

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



TESIS

“LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE LA UNIDAD DE ADQUISICIONES DE LA RED ASISTENCIAL HUÁNUCO - ESSALUD PERIODO 2016 - 2017”.

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

TESISTAS:

BACH. ALFREDO ENRIQUE, ANGULO JIMÉNEZ.

BACH. MIJAÍL VÍCTOR, IGLESIAS RODRÍGUEZ.

BACH. ROMEL SIMÓN SALAZAR.

ASESOR:

Dr. JUAN GARCÍA CÉSPEDES

HUÁNUCO – PERÚ

2018

DEDICATORIA

A mis padres, por su amor incondicional, por creer en mí y porque me sacaron adelante, dándome ejemplos dignos de superación y entrega.

Alfredo Enrique Angulo Jiménez.

A Dios por regalarme la vida, por su infinito amor, por enseñarme el camino de la rectitud y por ser mi amparo y mi fortaleza.

A mi madre Angélica y mi padre Memoración, pilares fundamentales de mi vida, con mucho amor les dedico todo mi esfuerzo.

A mí querido hermano Miguel, por ser mi apoyo incondicional, con todo mi corazón te dedico todos mis logros.

Mijaíl Víctor Iglesias Rodríguez

A mis Padres y Hermanas; a quienes amo profundamente, dedico esta tesis por haberme brindado su apoyo y comprensión en toda mi carrera y por creer en mí.

Romel Simón Salazar

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la vida, salud, sabiduría y entendimiento para lograr esta meta. A mis padres Guillermo y Amanda por su apoyo incondicional.

A los catedráticos de la facultad de Ciencias Administrativas y Turismo de la UNHEVAL por sus conocimientos impartidos durante mi formación profesional.

A mis amigos Mijaíl y Romel porque juntos formamos un gran equipo de trabajo e hicimos realidad esta tesis. A todos ellos mis más sinceros agradecimientos.

Alfredo Enrique Angulo Jiménez.

Agradecer en primer lugar a Dios, a mi Madre Angélica Rodríguez Rojas, a mi Padre Memoración Iglesias Carbajal, a mi Hermano Miguel Abdón Iglesias Rodríguez, a mi Cuñada Beatriz Pasquel Portal y a mi sobrino Enky Jaden Iglesias Pasquel; son mi mayor bendición en la vida. Muchas gracias por su amor y su apoyo en cada decisión, proyecto y en hacer realidad este sueño anhelado.

Agradecer a mis mejores amigos y compañeros de tesis; Romel simón Salazar y Alfredo Enrique Angulo Jiménez, por ofrecerme su amistad sincera y apoyo mutuo, para la culminación de esta meta.

Mijaíl Víctor Iglesias Rodríguez.

Agradezco a Dios por permitirme tener y disfrutar a mi familia y porque cada día bendice mi vida, con la hermosa oportunidad de estar al lado de las personas que me aman.

Gracias a mi Padre Martin Simón Feliciano, a mi Madre Fermina Salazar Encarnación y a mis Hermanas, por ser los principales promotores de mis sueños y darme fuerzas, sabios consejos y su apoyo incondicional, para poder cumplir con mis objetivos profesionales.

Romel Simón Salazar.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación sobre “La Gestión Logística y su relación con la Calidad en el Servicio de la Unidad de Adquisiciones de la Red Asistencial Huánuco – EsSalud Periodo 2016 - 2017”, se origina a raíz de un problema general; que es la existencia de una deficiente gestión logística de parte de los involucrados, ya que dicho proceso logístico no se realiza de una forma adecuada, por tanto, no se genera una óptima calidad en los servicios brindados por esta unidad. Dicho problema se sustenta en los siguientes síntomas; falta de capacitación al personal logístico, demora en la compra de bienes y la adquisición de servicios, demasiado trámite administrativo, falta de un manejo adecuado del sistema SAP (Sistema de Administración de Procesos y Productos) R/6. Situación que conlleva a no obtener un servicio de buena calidad en la Unidad de Adquisiciones de la Red Asistencial Huánuco – EsSalud. Es por ello que ofrecer un servicio de calidad es un objetivo, ya que hoy en día la gestión logística presenta una importancia significativa, posicionándose como un área clave dentro de las organizaciones.

El nivel dentro del cual estuvo enmarcado nuestro trabajo de investigación fue descriptivo correlacional. Concerniente a los tipos de investigación que se desarrolló en esta investigación fueron: por su alcance fue sincrónico; por su profundidad fue descriptivo; por su amplitud fue micro administrativa; por su fuente fue mixta; por su carácter fue cuantitativa; por su naturaleza fue de tipo encuesta; por el marco fue de campo y por el objeto al que se refiere fue de tipo disciplinar.

La muestra del presente trabajo de investigación fue una muestra no probabilística/convencional, conformada por 215 trabajadores del Hospital I Huánuco, de la Red Asistencial Huánuco, que conforman las áreas usuarias;

que solicitan los productos, por el cual el área de adquisiciones tiene a su cargo satisfacer sus necesidades.

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general; determinar la relación que existe entre la Gestión Logística y la Calidad en el Servicio de la Unidad de Adquisiciones de la Red Asistencial Huánuco.

Los resultados que se obtuvieron mediante la utilización del instrumento: cuestionario y guía de entrevista; las cuales permitieron determinar que efectivamente existe una relación positiva entre la Gestión Logística y la Calidad en el Servicio de la Unidad de Adquisiciones de la Red Asistencial Huánuco, sin embargo se evidencia que todavía existen muchas deficiencias en la gestión logística, factor que limita alcanzar una adecuada calidad en los servicios brindados.

Consiguientemente en el presente trabajo de investigación se llegó a plantear sugerencias, que al ponerlas en práctica, permitirán reducir y minimizar en gran medida las deficiencias detectas en la Unidad de Adquisiciones de la Red Asistencial Huánuco.

SUMMARY

This research work on "Logistics Management and its Relationship to Quality in the Service of the Procurement Unit of the Red Asistencial Huánuco - Essalud Period 2016 - 2017", originates as a result of a general problem; which is the existence of poor logistics management by those involved, since this logistic process is not carried out in an appropriate manner, therefore, it does not generate an optimum quality in the services provided by this unit. Said problem is based on the following symptoms; lack of training for logistics personnel, delay in the purchase of goods and acquisition of services, too much administrative procedure, lack of proper management of the SAP system (Process and Product Management System) R / 6. Situation that leads to not obtaining a good quality service in the Procurement Unit of the Red Asistencial Huánuco - EsSalud. That is why offering a quality service is an objective, since nowadays the logistics management presents a significant importance, positioning itself as a key area within the organizations.

The level within which our research work was framed was descriptive correlational. Concerning the types of research that were developed in this investigation were: by its scope it was synchronous; for its depth it was descriptive; by its amplitude it was micro administrative; by its source it was mixed; by its nature it was quantitative; by its nature it was a survey type; by the frame it was of field and by the object to which it refers was of a disciplinary type.

The sample of the present research work was a non-probabilistic / conventional sample, made up of 215 workers of the Hospital I Huánuco, of the Red Asistencial Huánuco, which make up the user areas; who request the products, for which the procurement area is in charge of satisfying their needs.

The present research work had as a general objective; determine the relationship that exists between logistics management and quality in the service of the Procurement Unit of the Red Asistencial Huánuco.

The results obtained through the use of the instrument: questionnaire and interview guide; which allowed to determine that there is indeed a positive relationship between logistics management and quality in the service of the Procurement Unit of the Red Asistencial Huánuco, however it is evident that there are still many deficiencies in logistics management, a factor that limits reaching a adequate quality in the services provided.

Consequently, in the present research work, suggestions were made that, when put into practice, will allow to reduce and minimize to a large extent the deficiencies detected in the Procurement Unit of the Red Asistencial Huánuco.

ÍNDICE

Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Resumen	IV
Summary	VI
Índice de Cuadros	X
Índice de Gráficos	XIII
Introducción.....	XVI
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	17
1.1. Descripción del problema	17
1.2. Formulación del problema	26
1.2.1. Problema general.....	26
1.2.2. Problemas específicos.....	26
1.3. Objetivo de investigación.....	27
1.3.1. Objetivo general.....	27
1.3.2. Objetivos específicos	27
1.4. Hipótesis.....	27
1.4.1. Hipótesis general	27
1.4.2. Hipótesis específica	28
1.5. Variables	29
1.6. Operacionalización	29
1.7. Justificación e importancia	30
1.8. Viabilidad.....	32
1.9. Limitaciones	32
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	34
2.1. Antecedentes	34

2.2. Bases teóricas	35
2.2.1. Base teórica 1: Gestión Logística	35
2.2.2. Base teórica 2: Calidad en el Servicio	71
2.3. Definición de términos	78
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	83
3.1. Nivel de investigación	83
3.2. Tipo de investigación	83
3.3. Diseño y esquema de la investigación	84
3.4. Población y muestra	85
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	87
3.6. Técnicas de procesamiento y presentación de datos	87
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	89
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	140
CONCLUSIONES	152
SUGERENCIAS	154
BIBLIOGRAFÍA	156
ANEXOS	161

ÍNDICE DE CUADROS

N°	DESCRIPCION	PAG.
1	Cobertura de Aseguramiento en el Sistema de Salud 2015	20
2	Variables	29
3	Variable Independiente: Gestión Logística	29
4	Variable Independiente: Calidad en el Servicio	30
5	Cuadro de Asignación del Personal Red Asistencial Huánuco	86
6	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	87
7	Resultados a la pregunta N° 01 del cuestionario, sobre si la Unidad de Adquisiciones trabaja con Proveedores que cuentan con la Constancia de Registro Nacional de Proveedores (RNP), 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.	89
8	Resultados a la pregunta N° 02 del cuestionario, sobre si La Unidad de Adquisiciones de la Institución realiza compras sin retraso, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.	91
9	Resultados a la pregunta N° 03 del cuestionario, sobre si existe un adecuado volumen de compra de bienes en La Unidad de Adquisiciones, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.	93
10	Resultados a la pregunta N° 04 del cuestionario, sobre si existe un adecuado control de entrega de los bienes, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.	94
11	Resultados a la pregunta N° 05 del cuestionario, sobre si el Área de Almacén tiene un adecuado control de la rotación del Inventario, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.	96
12	Resultados a la pregunta N° 06 del cuestionario, sobre si el Área de Almacén tiene un adecuado control de la exactitud de los registros del Inventario, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.	98
13	Resultados a la pregunta N° 07 del cuestionario, sobre si el Área de Almacén Tiene pérdidas causadas por el deterioro del Inventario, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.	99
14	Resultados a la pregunta N° 08 del cuestionario, sobre si Usted considera que el Almacén tiene un tamaño adecuado, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.	101
15	Resultados a la pregunta N° 9 del cuestionario, sobre si Usted considera que el Almacén tiene una ubicación estratégica, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.	102
16	Resultados a la pregunta N° 10 del cuestionario, sobre si Usted considera que el Almacén tiene un diseño adecuado, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.	104
17	Resultados a la pregunta N° 11 del cuestionario, sobre si Usted considera que el almacén tiene un adecuado sistema de protección contra robos, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.	105

18	Resultados a la pregunta N° 12 del cuestionario, sobre si considera que existe eficiencia en la operatividad del transporte, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.	107
19	Resultados a la pregunta N° 13 del cuestionario, sobre si considera que existe personal capacitado en el servicio de distribución y transporte de bienes, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.	108
20	Resultados a la pregunta N° 14 del cuestionario, sobre si considera que cuentan con adecuados vehículos de transporte de bienes, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.	110
21	Resultados a la pregunta N° 15 del cuestionario, sobre si Usted considera que la Unidad de Adquisiciones cuenta con equipos modernos, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.	112
22	Resultados a la pregunta N° 16 del cuestionario, sobre si Usted considera que la Unidad de Adquisiciones cuenta con instalaciones físicas adecuadas, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.	113
23	Resultados a la pregunta N° 17 del cuestionario, sobre si Usted considera que la Unidad de Adquisiciones cuenta con personal eficiente, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.	115
24	Resultados a la pregunta N° 18 del cuestionario, sobre si Usted considera que la Unidad de Adquisiciones cumple con lo prometido, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.	116
25	Resultados a la pregunta N° 19 del cuestionario, sobre si Usted considera que la Unidad de Adquisiciones tiene un servicio sin errores, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.	118
26	Resultados a la pregunta N° 20 del cuestionario, sobre si Usted considera que la Unidad de Adquisiciones tiene un servicio rápido, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.	119
27	Resultados a la pregunta N° 21 del cuestionario, sobre si Usted considera que la Unidad de Adquisiciones tiene disposición de ayudar a los usuarios, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.	121
28	Resultados a la pregunta N° 22 del cuestionario, sobre si Usted considera que el personal que labora en la Unidad de Adquisiciones tiene un adecuado conocimiento al brindar el servicio, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.	122
29	Resultados a la pregunta N° 23 del cuestionario, sobre si Usted considera que el personal que labora en la Unidad de Adquisiciones, tienen las destrezas adecuadas, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.	124
30	Resultados a la pregunta N° 24 del cuestionario, sobre si Usted considera que existe cortesía por parte del personal que labora en la Unidad de Adquisiciones, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.	125
31	Resultados a la pregunta N° 25 del cuestionario, sobre si Usted considera que existe un grado adecuado de atención	127

	personalizada en la Unidad de Adquisiciones, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.	
32	Resultados a la pregunta N° 26 del cuestionario, sobre si Usted considera que la Unidad de Adquisiciones comprende las necesidades de los usuarios, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.	128
33	Resumen del Cuestionario de Gestión Logística (x), aplicado a los trabajadores del Hospital I de Huánuco de la Red Asistencial Huánuco – ESSALUD.	130
34	Resumen del Cuestionario de Calidad en el Servicio (y), aplicado a los trabajadores del Hospital I de Huánuco de la Red Asistencial Huánuco – ESSALUD.	135
35	Calculo de Distribución de Coeficiente de Correlación de SPEARMAN	145
36	Correlaciones SPSS	150

ÍNDICE DE GRÁFICOS

N°	DESCRIPCION	PAG.
1	Desarrollo de un Producto	52
2	Stock Promedio	58
3	Inventario de Seguridad	59
4	Distribución en U	64
5	Distribución en Línea Recta	65
6	Distribución en Forma de T	65
7	Modelo Servqual	76
8	Resultados a la pregunta N° 01 del cuestionario, sobre si la Unidad de Adquisiciones trabaja con Proveedores que cuentan con la Constancia de Registro Nacional de Proveedores (RNP), 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.	90
9	Resultados a la pregunta N° 02 del cuestionario, sobre si la Unidad de Adquisiciones de la Institución realiza compras sin retraso, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.	92
10	Resultados a la pregunta N° 03 del cuestionario, sobre si existe un adecuado volumen de compra de bienes en La Unidad de Adquisiciones, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.	93
11	Resultados a la pregunta N° 04 del cuestionario, sobre si existe un adecuado control de entrega de los bienes, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.	95
12	Resultados a la pregunta N° 05 del cuestionario, sobre si el Área de Almacén tiene un adecuado control de la rotación del Inventario, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.	96
13	Resultados a la pregunta N° 06 del cuestionario, sobre si el Área de Almacén tiene un adecuado control de la exactitud de los registros del Inventario, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.	98
14	Resultados a la pregunta N° 07 del cuestionario, sobre si el Área de Almacén Tiene pérdidas causadas por el deterioro del Inventario, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.	100
15	Resultados a la pregunta N° 08 del cuestionario, sobre si Usted considera que el Almacén tiene un tamaño adecuado, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.	101
16	Resultados a la pregunta N° 9 del cuestionario, sobre si Usted considera que el Almacén tiene una ubicación estratégica, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.	102
17	Resultados a la pregunta N° 10 del cuestionario, sobre si Usted considera que el Almacén tiene un diseño adecuado, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.	104
18	Resultados a la pregunta N° 11 del cuestionario, sobre si Usted considera que el almacén tiene un adecuado sistema de protección contra robos, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.	106

19	Resultados a la pregunta N° 12 del cuestionario, sobre si considera que existe eficiencia en la operatividad del transporte, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.	107
20	Resultados a la pregunta N° 13 del cuestionario, sobre si considera que existe personal capacitado en el servicio de distribución y transporte de bienes, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.	109
21	Resultados a la pregunta N° 14 del cuestionario, sobre si considera que cuentan con adecuados vehículos de transporte de bienes, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.	110
22	Resultados a la pregunta N° 15 del cuestionario, sobre si Usted considera que la Unidad de Adquisiciones cuenta con equipos modernos, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.	112
23	Resultados a la pregunta N° 16 del cuestionario, sobre si Usted considera que la Unidad de Adquisiciones cuenta con instalaciones físicas adecuadas, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.	114
24	Resultados a la pregunta N° 17 del cuestionario, sobre si Usted considera que la Unidad de Adquisiciones cuenta con personal eficiente, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.	115
25	Resultados a la pregunta N° 18 del cuestionario, sobre si Usted considera que la Unidad de Adquisiciones cumple con lo prometido, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.	117
26	Resultados a la pregunta N° 19 del cuestionario, sobre si Usted considera que la Unidad de Adquisiciones tiene un servicio sin errores, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.	118
27	Resultados a la pregunta N° 20 del cuestionario, sobre si Usted considera que la Unidad de Adquisiciones tiene un servicio rápido, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.	120
28	Resultados a la pregunta N° 21 del cuestionario, sobre si Usted considera que la Unidad de Adquisiciones tiene disposición de ayudar a los usuarios, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.	121
29	Resultados a la pregunta N° 22 del cuestionario, sobre si Usted considera que el personal que labora en la Unidad de Adquisiciones tiene un adecuado conocimiento al brindar el servicio, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.	123
30	Resultados a la pregunta N° 23 del cuestionario, sobre si Usted considera que el personal que labora en la Unidad de Adquisiciones, tienen las destrezas adecuadas, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.	124
31	Resultados a la pregunta N° 24 del cuestionario, sobre si Usted considera que existe cortesía por parte del personal que labora en la Unidad de Adquisiciones, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.	126
32	Resultados a la pregunta N° 25 del cuestionario, sobre si Usted considera que existe un grado adecuado de atención	127

	personalizada en la Unidad de Adquisiciones, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.	
33	Resultados a la pregunta N° 26 del cuestionario, sobre si Usted considera que la Unidad de Adquisiciones comprende las necesidades de los usuarios, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.	129
34	Prueba De Hipótesis	151

INTRODUCCIÓN

La globalización hoy en día es un acontecimiento muy trascendental, ya que gracias a la apertura de fronteras, el desarrollo del comercio y unido a la generación de nuevas tecnologías, han permitido que los bienes y servicios estén disponibles en cualquier país del mundo, es por ello la importancia de la logística en la globalización y las organizaciones, es decir la logística es un elemento clave de competitividad y ventaja competitiva en un mundo en constante cambio. En mérito a esto se realizó éste trabajo de investigación titulada: “La Gestión Logística y su Relación con la Calidad en el Servicio de la Unidad de Adquisiciones de la Red Asistencial Huánuco – EsSalud Periodo 2016 - 2017”, que tiene como objetivo determinar la relación entre la Gestión Logística y la Calidad en el Servicio de la Unidad de Adquisiciones.

