 113-136. Universidad EAN. Bogotá, Colombia. Recuperada de <http://www.redalyc.org/pdf/206/20620269006.pdf>.
- Pimenta, C. (2002). Gestión de compras y contrataciones gubernamentales. *Rev. RAE electrón.* vol.1 no.1 São Paulo Jan./June 2002. Recuperada de http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1676-56482002000100013.
- Quagliano, J. (2012). *Logística y modelización de la cadena de vinos finos en la Argentina* (Tesis de maestría). Recuperada de <http://ri.agro.uba.ar/files/download/tesis/maestria/2013quaglianojavier.pdf>.
- Quezada, N. (2015). *Metodología de la investigación*. Perú: Macro.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. (5.^a ed.). Lima, Perú: Business Support Aneth SRL.
- Saint-Pierre, C. (2012). *Mejora del sistema de atención primaria de salud desde la logística y la gestión de operaciones* (Tesis de maestría). Recuperada de http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/111938/cfsaintpierre_cc.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Solís, E. Ruíz, J. Álvarez, J. (2015). *Proceso de abastecimiento del programa de alimentación escolar, Qali Warma, distrito de Acomayo – Cusco 2014*. (Tesis de maestría, en la Universidad del Pacífico).
- Servera, D. (2010). Concepto y evolución de la función logística. *Rev. Innovar* vol.20 no.38 Bogotá Sept./Dec. 2010. Recuperada de

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S012150512010000300016.

Silva, M. y Brain, M. (2006). *Validez y confiabilidad del estudio socioeconómico*. México: serie número uno.

Valdés, A. (2005). *Administración logística*. Perú: Esan.

VIII. Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: La gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho, periodo 2016-2017																																																														
Autora: Br. Estelita Retamozo Cavero de Noé																																																														
			VARIABLE E INDICADORES																																																											
<p>Problema General ¿Cuál es la dimensión predominante de la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017?</p> <p>Problema Específico 1 ¿Cuál es el indicador predominante dentro de la dimensión gestión de compras y abastecimiento de la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017?</p> <p>Problema Específico 2 ¿Cuál es el indicador predominante dentro de la dimensión gestión de inventarios de la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017?</p> <p>Problema Específico 3 ¿Cuál es el indicador predominante dentro de la dimensión almacenamiento y distribución de la gestión logística en la red de Salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017?</p> <p>Problema Específico 4 ¿Cuál es el indicador predominante dentro de la dimensión transporte y distribución de la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017?</p>	<p>Objetivo General Determinar la dimensión predominante de la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017</p> <p>Objetivo Específico 1 Establecer el indicador predominante dentro de la dimensión gestión de compras y abastecimiento de la gestión de logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017</p> <p>Objetivo Específico 2 Establecer el indicador predominante dentro de la dimensión gestión e inventarios de la gestión de logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017</p> <p>Objetivo Específico 3 Establecer el indicador predominante dentro de la dimensión almacenamiento y distribución de la gestión de logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017</p> <p>Objetivo Específico 4 Establecer el indicador predominante dentro de la dimensión transporte y distribución de la gestión de logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017</p>	<p>Hipótesis General La dimensión predominante de la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho es la gestión de compras y abastecimiento</p> <p>Hipótesis Específico 1 El indicador predominante dentro de la dimensión gestión compras y abastecimiento es la revisión de los requerimiento de compras en la Gestión Logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017</p> <p>Hipótesis Específico 2 El indicador predominante dentro de la dimensión de gestión de inventarios es asegurar la demanda de los usuarios en la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017</p> <p>Hipótesis Específico 3 El indicador predominante dentro de la dimensión almacenamiento y distribución es minimizar el costo total de operación en la Gestión Logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017</p> <p>Hipótesis Específico 4 El indicador predominante dentro de la dimensión transporte y distribución es rapidez y puntualidad en la entrega de bienes en la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017</p>	<p>Variable 1: Gestión logística de bienes en la red de salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Items</th> <th>Niveles o rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="6">Gestión de compras y abastecimiento</td> <td>Revisión de los requerimientos de compras</td> <td>1,2</td> <td rowspan="14">1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre</td> </tr> <tr> <td>Selección de los proveedores</td> <td>1,2,3</td> </tr> <tr> <td>Ubicación de órdenes de acuerdo a su prioridad</td> <td>1,2</td> </tr> <tr> <td>Programación de las entregas</td> <td>1,2</td> </tr> <tr> <td>Análisis de las propuestas comerciales</td> <td>1,2</td> </tr> <tr> <td>Seguimiento de las órdenes de compra</td> <td>1,2</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Gestión de inventarios</td> <td>Promoción de la gestión de quejas de los usuarios</td> <td>1,2</td> </tr> <tr> <td>Equilibrio de la oferta y la demanda</td> <td>1,2</td> </tr> <tr> <td>Aseguramiento del abastecimiento en periodos de alta demanda</td> <td>1,2,3</td> </tr> <tr> <td>Promoción del stock de insumos y materiales</td> <td>1,2</td> </tr> <tr> <td rowspan="10">Gestión de distribución y almacenamiento</td> <td>Aseguramiento de la demanda de los usuarios</td> <td>1,2</td> </tr> <tr> <td>Minimización del costo total de la operación</td> <td>1,2</td> </tr> <tr> <td>Suministro de los niveles de servicio</td> <td>1,2,3</td> </tr> <tr> <td>Complemento de los procesos de las operaciones en la distribución</td> <td>1,2</td> </tr> <tr> <td>Establecimiento de la unidad de almacenamiento de acuerdo al movimiento de productos</td> <td>1,2</td> </tr> <tr> <td>Recepción de mercancías</td> <td>1,2</td> </tr> <tr> <td>Almacenamiento y acomodo</td> <td>1,2</td> </tr> <tr> <td>Almacenaje selectivo</td> <td>1,2,3</td> </tr> <tr> <td>Localización del centro de distribución</td> <td>1,2</td> </tr> <tr> <td rowspan="7">Gestión de transporte y distribución</td> <td>Rapidez y puntualidad en la entrega</td> <td>1,2</td> </tr> <tr> <td>Seguridad e higiene en el transporte</td> <td>1,2</td> </tr> <tr> <td>Cumplimiento de los condicionantes impuestos por los usuarios</td> <td>1,2,3</td> </tr> <tr> <td>Información y control de transporte</td> <td>1,2</td> </tr> <tr> <td>Utilización eficiente de los vehículos</td> <td>1,2</td> </tr> <tr> <td>Rapidez y fiabilidad en las entregas</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Items	Niveles o rangos	Gestión de compras y abastecimiento	Revisión de los requerimientos de compras	1,2	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Selección de los proveedores	1,2,3	Ubicación de órdenes de acuerdo a su prioridad	1,2	Programación de las entregas	1,2	Análisis de las propuestas comerciales	1,2	Seguimiento de las órdenes de compra	1,2	Gestión de inventarios	Promoción de la gestión de quejas de los usuarios	1,2	Equilibrio de la oferta y la demanda	1,2	Aseguramiento del abastecimiento en periodos de alta demanda	1,2,3	Promoción del stock de insumos y materiales	1,2	Gestión de distribución y almacenamiento	Aseguramiento de la demanda de los usuarios	1,2	Minimización del costo total de la operación	1,2	Suministro de los niveles de servicio	1,2,3	Complemento de los procesos de las operaciones en la distribución	1,2	Establecimiento de la unidad de almacenamiento de acuerdo al movimiento de productos	1,2	Recepción de mercancías	1,2	Almacenamiento y acomodo	1,2	Almacenaje selectivo	1,2,3	Localización del centro de distribución	1,2	Gestión de transporte y distribución	Rapidez y puntualidad en la entrega	1,2	Seguridad e higiene en el transporte	1,2	Cumplimiento de los condicionantes impuestos por los usuarios	1,2,3	Información y control de transporte	1,2	Utilización eficiente de los vehículos	1,2	Rapidez y fiabilidad en las entregas	1
Dimensiones	Indicadores	Items	Niveles o rangos																																																											
Gestión de compras y abastecimiento	Revisión de los requerimientos de compras	1,2	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre																																																											
	Selección de los proveedores	1,2,3																																																												
	Ubicación de órdenes de acuerdo a su prioridad	1,2																																																												
	Programación de las entregas	1,2																																																												
	Análisis de las propuestas comerciales	1,2																																																												
	Seguimiento de las órdenes de compra	1,2																																																												
Gestión de inventarios	Promoción de la gestión de quejas de los usuarios	1,2																																																												
	Equilibrio de la oferta y la demanda	1,2																																																												
	Aseguramiento del abastecimiento en periodos de alta demanda	1,2,3																																																												
	Promoción del stock de insumos y materiales	1,2																																																												
Gestión de distribución y almacenamiento	Aseguramiento de la demanda de los usuarios	1,2																																																												
	Minimización del costo total de la operación	1,2																																																												
	Suministro de los niveles de servicio	1,2,3																																																												
	Complemento de los procesos de las operaciones en la distribución	1,2																																																												
	Establecimiento de la unidad de almacenamiento de acuerdo al movimiento de productos	1,2																																																												
	Recepción de mercancías	1,2																																																												
	Almacenamiento y acomodo	1,2																																																												
	Almacenaje selectivo	1,2,3																																																												
	Localización del centro de distribución	1,2																																																												
	Gestión de transporte y distribución	Rapidez y puntualidad en la entrega	1,2																																																											
Seguridad e higiene en el transporte		1,2																																																												
Cumplimiento de los condicionantes impuestos por los usuarios		1,2,3																																																												
Información y control de transporte		1,2																																																												
Utilización eficiente de los vehículos		1,2																																																												
Rapidez y fiabilidad en las entregas		1																																																												

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR															
<p>PARADIGMA: Positivista</p> <p>ENFOQUE: Cuantitativo</p> <p>TIPO: Sustantivo</p> <p>DISEÑO: No experimental</p> <p>CORTE: Transversal</p> <p>SUB TIPO DE DISEÑO: Descriptivo-Explicativo</p> <p>MÉTODO: Hipotético deductivo</p>	<p>POBLACIÓN:</p> <p>El personal logístico de la red de salud San Juan de Lurigancho conformado por 224 trabajadores.</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA:</p> <p>141 trabajadores logísticos de la red de salud San Juan de Lurigancho.</p> <p>TIPO DE MUESTREO:</p> <p>Probabilístico aleatorio simple.</p> <table border="1" data-bbox="562 1059 1294 1302"> <thead> <tr> <th>Personal Logístico</th> <th>Población</th> <th>Muestra</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Microrredes</td> <td>48</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>Establecimientos de salud</td> <td>114</td> <td>72</td> </tr> <tr> <td>Sede central</td> <td>62</td> <td>39</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>224</td> <td>141</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Elaboración propia</p>	Personal Logístico	Población	Muestra	Microrredes	48	30	Establecimientos de salud	114	72	Sede central	62	39	Total	224	141	<p>Variable : Gestión logística</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Autora: Estelita Retamozo Cavero de Noé</p> <p>Año: 2016</p> <p>Monitoreo: Personal</p> <p>Ámbito de Aplicación: Red de salud San Juan de Lurigancho</p> <p>Forma de Administración: Individual</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Se presentaron los resultados en tablas de frecuencia y gráficos</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>El análisis correlacional se realizó con el estadístico de regresión logística</p>
Personal Logístico	Población	Muestra																
Microrredes	48	30																
Establecimientos de salud	114	72																
Sede central	62	39																
Total	224	141																

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	40	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	40	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,996	55

Anexo 4. Instrumento de medición

CUESTIONARIO DE GESTIÓN LOGÍSTICA



Estimado colaborador este instrumento es parte de un trabajo de investigación, cuyos resultados serán analizados para fines académicos.

Instrucciones: Lea atentamente y responda con honestidad marcando con un check o aspa según corresponda:

1.Nunca 2.Casi nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre

ITEMS	ESCALA				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. Se revisa los requerimientos de compras acorde a las necesidades de la institución					
2. El personal que revisa los requerimientos de compras toma en cuenta las necesidades de cada área					
3. La selección de proveedores se realiza a través de concurso público					
4. Al seleccionar un proveedor se revisa su historial comercial, así verificar si es fiable					
5. Se cuenta con un registro de proveedores al momento de seleccionarlos					
6. Se ubican las órdenes de acuerdo a su prioridad					
7. Se cuenta con personal idóneo que ubican las órdenes de acuerdo a su prioridad dentro de los plazos esperados					
8. Se programan las entregas dentro de los plazos establecidos					
9. Se programan las entregas de acuerdo a su prioridad					
10. El personal de compras y abastecimiento tiene como directiva analizar las propuestas comerciales					
11. Al analizar las propuestas comerciales se toma en cuenta la seriedad de la empresa					
12. El análisis de las propuestas comerciales se basa en las cualidades de las empresas					
13. Se le da seguimiento a las órdenes de compra					
14. Cuando se sigue una orden de compra se presenta un informe final					
15. Se promueve la gestión de quejas de usuarios					
16. Se cuenta con personal y área de quejas de usuarios que permita atender en forma efectiva alguna inquietud de los usuarios					
17. Se toman las medidas necesarias para equilibrar las oferta y la demanda					
18. Se han previsto acciones que ayude a controlar y equilibrar la oferta y demanda en algunos insumos y bienes					
19. Se toman medidas para asegurar el abastecimiento en periodos de alta demanda					
20. Se cuenta con un reporte de existencias que permita asegurar el abastecimiento en periodos de alta demanda					
21. Se cuenta con el personal necesario que dé seguimiento a					