En este trabajo de investigación se presentan 5 capítulos; en el primer capítulo se determina la descripción y formulación del problema, los objetivos, las hipótesis, las variables, la operacionalización, la justificación e importancia, la viabilidad y las limitaciones. En el Capítulo II se plantean los antecedentes, las bases teóricas y la definición de términos. En el Capítulo III se desarrolla el nivel y tipo de investigación, el diseño y esquema de investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y las técnicas de procesamiento y presentación de datos. Dentro del Capítulo IV se muestran los resultados finales de la investigación y para finalizar en el Capítulo V se desarrolla la discusión de los resultados.

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.

El siglo XXI reta a la administración pública y privada el desafío de administrar en un entorno altamente complejo y de cambio acelerado, ya que se enfrentan a una gran incertidumbre por factores como la globalización, la apertura económica, la integración mundial, el desarrollo de las tecnologías de comunicación, la alta competencia, el ingreso de empresas altamente poderosas que han exigido a las organizaciones realizar cambios significativos en su modelo de negocio; por tanto, en esta realidad actual en el que se vive toma gran importancia la gestión logística, ya que hoy en día se considera un factor muy importante en las organizaciones y fuente de ventaja competitiva, que permitirán minimizar los costos, optimizar los procesos y satisfacer las necesidades de los usuarios, con el fin de alcanzar las metas y objetivos planteados por las organizaciones.

En el contexto mundial la gestión logística fue evolucionando con el paso del tiempo, pasando por diversos enfoques y técnicas, alcanzando en la actualidad un gran apogeo en su aplicación, empleándose en todos los sectores de la economía mundial, puesto que se evidencia que una logística eficiente genera grandes ahorros a las empresas e instituciones añadiendo valor a la gestión de los directivos de empresas públicas y privadas.

Debido al incremento del comercio mundial, impulsado por los acuerdos como: TLC (Tratados de Libre Comercio), NAFTA (Acuerdo Comercial de América del Norte), OMC (Organización Mundial del

Comercio), MERCOSUR (Acuerdo Comercial de Sudamérica), y el GATT (Acuerdo General de Tarifas y Comercio), se presenta una competencia intensa entre compañías locales e internacionales, extendiendo el alcance geográfico de las empresas; por tanto, es preciso contar con una logística de calidad que permita un manejo eficiente de los bienes y servicios; para poder responder a estos retos que el mundo presenta.

A raíz de los cambios del entorno externo e interno de las empresas, hoy en día se evidencia que muchos de las organizaciones optan por subcontratar sus procesos logísticos, ya que trae consigo ahorro en costes de infraestructura y equipamiento al igual que disminuye el riesgo de capital invertido y permite que la compañía pueda dedicarse a la razón de ser de su negocio; en conclusión la subcontratación de procesos logísticos es una herramienta estratégica importante en la administración de la cadena de suministros, siempre y cuando la decisión de subcontratar resulte posible, necesario y generadora de beneficio a la organización.

El Sr. George Day describió la logística como “el nexo de unión que hace funcionar la economía” Day (como se citó en Wharton University of Pennsylvania, 2007). Por ello se considera a la logística como un factor clave en el éxito de las organizaciones, que responde a las necesidades de un servicio de calidad de millones de personas.

Según el estudio, Reporte de Logística en el Perú – Benchmarking 2014 realizado por GS1Perú: “el 30% de las empresas nacionales presenta un alto nivel de automatización y eficacia en su cadena logística. [...] el costo de la logística en el Perú representa entre

20% y 30% sobre las ventas” GS1Perú (como se citó en El Comercio, 2014).

Este escenario sustenta el avance en la gestión logística buscando siempre soluciones innovadoras, ayudando a la economía nacional, pero a la vez existen muchos aspectos, que las organizaciones tienen que mejorar en sus procesos logísticos; para que consiguientemente obtengan ventajas competitivas.

El sector salud en el Perú es uno de los sectores más importantes y trascendentales, ya que se gestiona la salud pública de las personas; el Sector Público de Salud, es administrado por el régimen subsidiario o contributivo indirecto: (Ministerio de Salud), con sus instancias descentralizadas y el contributivo directo donde se encuentra el Seguro Social De Salud (EsSalud), al igual que las Sanidades de las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional del Perú; a través de dichas instituciones el gobierno ofrece servicios de salud a toda la ciudadanía por medio de hospitales e instituciones especializadas.

Por otro lado el sector privado de servicios de salud en el Perú, está conformado por las Entidades Prestadoras de Salud (EPS), son empresas que permiten complementar los servicios de atención para la salud que viene brindando EsSalud al régimen contributivo. Complementando la cobertura de EsSalud. Finalmente se incluyen las clínicas, consultorios y laboratorios clínicos.

En menor medida las instituciones sin ánimo de lucro en el sector salud encontramos a las ONGs (ONG Nuevo hogar, Asociación Esclerosis Múltiple Perú, la Cruz Roja, Caritas del Perú y ADRA – Perú), entre otras

instituciones que brindan un servicio desprendido de cualquier beneficio o lucro personal.

La cobertura de seguros de salud. Según INEI de marzo de 2015, afirma que en el Perú: el 41,2% de la población está asegurada al Seguro Integral de Salud (SIS), mientras que el 23,2% está afiliada al seguro social de salud (EsSalud). Otros seguros ofrecen una cobertura de 5,8% y el 29,8% de la población se encuentra sin seguro. INEI (Como se citó en Ministerio de Salud, 2015). Se evidencia que existe un gran porcentaje de la población peruana que está excluida de los servicios de salud, pese a los esfuerzos que se realizan.

CUADRO N° 01

Cobertura de Aseguramiento en el Sistema de Salud 2015

SEGURO	PERÚ	PERÚ URBANO	PERÚ RURAL
Únicamente Seguro Integral de Salud (SIS)	41.2	31.7	70.2
Únicamente EsSalud	23.2	28.7	6.1
Otros Seguros	5.8	7.6	0.3
Sin seguro	29.8	32	23.4

Fuente: INEI. Informe técnico "Condiciones de vida en el Perú", número 1, marzo 2015
Elaboración: Los Tesistas

Financiamiento. Referente al financiamiento del sistema de salud en el Perú, según el MINSA:

El sistema de salud tiene tres mecanismos de financiamiento: **1.** Impuestos generales, **2.** Contribuciones a la seguridad social; recaudado mediante impuestos equivalente a un 9% del salario de trabajadores activos y **3.** Desembolsos realizados por los hogares, que comprenden pagos directos y pagos por concepto de primas de seguros privados. (Ministerio de Salud, 2013: 37)

Cabe mencionar que en el sector privado lucrativo, el financiamiento se realiza a través de pagos directos, en cambio en el sector privado no lucrativo se financia a través de donaciones de distintas entidades.

Los problemas de financiamiento en el sector salud del Perú radican en la forma en que se viene distribuyendo el presupuesto nacional y por políticas mal enfocadas que no generan impacto en la sociedad, puesto que los recursos son escasos y existen muchas necesidades de diversos sectores que no están siendo coberturados; por tanto, es necesario una reforma en políticas presupuestales que ayuden a administrar de una mejor manera el presupuesto del sector salud, con el fin de poder cubrir servicios de salud de calidad.

Población nacional. Según estimaciones del INEI de julio del 2016, la población peruana asciende a 31 millones 488 mil 625 personas, ocupando el puesto 42 en tamaño de población a nivel mundial y el octavo en América, el INEI estima que hacia el 2021 año del bicentenario de la independencia nacional del Perú, nuestro país superará los 33 millones de habitantes y para el 2050 llegará a los 40 millones. INEI (como se citó en Peru21, 2016). Debido al incremento de la población peruana se evidencia cada vez una demanda creciente de los servicios de salud, porque la atención médica en los establecimientos de salud se incrementa cuando aumenta la cantidad de habitantes en un país. Debido a ello muchas veces no se está brindando un servicio óptimo a la ciudadanía, generando inconformidad con el servicio. Por otra parte, los gobiernos de turno poco han podido hacer por solucionar estos problemas críticos del estado, en desmedro de la salud pública.

El Seguro Social de Salud se encuentra realizando diversos esfuerzos, con el fin de mejorar el servicio de salud a nivel nacional, pero pese a ello existen muchos problemas, como el alto déficit de infraestructura y equipamiento especializado, falta de profesionales administrativos y asistenciales especializados, alta inestabilidad de los puestos y baja calidad en los servicios. En este entorno actual en el que se vive, toma gran importancia la gestión logística en el sector salud, ya que es uno de los pilares fundamentales, porque de ello depende la optimización de los recursos estatales, para así lograr obtener un servicio eficiente, eficaz y de calidad, que permitirá lograr los objetivos y metas trazadas por la institución, logrando consiguientemente la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

La Red Asistencial Huánuco del Seguro Social de Salud con Registro Único de Contribuyente N° 20131257750, con domicilio legal en el Jr. Constitución N° 601, departamento de Huánuco, provincia de Huánuco y distrito de Huánuco, adscrito al ministerio de trabajo y promoción del empleo, con autonomía técnica, administrativa, económica, financiera, presupuestal y contable, debidamente representado por el Director de la Red Asistencial Huánuco, don JUAN CARLOS ARZAPALO PORRAS y el Jefe de la Oficina de Administración de la Red Asistencial Huánuco, don WILLIAM QUISPE CONDEZO.

La Red Asistencial Huánuco es el órgano desconcentrado de EsSalud, responsable de otorgar prestaciones de salud, económicas, sociales, integrales y de calidad mediante la articulación de sus Centros Asistenciales de diferentes niveles de complejidad. Actualmente la Red Asistencial Huánuco, cuenta con una red de salud compuesta por los

siguientes Centros Asistenciales: (Dirección de Red, Hospital II Huánuco, Hospital I Tingo María, CAP III Metropolitano, Centro Médico Ambo, Posta Médica Aucayacu, Posta Médica Baños, Posta Médica La Unión, Posta Médica Llata, Posta Médica Panao, Posta Médica Santa Lucía, Posta Médica Súngaro, Posta Médica Tocache y CAP I Uchiza.

El área administrativa de la Red Asistencial Huánuco está dividida en las siguientes oficinas:

- ✓ La Oficina de Administración.
- ✓ La Unidad de Soporte Informático.
- ✓ La Unidad de Recursos Humanos.
- ✓ La Unidad de Finanzas.
- ✓ La Unidad de Adquisiciones.

El área encargada de la gestión del flujo de bienes y servicios es la Unidad de Adquisiciones de la Red Asistencial Huánuco, liderado por el Ing. José Manuel Raraz Palpan. La gestión logística del área está relacionado a la adquisición de bienes y contratación de servicios tales como:

Bienes: adquisición de medicamentos, material médico, material odontológico, medicina complementaria, material de laboratorio, equipos médicos, material de ferretería y equipos especializados.

Servicios: contratación del servicio de alimentación y nutrición, lavado de ropa hospitalaria, contratación de personal asistencial, arrendamiento de locales, servicios de módulos, servicio de fotocopiado, servicio de transporte terrestre y aéreo.

Área usuaria: El área usuaria es el nombre genérico bajo el cual se designa a la dependencia de la entidad que ante la necesidad de un

determinado bien, servicio u obra para el desarrollo de sus funciones formula el requerimiento. Asimismo, el área usuaria es la dependencia encargada de realizar los requerimientos de bienes, servicios y obras que requiere para el cumplimiento de sus objetivos y metas. (Morante, 2013: 02)

El área que representa y canaliza todos los pedidos en la Red Asistencial Huánuco, es el área de Planeamiento y Calidad.

Sistema de información logística. A nivel de EsSalud el sistema que se utiliza para poder realizar todas las operaciones en el área de logística es el Sistema SAP que significa (Sistemas, aplicaciones y Productos); sistema que integra todas las operaciones logísticas de la organización como son: planificación de necesidades, gestión de compras, entrada y salida de mercancías, gestión de inventario, verificación de facturas y contratación de servicios.

Se evidencia que en la unidad de adquisiciones de la oficina administrativa de la Red Asistencial Huánuco, existe una deficiente gestión logística de parte de los involucrados, ya que dicho proceso logístico no se realiza de una forma adecuada, por tanto, no se genera una óptima calidad en los servicios brindados por esta unidad.

Los fundamentos en que se basan una deficiente gestión logística en la Unidad de Adquisiciones de la Red Asistencial Huánuco – EsSalud, se sustentan en los siguientes síntomas:

- 1. Falta de capacitación del personal:** los trabajadores de la unidad de logística, carecen de un conocimiento especializado en temas logísticos. Se evidencia que entre el año 2016 y el año 2017, tuvieron una sola capacitación que duró un mes, sin embargo, se capacitaron

aproximadamente un 50% del personal logístico. Por tanto se observa que falta mayor compromiso en brindar capacitación al personal administrativo.

- 2. Demora en la compra de bienes y la adquisición de servicios:** se evidencia que las compras, tienen una demora en la adquisición de los productos, por factores como; retrasos en tramitar los documentos de compra de bienes y la contratación de servicios, escasez de los productos, demora en el aprovisionamiento de los proveedores y la falta de disponibilidad presupuestal en el momento propicio.
- 3. Demasiado trámite administrativo:** Se evidencia que los trámites administrativos, tienen muchos procedimientos, que dificultan una rápida disponibilidad del bien o servicio solicitado. No obstante, es necesario realizar esfuerzos para minimizar y optimizar dichos trámites administrativos.
- 4. Falta de un buen manejo del sistema SAP:** Se evidencia que el personal de logística, tiene deficiencias en el manejo del sistema SAP (Software Logístico), ocasionando demoras en el trámite del requerimiento del área usuaria. En consecuencia, si el personal utilizaría adecuadamente dicho sistema, agilizaría el proceso de compra, adquiriendo el producto en el momento oportuno.

Si no se genera cambios en la gestión logística de la Unidad de Adquisiciones de la Red Asistencial Huánuco, los administradores tomarían malas decisiones, carecerían de un enfoque logístico, no se adaptarían a los cambios y tendencias que se originan en el entorno, carecerían de una eficiencia organizacional, tendrían retrasos en el tiempo de adquisición y no obtendrían calidad en el servicio brindado,

generando así malestar al usuario; por consiguiente la Unidad de Adquisiciones no alcanzaría sus objetivos trazados.

Todo el pronóstico planteado se podría revertir o superar aplicando los fundamentos teóricos y doctrinales de la Gestión Logística, lo cual influirá en su desempeño superior y la calidad en el servicio de la Unidad de Adquisiciones de la Red Asistencial Huánuco.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

1.2.1. PROBLEMA GENERAL:

PG: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión logística y la calidad en el servicio de la unidad de Adquisiciones de la Red Asistencial Huánuco - EsSalud?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS:

Pe1: ¿Cómo se relaciona la gestión de compras con la calidad en el servicio de la unidad de Adquisiciones de la Red Asistencial Huánuco - EsSalud?

Pe2: ¿Cómo se relaciona la gestión de Inventarios con la calidad en el servicio de la unidad de Adquisiciones de la Red Asistencial Huánuco - EsSalud?

Pe3: ¿Cómo se relaciona la gestión de almacenes con la calidad en el servicio de la unidad de Adquisiciones de la Red Asistencial Huánuco - EsSalud?

Pe4: ¿Cómo se relaciona la gestión del transporte con la calidad en el servicio de la unidad de Adquisiciones de la Red Asistencial Huánuco - EsSalud?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.3.1. OBJETIVO GENERAL:

OG: Determinar la relación que existe entre la gestión logística y la calidad en el servicio de la unidad de Adquisiciones de la Red Asistencial Huánuco – EsSalud.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Oe₁: Describir la relación de la gestión de compras con la calidad en el servicio de la unidad de Adquisiciones de la Red Asistencial Huánuco – EsSalud.