los insumos de mayor demanda, así asegurar su abastecimiento					
22. Como parte de la gestión se promueve el stock de insumos y materiales					
23. La organización no sufre de desabastecimiento ya que como política se promueve el stock de insumos y materiales					
24. Se realizan acciones que asegure la demanda de los usuarios					
25. Se cuenta con un registro de insumos de mayor demanda, así asegurar su abastecimiento					
26. Se realizan acciones que ayude a minimiza el costo total de la operación					
27. Se cuenta con convenios con otras instituciones que ayude a minimiza el costo total de la operación					
28. Se suministra los niveles de servicio en las diversas áreas					
29. El suministro de los niveles de servicio es acorde a las necesidades de cada área					
30. El suministro de los niveles de servicio se cumple acorde a los protocolos establecidos					
31. Se complementa los procesos de las operaciones en la distribución de bienes e insumos acorde a las exigencias de los usuarios					
32. El personal se encuentra capacitado para complementar los procesos de las operaciones en la distribución					
33. Se establece la unidad de almacenamiento de acuerdo al movimiento de productos					
34. Cuando se establece la unidad de almacenamiento de acuerdo al movimiento de productos se toma en cuenta sus necesidades, así asegurar todas sus exigencias					
35. Se recepcionan las mercancías en forma eficiente					
36. El personal de recepción de mercancías cumple con el perfil requerido					
37. Se almacenan y acomodan todos los insumos y bienes de manera ordenada y cuidadosa					
38. Los ambientes para el almacenamiento y acomodo son los más adecuados					
39. Se almacena se da en forma selectiva, tomando en cuenta el tipo de producto					
40. Se almacena se da en forma selectiva, tomando en cuenta su posible vencimiento					
41. Se almacena se da en forma selectiva, tomando en cuenta su fragilidad					
42. La localización del centro de distribución permite un flujo adecuado de bienes y productos					
43. La localización del centro de distribución ha sido diseñada acorde a las exigencias y necesidades de la institución					
44. El transporte y distribución de materiales e insumos se caracteriza por su rapidez y puntualidad en la entrega					
45. Se cuenta con el personal y vehículos necesarios que garanticen la rapidez y puntualidad en la entrega					
46. El transporte de materiales e insumos se realizan en forma segura e higiénica					
47. El personal cumple con todos los protocolos de seguridad e higiene en el transporte					
48. Al momento de transportar los insumos se cumple con las condiciones impuestas por los usuarios					
49. El personal que transporta y distribuye está capacitado para cumplir con las condiciones impuestas por los usuarios					
50. Se cuenta con la logística, vehículos, personal y protocolos que garantice el cumplimiento de los condicionantes impuestos por los usuarios					

51. El personal que transporta y distribuye cuenta con toda la información y control de transporte					
52. Se capacita en forma intensiva al personal que transporta y distribuye los insumos					
53. Se utiliza en forma eficiente los vehículos					
54. Los vehículos han sido acondicionados para que su utilización sea eficiente					
55. El transporte y distribución es rápida y fiable al momento de las entregas de los insumos					

Anexo 5. Carta de consentimiento informado

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Lima, 10 de enero 2017

CARTA N° 001-2017-ERC

Señor
MC GUILLERMO ATENCIO LA ROSA
Director Ejecutivo
RED DE SALUD SAN JUAN DE LURIGANCHO
Av. Lurigancho Cdra 9 s/n -Mz B Lote 49 Urbanización Azcarruz Alto
Distrito San Juan de Lurigancho

Asunto : Solicita autorización

De mi especial consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted con la finalidad de informarle que la suscrita viene llevando a cabo un trabajo de investigación denominado "Gestión Logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho" a efectos de lograr el Grado de Magíster en Gestión Pública en la Universidad Particular Cesar Vallejo.

En tal sentido, acudo a su digno despacho me autorice aplicar el instrumento de Medición Validado, al personal involucrado en el Sistema Logístico de la entidad que tan dignamente dirige.

Agradeciendo, su atención a la presente, aprovecho la oportunidad para reiterar los testimonios de consideración y estima personal.

Atentamente,


Lic. Adm. ESTELITA RETAMOZO CAVERO
DNI N° 10588706



Anexo 6. Formato de validación de instrumento

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Gestión de compras y abastecimiento							
1	Se revisa los requerimientos de compras acorde a las necesidades de la institución	X		X		X		
2	El personal que revisa los requerimientos de compras toma en cuenta las necesidades de cada área	X		X		X		
3	La selección de proveedores se realiza a través de concurso público	X		X		X		
4	Al seleccionar un proveedor se revisa su historial comercial, así verificar si es fiable	X		X		X		
5	Se cuenta con un registro de proveedores al momento de seleccionarlos	X		X		X		
6	Se ubican las órdenes de acuerdo a su prioridad	X		X		X		
7	Se cuenta con personal idóneo que ubican las órdenes de acuerdo a su prioridad dentro de los plazos esperados	X		X		X		
8	Se programan las entregas dentro de los plazos establecidos	X		X		X		
9	Se programan las entregas de acuerdo a su prioridad	X		X		X		
10	El personal de compras y abastecimiento tiene como directiva analizar las propuestas comerciales	X		X		X		
11	Al analizar las propuestas comerciales se toma en cuenta la seriedad de la empresa	X		X		X		
12	El análisis de las propuestas comerciales se basa en las cualidades de las empresas	X		X		X		
13	Se le da seguimiento a las órdenes de compra	X		X		X		
14	Cuando se sigue una orden de compra se presenta un informe final	X		X		X		
15	Se promueve la gestión de quejas de usuarios	X		X		X		
16	Se cuenta con personal y área de quejas de usuarios que permita atender en forma efectiva alguna inquietud de los usuarios	X		X		X		
	Gestión de inventarios							
17	Se toman las medidas necesarias para equilibrar las oferta y la demanda	X		X		X		
18	Se han previsto acciones que ayude a controlar y equilibrar la oferta y demanda en algunos insumos y bienes	X		X		X		
19	Se toman medidas para asegurar el abastecimiento en periodos de alta demanda	X		X		X		
20	Se cuenta con un reporte de existencias que permita asegurar el abastecimiento en periodos de alta demanda	X		X		X		
21	Se cuenta con el personal necesario que dé seguimiento a los insumos de mayor demanda, así asegurar su	X		X		X		

	abastecimiento							
22	Como parte de la gestión se promueve el stock de insumos y materiales	X		X		X		
23	La organización no sufre de desabastecimiento ya que como política se promueve el stock de insumos y materiales	X		X		X		
24	Se realizan acciones que asegure la demanda de los usuarios	X		X		X		
25	Se cuenta con un registro de insumos de mayor demanda, así asegurar su abastecimiento	X		X		X		
	Gestión de distribución y almacenamiento	Si	No	Si	No	Si	No	
26	Se realizan acciones que ayude a minimiza el costo total de la operación	X		X		X		
27	Se cuenta con convenios con otras instituciones que ayude a minimiza el costo total de la operación	X		X		X		
28	Se suministra los niveles de servicio en las diversas áreas	X		X		X		
29	El suministro de los niveles de servicio es acorde a las necesidades de cada área	X		X		X		
30	El suministro de los niveles de servicio se cumple acorde a los protocolos establecidos	X		X		X		
31	Se complementa los procesos de las operaciones en la distribución de bienes e insumos acorde a las exigencias de los usuarios	X		X		X		
32	El personal se encuentra capacitado para complementar los procesos de las operaciones en la distribución	X		X		X		
33	Se establece la unidad de almacenamiento de acuerdo al movimiento de productos	X		X		X		
34	Cuando se establece la unidad de almacenamiento de acuerdo al movimiento de productos se toma en cuenta sus necesidades, así asegurar todas sus exigencias	X		X		X		
35	Se receptionan las mercancías en forma eficiente	X		X		X		
36	El personal de recepción de mercancías cumple con el perfil requerido	X		X		X		
37	Se almacenan y acomodan todos los insumos y bienes de manera ordenada y cuidadosa	X		X		X		
38	Los ambientes para el almacenamiento y acomodo son los más adecuados	X		X		X		
39	Se almacena se da en forma selectiva, tomando en cuenta el tipo de producto	X		X		X		
40	Se almacena se da en forma selectiva, tomando en cuenta su posible vencimiento	X		X		X		
41	Se almacena se da en forma selectiva, tomando en cuenta su fragilidad	X		X		X		
42	La localización del centro de distribución permite un flujo	X		X		X		

	adecuado de bienes y productos							
43	La localización del centro de distribución ha sido diseñada acorde a las exigencias y necesidades de la institución	X		X		X		
	Gestión de transporte y distribución	Si	No	Si	No	Si	No	
44	El transporte y distribución de materiales e insumos se caracteriza por su rapidez y puntualidad en la entrega	X		X		X		
45	Se cuenta con el personal y vehículos necesarios que garanticen la rapidez y puntualidad en la entrega	X		X		X		
46	El transporte de materiales e insumos se realizan en forma segura e higiénica	X		X		X		
47	El personal cumple con todos los protocolos de seguridad e higiene en el transporte	X		X		X		
48	Al momento de transportar los insumos se cumple con las condiciones impuestas por los usuarios	X		X		X		
49	El personal que transporta y distribuye está capacitado para cumplir con las condiciones impuestas por los usuarios	X		X		X		
50	Se cuenta con la logística, vehículos, personal y protocolos que garantice el cumplimiento de los condicionantes impuestos por los usuarios	X		X		X		
51	El personal que transporta y distribuye cuenta con toda la información y control de transporte	X		X		X		
52	Se capacita en forma intensiva al personal que transporta y distribuye los insumos	X		X		X		
53	Se utiliza en forma eficiente los vehículos	X		X		X		
54	Los vehículos han sido acondicionados para que su utilización sea eficiente	X		X		X		
55	El transporte y distribución es rápida y fiable al momento de las entregas de los insumos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X.]**

Aplicable después de corregir [X]

No aplicable []

28 de diciembre del 2016

Apellidos y nombres del juez validador: Medina Coronado, Daniela

DNI: 10626175

Especialidad del evaluador: Metodología de la Investigación – Psicología de la Educación y Desarrollo Humano



¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica c

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y direc

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimen:

Firma del Experto Informante.

34	Cuando se establece la unidad de almacenamiento de acuerdo al movimiento de productos se toma en cuenta sus necesidades, así asegurar todas sus exigencias	X		X		X	
35	Se recepcionan las mercancías en forma eficiente	X		X		X	
36	El personal de recepción de mercancías cumple con el perfil requerido	X		X		X	
37	Se almacenan y acomodan todos los insumos y bienes de manera ordenada y cuidadosa	X		X		X	
38	Los ambientes para el almacenamiento y acomodo son los más adecuados	X		X		X	
39	Se almacena se da en forma selectiva, tomando en cuenta el tipo de producto	X		X		X	
40	Se almacena se da en forma selectiva, tomando en cuenta su posible vencimiento	X		X		X	
41	Se almacena se da en forma selectiva, tomando en cuenta su fragilidad	X		X		X	
42	La localización del centro de distribución permite un flujo adecuado de bienes y productos	X		X		X	
43	La localización del centro de distribución ha sido diseñada acorde a las exigencias y necesidades de la institución	X		X		X	
Gestión de transporte y distribución		Si	No	Si	No	Si	No
44	El transporte y distribución de materiales e insumos se caracteriza por su rapidez y puntualidad en la entrega	X		X		X	
45	Se cuenta con el personal y vehículos necesarios que garanticen la rapidez y puntualidad en la entrega	X		X		X	
46	El transporte de materiales e insumos se realizan en forma segura e higiénica	X		X		X	
47	El personal cumple con todos los protocolos de seguridad e higiene en el transporte	X		X		X	
48	Al momento de transportar los insumos se cumple con las condiciones impuestas por los usuarios	X		X		X	
49	El personal que transporta y distribuye está capacitado para cumplir con las condiciones impuestas por los usuarios	X		X		X	
50	Se cuenta con la logística, vehículos, personal y protocolos que garantice el cumplimiento de los condicionantes impuestos por los usuarios	X		X		X	
51	El personal que transporta y distribuye cuenta con toda la información y control de transporte	X		X		X	
52	Se capacita en forma intensiva al personal que transporta y distribuye los insumos	X		X		X	
53	Se utiliza en forma eficiente los vehículos	X		X		X	
54	Los vehículos han sido acondicionados para que su utilización sea eficiente	X		X		X	
55	El transporte y distribución es rápida y fiable al momento de las entregas de los insumos	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir [X]**
No aplicable []

09 de enero de 2017

Apellidos y nombres del juez validador: Rios Rivero, Flor
DNI: 07261166

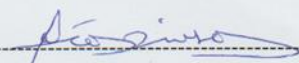
Especialidad del evaluador: Metodología de la Investigación – Logística y Comercio Internacional

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica d

*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y direc

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medi


Firma del Experto Informante.