Oe₂: Describir la relación de la gestión de inventarios con la calidad en el servicio de la unidad de Adquisiciones de la Red Asistencial Huánuco – EsSalud.

Oe₃: Describir la relación de la gestión de almacenes con la calidad en el servicio de la unidad de Adquisiciones de la Red Asistencial Huánuco – EsSalud.

Oe₄: Describir la relación de la gestión del transporte con la calidad en el servicio de la unidad de Adquisiciones de la Red Asistencial Huánuco – EsSalud.

1.4. HIPÓTESIS.

1.4.1. HIPÓTESIS GENERAL:

HG_i: La gestión logística se relaciona positivamente con la calidad en el servicio de la unidad de Adquisiciones de la Red Asistencial Huánuco – EsSalud.

HG_o: La gestión logística no se relaciona con la calidad en el servicio de la unidad de Adquisiciones de la Red Asistencial Huánuco – EsSalud.

1.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICOS:

Hi₁: La gestión de compras se relaciona positivamente con la calidad en el servicio de la unidad de Adquisiciones de la Red Asistencial Huánuco – EsSalud.

Hi₂: La gestión de inventarios se relaciona positivamente con la calidad en el servicio de la unidad de Adquisiciones de la Red Asistencial Huánuco – EsSalud.

Hi₃: La gestión de almacenes se relaciona positivamente con la calidad en el servicio de la unidad de Adquisiciones de la Red Asistencial Huánuco – EsSalud.

Hi₄: La gestión del transporte se relaciona positivamente con la calidad en el servicio de la unidad de Adquisiciones de la Red Asistencial Huánuco – EsSalud.

1.5. VARIABLES.

CUADRO N° 02

HIPÓTESIS	VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE
H_1	Gestión logística	Calidad en el Servicio
$H_{1.1}$	Gestión de compras	Calidad en el Servicio
$H_{1.2}$	Gestión de inventarios	Calidad en el Servicio
$H_{1.3}$	Gestión de almacenes	Calidad en el Servicio
$H_{1.4}$	Gestión del transporte	Calidad en el Servicio

1.6. OPERACIONALIZACIÓN

CUADRO N° 03

Variable Independiente: GESTIÓN LOGÍSTICA			
Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos
Es la gestión del flujo de materias primas, productos, servicios e información a lo largo de toda la cadena de suministro de un producto o servicio.	Gestión de compras	<ul style="list-style-type: none">) proveedores que cuentan con la constancia de RNP.) Compras sin retraso) Adecuado volumen de compra) Control de bienes que entregan los proveedores 	<p>TÉCNICA: Encuesta INSTRUMENTO Cuestionario</p> <p>TÉCNICA: Entrevista INSTRUMENTO Guía de Entrevista</p>
	Gestión de Inventarios	<ul style="list-style-type: none">) Control de la rotación del inventario) Control de la exactitud de los registros del inventario.) Pérdidas causadas por el deterioro del inventario 	
	Gestión de Almacenes	<ul style="list-style-type: none">) Tamaño adecuado del almacén) Ubicación estratégica del almacén) Diseño adecuado del almacén) Sistema de protección contra robos del almacén 	
	Gestión del Transporte	<ul style="list-style-type: none">) Eficiencia en la operatividad del transporte) Personal capacitado en el servicio de distribución y transporte de bienes.) Adecuados vehículos de transporte de bienes. 	

CUADRO N° 04

Variable Dependiente: CALIDAD EN EL SERVICIO			
Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos
Actitud formada por medio de una evaluación general a largo plazo del desempeño de una empresa.	Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none">) Equipos modernos.) Instalaciones físicas adecuadas.) Personal eficiente 	TÉCNICA: Encuesta INSTRUMENTO Cuestionario TÉCNICA: Entrevista INSTRUMENTO Guía de Entrevista
	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none">) Cumplimiento de lo prometido.) Servicio sin errores 	
	Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none">) Servicio rápido) Disposición de ayudar a los usuarios. 	
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none">) Conocimientos del personal) Destrezas del personal) Cortesía del personal 	
	Empatía	<ul style="list-style-type: none">) Grado de atención personalizada.) Comprender las necesidades del usuario. 	

1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.

1.7.1. JUSTIFICACIÓN:

El trabajo de investigación se justifica por las siguientes razones:

- ✓ **Práctica:** en función a los resultados obtenidos mediante las herramientas de recolección de datos, nos permitió conocer las ventajas de una buena Gestión Logística, que van a servir para mejorar los procesos logísticos en la Unidad de Adquisiciones de la Red Asistencial Huánuco
- ✓ **Metodológica:** El presente trabajo ayudó a mejorar la parte metodológica de la organización, porque al contar con una herramienta útil de gestión, proporcionó los lineamientos y

directrices, para poder tomar decisiones con fundamento y criterio técnico.

- ✓ **Organizacional:** El presente trabajo de investigación nos permitió concientizar acerca de la importancia de una buena gestión logística, para que la organización mejore sus procesos logísticos y brinde un servicio de calidad a todos los usuarios de la Red Asistencial Huánuco. Por otro lado, permitió a la institución minimizar los riesgos de gestión, contribuyendo así al logro de los objetivos tanto de corto y largo plazo; por consiguiente, los trabajadores de la Unidad de Adquisiciones de la Red Asistencial Huánuco estarán mejor preparados en temas de gestión logística.
- ✓ **Social:** El trabajo de investigación se justificó en lo social, porque se orientó en conseguir que la sociedad pueda recibir los servicios adecuados de salud para el bien común de la sociedad del departamento de Huánuco. Logrando así ser un prototipo para los demás departamentos del Perú.

1.8. IMPORTANCIA:

El presente trabajo de investigación, es importante, porque contribuyo a incrementar las investigaciones y hallazgos en la ciencia de la Gestión Logística y de la calidad en el servicio; por otra parte, se logró conocer la situación actual de la Gestión Logística en la Unidad de Adquisiciones de la Red Asistencial Huánuco, contribuyendo así al logro de una mejor posición a largo plazo.

1.9. VIABILIDAD.

Los aspectos que posibilitaron el desarrollo del trabajo de investigación son las siguientes:

- ✓ **Bibliografía:** se contó con libros actualizados correspondiente a la ciencia de la Gestión Logística y de la Calidad en el Servicio, factor muy trascendental, para realizar y culminar la presente investigación.
- ✓ **Recursos materiales:** se contó con los recursos materiales necesarios para realizar el trabajo de investigación.
- ✓ **Antecedentes:** se contó con trabajos de investigación relacionados a la Gestión Logística, tanto local y nacional.
- ✓ **Accesibilidad a la empresa:** se contó con la aceptación del Jefe de administración y del jefe de la unidad de adquisiciones de la Red Asistencial Huánuco.
- ✓ **Recursos financieros:** se contó con los recursos económicos necesarios para realizar el trabajo de investigación.
- ✓ **Motivación del tema a investigar:** se contó con una motivación alta para desarrollar el trabajo de investigación, porque es un tema de interés para los investigadores.

1.10. LIMITACIONES.

Las limitaciones del presente trabajo de investigación se detallan a continuación:

- ✓ No se contó con experiencia en la elaboración del trabajo de investigación: Aspecto que superamos con la dirección del Asesor y la lectura de libros especializados.
- ✓ Falta de manejo metodológico: lo que se pudo solucionar con más esfuerzo de nuestra parte y la ayuda del Asesor.

- ✓ Limitado tiempo con el que contamos debido a la carga laboral: solucionamos éste aspecto realizando el trabajo de investigación en horas extras (sábados y domingos).

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. NIVEL LOCAL:

-) Días Tello, Richard Elvis “Técnicas de Gestión para la División de Logística del Hospital Regional “Hermilio Valdizán” de Huánuco”, Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán. El tesista llegó a la siguiente conclusión:

El personal de logística no es capacitado ni especializado en cada una de sus áreas.

2.1.2. NIVEL NACIONAL:

-) Flores Tapia, Cinthia Jazmin “La Gestión Logística y su Influencia en la Rentabilidad de las Empresas Especialistas en Implementación de Campamentos para el Sector Minero en Lima Metropolitana”, Tesis para optar el título profesional de Contador Público, en la Universidad de San Martín de Porres. La Tesista llegó a la siguiente conclusión:

La prestación de servicio al cliente que es el fundamento y fin último de la cadena logística en un porcentaje razonable de empresas no es oportuna ni eficiente incidiendo directamente sobre el riesgo económico.

) Calsina Miramira, Willy Hugo “Gestión y Desarrollo Logístico en la Industria Gráfica Peruana”, Tesis para optar el título profesional de Ingeniero Industrial, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El Tesista llegó a la siguiente conclusión:

Por ser uno de los elementos asociados al proceso logístico, los proveedores constituyen una pieza fundamental para una buena gestión logística, por lo tanto es menester desarrollar los conceptos vertidos en el presente trabajo y desarrollando con bastante criterio y madurez.

2.2. BASES TEÓRICAS.

2.2.1. BASE TEORICA 1. GESTIÓN LOGÍSTICA

GESTIÓN:

La palabra gestión proviene de “gestus”, una palabra latina que significa: actitud, gesto, movimiento del cuerpo [...] Sin embargo “gestus” es derivado de otra palabra latina “gerere”, que posee varios significados: llevar adelante o llevar a cabo, cargar una cosa, librar una guerra o trabar combate, conducir una acción o un grupo, ejecutar, en el sentido de un artista que hace algo sobre un escenario. La palabra gestión proviene directamente de “gestio-onis”: acción de llevar a cabo y además está relacionada con “gesta”, en tanto historia de lo realizado, y con “gestación”, llevar encima. (Jorge Huergo, s.f.: 1)

“La dirección de las acciones que contribuyan a tomar decisiones orientadas a alcanzar los objetivos trazados, medir los resultados obtenidos, para finalmente, orientar la acción hacia la mejora permanente del sistema” (Pérez, 2003).

Por otro lado el concepto del término gestión significa: “hacer diligencias conducentes al logro de unos objetivos” Ramírez (como se citó en Universidad de la Salle, s.f.: 01).

Por tanto la gestión es realizar o ejecutar acciones que están encaminados al cumplimiento de los objetivos, misión y visión de la organización. Dicha acción es comprometer recursos empresariales tales como: recursos humanos, recursos materiales, recursos financieros y recursos tecnológicos; que son insumos necesarios para cumplir con los propósitos planteados por la alta dirección de una organización.

LOGÍSTICA:

“La etimología de la palabra logística viene de la voz griega "logistikos", transformada en la latina "logisticus", que significa aptitud para el cálculo" (Berroa, s.f.: 3).

Otros autores la derivan del francés "loger" o del latín "logluga" que significa "alojamiento". Lo cual tiene sentido al entender su aplicación en el campo militar en la edad media. Y es que el término francés “loger” significa: alojar, de tal manera que se les llamaba “Mariscales de logis” a los oficiales, que en los ejércitos, tenían el cargo de alojar a la tropa de caballería y arreglar su servicio. La primera aplicación del concepto aparece en Francia, en 1670 durante

el reinado de Luis XIV, al nombrar a un Mariscal encargado de planificar las marchas, seleccionar los campos y regular los transportes y suministros. (Emprenda Negocios, 2012)

Se utilizara la definición hecha por el CLM que entiende a la logística como:

[...] el proceso de planificar, llevar a cabo y controlar, de una forma eficiente, el flujo de materias primas, inventarios en curso, productos terminados, servicios e información relacionada, desde el punto de origen al punto de consumo (incluyendo los movimientos internos y externos y las operaciones de importación y exportación), con el fin de satisfacer las necesidades del cliente. CLM (como se citó en Carreño Solís, 2011: 20)

De la definición anterior se puede afirmar que la logística es un campo amplio que integra varias funciones como la compra de bienes y servicios, el transporte de los bienes, el almacenamiento, el manejo del inventario, la distribución y todas las actividades que tienen una consecuencia directa en hacer que los bienes y servicios solicitados estén disponibles en el tiempo y hora requerido por el usuario, ya que serán esenciales para la satisfacción del cliente o usuario final.

GESTIÓN LOGÍSTICA:

Se puede definir la gestión logística como: “la gestión del flujo de materias primas, productos, servicios e información a lo largo de toda la cadena de suministro de un producto o servicio” (Asociación

Española para la Calidad, 2016). Entendiendo a la cadena de suministro como:

Una cadena de suministro está formada por todas aquellas partes involucradas de manera directa o indirecta en la satisfacción de una solicitud de un cliente. La cadena de suministro incluye no solamente al fabricante y al proveedor, sino también a los transportistas, almacenistas, vendedores al detalle (o menudeo) e incluso a los mismos clientes. Dentro de cada organización, como la del fabricante, abarca todas las funciones que participan en la recepción y el cumplimiento de una petición del cliente. Estas funciones incluyen, pero no están limitadas al desarrollo de nuevos productos, la mercadotecnia, las operaciones, la distribución, las finanzas y el servicio al cliente. (Chopra y Meindl, 2008: 3)

La logística es un campo que viene obteniendo un alto crecimiento, debido a los cambios tecnológicos y a la globalización. Actuando como soporte del nuevo modelo de negocio del mercado mundial y administrando estratégicamente un gran número de variables involucrados en la cadena de suministro, de forma oportuna y adecuada, respondiendo a las necesidades de los usuarios, con un enfoque de eficiencia y de calidad, desde el punto de origen hasta el consumidor final, de tal forma que supere las expectativas esperadas.

MARCO NORMATIVO DE LA LOGÍSTICO:

En el Perú la normativa vigente en el sistema logístico se centra en la Ley N° 30225 “Ley de Contrataciones del Estado”, que entró en vigencia el 09 de enero de 2016 y su reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 350-2015-EF. Esta Ley es aplicable al sector público del estado peruano, proporcionando las reglas, procesos y normas en las contrataciones del estado de bienes, servicios y obras, bajo un enfoque de gestión por resultados y orientado en maximizar el valor de los recursos públicos. La nueva normativa de contrataciones del estado es una de las reformas más importantes en la logística, debido a que es una normativa más flexible y adaptable a la realidad actual, que busca complementar muchos vacíos existentes, sin embargo se requiere mayor capacitación al personal del Órgano de Contrataciones del Estado (OCE), que muchas veces por falta de ello se realiza una mala gestión en detrimento de los objetivos institucionales.

IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA:

En los últimos tiempos gestionar el flujo de materiales se ha convertido en una pieza clave en el desarrollo organizacional ya que genera un impacto considerable a todas las demás áreas de una empresa, particularmente la logística tiene una relación más estrecha con el área de producción, ventas y finanzas. Por ejemplo, el área de logística requiere la utilización de proveedores, transporte, almacenes entre otros; que trabajan en función a recursos financieros y las cuales están bajo el amparo del área de

finanzas, por tanto la coordinación debe ser rápida para que se tenga el bien o servicio en el tiempo y lugar indicado.

Por otro lado, si el área de logística decide comprar productos por volúmenes grandes, por querer obtener ahorros en los costes de los bienes; generaría un sobre stock y sobrepasaría la capacidad del almacén. La generación de estas situaciones ha permitido que la logística se maneje de una forma integral y desarrolle sus actividades estratégicamente y en coordinación con las demás áreas de la organización, por tanto: “la logística debe desarrollar relaciones de coordinación con sus pares funcionales (producción, comercial, finanzas, etcétera) en la actividad empresarial; de lo contrario, se pueden presentar situaciones ineficientes” (Carreño, 2011: 28).

En consecuencia la importancia de la logística se fundamenta en crear valor hacia el cliente, los proveedores y los grupos de interés de la empresa. El valor significa tener todos los bienes y servicios solicitados por el área usuaria en el momento preciso, el lugar adecuado y con la calidad requerida.

A pesar del considerable gasto que implica la logística, lo importante de ésta no es el control o la reducción de los costos. La importancia surge de comprender la manera de cómo algunas empresas emplean la capacidad logística para conseguir una ventaja competitiva. (Bowersox, Closs y Cooper, 2007: 22)

La ventaja competitiva de una empresa se sustenta en sus competencias distintivas que a la vez se fundamenta en las fortalezas más importantes de una organización, por tanto el área de logística tiene que tener la habilidad para crear dichas fortalezas, para poder diferenciarse del resto de empresas de la industria a la que pertenece.

FUNCIÓN DE LA LOGÍSTICA:

“Su función consiste en coordinar todas las actividades de compra, producción, mantenimiento y distribución, incluyendo además aspectos tales como: Servicio a Clientes, Tráfico y Transporte, Almacenamiento y Bodegaje, Control de Stocks, Manipulación de Materiales, Empaques y Pronóstico de la Demanda” (Quispe, s.f.: 20). El área de logística se encarga de la gestión del flujo de productos y servicios y se apoya en las políticas de la empresa, a la vez la logística es un factor muy importante, debido a que se ocupa desde el aprovisionamiento de los bienes y servicios (coordinando dicho trabajo con los proveedores de la empresa), hasta el abastecimiento de la organización hacia sus clientes finales. Por tanto la logística del mundo actual se caracteriza por una alta especialización de los procesos y profesionalismo de las que la operan, ya que se encargan de actividades críticas e importantes en una organización, por lo cual la logística está encaminado a trabajar en un entorno altamente exigente y que sea capaz de obtener mayor retorno de los fondos financieros invertidos en una organización, guiando a la empresa a alcanzar sus objetivos y metas trazados.

Sin una adecuada gestión logística, la empresa puede tener serios problemas. “las actividades que se dirigen para formar la logística de los negocios [...] varían de una empresa a otra, dependiendo de la estructura organizacional de cada una” (Ballou, 2004: 9). Cabe señalar que también la estructura de la logística varía en función al sector al que pertenece la empresa, por ejemplo; el sector productivo, sector comercial, sector extractivo, sector público y el sector privado. Además la logística está influida por leyes, normas reglamentos y políticas que rige el estado y la misma organización.

DIMENSIONES.

Las dimensiones de la Gestión Logística se componen de los siguientes elementos:

GESTION DE COMPRAS:

La gestión de compras o aprovisionamiento es la encargada de la adquisición de los bienes y contratación de los servicios, por ello:

Compras es el área funcional de la empresa encargada de adquirir los materiales necesarios para las operaciones de la empresa, en la cantidad necesaria, en el momento y lugar precisos, de la calidad adecuada y al precio más conveniente, asegurando así la continuidad de las operaciones. (Carreño, 2011: 195)

Cuando las necesidades de cantidad, tipo de producto y servicio están especificadas en el requerimiento, la función del área de compras es de buscar la mejor oferta del mercado; a un costo

bajo, con una adecuada calidad y elegir al proveedor que brinde todas las garantías del producto. El área de compras debe tener un buen conocimiento del mercado al igual que debe tener bien identificado a los proveedores que venden el producto, con el propósito de realizar una adecuada compra.

El área de compras solo puede intervenir en los precios de los productos o servicios, pero no puede cambiar las especificaciones técnicas ni los términos de referencia que formuló el área usuaria, por ello cualquier modificación de las características solicitadas es previa consulta con el área usuaria. En consecuencia es un trabajo coordinado con todos los grupos de interés.

La función de las compras era obtener de un proveedor el recurso deseado al precio de compra más bajo posible. Este punto de vista tradicional de las compras ha cambiado sustancialmente en las últimas décadas. El enfoque moderno está en el gasto total y el desarrollo de relaciones entre los compradores y los vendedores. Como resultado, la adquisición se ha elevado a una actividad estratégica. (Bowersox et al, 2007: 81)

Entendiendo a la estrategia; como “posibles cursos de acción que requieren de decisiones por parte de los directivos y de grandes cantidades de recursos de la empresa” (Fred, 2013: 11).

Este cambio de enfoque es debido a la complejidad de actividades y recursos que maneja la logística en la actualidad. Por tanto una estrategia efectiva permitiría administrar adecuadamente el flujo de materiales de una empresa.

OBJETIVOS DEL ÁREA DE COMPRAS

-) Asegurar el abastecimiento continuo de los bienes y servicios solicitados.
-) Realizar compras idóneas; considerando el precio del producto, la calidad, la fecha de entrega y los elementos que influyen en la post venta y utilización del producto.
-) Tener un directorio de los mejores proveedores del mercado. el proveedor debe ser una empresa seria que cumpla con garantías como; su permanencia en el mercado, la garantía de la calidad del producto, tener la garantía de canje del producto (en caso que el producto forme parte del stock y este próximo a vencer), que cumpla con plazos de entrega convenientes y al igual que ofrezca otros servicios de post venta que beneficie a la organización.

PROCESO DE COMPRAS:

Los pasos que se deben considerar para poder realizar una compra adecuada son las siguientes:

a) RECEPCIÓN DE SOLICITUDES:

Es el primer paso en el proceso de compra de una organización. Cuya acción empieza por el requerimiento del área usuaria, que se formaliza mediante un documento debidamente firmado y sellado por los funcionarios responsables de las áreas que solicitan dicho bien o servicio. El documento debe contener todos los datos y detalles necesarios del producto o servicio a adquirir.

Es preciso señalar que: “[...] una solicitud no es una orden a ser cumplida; el área de compras luego de un análisis cuidadoso, debe determinar la cantidad a comprar y las condiciones que se ajusten mejor a las necesidades de toda la organización” (Carreño, 2011: 201). Luego que se analizaron las cantidades y especificaciones del material requerido, se procede a seleccionar los proveedores.

Los datos que tienen que contener el documento de requerimiento son los siguientes:

-) Fecha de emisión de la solicitud
-) El sustento de la necesidad
-) La firma y sello correspondiente autorizando la compra.
-) Las cantidades del producto
-) El modo de entrega de los materiales
-) Detalle de la situación del stock de los materiales
-) Las especificaciones técnicas en caso de bienes y los términos de referencia en caso de servicios.

b) SELECCIÓN DE PROVEEDORES:

Una vez que el área de compras tenga el documento de requerimiento, el siguiente paso es seleccionar a los posibles proveedores, para ello se recurre a la cartera de proveedores con que se cuenta, al igual que se realiza un estudio de mercado para obtener nuevos proveedores; con el fin de poder determinar que proveedores podrían ser los potenciales candidatos más idóneos, para abastecer el producto.

Luego se les solicita las cotizaciones vía correo electrónico o con una carta por escrito.

“La solicitud de cotización es el documento mediante el cual se hace conocer al proveedor las necesidades de la empresa y se solicita información sobre las condiciones en las que el proveedor puede satisfacer esta necesidad” (Carreño, 2011: 202).

La solicitud de cotización debe de pedir a los proveedores que consideren el precio, condiciones de pago, plazo de entrega, observaciones adicionales, al igual que cualquier garantía si se requiera.

Luego de recibir las cotizaciones se procede a la selección del proveedor más idóneo. El área encargado de las contrataciones elige las ofertas de menor precio, pero el área usuaria es quien decide la compra guiándose a factores como la calidad y condiciones de entrega del producto, porque no siempre el menor precio es el mejor producto. Debemos tener en cuenta factores como la calidad, tiempo de entrega, y servicios adicionales del producto.

c) EMISIÓN DE LA ORDEN DE COMPRA:

La orden de compra es el documento final por el que se acepta y se ordena la compra del producto. Se le notifica al postor ganador para su respectiva atención en el plazo y condiciones estipulados en su cotización. En caso de incumplimiento a su oferta se le informa al órgano correspondiente para su respectiva sanción al proveedor.

d) SEGUIMIENTO Y RECEPCION DE LA COMPRA:

Para asegurar que la compra sea recibida en el plazo estipulado, se debe hacer un seguimiento, priorizando aquellos bienes o servicios que son indispensables o que están con cero stock en el almacén. La recepción de los bienes debe ser en el área de almacén previo a la conformidad de los bienes por parte del área usuaria, con la finalidad que ingresen los productos en buenas condiciones, sin daños o deficiencias de fábrica.

Por último el área de almacén debe informar a la unidad de compras si detecta deficiencias o productos faltantes en el envío de los proveedores, para el descuento pertinente.

e) LIQUIDACION DE FACTURA:

Es la revisión de las facturas que otorgan los proveedores al momento de entregar el producto, la revisión es realizada por el área de compras en coordinación con el área de almacén, con el propósito de enviar el documento a la unidad de finanzas para su respectivo pago por los productos entregados. Los pagos se realizan en físico; mediante el cheque y vía electrónico; depositando la suma acordada a la cuenta bancaria del proveedor.

f) MANTENIMIENTO DE REGISTROS:

Es el archivamiento del expediente de compra, que refleja todo lo actuado en el proceso de compra de los bienes y servicios. "Los registros y archivos se llevan con la finalidad de ubicar fácilmente cualquier documento relacionado con las

compras y poder demostrar así la transparencia de las compras efectuadas” (Carreño, 2011: 208).

METODOS DE CONTRATACIÓN

A) LICITACIÓN PÚBLICA.

Este tipo de procedimiento de selección se utiliza para la contratación de bienes y obras; en el caso de bienes el valor referencial debe ser mayor o igual a S/. 400,000 y en el caso de obras el valor referencial debe ser mayor o igual a S/. 1.800,000.

B) CONCURSO PÚBLICO.

El concurso público se utiliza para la contratación de servicios como servicios en general, consultoría en general y consultoría de obras; cuyo valor referencial sea mayor o igual a S/. 400,000.

C) ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA.

Este tipo de procedimiento de selección se utiliza para la contratación de bienes, servicios y obras; en el caso de bienes y servicios el valor referencial debe ser mayor a S/. 33,200 y menor a S/. 400,000, por otro lado en el caso obras el valor referencial debe ser mayor a S/. 33,200 y menor a S/.1.800,000.

D) SELECCIÓN DE CONSULTORES INDIVIDUALES.

La selección de consultores individuales es utilizado para contratar servicios de consultoría, cuando se requiera la experiencia y calificaciones de la persona natural que brindara el servicio, por otro lado el valor referencial de este

procedimiento de selección debe ser mayor a S/. 33,200 y menor o igual a S/. 40,000.

E) SUBASTA INVERSA ELECTRÓNICA.

Este tipo de procedimiento de selección se utiliza para la contratación de bienes y servicios que estén incluidos dentro del listado de bienes y servicios comunes. Se realiza de manera virtual a través de la página web del SEACE (Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado). La institución adjudicará al proveedor que tenga la menor cotización.

Perú Compras es la entidad que administra el listado de bienes y servicios comunes.

F) COMPARACIÓN DE PRECIOS.

La comparación de precios es utilizado para la contratación de bienes y servicios de disponibilidad inmediata, que sean fáciles de obtener, sin requisitos establecidos por el mercado. El valor referencial debe ser mayor a S/. 33,200 y menor o igual a S/. 62,250.

G) CONTRATACIÓN DIRECTA.

En este tipo de procedimiento la entidad puede contratar directamente con solo un proveedor en los siguientes supuestos; resulte más eficiente, en desabastecimiento, situación de emergencia, secreto militar, haya un solo proveedor, servicios de publicidad, arrendamiento de bienes inmuebles, bienes y servicios con fines de investigación, servicio especializado de asesoría legal y servicios educativos de capacitación.

ESTRATEGIAS DE ADQUISICIÓN:

✓ CONSOLIDACION DEL VOLUMEN:

Es una estrategia eficaz en la compra de bienes, que significa realizar compras de volúmenes más grandes, acompañado de una reducción del número de proveedores.

Esta estrategia aporta a la empresa varias ventajas, que pueden ser aprovechadas, tales como; Primero: “El beneficio más obvio de concentrar un volumen de compras más grande con un proveedor es que le permite mejorar la economía de escala al dividir el costo fijo entre un volumen de producción más grande” (Bowersox et al, 2007: 85). Segundo; amplía la fuerza de negociación del comprador hacia el proveedor, ya que es más posible que el proveedor se adecue a las condiciones y términos impuestos por el comprador. La ventaja se reflejaría en precios de compra menores y servicios adicionales. Tercero; es más probable que el proveedor realice inversiones con el fin de mejorar la calidad de sus productos y servicios ofertados, ya que al adjudicar la provisión de un volumen grande, el proveedor obtendrá alta rentabilidad. Con esta estrategia no significa adquirir siempre grandes volúmenes en una sola compra, es necesario coordinar dicha decisión con el área de almacén, porque podría no ser favorable a la empresa, por causas como el costo de almacenamiento, deterioro de productos, obsolescencia entre otros.

Es importante señalar que al realizar la compra de un volumen grande es necesario la aprobación de la alta dirección de la empresa, porque se negocia con montos altos de dinero.

✓ **INTEGRACION OPERATIVA DEL PROVEEDOR:**

Es la coordinación de procesos o actividades de los compradores y vendedores, con el propósito de mejorar sus servicios y reducir el costo total de las operaciones.

“El objetivo principal de la integración operativa es eliminar el desperdicio, reducir el costo y desarrollar una relación que permita al comprador y al vendedor lograr mejoramientos mutuos” (Bowersox et al, 2007: 86).

Para ello, a continuación algunas estrategias de cómo integrar las operaciones entre compradores y proveedores:

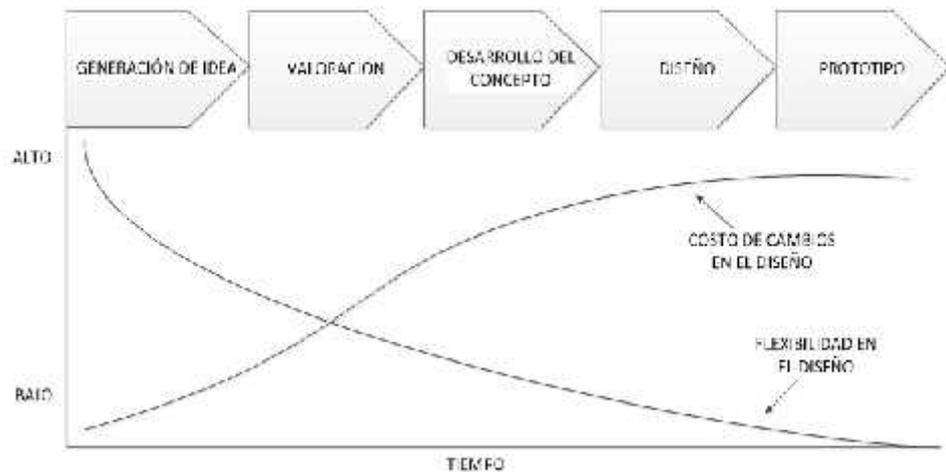
- El comprador permita al proveedor acceder a la información de sus ventas y de pedidos, lo cual permite al proveedor cumplir de manera eficaz los pedidos, anticipándose a los futuros requerimientos. Por consiguiente el proveedor no basa su producción en predicciones, trayendo consigo ahorro en costos y reducción de desperdicios.
- Reducir actividades innecesarias y redundantes, tanto del proveedor como del comprador.
- Mejorar los vínculos de comunicación para reducir el tiempo de reabastecimiento.
- Buscar formas para mejorar los procesos y actividades internas.

✓ ADMINISTRACION DEL VALOR:

Conforme avanza el proceso de desarrollo de un producto nuevo de una empresa, desde la generación de la idea hasta las diversas etapas de la comercialización, disminuye la flexibilidad de la compañía para hacer cambios en el diseño. Este tipo de cambios se atiende con facilidad en las etapas iniciales, pero en el momento en que se desarrollan prototipos, una modificación en el diseño se vuelve difícil y costosa. (Bowersox et al, 2007: 87)

GRÁFICO N° 01

DESARROLLO DE UN PRODUCTO



Fuente: Reimpreso con autorización de Robert M. Monczyka y otros "strategies for Supplier Integration Milwaukee: ASQ Quality Press", 2000, p. 6.
Elaboración: Los Tesistas

Es la cooperación mutua y continua entre el comprador y el proveedor, porque una participación inicial del proveedor en el diseño de un producto, puede reducir considerablemente los costos totales de un producto. Por otro lado es más difícil cambiar las características de un producto en la fase de

prototipo o comercialización. Por tanto, lo que se busca en esta estrategia es soluciones en conjunto para reducir el costo total, mejorar el desempeño y calidad del producto.

GESTIÓN DE INVENTARIOS

Los inventarios, stocks o existencias, son los depósitos de materias primas, partes, productos en proceso y productos ya terminados, que son guardados en almacenes destinados para la protección y custodia de los inventarios. Considerando que el futuro es difícil de predecir con exactitud se recurre al mantenimiento del inventario, con el fin de poder predecir o pronosticar la demanda futura, en función a métodos, técnicas y tecnologías de información. Por otro lado la falta de mercancía se considera un coste para la empresa, por tanto es necesario optar por una correcta administración del inventario, pues muchos de los administradores y gerentes han considerado a la gestión de inventarios como uno de los pilares clave en la logística actual, porque permite mejorar el servicio al cliente y proporcionar un óptimo retorno sobre la inversión de la empresa. El inventario, es uno de los principales problemas al que se enfrenta día a día el administrador de hoy, porque “Siempre tenemos demasiado de lo que no se vende o consume, y muchos Agotados de lo que sí se vende o consume” (Vidal, 2005: 01).

Por tanto el mantenimiento del stock trae consigo muchos costes como la necesidad de almacenes, equipos, personal, entre otros. Según Carreño refiere que, “El mantenimiento de inventarios supone costos, pero también puede generar beneficios y/o ahorros”

(Carreño, 2011: 36). Siempre en la gestión de inventarios se busca tener el nivel mínimo óptimo de las existencias, con el fin de poder equilibrar el abastecimiento y la demanda, puesto que si excede el inventario, representa compromisos excesivos de capital, pero esta situación mejora con un buen manejo de los pronósticos de la demanda.

LOS COSTOS DE LOS INVENTARIOS:

a) COSTOS DE COMPRA:

Es el precio total de los productos comprados. En este punto el ahorro en costos se refleja en los descuentos por volumen de compra, al igual que los ahorros en el transporte, por envíos de cantidades grandes. Por consiguiente lo más ventajoso para la empresa es considerar el costo total de la compra, porque hay otros criterios importantes a parte del precio, como la fecha de entrega, el volumen de compra, entre otros.

b) COSTOS DE EMITIR PEDIDOS:

“Son todos los costos en los que incurre el departamento de compras que derivan de emitir los pedidos a los proveedores y que no varían con la cantidad pedida; es decir son fijos por cada pedido tramitado” (Carreño, 2011: 57).

Los costos de emitir pedidos se clasifican en:

) **Costos de tramitar:** comprenden los gastos de papeleo, llamadas telefónicas, selección de proveedores, transportes, personal, material de escritorio, etc.

) **Costos de seguimiento:** visitas y llamadas telefónicas al proveedor.