35	Se recepcionan las mercancías en forma eficiente	X		X		X	
36	El personal de recepción de mercancías cumple con el perfil requerido	X		X		X	
37	Se almacenan y acomodan todos los insumos y bienes de manera ordenada y cuidadosa	X		X		X	
38	Los ambientes para el almacenamiento y acomodo son los más adecuados	X		X		X	
39	Se almacena se da en forma selectiva, tomando en cuenta el tipo de producto	X		X		X	
40	Se almacena se da en forma selectiva, tomando en cuenta su posible vencimiento	X		X		X	
41	Se almacena se da en forma selectiva, tomando en cuenta su fragilidad	X		X		X	
42	La localización del centro de distribución permite un flujo adecuado de bienes y productos	X		X		X	
43	La localización del centro de distribución ha sido diseñada acorde a las exigencias y necesidades de la institución	X		X		X	
Gestión de transporte y distribución		Si	No	Si	No	Si	No
44	El transporte y distribución de materiales e insumos se caracteriza por su rapidez y puntualidad en la entrega	X		X		X	
45	Se cuenta con el personal y vehículos necesarios que garanticen la rapidez y puntualidad en la entrega	X		X		X	
46	El transporte de materiales e insumos se realizan en forma segura e higiénica	X		X		X	
47	El personal cumple con todos los protocolos de seguridad e higiene en el transporte	X		X		X	
48	Al momento de transportar los insumos se cumple con las condiciones impuestas por los usuarios	X		X		X	
49	El personal que transporta y distribuye está capacitado para cumplir con las condiciones impuestas por los usuarios	X		X		X	
50	Se cuenta con la logística, vehículos, personal y protocolos que garantice el cumplimiento de los condicionantes impuestos por los usuarios	X		X		X	
51	El personal que transporta y distribuye cuenta con toda la información y control de transporte	X		X		X	
52	Se capacita en forma intensiva al personal que transporta y distribuye los insumos	X		X		X	
53	Se utiliza en forma eficiente los vehículos	X		X		X	
54	Los vehículos han sido acondicionados para que su utilización sea eficiente	X		X		X	
55	El transporte y distribución es rápida y fiable al momento de las entregas de los insumos	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir [X]**
No aplicable []

17 de Enero del 2017

Apellidos y nombres del juez validador: JARA AGUIRRE, Chantal Juan
DNI: 25451905

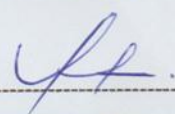
Especialidad del evaluador: *MAGISTERIA EN GESTION EDUCATIVA.*

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica l

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y direc

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medi


 Firma del Experto Temático

Mg. CHANTAL JUAN JARA AGUIRRE
D.N.I. 25451905

Anexo 7. Fiabilidad y correspondencia interna por ítems

	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
P.1	163,57	2242,818	,942	,997
P.2	163,70	2240,968	,942	,997
P.3	163,09	2255,813	,925	,997
P.4	163,29	2261,479	,915	,997
P.5	163,70	2240,942	,943	,997
P.6	163,68	2247,847	,936	,997
P.7	162,89	2251,724	,932	,997
P.8	163,79	2243,983	,942	,997
P.9	163,45	2233,663	,957	,997
P.10	163,37	2231,249	,951	,997
P.11	162,88	2248,993	,928	,997
P.12	163,25	2244,759	,947	,997
P.13	162,90	2248,519	,928	,997
P.14	163,73	2259,713	,913	,997
P.15	163,81	2254,727	,925	,997
P.16	164,21	2250,879	,928	,997
P.17	163,42	2235,659	,959	,997
P.18	163,25	2226,788	,961	,997
P.19	163,32	2248,662	,942	,997
P.20	163,35	2247,900	,935	,997
P.21	163,31	2241,702	,953	,997
P.22	163,26	2240,581	,955	,997
P.23	162,61	2237,211	,939	,997
P.24	163,17	2244,871	,917	,997
P.25	163,25	2219,517	,965	,997
P.26	162,96	2205,555	,935	,997
P.27	163,34	2243,426	,950	,997
P.28	163,43	2229,846	,958	,997
P.29	162,59	2235,730	,945	,997
P.30	163,11	2224,116	,962	,997
P.31	162,72	2232,873	,952	,997
P.32	162,85	2228,799	,956	,997
P.33	163,17	2245,685	,947	,997
P.34	162,80	2221,075	,957	,997
P.35	163,63	2273,806	,861	,997
P.36	163,26	2239,906	,951	,997
P.37	163,38	2262,109	,908	,997
P.38	163,55	2246,520	,944	,997
P.39	163,09	2239,364	,949	,997
P.40	163,57	2239,661	,949	,997
P.41	163,99	2262,157	,918	,997
P.42	163,35	2255,628	,932	,997
P.43	163,20	2245,503	,946	,997
P.44	163,33	2249,421	,938	,997
P.45	162,77	2240,162	,940	,997
P.46	163,06	2275,582	,899	,997
P.47	162,87	2236,498	,947	,997
P.48	162,40	2232,541	,911	,997
P.49	163,13	2253,798	,927	,997
P.50	163,65	2262,688	,908	,997
P.51	163,53	2260,336	,910	,997
P.52	163,60	2255,927	,914	,997
P.53	163,26	2254,506	,930	,997
P.54	163,33	2247,664	,941	,997
P.55	162,57	2223,890	,928	,997

Anexo 8. Artículo científico

La gestión logística de bienes en la red de salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017

Br. Estelita Retamozo Cavero de Noé estelitaretamozo@gmail.com Estudiante de Maestría en Gestión Pública

Resumen

La investigación abordó la gestión logística de bienes en la red de salud San Juan de Lurigancho. El marco metodológico de la citada variable correspondió al hipotético deductivo al haberse propuesto hipótesis teóricas que fueron contrastadas desde el plano estadístico para su aceptación o rechazo, en base a lo cual se generó las conclusiones que respondan a los problemas y objetivos planteados. El proceso metodológico se detalló en la Matriz de Operacionalización, que comprendió cuatro dimensiones, tales como : gestión de compras y abastecimiento, gestión e inventarios, gestión de almacenamiento y distribución y gestión transporte y distribución; con sus respectivos indicadores, ítems, nivel, rango y escala ordinal; el mismo que fue medido a través de la aplicación del instrumento de medición a los trabajadores que laboran en la red de salud San Juan de Lurigancho que forman parte del sistema logístico, tanto en la sede central como en los establecimientos de salud; previamente validado por un experto en metodología de investigación y dos expertos temáticos.

El estudio se realizó dentro del método hipotético-deductivo, de paradigma positivista e insertado en el enfoque cuantitativo. Como tipo de estudio le correspondió la investigación sustantiva de diseño no experimental de corte transversal. Como resultado de la aplicación del instrumento de medición se obtuvo que el 27% de los encuestados califican como mala la gestión logística y el 45% como regular. Igualmente posterior a la validación de hipótesis se concluyó que la dimensión predominante de la variable de estudio fue la gestión de distribución y almacenamiento el mismo que presentó mayor coeficiente y por ende aporta más a la gestión logística, sin embargo es una dimensión de riesgo significando que un colaborador tiene mayor posibilidad de calificarla como mala respecto a otro, rechazándose la hipótesis general de la investigación.

Palabras claves: gestión logística, gestión de compras y abastecimiento, gestión de inventarios, gestión de distribución y almacenamiento, gestión de transporte y distribución

Abstract

The research addressed the logistics management of goods in the San Juan de Lurigancho health network. The methodological framework of the aforementioned variable corresponded to the hypothetical deductive as theoretical hypotheses were proposed that were tested from the statistical level for acceptance or rejection, based on which the conclusions were generated that respond to the problems and objectives. The methodological process was detailed in the Operationalization Matrix, which comprised four dimensions, such as: purchasing and supply management, inventory management, storage and distribution management, and transportation and distribution management; With their respective indicators, items, level, rank and ordinal scale; The same that was measured through the application of the measurement instrument to the workers who work in the health network San Juan de Lurigancho that are part of the logistic system, both in the headquarters and in the health establishments; Previously validated by an expert in research methodology and two thematic experts.

The study was carried out within the hypothetico-deductive method, of positivist paradigm and inserted in the quantitative approach. The type of study corresponded to the substantive research of non-experimental cross-sectional design. As a result of the application of the measurement instrument it was obtained that 27% of respondents rated logistics management as bad and 45% as regular. Equally after the hypothesis validation, it was concluded that the predominant dimension of the study variable was the distribution and storage management, which presented the highest coefficient and therefore contributes more to the logistics management, but is a risk dimension, meaning that A collaborator is more likely to rate it as bad relative to another, rejecting the general hypothesis of the investigation.

Keywords: logistics management, purchasing and supply management, inventory management, distribution and storage management, transport and distribution management.

Introducción

El presente estudio abordó la gestión logística de bienes en la red de salud San Juan de Lurigancho, motivado al observar deficiencias y limitantes en la gestión logística que afectan la adecuada atención y servicio a los usuarios, ya que es sabido que la logística se encuentra enfocada en optimizar los procesos de adquisición, almacenamiento, transporte y distribución que aseguren un adecuado suministro de bienes.

Como parte de la exploración bibliográfica se han consignado estudios previos que sustentaron la gnosis de la investigación, destacando a Castellanos (2012) quien presentó "*Diseño de un sistema logístico de planificación de inventarios para aprovisionamiento en empresas de distribución del sector de productos de consumo masivo*", concluyendo que el principal problema entre las empresas distribuidoras de productos masivos respecto a la gestión logística eran las deficiencias en el aprovisionamiento, debido al manejo de altos niveles de inventario de productos que no se venden en forma fluida. Gómez (2014) desarrolló la investigación "*La programación de abastecimiento y su incidencia en la gestión de logística en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna*"; concluyendo que el nivel desempeñado en la gestión logística es deficiente al no cumplirse con las actividades y objetivos programados. Francisco (2014) en su investigación "*Análisis y Propuestas de Mejora de Sistema de Gestión de Almacenes de un Operador Logístico*", determinó que el compromiso de la alta dirección es fundamental para optimizar los procesos en la gestión de almacenes, de igual forma estableció que la implementación de la mejora generó un impacto positivo en 27% la disminución de mermas.

Por su parte Carranza y Sabria (2008) señalaron que la gestión logística "nace como respuesta a las decisiones operativas en el campo militar, destacando en Inglaterra en la década del cuarenta, como parte de la investigación operativa" (p.1). Es importante tomar en cuenta que en la actualidad la función logística se basa en el Supply Chain Management, ya que integra y coordina con todas las

áreas las necesidades de los clientes o usuarios. Esta perspectiva está vinculada a la gestión tecnificada y sustentada en sistemas que agilicen las funciones de la gestión logística (Servera, 2010, p.6).

La gestión logística ha sido compuesta por dimensiones, en el cual destacó la propuesta de Mora (2012) que incluyó como primera dimensión *la gestión de compras y abastecimiento*, la misma que está relacionada con el flujo de materiales, siendo las compras una de las primeras funciones de la cadena de suministro. La segunda dimensión definida por Mora (2012) fue la gestión de inventarios, que busca satisfacer las necesidades y exigencias de los usuarios. La tercera dimensión fue la gestión de distribución y almacenamiento, que es uno de los componentes más importantes de la gestión logística, y que requiere de planificar y establecer los espacios a usar. Finalmente describió la cuarta que fue la gestión de transporte y distribución, que involucra a todas las actividades relacionadas a transportar y distribuir los productos e insumos requeridos por la organización.

El problema de estudio se delimitó en la red de salud San Juan de Lurigancho que tiene entre sus funciones el abastecimiento de los bienes, servicios y otras prestaciones acorde a las necesidades de la entidad, como es almacenar los insumos y materiales comprados, administrar los inventarios, asegurar el suministro de bienes, seleccionar, registrar y dar seguimiento a los proveedores. Las funciones descritas no pueden ser cumplidas acorde a lo programado y normado ya que hay deficiencias en la gestión logística, el cual incide directamente en el suministro adecuado y oportuno de bienes. Las áreas usuarias no programan adecuadamente sus requerimientos, no se realiza el análisis adecuado a las necesidades de los establecimientos de salud y de los usuarios en general, no se tiene un control real de inventarios, presentándose urgencias, emergencia y/o desabastecimiento de bienes de alta rotación. Estos problemas inciden en que no se pueda contar a tiempo con el suministro de bienes, lo cual podría perjudicar a la población que demanda atención de salud y/o a los profesionales de la salud que requieren de materiales y bienes como parte de sus labores de tratamiento.

Por lo expuesto se presentó el problema central de la investigación

¿Cuál es la dimensión predominante de la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho en el año 2016-2017?

Asimismo, se expusieron los objetivos de estudio:

Objetivo general

Determinar la dimensión predominante de la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017.