) **Otros costos:** controles de calidad, y algunas revisiones.

c) COSTOS DE POSESIÓN DE INVENTARIOS:

Son los costos en que incurre una empresa al poseer las existencias en un tiempo determinado. Según Carreño están divididas en tres categorías:

) **Costos financieros:** es el costo de oportunidad, ya que al tener existencias, significa que el dinero está inmovilizado, imposibilitando utilizar el capital para otros fines como gastos en mejoras de la empresa.

) **Costos de almacenamiento:** están relacionados con costos de energía eléctrica, agua, alquiler de local y mantenimiento.

) **Riesgos del inventario:** están relacionados con robos, roturas, daños, caducidad y obsolescencia de las existencias.

) **Costos del seguro:** se refiere a las prevenciones que realiza la administración para cuidar los stocks, protegiendo de posibles riesgos como incendios, inundaciones y tormentas.

d) COSTOS DE ROTURAS DE STOCKS:

“estos costos están relacionados con la falta de existencias cuando estas se necesitan” (Carreño, 2011: 60).

Dichos costos se refieren a dejar de percibir los ingresos de las ventas por falta de stock y estar expuesto a los efectos

negativos que se deriva de un mal servicio de la empresa hacia sus clientes.

Según Anaya nos menciona los principales objetivos que se pueden conseguir con una correcta gestión de los inventarios (Anaya, 2007:159):

1. "posibilidad de atender el grado de servicio y disponibilidad requerido por el mercado.
2. Reducción de las inversiones de capital circulante al mínimo posible, sin menoscabo del referido grado de servicio requerido por el mercado.
3. Obtención de la rentabilidad deseada sobre las inversiones en stocks."

ROTACION Y COBERTURA

ROTACIÓN: indica el número de veces que se ha despachado un producto en un determinado periodo de tiempo.

Formula:

ROTACIÓN=VENTA ANUAL/STOCK PROMEDIO

Por ejemplo si anualmente se vendió 50.000 unidades del producto "x" y el stock promedio es de 10.000 unidades.

Utilizando la formula seria $50.000/1.000 = 50$; lo que significa que el producto "x" se renueva 50 veces al año.

COBERTURA: es el número de días de venta, que puede atender una empresa con el stock actual con que cuenta. Por ejemplo la empresa cuenta con 100 productos y tiene ventas diarias de 10 unidades; entonces la cobertura de dicho producto será de 10 días.

ANALISIS ABC:

Conocida como Ley 80-20, Ley de Pareto o clasificación ABC, es un criterio para poder catalogar o seleccionar a los productos en función a su importancia para la empresa. “el principio básico se centra en focalizar el control sobre los artículos más importantes para la gestión de los inventarios” (Anaya, 2007:160).

Según Anaya menciona tres niveles de importancia:

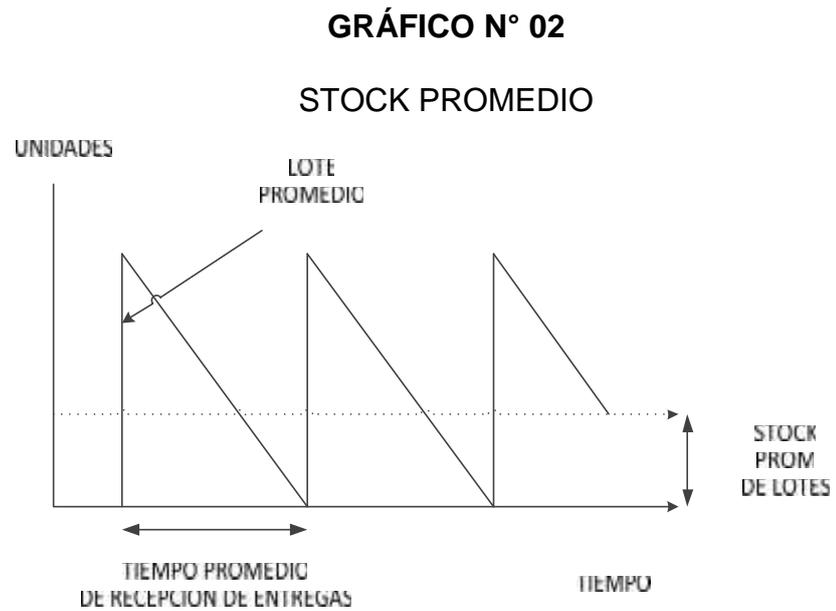
-) NIVEL A – Artículos muy importantes.
-) NIVEL B – Artículos moderadamente importantes
-) NIVEL C – Artículos poco importantes

Según Anaya hay criterios de cómo poder medir la importancia que tiene un artículo para la organización, las cuales son:

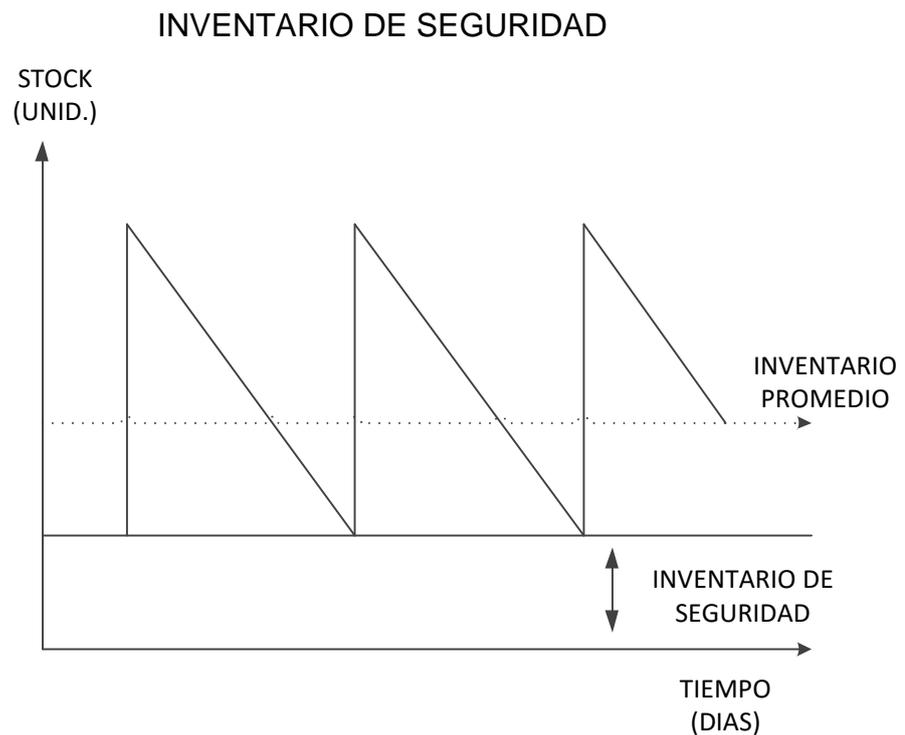
- a. “Venta anual.
- b. Coste unitario del producto.
- c. Escases del material o dificultad de adquisición.
- d. Disponibilidad de recursos para fabricarlos.
- e. Periodo de aprovisionamiento y fiabilidad de suministros.
- f. Condicionantes de almacenaje.
- g. Riesgo de robo, obsolescencia y caducidad del producto.
- h. Costes de stock – out.
- i. Grado de servicio requerido” (Anaya, 2007:161).

COMPOSICION DE LOS INVENTARIOS:

- a. **Inventario base:** denominada también stock promedio de lotes. Hace alusión a la mitad del stock que se ha tenido en un determinado periodo de tiempo y es cuando se gestiona la renovación de los inventarios. Como se ilustra en la siguiente figura:



- b. **Inventario de seguridad:** el stock de seguridad que implementa la empresa, es una de las políticas para cubrir la contingencia que puede surgir en un entorno cambiante. Anaya menciona que "el stock de seguridad se define como el stock necesario calculado para cubrir las fluctuaciones entre la demanda esperada y la real durante el lead time promedio del sistema. Como este lead time también puede desviarse de su valor esperado, el stock de seguridad debe cubrir también este tipo de desviación" (Anaya, 2007:161). Entendiendo al lead time, como el tiempo requerido para el reabastecimiento del artículo.

GRÁFICO N° 03

Fuente: Adolfo Carreño Solís "Logística de la A a la Z"
Elaboración: Los Tesistas

- c. Inventario de infraestructura:** muchas veces las organizaciones realizan la distribución de sus productos desde varios puntos de almacenamiento; divididas por regiones o áreas geográficas. estos puntos de stock a la vez son atendidos desde un almacén central. Por tanto se necesita un stock extra para un buen servicio ante las fluctuaciones de las demandas de las diferentes regiones. Según Anaya refiere que: "Al stock extra, calculado como consecuencia de la referida descentralización, se le denomina stock de infraestructura." (Anaya, 2007:170).
- d. Inventario en tránsito:** también denominado pipeline, este tipo de inventario consiste en existencias en tránsito, que están siendo trasladados en equipos de transporte, que se mueven de un punto a otro. Su gestión es cuestión de manejar el

tiempo y el tipo de transporte, con el fin de producir considerables reducciones en costos.

- e. Inventario estacional o de anticipación:** a consecuencia de variaciones en la demanda por cada familia de producto y a fábricas que no ajustan su ritmo de producción al de ventas. Es necesario tener un stock anticipadamente, para poder cubrir las alzas de ventas, en periodos que la venta es mayor a la producción. según Anaya menciona que el stock anticipado surge: “[...] como consecuencia de que algunos meses el ritmo de producción es superior a la venta, lo que provoca una especie de entregas anticipadas que generan un inventario que se consumirá posteriormente [...]” (Anaya, 2007:171).

SISTEMA DE RENOVACIÓN DE INVENTARIOS:

- a) SISTEMA PULL:** este tipo de sistema se caracteriza principalmente, porque cada uno de los almacenes de la empresa determina sus necesidades de stocks y solicita a sus proveedores las cantidades que requieren para poder cumplir con sus demandas individualmente.
- b) SISTEMA PUSH:** se caracterizan porque la fábrica o el almacén central de la empresa, es la que determina que cantidad enviar a sus almacenes periféricos. según un consolidado global de las necesidades de la organización.

EL KÁRDEX:

El Kárdex es un documento físico que se utiliza en la gestión logística, para poder registrar las entradas y salidas de mercancías dentro de un almacén. Según Anaya menciona que “Se consideran

ingresos a las entradas de producción, transferencias entre almacenes y/o devoluciones de clientes, entre otros. Son salidas las ventas, transferencias, las devoluciones a proveedores, etcétera” (Anaya, 2007:49).

Según (Anaya, 2007:49). La fórmula para poder calcular el inventario final, con el fin de controlar los Kárdex en un almacén es la siguiente:

$$I_f = I_o + ENT - SALID$$

Donde:

I_f : inventario final.

I_o : inventario inicial.

ENT : entradas o ingresos al almacén.

SALID : salidas o despachos del almacén.

VALORIZACIÓN

Es una técnica mediante la cual se establece el valor de los inventarios, que posee una empresa en un determinado periodo de tiempo. Según (Anaya, 2007:53) refiere que existen tres métodos para valorizar los Kárdex:

“ a) PEPS (Primeras Entradas Primeras Salidas): los primeros productos en entrar al almacén son los primeros en salir. También llamado FIFO.

b) UEPS (Últimas Entradas Primeras Salidas): los últimos productos en entrar al almacén son los primeros en salir. También llamado LIFO.

c) PROMEDIO: el inventario se costea con un promedio de todos los artículos en stock.”

GESTIÓN DE ALMACENES

El almacenamiento siempre se ha considerado como uno de los factores importantes en el desarrollo económico de las empresas, porque los inventarios indefectiblemente necesitan ser conservados, guardados y manipulados dentro de un ambiente adecuado. Por tanto los almacenes son lugares donde se guardan y manipulan diferentes tipos de artículos, con el fin de satisfacer los requerimientos de los usuarios y a la vez mejorar la coordinación entre la oferta y la demanda, Alcanzando así reducciones en los costos totales. También cabe mencionar que; “El almacén es un sistema que combina infraestructura, recursos humanos, maquinarias, equipos y procesos [...]” (Carreño, 2011: 95).

CICLO DE ALMACENAMIENTO

1. Recepción: consiste en descargar los productos y colocarlos en las zonas de recepción. “Los canales de recepción son espacios físicos en el almacén donde se realizan operaciones intermedias sobre las mercancías como, por ejemplo, desembalajes, inspecciones, clasificaciones y controles sobre las mismas” (Carreño, 2011: 118).

La recepción de las mercancías termina cuando son ubicados en lugares destinados al almacenamiento.

2. Almacenamiento: consiste en guardar y cuidar las mercancías, con la finalidad de mantenerlas en óptimas condiciones para su posterior utilización.

3. Preparación de pedidos: radica en la extracción de materiales desde el lugar en que se almacenaron y termina con el

empacado correspondiente, para su protección durante el transporte. “La actividad de preparación de pedidos también incluye actividades como el etiquetado, el rotulado de cajas y los ensamblajes sencillos [..]” (Carreño, 2011: 122).

4. **Despacho:** esta cuarta etapa del ciclo de almacenamiento, consiste en la entrega de los materiales al encargado de transportar los artículos, a cambio de una orden de salida, que sirve para controlar los materiales que se expiden fuera del almacén.
5. **Control de Stock:** es la verificación de los materiales a lo largo de todo el ciclo de almacenamiento. “Es importante porque mantiene la exactitud de registros del Kárdex del almacén, permite es eficiente renovación de los inventarios, facilita el picking o surtido de los pedidos y minimiza los costos de pérdidas del almacén” (Carreño, 2011: 122).

TIPOS DE ALMACENAMIENTO

- ✓ **En bloque:** en este tipo de almacenamiento los productos se colocan unas encima de otras utilizando pallets o cajas. La ventaja es que se genera ahorro en costos, por la poca inversión y la desventaja que tiene es que existe riesgo de dañarse el producto por estar apilado.
- ✓ **En estanterías:** en esta forma de almacenamiento se utiliza los estantes de metal o madera, que permite aprovechar la altura del almacén.

) **Distribución en línea recta:** este tipo de distribución se caracteriza por utilizar dos muelles: el primero se destina a la recepción de materiales y otro a la salida de las mismas. Tal como se muestra en la siguiente figura.

GRÁFICO N° 05

DISTRIBUCIÓN EN LÍNEA RECTA

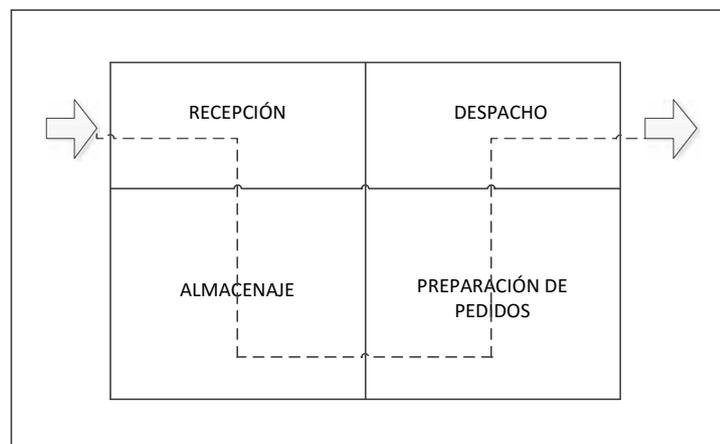


Fuente: Adolfo Carreño Solís "Logística de la A a la Z"
Elaboración: Los Tesistas

) **Distribución en forma de T:** es una variante de la distribución en forma de U. la distribución en T, permite a la empresa utilizar muelles independientes que conectan dos vías diferentes, como se puede observar en el siguiente gráfico.

GRÁFICO N° 06

DISTRIBUCIÓN EN FORMA DE T



Fuente: Julio Juan Anaya Tejero "Logística Integral"
Elaboración: Los Tesistas

GESTIÓN DEL TRANSPORTE

“Se denomina transporte o transportación (del latín trans, “al otro lado”, y portare, “llevar”) al traslado de personas o bienes de un lugar a otro” (Quispe, s.f.: 90).

El transporte es una de las partes claves de una logística eficaz, porque está demostrado que el movimiento de carga es un componente significativo de los costos totales en que incurre la logística en una empresa. Por otro lado Chopra menciona que el “transporte se refiere al movimiento del producto de un lugar a otro en su recorrido desde el principio de una cadena de suministro hasta el cliente” (Chopra y Meindl, 2013: 397).

IMPORTANCIA DE UN SISTEMA EFICAZ DE TRANSPORTE

El transporte hoy en día es uno de los factores muy importantes en la logística, porque no siempre los productos se fabrican y se consumen en un mismo espacio geográfico. Un sistema eficaz de transporte, contribuye a una mayor competencia en el mercado, mayores economías de escala y una reducción considerable de precios por unidad de producto; trayendo consigo un crecimiento en la economía global.

En la actualidad muchas empresas tercerizan la logística de transporte, con el fin de minimizar los costos a los que incurren al realizarlo. Estas empresas de transporte brindan una variedad de servicios adicionales que hace ventajoso subcontratar dicho servicio, para una mayor eficiencia de la organización.

Por otro lado la tecnología juega un papel muy significativo en la mejora de la función del transporte, logrando ver en tiempo real la ubicación de la carga y la información de la entrega de los productos.