Objetivos específicos

Establecer el indicador predominante dentro de la dimensión gestión de compras y abastecimiento de la gestión de logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017.

Establecer el indicador predominante dentro de la dimensión gestión e inventarios de la gestión de logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017.

Establecer el indicador predominante dentro de la dimensión almacenamiento y distribución de la gestión de logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017.

Establecer el indicador predominante dentro de la dimensión transporte y distribución de la gestión de logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017.

La investigación ha sido justificada en diversos ámbitos, destacando en los siguientes:

Justificación práctica.- El estudio pretende describir la situación actual de la gestión logística de bienes en la red de salud San Juan de Lurigancho, así establecer los factores limitantes en alcanzar una gestión de calidad y que responda a las necesidades de la organización y de los usuarios. A partir de ello, se podrá generar recomendaciones y sugerencias con el fin de subsanar y superar estos limitantes. **Justificación teórica.-** Posterior a la exploración bibliográfica se pudo establecer que son escasos los estudios en el ámbito nacional relacionados a la gestión logística en organizaciones de salud; por lo que los resultados y conclusiones encontrados podrán ser incorporados a la gnososis de la administración, gestión logística, que podrá servir como referente para otros investigadores.

Justificación metodológica.- La investigación se desarrolló dentro de los parámetros de la metodología de investigación, enmarcándose dentro del enfoque cuantitativo, paradigma positivista, de tipo sustantivo de diseño no experimental. A partir de ello, se propusieron objetivos de estudio, delimitación de la muestra, diseño del instrumento de recolección de datos y posterior trabajo de campo para la toma de respuestas. Estos pasos forman parte de la metodología usada, la cual generará respuestas a cada uno de los objetivos e hipótesis planteadas.

Metodología

Tipo de estudio

La investigación se enmarcó dentro del sustantivo ya que fue orientada a responder, describir y predecir los problemas desde el ámbito teórico. En este caso identificar la situación actual de la gestión logística de bienes en la red de salud San Juan de Lurigancho. **Diseño.-** Correspondió al diseño no experimental de corte transversal. No experimental porque no se manipuló la variable gestión logística.

Población.- El personal logístico de la red de salud San Juan de Lurigancho constó de 224 trabajadores. **Muestra.-** La muestra final, según la aplicación de la fórmula fue de 141 encuestados. **Muestreo.-** El muestreo utilizado fue probabilístico aleatorio simple.

Técnica

La técnica fue la encuesta, la cual midió la percepción de los encuestados respecto a las preguntas realizadas, permitiendo establecer datos coherentes y precisos, que responden a los objetivos trazados en el estudio.

Instrumento

El instrumento empleado fue el cuestionario con alternativas tipo escala de Likert.

Ficha técnica

Nombre: Escala de medición de la gestión logística.

Autora: Estelita Retamozo Cavero de Noé

Significación: Se trata de cuatro escalas independientes que evalúan la gestión logística (I) Gestión de compras y abastecimiento, (II) Gestión de inventarios, (III) Gestión de distribución y almacenamiento y (IV) Gestión de transporte y distribución. Este instrumento puede ser aplicado en cualquier organización que

haga uso de la gestión logística como parte de sus actividades. **Administración:** Individual.

Duración: Su aplicación se estimó en 60 minutos aproximadamente 15 minutos para cada dimensión.

Aplicación: Lo conformó el personal logístico de la red de salud San Juan de Lurigancho. **Puntuación:** Se aplicó a través de niveles, (bueno, regular, mala), cada uno de los niveles contó con baremos establecidos en el tenor estadístico.

Tipificación: Se han elaborado baremos para cada una de las dimensiones con 141 trabajadores del área logística de la red de salud San Juan de Lurigancho.

Confiabilidad: De la tabla 5, se observó que el valor Alfa de Cronbach = 0.977 para La gestión logística de bienes en la red de salud San Juan de Lurigancho es aceptable, significando así, que el instrumento utilizado es confiable y coherente.

Método de análisis de datos

Se realizó a través del software SPSS versión 23, para la confiabilidad de los instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach, porque los fueron politómicos. Para la normalidad de los datos se utilizó la prueba Kolmogorov- Smirnov por contar con una muestra mayor de 30 encuestados. De acuerdo a los resultados encontrados y tipo de estudio se aplicó una prueba no paramétrica, y para la correlación el coeficiente de Regresión Logística.

Resultados

De los resultados descriptivos se estableció el 45% de los colaboradores de la red de salud San Juan de Lurigancho califican como regular la gestión logística llevado a cabo en la institución, mientras que el 27% de los mismos califican como mala la gestión logística y el 28% como buena. Por otra parte, el 43% de los colaboradores de la red de salud San Juan de Lurigancho califican como regular la gestión de compras y abastecimiento llevado a cabo en la institución, mientras que el 22% de los mismos califican como buena y el 35% como mala la gestión de compras y abastecimiento llevado a cabo en la institución. Asimismo, el 42% de los colaboradores de la red de salud San Juan de Lurigancho califican como regular la gestión de inventarios llevado a cabo en la institución, mientras que el 28% de los mismos califican como mala y el 30% como buena la gestión de inventarios llevado a cabo en la institución. A su vez, el 47% de los colaboradores

de la red de salud San Juan de Lurigancho califican como regular la gestión de distribución y almacenamiento llevado a cabo en la institución, mientras que el 23% de los mismos califican como mala y el 30% como buena la gestión de distribución y almacenamiento llevado a cabo en la institución.

Finalmente el 54% de los colaboradores de la red de salud San Juan de Lurigancho califican como regular la gestión de transporte y distribución llevada a cabo en la institución, mientras que el 13% de los mismos califican como mala y el 33% como buena la gestión de transporte y distribución llevado a cabo en la institución. De los resultados inferenciales se estableció que se rechaza la hipótesis general de investigación, ya que la dimensión predominante es la gestión de distribución y almacenamiento. De igual forma se rechaza la primera hipótesis específica de investigación, ya que el indicador que predomina es promueve la gestión de quejas de usuarios. Asimismo se rechaza la segunda hipótesis específica de investigación, ya que el indicador que predomina es equilibra la oferta y la demanda, pero que ésta a su vez no es significativa estadísticamente. Por su parte se rechaza la tercera hipótesis específica de investigación, ya que el indicador que predomina es minimiza el costo total de la operación, pero que ésta a su vez no es significativa estadísticamente. Finalmente se rechaza la cuarta hipótesis específica de investigación, ya que el indicador que predomina es seguridad e higiene en el transporte, pero que ésta a su vez no es significativa estadísticamente.

Discusión

Se observa que en el primer resultado descriptivo hay una similitud con la conclusión de Castellanos (2012), quien comprobó que el problema más sensible entre las empresas analizadas es la gestión logística derivada por la mala distribución de los productos, el cual perjudica a sus clientes; quienes no pueden acceder a sus pedidos dentro de los plazos fijados. En la misma línea, en el presente estudio se estableció que la gestión logística alcanza el nivel regular en un 45.0%, influido en mayor proporción por la distribución y almacenamiento, siendo el sector que presenta mayor problema, por lo que sumando las quejas y

deficiencias en este proceso se incrementa el factor riesgo de perjudicar a toda la gestión logística.

A su vez, Quagliano (2012) concluyó que hay un desbalance en la oferta y demanda de la empresa analizada siendo que los productos que deben ser distribuidos acorde al número de pedidos no son entregados a tiempo, generando reclamos, porque muchos clientes se quedan sin los pedidos solicitados, y en muchos casos al no contar con sus productos dejan de hacer pedidos a la empresa. Por otra parte, se observa en el segundo resultado descriptivo coincidencias con otras investigaciones, tomando en cuenta que se determinó que la gestión de compras y abastecimiento solo alcanzó un nivel regular para el 43% de encuestados. En el mismo sentido Saint-Pierre (2012) reveló que uno de los problemas sensibles en la organización de su estudio fue el abastecimiento de productos, el cual limitó la gestión de operaciones.

Hernández y Ruiz (2012) demostraron que la empresa estudiada cuenta con un sistema interconectado e integrado de las compras, abastecimiento y distribución aunque ello aún no ha permitido optimizar los procesos de compras y abastecimiento, perjudicando así su imagen y calidad en el servicio, ya que los clientes presentan reclamos por el déficit en la entrega de sus pedidos, falencia que se inicia por las fallas en las compras y abastecimiento.

Asimismo, se observa en el tercer resultado descriptivo que el 42% de los colaboradores de la red de salud San Juan de Lurigancho califican como regular la gestión de inventarios llevado a cabo en la institución, entendiéndose por este resultado que existen deficiencias, en esta línea se aprecia una correspondencia con la investigación de Castellanos (2012) que investigó la importancia del “Diseño de un sistema logístico de planificación de inventarios para aprovisionamiento en empresas de distribución”, quien concluyó que la gestión logística es deficiente en el aprovisionamiento, por el manejo inadecuado del inventario de bienes, que retarda la distribución de los productos, en perjuicio de los clientes que requieren de sus pedidos dentro de los plazos establecidos.

Por otra parte, se observa en el cuarto resultado descriptivo que el 47% de los colaboradores de la red de salud San Juan de Lurigancho califican como regular la gestión de distribución y almacenamiento llevado a cabo en la institución. Al

respecto la investigación de Quagliano (2012) evidencia coincidencias en su resultado, ya que concluye que en la empresa objeto de estudio no se coordina los productos que deben ser distribuidos y almacenados acorde al número de pedidos, generando déficit en la entrega de bienes, por lo que incrementa el número de reclamos de los clientes. Finalmente se observa en el quinto resultado descriptivo que el 54% de los colaboradores de la red de salud San Juan de Lurigancho califican como regular la gestión de transporte y distribución llevada a cabo en la institución, tomándose este resultado como negativo, ya que hay una proporción por mayor del promedio que acepta deficiencias en el transporte y distribución de los bienes en la a red de salud San Juan de Lurigancho. Para este resultado se observa similitudes y correspondencia con el estudio de Reina (2013) quien concluyó que la organización objeto de estudio no cuenta con un sistema logístico definido, tercerizando en la mayoría de los casos cada una de las actividades de distribución, el cual incrementa significativamente el costo de sus productos.

Conclusiones

Se puede apreciar que la gestión de distribución y almacenamiento es el mayor problema el cual impacta negativamente en la gestión logística, a partir de ello, se puede inferir que si se mejora, perfecciona, dinamiza y eleva los procesos en la distribución y almacenamiento de bienes en la red de salud San Juan de Lurigancho se podrá disminuir las falencias en la gestión logística.

Se aprecia que el indicador que tiene mayor impacto en la gestión de compras y abastecimiento es la “promoción y gestión de quejas de usuarios”, evidenciando que los limitantes demostrados en las compras y abastecimiento ha sido percibido por los usuarios y que estos no se han tomado en cuenta. La mejora de este aspecto está en función de optimizar los procesos de compras y abastecimiento, el cual favorecería a los usuarios, personal de salud y la institución.

Se observa que el indicador “equilibra la oferta y la demanda” es el que tiene mayor impacto en la gestión de inventarios, es decir al no llevarse a cabo el equilibrio de las solicitudes de bienes en la institución se genera déficit, ello deviene en la escasez de materiales e insumos que debe contar el personal médico y administrativo, así llevar a cabo las tareas respectivas.

Se aprecia que el indicador minimiza el costo total de la operación es el que mayor impacto tiene en la gestión de distribución y almacenamiento, ya que al minimizar el costo sin mayor criterio se encarecen y retardan las operaciones de distribución y almacenamiento, el cual no favorece a la institución.

Se determinó que el indicador seguridad e higiene en el transporte es el que más afecta a la gestión de transporte y distribución, ya que al no contar con la seguridad adecuada en esta actividad se producen accidentes y eventualidades laborales, afectando así los tiempos de transporte y distribución, siendo ello un aspecto desfavorable. Mejorar esta actividad es posible ya que la organización cuenta con la logística necesaria para elevar la seguridad e higiene laboral, siendo ello un aspecto favorable si es que se toman las acciones correctivas en esta gestión.

Referencias

- Carranza, O. Sabria, F. (2008). Logística: mejores prácticas en Latinoamérica. Argentina: Universidad Austral.
- Francisco, L. (2014). Análisis y propuestas de mejora de sistema de gestión de almacenes de un operador logístico. (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú). (Acceso el 2 de agosto de 2016).
- Gómez, F. (2014). La programación de abastecimiento y su incidencia en la gestión de logística en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna. (Tesis de magíster, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). (Acceso el 2 de agosto de 2016).
- Quagliano, J. (2012). Logística y Modelización de la Cadena de Vinos finos en la Argentina (Tesis de magíster). Recuperada de:
<http://ri.agro.uba.ar/files/download/tesis/maestria/2013quaglianojavier.pdf>
- Mora, L. (2012). Gestión logística integral. Colombia: Ecoe ediciones.
- Servera, D. (2010). Concepto y evolución de la función logística. Rev. Innovar vol.20 no.38 Bogotá Sept./Dec. 2010. Recuperada de:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S012150512010000300016