PRINCIPIOS DEL TRANSPORTE:

Existen dos principios de transporte y según Bowersox los clasifica en dos rubros:

- **ECONOMIA DE ESCALA:** “es el costo por unidad de peso que disminuye conforme aumenta el tamaño de transporte de un embarque” (Bowersox et al, 2007: 168). Por tanto un vehículo de menor capacidad, incurre en un costo más alto de transporte, comparado con un vehículo de mayor capacidad de carga; ya que al transportar mayor peso, volumen y cantidad de carga, hay una reducción considerable de costos de transporte. Por otro lado existen costos fijos que no varían, tales como: costos de equipos, costos de la administración, tiempos de carga y descarga, entre otros. Por tanto, la estrategia de transporte es maximizar el tamaño de carga.
- **ECONOMIA DE DISTANCIA:** “la economía de distancia se refiere al menor costo por unidad de peso del transporte conforme aumenta la distancia” (Bowersox et al, 2007: 168). Cuanto más largo es la ruta más barato es el costo de transporte, ya que los costos fijos por unidad de los productos transportados, disminuyen considerablemente al recorrer mayores distancias. Por ejemplo, un tráiler de carga que recorre mil kilómetros costará menos que uno que recorre

quinientos kilómetros, debido a que el costo fijo se divide entre la distancia que transita el vehículo.

CARACTERISTICA DEL COSTO DE TRANSPORTE:

➤ COSTOS FIJOS:

Los costos fijos son los costos que no cambian a un corto plazo, pues no importa si la actividad de la empresa está paralizada por factores externos que no pueden ser controlados por la organización; como fenómenos de la naturaleza, días festivos, entre otros; porque los costos fijos siguen pagándose. Entre ellos tenemos: adquisición y mantenimiento de carreteras, equipo de transporte, instalaciones de terminales, la administración del transportista.

➤ COSTOS VARIABLES:

La asignación de costos en la logística, se concentra sobre todo en los costos variables. Estas se clasifican en: mano de obra, combustible, mantenimiento del equipo, manejo, recolección y entrega.

MEDIOS DE TRANSPORTE:

➤ CAMIÓN:

El transporte de carga en camiones, es una buena opción para transportar productos semiterminados y terminados. Las ventajas que conlleva el transporte por camión, es su servicio a domicilio (ya que no hay ninguna parada del punto de origen al punto de destino, como no sucede con los servicios de ferrocarril y avión), al igual que una entrega rápida, frecuente y confiable. “(...) los caminos pueden ser menos capaces de manejar todos

los tipos de carga en comparación con el tren; principalmente, debido a las restricciones de seguridad de autopistas, que limitan las dimensiones y peso de los envíos”. (Ballou, 2004: 172).

➤ **BARCO:**

El servicio en barco es el servicio más lento de todos los medios de transporte, pero tiene una gran capacidad de transporte a un bajo costo. Por otro lado la capacidad de embarque cada vez se incrementa con la fabricación de nuevos barcos, buques cargueros y mejoras en la navegación mediante radares, pilotos automáticos y buscadores de profundidad.

La confiabilidad del transporte por agua es influenciada por el clima, puesto que muchas veces es interrumpida por inundaciones, tormentas y sequías. Ballou afirma que “los costos por pérdidas y daños que resultan de la transportación por agua se consideran bajos en relación con otras modalidades (...)” (Ballou, 2004: 174). Esta afirmación es debido a que los productos son transportados en contenedores y con embalajes reforzados para proteger los bienes.

En el comercio mundial el transporte por agua es un medio ideal para la exportación e importación de una variedad de productos, materias primas, mercancía a granel, automóviles, entre otros.

➤ **AVION:**

Es el medio de transporte más rápido en la logística, recomendable para largas distancias y el más flexible, al igual

que reduce el tiempo de entrega, no obstante el servicio aéreo tiene un elevado costo y está más propenso a averías mecánicas, condiciones climatológicas y tráfico aéreo. Por tanto es uno de los medios de transporte menos confiables.

➤ **FERROCARRIL:**

El transporte por ferrocarril Tuvo su apogeo incluso después de la segunda guerra mundial, hasta convertirse casi en un monopolio. Sin embargo, luego con el avance de la tecnología en la fabricación de automóviles y camiones, empezó a tener competencia y comenzó a bajar la participación de los ferrocarriles.

El transporte logístico por ferrocarril, tiene la ventaja de transportar un mayor tonelaje a una larga distancia, al igual que goza de costos operativos bajos. “la capacidad para transportar de manera eficiente un gran tonelaje en distancias grandes es la principal razón de que los ferrocarriles sigan manejando un tonelaje significativo entre las ciudades” (Bowersox et al, 2007: 178). Por otro lado el transporte en ferrocarril tiene una baja velocidad en comparación con algunos medios de transporte.

Entre los productos principales que transporta el ferrocarril actualmente son: materias primas (de industrias de extracción), artículos pesados (autos y/o), productos a granel y maquinarias.

➤ **DUCTO:**

En este tipo de transporte, se puede trasladar petróleo crudo y refinado, al igual que el gas natural, entre otros. El transporte en ducto, tiene el costo fijo más alto, cuando se

construyen los ductos, no obstante, tiene el costo variable más bajo una vez que está en funcionamiento.

2.2.2. BASE TEORICA 2. CALIDAD EN EL SERVICIO

CALIDAD

La calidad hoy en día, se está convirtiendo en un tema complejo, ya que se tiene cada vez clientes más exigentes e informados. La calidad lo determina el cliente, por el grado de satisfacción que obtiene en relación con su experiencia inicial con el producto, por tanto La calidad es un aspecto totalmente subjetivo y personal. Sin embargo, se debe buscar la forma de lograr la superación de las expectativas de los clientes clave.

La calidad es un concepto dinámico y vivo, y depende de muchos factores, como los gustos y motivaciones del consumidor, la competencia, etc. La calidad evoluciona y es necesario estar pendiente en todo momento, anticipándose a los diferentes cambios y reaccionando de forma rápida y flexible. La calidad no es un proceso que se acaba cuando se alcanza un determinado nivel, sino que requiere una mejora y superación continua, pensando a medio y largo plazo con el objetivo de evolucionar constantemente. (Cuatrecasas, 2010: 30)

La calidad “Representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios” Álvarez (como se citó en López, s.f.: 05).

Estas definiciones indican que la calidad supone que el producto debe cumplir con satisfacer los gustos y especificaciones de los clientes, porque solamente el cliente es quien determina si un bien o servicio satisface sus necesidades y sus expectativas. Sin embargo, las expectativas de los clientes cada vez son más exigentes, esto debido a factores como la globalización, la competencia, clientes más informados, entre otros. Por lo tanto, todas las áreas de la empresa deben estar comprometidos en superar las expectativas cambiantes de los clientes.

SERVICIO

“Un servicio no es un elemento físico en su totalidad, sino que es el resultado de las actividades generadas por el proveedor para satisfacer al cliente” (Adí, 2003: 05).

El servicio, es de naturaleza intangible, es un proceso, una actividad que realiza la empresa a través de sus trabajadores y su calidad depende de la interacción que tienen los trabajadores con los clientes. En el contexto actual el servicio se utiliza como una herramienta estratégica que ayuda a las empresas a fidelizar a sus clientes, con el propósito de sacar ventaja sobre sus competidores. El servicio es ofrecer: conocimientos, habilidades, destrezas y buenas actitudes en favor del cliente, saber escuchar, saber dar alternativas de solución y consecuentemente satisfacer, retener y fidelizar al cliente.

CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS

Los servicios poseen tres características típicas que explican la complejidad de su estudio, éstas son:

) **INTANGIBILIDAD.** Un servicio no es un objeto que pueda poseerse o palpase, es más bien un beneficio que compra el usuario.

) **HETEROGENEIDAD.** EL resultado del servicio depende de quién lo lleve a cabo y de las circunstancias bajo las que se genera, su percepción depende de la persona que lo contrata.

) **INSEPARABILIDAD.** Éste concepto implica que la producción y el consumo del servicio ocurren simultáneamente, por lo que el usuario se ve envuelto en el mismo. (Adí, 2003: 05)

CALIDAD EN EL SERVICIO

Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización. Pizzo (como se citó en López, s.f.: 06)

A raíz de que cada persona es única y diferente el servicio es percibida de manera diferente por cada cliente, por consiguiente el servicio no puede tener procedimientos estandarizados, por el contrario deben ajustarse a las especificaciones de cada cliente.

BENEFICIOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO

1. MAYOR LEALTAD DE LOS CLIENTES:

La calidad en el servicio genera una gran cantidad de clientes permanentes, que recurrentemente vuelven a la empresa a comprar el servicio. Por consiguiente la lealtad de los clientes es el resultado de la superación de sus expectativas esperadas.

2. REPETICION DE NEGOCIOS:

“Esto tiene que ver con el hecho de que un mismo cliente o un segmento de clientes, deciden hacer varios negocios con nosotros, dada la diversidad de productos/servicios que se tiene” (Israel, 2011: 42).

3. VULNERABILIDAD REDUCIDA A LA GUERRA DE PRECIOS:

Si una empresa brinda servicios de calidad, puede mantener precios relativamente más altos, en comparación con sus competidos, Por ejemplo si un consumidor va de compras, frecuentemente decide recurrir a supermercados, debido a que busca mayor calidad y garantías en los servicios. En consecuencia si la gran mayoría de los clientes priorizan la calidad en vez del precio, la empresa puede fijar mayores precios sin afectar su participación en el mercado.

4. COSTO DE MERCADEO INFERIORES:

Si se tiene calidad de servicio, ésta se difunde rápidamente a través de la información verbal que hacen los clientes que nos recuerdan bien. Esos clientes satisfechos nos

refieren a potenciales clientes. Un servicio de calidad exige menos actividades formales de mercadeo [...]. (Israel, 2011: 43).

5. CRECIMIENTO DE LA PARTICIPACION EN EL MERCADO:

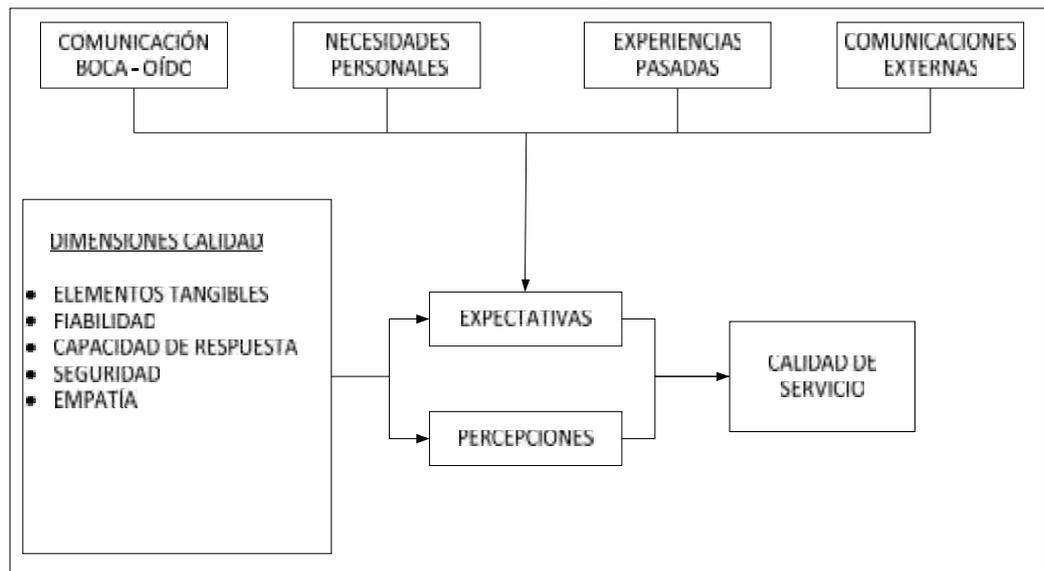
Si la empresa mejora la calidad en sus servicios, puede reducir costos, aumentar la productividad y cumplir con las expectativas cada vez más exigentes del segmento al que pertenece. En consecuencia crece el número de clientes y la participación en el mercado.

METODOLOGIA SERVQUAL

Desarrollado por Zeithaml, Parasuraman y Berry en el año de 1988, en sus estudios de su trabajo "Delivering Quality Service". Con este modelo los autores desarrollan una herramienta para medir la calidad en el servicio, las cuales se sustentan en cinco dimensiones: Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía.

Es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones. Es decir, mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas contrastando esa medida con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones.

(Anónimo, s.f.)

GRÁFICO N° 07**MODELO SERVQUAL**

Fuente: Parasuraman, Zeithaml y Berry, *Calidad Total de la Gestión de Servicios: cómo Lograr el Equilibrio entre las Percepciones y las Expectativas de los consumidores*, (1993).
Elaboración: Los Tesistas

DIMENSIONES DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO

Cada servicio tiene características específicas, que difieren en función al tipo de servicio y a la industria al que pertenece la empresa. Estas características generalmente son percibidas por los clientes, durante la prestación del servicio y en torno al cual giran sus expectativas.

Están desarrollado en cinco dimensiones:

1. ELEMENTOS TANGIBLES:

“Son la parte visible de la oferta del servicio, se refiere a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación” (Israel, 2011: 46).

Los elementos tangibles son la parte física del servicio y están en contacto directo con el cliente al momento de recibir el servicio.

2. FIABILIDAD:

“Implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante” (Adí, 2003: 12). También se infiere, que la empresa tiene que cumplir con el servicio prometido, con un mínimo de errores.

3. CAPACIDAD DE RESPUESTA:

“Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. Es tener el deseo de servir al cliente oportunamente. Es hacerle ver al cliente que sus negocios se aprecian y quieren” (Israel, 2011: 47).

4. SEGURIDAD:

Se refiere a que los conocimientos, atención y habilidades mostrados por los empleados, inspiren credibilidad y confianza. Es la cortesía unida a la erudición en el trabajo. Es el resultado de asignar al cargo, la persona adecuada competente y con las fortalezas personales necesarias. (Israel, 2011: 47)

En algunos servicios la seguridad se fundamenta en la confianza que tiene el cliente, en que sus actividades se desarrollen de forma segura y protegida.

5. EMPATIA:

“Es el agrado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus clientes” (Adí, 2003: 12). También la empatía es entender perfectamente las necesidades cambiantes del cliente, para luego brindar un servicio que satisfaga y sobrepase sus expectativas.

2.3. DEFINICION DE TÉRMINOS:

✓ **Apogeo**

“La etimología de apogeo nos remite al vocablo latino apog um, que deriva del griego apógeion. El concepto se emplea para nombrar al momento más destacado o sobresaliente de algún proceso” (Pérez y Gardey, 2017).

✓ **Déficit**

“Gasto muy superior al presupuestado a un departamento del gobierno, que contribuye al estancamiento económico” (Rosenberg, s.f.: 149).

✓ **Rentabilidad**

El diccionario de la Real Academia Española (RAE) define la rentabilidad como la condición de rentable y la capacidad de generar renta (beneficio, ganancia, provecho, utilidad). La rentabilidad, por lo tanto, está asociada a la obtención de ganancias a partir de una cierta inversión. (Pérez y Gardey, 2015)

✓ **Menester**

“Menester procede del latín minister um y hace referencia a la falta o la necesidad de algo. Lo menester es aquello que se necesita o que se precisa por algún motivo.” (Pérez y Merino, 2014).

✓ **Diligencia**

“[...] trámite administrativo, una solicitud, un negocio o una dependencia. La diligencia, en este sentido, puede asociarse a una labor” (Pérez y Merino, 2014).

✓ **Globalización**

“La globalización es una fusión de procesos transnacionales y estructuras domesticas que permiten que la economía, la política, la cultura y la ideología de un país penetre en otro” Mittelman (como se citó en Morales, s.f.: 02).

✓ **Cotización**

Cotización es el accionar y las consecuencias de cotizar (establecer un precio, realizar una estimación de algo, abonar una cuota). Esta palabra es usada para referirse a la documentación que indica el valor real de un bien o de un servicio. (Pérez y Merino, 2012).

✓ **Expediente**

“Un expediente es el conjunto de los documentos que corresponden a una determinada cuestión. También puede tratarse de la serie de procedimientos de carácter judicial o administrativo que lleva un cierto orden” (Pérez y Merino, 2012).

✓ **Aprovisionamiento**

“El conjunto de actividades que desarrollan las empresas para asegurar la disponibilidad de los bienes y servicios externos que le son necesarios para la realización de sus actividades” (Villegas, 2006).

✓ **Coste**

Valor cedido por una entidad para la obtención de bienes o servicios. El coste es el valor cedido a fin de obtener una mercancía en la cantidad requerida y transportada al lugar deseado. Todos los gastos son costes, pero no todos los costes son gastos. (Rosenberg, s.f.: 129)

✓ **Contingencia**

“La palabra contingencia significa algo incierto o eventual, que bien puede suceder o no. Se refiere a una proposición cuya verdad o falsedad solamente puede conocerse por la experiencia o por la evidencia y no por la razón” (ULADECH, s.f.:01).

✓ **Picking**

Es la preparación del pedido. Comprende la recolección y agrupación de una serie de productos diversos para cumplir con un pedido. Actualmente existe la tendencia de automatizar este proceso cuando el volumen de las mercaderías lo amerita. El picking, puede hacerse bajo procedimientos manuales, automáticos y mixtos. (Delgado, 2013)

✓ **Pallets**

“Plataforma portátil para sostener materiales durante su estancia en almacén o durante el transporte” (Rosenberg, s.f.: 362).

✓ **Muelle**

El muelle de carga es aquel espacio de un edificio, especialmente en aquellos dedicados a actividades comerciales, industriales y almacenes, en el cual se cargan y descargan los camiones que llevan y traen mercadería o materias primas para elaboración de productos. (Ucha, 2011)

✓ **Subcontratar**

El vocablo subcontratación, externalización o la tercerización se conoce como el “contrato que una empresa hace a otra para que haga determinados servicios, asignados originalmente a la primera”. La subcontratación es el desarrollo económico empresarial donde una

sociedad mercantil es la que se encarga de los procesos para así poder ejecutar las actividades de una sociedad externa, que además se dedica a la presentación de diversos servicios especializados, por medio de un contrato. (Martínez, 2017)

✓ **Proyecto**

“Grupo de fuentes y actividades empleadas en el logro de un objetivo específico dentro de un plazo determinado” (Rosenberg, s.f.: 415).

✓ **Estadística**

Es la ciencia que comprende una serie de métodos y procedimientos destinados a la recopilación, tabulación, procesamiento, análisis e interpretación de datos cuantitativos y cualitativos. Un objetivo de la estadística es describir “la población del estudio” en base a información obtenida de elementos individuales. Se divide en dos ramas: estadística descriptiva y estadística inferencial. (INEI, 2006: 31)

✓ **Empresa**

“Acción o tarea que entraña dificultad y cuya ejecución requiere decisión y esfuerzo.

Unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos” (RAE, 2017).

✓ **Industria**

Se conoce como industria (del latín industria) al conjunto de las operaciones que se llevan a cabo con la intención de obtener, transformar o transportar productos naturales. Las empresas industriales se encargan de transformar la materia de prima en un tipo

de producto que se conoce como manufactura. (Pérez y Gardey, 2013)

✓ **Eficiente**

“Que tiene eficiencia” (RAE, 2017).

✓ **Eficiencia**

La eficiencia, por lo tanto, está vinculada a utilizar los medios disponibles de manera racional para llegar a una meta. Se trata de la capacidad de alcanzar un objetivo fijado con anterioridad en el menor tiempo posible y con el mínimo uso posible de los recursos, lo que supone una optimización. (Pérez y Gardey, 2012)

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.

El nivel del presente trabajo de investigación fue de tipo **descriptivo – correlacional**; porque nos permitió describir la relación que existe entre la gestión logística y la calidad en el servicio de la unidad de Adquisiciones de la Red Asistencial Huánuco – EsSalud.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.

El presente trabajo de investigación estuvo inmerso en los siguientes tipos de investigación:

- **Por su alcance temporal:** el presente trabajo de investigación fue de tipo **sincrónico**, porque el estudio se realizó aproximadamente en un periodo de doce meses.
- **Por su profundidad:** el presente trabajo de investigación fue de tipo **descriptivo**, porque se describió la relación que existe entre la variable Independiente (Gestión Logística), con la variable dependiente (Calidad en el Servicio).
- **Por su amplitud:** el presente trabajo de investigación fue de tipo **micro administrativa**, porque la investigación se efectuó específicamente en la Unidad de Adquisiciones de la Red Asistencial Huánuco – EsSalud.
- **Por su fuente:** el presente trabajo de investigación fue de tipo **mixta**, porque se utilizó datos proporcionados por fuentes primarias; que fueron datos únicamente de la misma institución, y datos de fuentes secundarias; porque se recopilaron datos de otras investigaciones, que se utilizaron como antecedentes.

- **Por su carácter:** el presente trabajo de investigación fue de tipo **cuantitativo**, porque los datos recolectados en el trabajo de campo fueron procesados utilizando métodos estadísticos y los resultados fueron presentados en porcentajes y gráficos estadísticos.
- **Por su naturaleza:** el presente trabajo de investigación fue de tipo encuesta, porque para recolectar los datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, para luego procesarlos debidamente.
- **Por el marco:** el presente trabajo de investigación fue de **campo**, porque para el recojo de datos los investigadores se constituyeron a las oficinas de la Red Asistencial Huánuco – EsSalud.
- **Por el objeto al que se refiere:** el tipo de investigación fue **disciplinar**; porque se utilizó dos disciplinas de las Ciencias Administrativas, que es la Gestión Logística y la Calidad en el Servicio. asimismo fue de tipo **Institucional**; porque el espacio del presente trabajo fue en la Red Asistencial Huánuco – EsSalud.

3.3. DISEÑO Y ESQUEMA DE INVESTIGACIÓN.

3.3.1. DISEÑO:

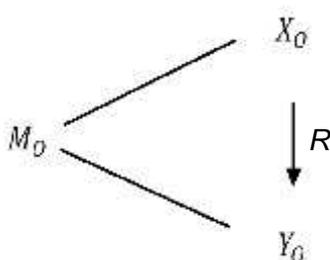
El diseño del presente trabajo de investigación se sustentó en las siguientes características:

- **No experimental:** la investigación se realizó sin manipular ninguna variable, porque se observaron los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural. El propósito fue describir la gestión logística y la calidad en el servicio, para después analizar su interrelación.

- **Transversal:** porque se analizó la interrelación de las variables en un tiempo determinado, lo cual comprende de diciembre de 2016 a diciembre de 2017.

3.3.2. ESQUEMA:

El diseño descriptivo/correlacional, tiene el siguiente esquema:



DONDE:

M_0 : Observación de la Muestra: trabajadores del Hospital I de Huánuco de la Red Asistencial Huánuco.

X_0 : Observación de la variable independiente: Gestión Logística.

R : La relación entre la Gestión Logística y la Calidad en el Servicio.

Y_0 : Observación de la variable dependiente: Calidad en el Servicio.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.

3.4.1. POBLACIÓN:

“una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Hernández, Fernández, Baptista, 2010: 174). Por tanto la población es todo el conjunto de individuos, que tienen características similares, a los que se desea investigar.

La población del presente trabajo de investigación, estuvo constituido por todos los trabajadores de la Red Asistencial Huánuco – EsSalud, que suman un total de 461 trabajadores.

CUADRO N° 05

CUADRO DE ASIGNACIÓN DEL PERSONAL RED ASISTENCIAL HUÁNUCO		
ORGANO	CENTRO	CANTIDAD
RED ASISTENCIAL HUANUCO	DIRECCIÓN DE RED	83
RED ASISTENCIAL HUANUCO	HOSPITAL I HUANUCO	215
RED ASISTENCIAL HUANUCO	HOSPITAL I TINGO MARIA	82
RED ASISTENCIAL HUANUCO	CAP III METROPOLITANO	56
RED ASISTENCIAL HUANUCO	CENTRO MEDICO LEONCIO PRADO (AMBO)	10
RED ASISTENCIAL HUANUCO	CAP I UCHIZA	2
RED ASISTENCIAL HUANUCO	POSTAS	13
TOTAL		461

Fuente : Unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial Huánuco.
Elaboración: los tesisistas.

3.4.2. MUESTRA:

Al respecto Hernández indica que: “La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (Hernández et al, 2010: 175). Por lo tanto el marco muestral del presente trabajo de investigación se caracteriza por ser de tipo **NO PROBABILÍSTICO/CONVENCIONAL**, porque se seleccionó la muestra de acuerdo a los fines particulares de la presente investigación. En consecuencia la cantidad total de la muestra es equivalente a 215 trabajadores del Hospital I de Huánuco de la Red Asistencial Huánuco, ya que es una muestra por conveniencia; porque el Hospital I de Huánuco, tiene mayor nivel, capacidad,

responsabilidad y funciones en la compra de bienes y en la contratación de servicios, Ante otras sedes desconcentradas de menor nivel.

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las técnicas e instrumentos que se utilizaron en el trabajo de campo para recolectar datos, se mencionan a continuación:

CUADRO N° 06

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

TÉCNICA	INSTRUMENTO	APLICACIÓN/USO
Encuesta	Cuestionario	Trabajadores
Entrevista	Guía de Entrevista	Jefe Unidad de Adquisiciones

Fuente : investigación de los tesisistas.

Elaboración: los tesisistas.

La encuesta es la información que se obtiene a través del cuestionario, Según el Mg. Muñoz refiere que el cuestionario:

Es la recolección de información que se realiza de forma escrita por medio de preguntas abiertas, cerradas, dicotómicas, de opinión múltiple, por rangos, etcétera. En estos instrumentos, el encuestado contesta según su criterio, y sus respuestas se tabulan para obtener resultados representativos. (Muñoz, 2011: 119)

Al igual que la técnica de observación “Es la obtención de información a partir de un seguimiento sistemático del hecho o fenómeno en estudio, dentro de su propio medio, con la finalidad de identificar y estudiar su conducta y características” (Muñoz, 2011: 119).

3.6. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS.

Las técnicas de procesamiento y presentación de datos se detallan a continuación:

3.6.1. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS.

Los datos que fueron recolectados en el trabajo de campo fueron procesados haciendo uso de los métodos y técnicas de la Estadística Descriptiva, como cuadros estadísticos y la técnica frecuencial y porcentual.

3.6.2. TÉCNICAS DE PRESENTACIÓN DE DATOS.

Los datos procesados fueron presentados a través de cuadros estadísticos, como tablas frecuenciales y porcentuales, también fueron presentados a través de gráficos estadísticos, como el gráfico de columnas.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO CON APLICACIÓN ESTADÍSTICA, MEDIANTE CUADROS ESTADÍSTICOS Y GRÁFICO DE COLUMNAS.

Los resultados obtenidos, mediante los instrumentos de recolección de datos (cuestionario y guía de entrevista), aplicado a los trabajadores del Hospital I de Huánuco de la Red Asistencial Huánuco - ESSALUD, que suman un total de 215 trabajadores, que constituyen la muestra del presente trabajo de investigación; fueron procesados en cuadros estadísticos y gráficos de Columnas y convertidos en información, los cuales son presentados a continuación:

4.1. RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE GESTION LOGISTICA

4.1.1. GESTION DE COMPRAS.

CUADRO N° 07

Resultados a la pregunta N° 01 del cuestionario, sobre si la Unidad de Adquisiciones trabaja con Proveedores que cuentan con la Constancia de Registro Nacional de Proveedores (RNP), 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.

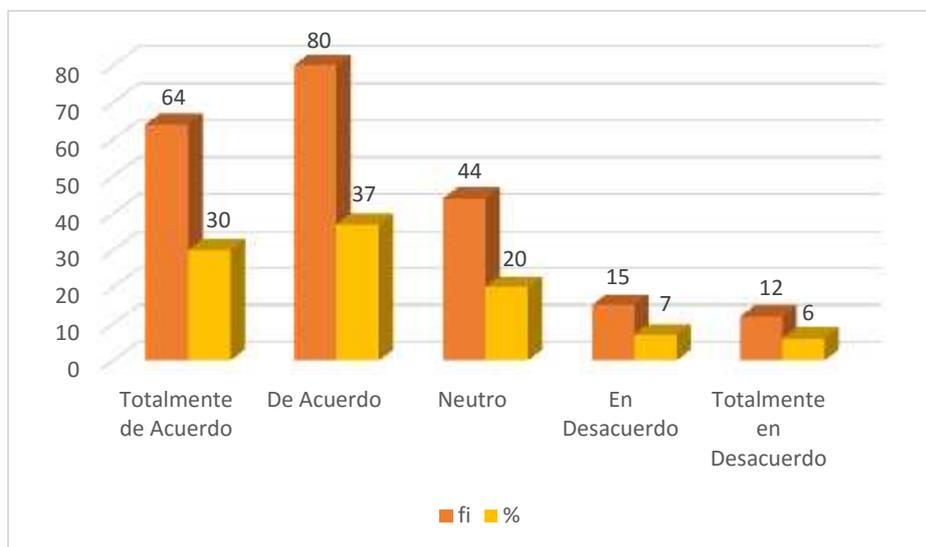
PREGUNTA N° 01											
¿La Unidad de Adquisiciones trabaja con Proveedores que cuentan con la Constancia de Registro Nacional de Proveedores (RNP)?											
RESPUESTAS											TOTAL
Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Neutro		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
fi	%	fi	%	fi	%	Fi	%	fi	%		
64	30	80	37	44	20	15	7	12	6	215	100

Fuente : cuestionario.

Elaboración: Los tesisistas.

GRÁFICO N° 08

Resultados a la pregunta N° 01 del cuestionario, sobre si la Unidad de Adquisiciones trabaja con Proveedores que cuentan con la Constancia de Registro Nacional de Proveedores (RNP), 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.



Fuente : cuadro N° 07.
Elaboración: Los tesisistas.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Del total de trabajadores encuestados en la Red Asistencial Huánuco – EsSalud, sobre si la Unidad de Adquisiciones trabaja con proveedores que cuentan con la Constancia de Registro Nacional de Proveedores (RNP); 64 trabajadores, que representan el 30% del total de la muestra, manifestaron estar totalmente de acuerdo; 80 trabajadores, que representan el 37% del total de la muestra, manifestaron estar de acuerdo; 44 trabajadores, que representan el 20% del total de la muestra, manifestaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo (neutro); 15 trabajadores, que representan el 7% del total de la muestra, manifestaron estar en desacuerdo y 12 trabajadores, que representan el 6% del total de la muestra, manifestaron estar totalmente en desacuerdo.

Llegando a la conclusión que la mayoría de los trabajadores están de acuerdo en que la Unidad de Adquisiciones trabaja con proveedores que cuentan con la Constancia de Registro Nacional de Proveedores (RNP). Debido a que la constancia de inscripción en el RNP (Registro Nacional de Proveedores), es un requisito indispensable, que deben tener las empresas, para poder contratar con el estado peruano; amparado en la Ley N° 30225 y su reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 350-2015-EF, salvo las compras menores a 1 UIT(S/. 4,050.00); los proveedores no están obligados a tener el RNP. Por otro lado la Unidad de Adquisiciones se esfuerza en mantener un buen directorio actualizado de proveedores, según los rubros al que pertenecen, ya que permiten obtener cotizaciones oportunas de los bienes solicitados por el área usuaria.

CUADRO N° 08

Resultados a la pregunta N° 02 del cuestionario, sobre si La Unidad de Adquisiciones de la Institución realiza compras sin retraso, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.

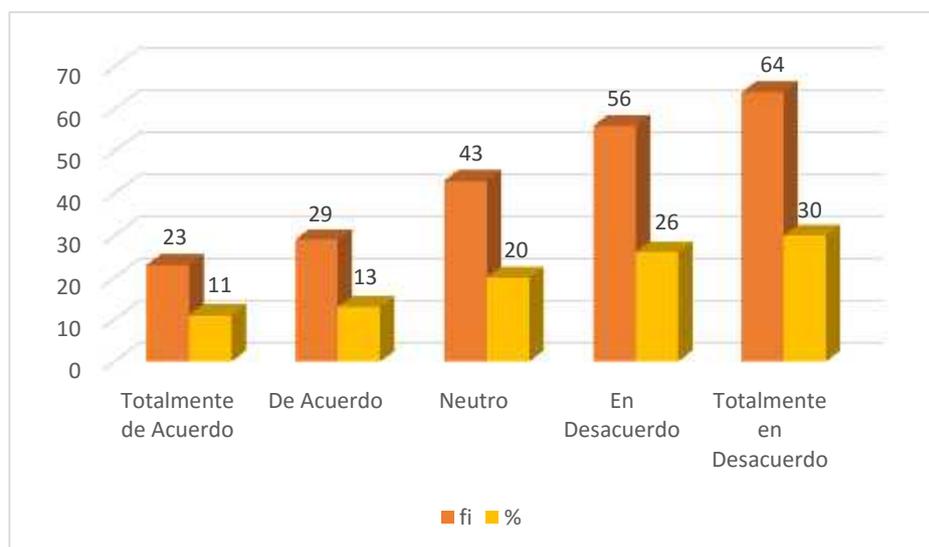
PREGUNTA N° 02											
¿La Unidad de Adquisiciones de la Institución realiza compras sin retraso?											
RESPUESTAS										TOTAL	
Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Neutro		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
23	11	29	13	43	20	56	26	64	30	215	100

Fuente : cuestionario.

Elaboración: Los tesisistas.

GRÁFICO N° 09

Resultados a la pregunta N° 02 del cuestionario, sobre si la Unidad de Adquisiciones de la Institución realiza compras sin retraso, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.



Fuente : cuadro N° 08.
Elaboración: Los tesisistas.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Del total de trabajadores encuestados en la Red Asistencial Huánuco – EsSalud, sobre si la Unidad de Adquisiciones de la institución realiza compras sin retraso; 23 trabajadores, que representan el 11% del total de la muestra, manifestaron estar totalmente de acuerdo; 29 trabajadores, que representan el 13% del total de la muestra, manifestaron estar de acuerdo; 43 trabajadores, que representan el 20% del total de la muestra, manifestaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo (neutro); 56 trabajadores, que representan el 26% del total de la muestra, manifestaron estar en desacuerdo y 64 trabajadores, que representan el 30% del total de la muestra, manifestaron estar totalmente en desacuerdo.

Llegando a la conclusión que la mayoría de los trabajadores están totalmente en desacuerdo en que la Unidad de Adquisiciones de la institución realiza compras sin retraso. Debido a que se evidencia que las compras de bienes y la

contratación de servicios; no se realizan oportunamente, generando retrasos en brindar el servicio y desabastecimiento de los productos requeridos.

CUADRO N° 09

Resultados a la pregunta N° 03 del cuestionario, sobre si existe un adecuado volumen de compra de bienes en La Unidad de Adquisiciones, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.

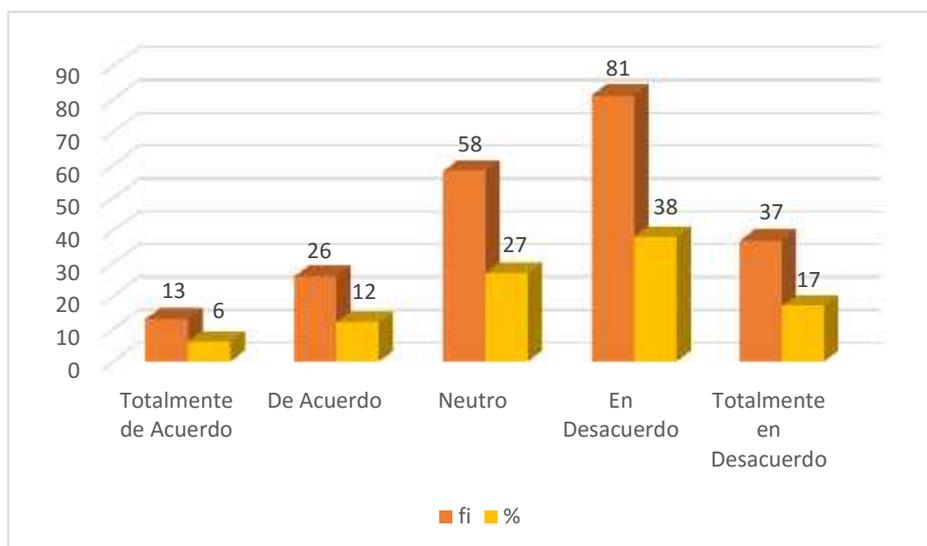
PREGUNTA N° 03											
¿Existe un adecuado volumen de compra de bienes en La Unidad de Adquisiciones?											
RESPUESTAS											TOTAL
Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Neutro		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
13	6	26	12	58	27	81	38	37	17	215	100

Fuente : cuestionario.

Elaboración: Los tesistas.

GRÁFICO N° 10

Resultados a la pregunta N° 03 del cuestionario, sobre si existe un adecuado volumen de compra de bienes en La Unidad de Adquisiciones, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.



Fuente : cuadro N° 09.

Elaboración: Los tesistas.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Del total de trabajadores encuestados en la Red Asistencial Huánuco – EsSalud, sobre si existe un adecuado volumen de compra de bienes en La Unidad de Adquisiciones; 13 trabajadores, que representan el 6% del total de la muestra, manifestaron estar totalmente de acuerdo; 26 trabajadores, que representan el 12% del total de la muestra, manifestaron estar de acuerdo; 58 trabajadores, que representan el 27% del total de la muestra, manifestaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo (neutro); 81 trabajadores, que representan el 38% del total de la muestra, manifestaron estar en desacuerdo y 37 trabajadores, que representan el 17% del total de la muestra, manifestaron estar totalmente en desacuerdo.

Llegando a la conclusión que la mayoría de los trabajadores están en desacuerdo en que existe un adecuado volumen de compra de bienes en la Unidad de Adquisiciones.

CUADRO N° 10

Resultados a la pregunta N° 04 del cuestionario, sobre si existe un adecuado control de entrega de los bienes, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.

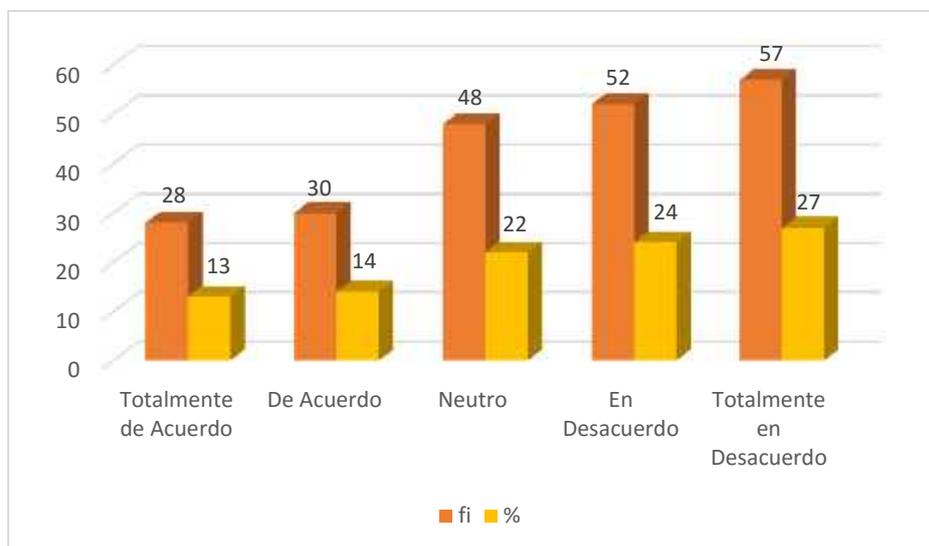
PREGUNTA N° 04											
¿Existe un adecuado control de los bienes que entregan los proveedores?											
RESPUESTAS										TOTAL	
Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Neutro		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
fi	%	fi	%	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
28	13	30	14	48	22	52	24	57	27	215	100

Fuente : cuestionario.

Elaboración: Los tesistas.

GRÁFICO N° 11

Resultados a la pregunta N° 04 del cuestionario, sobre si existe un adecuado control de entrega de los bienes, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.



Fuente : cuadro N° 10.
Elaboración: Los tesisistas.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Del total de trabajadores encuestados en la Red Asistencial Huánuco – EsSalud, sobre si existe un adecuado control de los bienes que entregan los proveedores; 28 trabajadores, que representan el 13% del total de la muestra, manifestaron estar totalmente de acuerdo; 30 trabajadores, que representan el 14% del total de la muestra, manifestaron estar de acuerdo; 48 trabajadores, que representan el 22% del total de la muestra, manifestaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo (neutro); 52 trabajadores, que representan el 24% del total de la muestra, manifestaron estar en desacuerdo y 57 trabajadores, que representan el 27% del total de la muestra, manifestaron estar totalmente en desacuerdo.

Por lo tanto la mayoría de los trabajadores, están totalmente en desacuerdo en que existe un adecuado control de los bienes que entregan los proveedores.

Debido a que muchas veces los proveedores ganadores, no llegan a entregar los productos que se le adjudicaron y los analistas no hacen un seguimiento oportuno de las entregas; generando retrasos y/o desabastecimiento de los productos.

4.1.2. GESTION DE INVENTARIOS.

CUADRO N° 11

Resultados a la pregunta N° 05 del cuestionario, sobre si el Área de Almacén tiene un adecuado control de la rotación del Inventario, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.

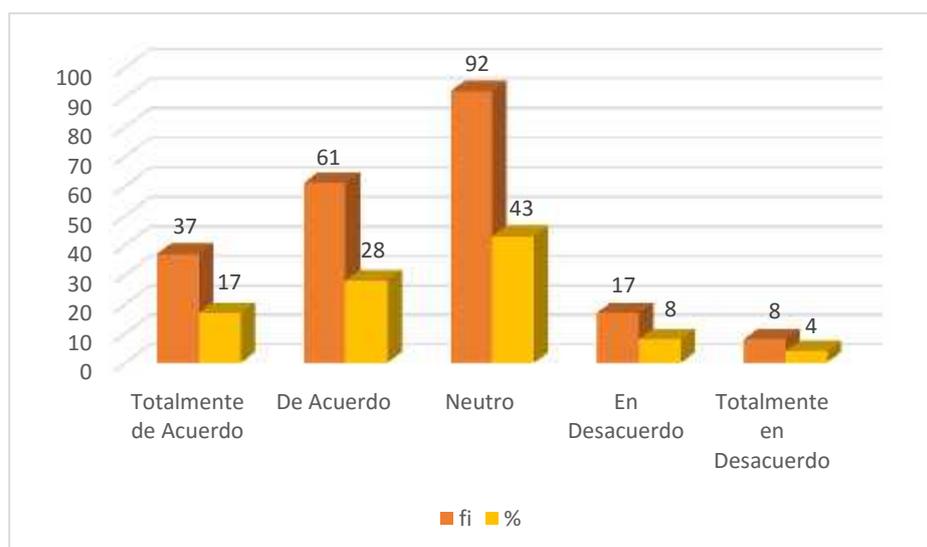
PREGUNTA N° 05											
¿El Área de Almacén tiene un adecuado control de la rotación del Inventario?											
RESPUESTAS										TOTAL	
Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Neutro		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
fi	%	fi	%	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
37	17	61	28	92	43	17	8	8	4	215	100

Fuente : cuestionario.

Elaboración: Los tesisistas.

GRÁFICO N° 12

Resultados a la pregunta N° 05 del cuestionario, sobre si el Área de Almacén tiene un adecuado control de la rotación del Inventario, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.



Fuente : cuadro N° 11.

Elaboración: Los tesisistas.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Del total de trabajadores encuestados en la Red Asistencial Huánuco – EsSalud, sobre si el área de Almacén tiene un adecuado control de la rotación del inventario; 37 trabajadores, que representan el 17% del total de la muestra, manifestaron estar totalmente de acuerdo; 61 trabajadores, que representan el 28% del total de la muestra, manifestaron estar de acuerdo; 92 trabajadores, que representan el 43% del total de la muestra, manifestaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo (neutro); 17 trabajadores, que representan el 8% del total de la muestra, manifestaron estar en desacuerdo y 8 trabajadores, que representan el 4% del total de la muestra, manifestaron estar totalmente en desacuerdo. Llegando a la conclusión que la mayoría de los trabajadores no están de acuerdo ni en desacuerdo (neutro) en que el Área de Almacén tiene un adecuado control de la rotación del Inventario.

Considerando que este indicador permite identificar cuantas veces el inventario en almacén es reemplazado, durante un determinado periodo de tiempo, generalmente se controla; semanal, mensual y anualmente. Márquez menciona que:

Un elemento clave que se pierde o se subestima es llevar el control del inventario, debe ser visto como la representación tangible de los activos de la empresa, muchas empresas al ser familiares, se pasan por alto estas herramientas, se considera un costo innecesario, sin embargo con el tiempo genera incertidumbre y la información necesaria para validar si el plan de negocio, es óptimo. (Márquez, 2015)

CUADRO N° 12

Resultados a la pregunta N° 06 del cuestionario, sobre si el Área de Almacén tiene un adecuado control de la exactitud de los registros del Inventario, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.

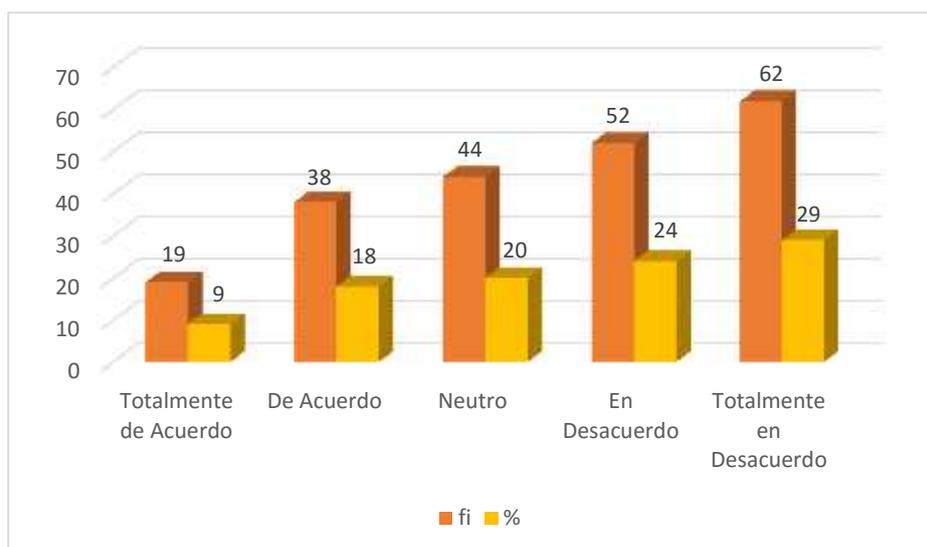
PREGUNTA N° 06											
¿El Área de Almacén tiene un adecuado control de la exactitud de los registros del Inventario?											
RESPUESTAS										TOTAL	
Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Neutro		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
fi	%	fi	%	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
19	9	38	18	44	20	52	24	62	29	215	100

Fuente : cuestionario.

Elaboración: Los tesisistas.

GRÁFICO N° 13

Resultados a la pregunta N° 06 del cuestionario, sobre si el Área de Almacén tiene un adecuado control de la exactitud de los registros del Inventario, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.



Fuente : cuadro N° 12.

Elaboración: tesisistas.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Del total de trabajadores encuestados en la Red Asistencial Huánuco – EsSalud, sobre si el área de Almacén tiene un adecuado control de la exactitud de los registros del inventario; 19 trabajadores, que representan el 9% del total

de la muestra, manifestaron estar totalmente de acuerdo; 38 trabajadores, que representan el 18% del total de la muestra, manifestaron estar de acuerdo; 44 trabajadores, que representan el 20% del total de la muestra, manifestaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo (neutro); 52 trabajadores, que representan el 24% del total de la muestra, manifestaron estar en desacuerdo y 62 trabajadores, que representan el 29% del total de la muestra, manifestaron estar totalmente en desacuerdo. Por lo tanto la mayoría de los trabajadores están totalmente en desacuerdo en que el Área de Almacén tiene un adecuado control de la exactitud de los registros del Inventario. Debido a que algunas veces existe una inexactitud de los registros del inventario, con la parte física de los productos; generando así ineficiencia en la información real del stock y las causales pueden ser: descuido y manejo inadecuado de los programas logísticos.

CUADRO N° 13

Resultados a la pregunta N° 07 del cuestionario, sobre si el Área de Almacén Tiene pérdidas causadas por el deterioro del Inventario, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.

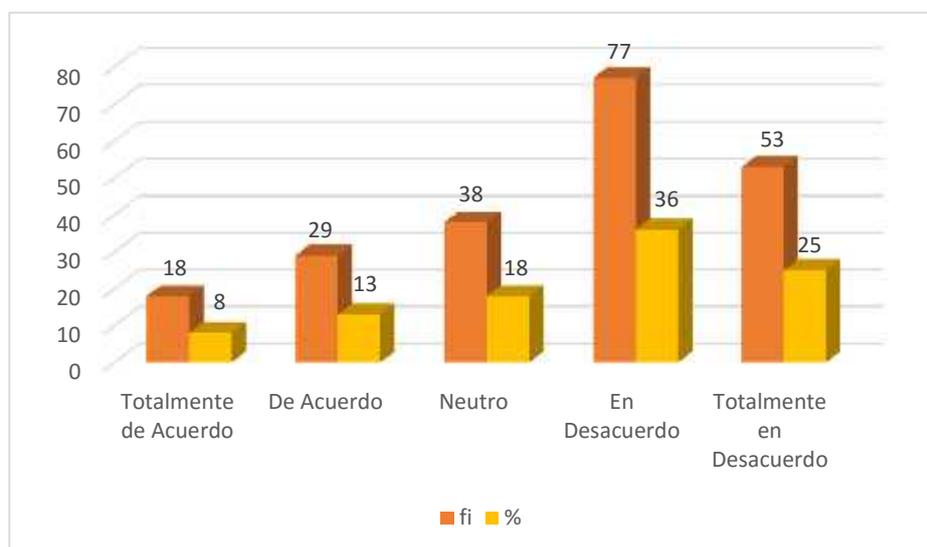
PREGUNTA N° 07											
¿El Área de Almacén Tiene pérdidas causadas por el deterioro del Inventario?											
RESPUESTAS										TOTAL	
Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Neutro		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
fi	%	fi	%	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
18	8	29	13	38	18	77	36	53	25	215	100

Fuente : cuestionario.

Elaboración: Los tesisistas.

GRÁFICO N° 14

Resultados a la pregunta N° 07 del cuestionario, sobre si el Área de Almacén Tiene pérdidas causadas por el deterioro del Inventario, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.



Fuente : cuadro N° 13.
Elaboración: Los tesisistas.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Del total de trabajadores encuestados en la Red Asistencial Huánuco – EsSalud, sobre si el área de Almacén tiene pérdidas causadas por el deterioro del inventario; 18 trabajadores, que representan el 8% del total de la muestra, manifestaron estar totalmente de acuerdo; 29 trabajadores, que representan el 13% del total de la muestra, manifestaron estar de acuerdo; 38 trabajadores, que representan el 18% del total de la muestra, manifestaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo (neutro); 77 trabajadores, que representan el 36% del total de la muestra, manifestaron estar en desacuerdo y 53 trabajadores, que representan el 25% del total de la muestra, manifestaron estar totalmente en desacuerdo. Por lo tanto la mayoría de los trabajadores están en desacuerdo en que el Área de Almacén Tenga pérdidas causadas por el deterioro del Inventario. Es importante mencionar que este indicador permite reducir la pérdida del valor del inventario, que traería consigo muchos gastos a

la institución. Por otro lado el encargado de almacén, es el responsable de gestionar adecuadamente los inventarios, para no tener mermas en el stock, ya que estos bienes almacenados son de necesidad prioritaria para los pacientes asegurados de la Red Asistencial Huánuco.

4.1.3. GESTION DE ALMACENES.

CUADRO N° 14

Resultados a la pregunta N° 08 del cuestionario, sobre si Usted considera que el Almacén tiene un tamaño adecuado, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.

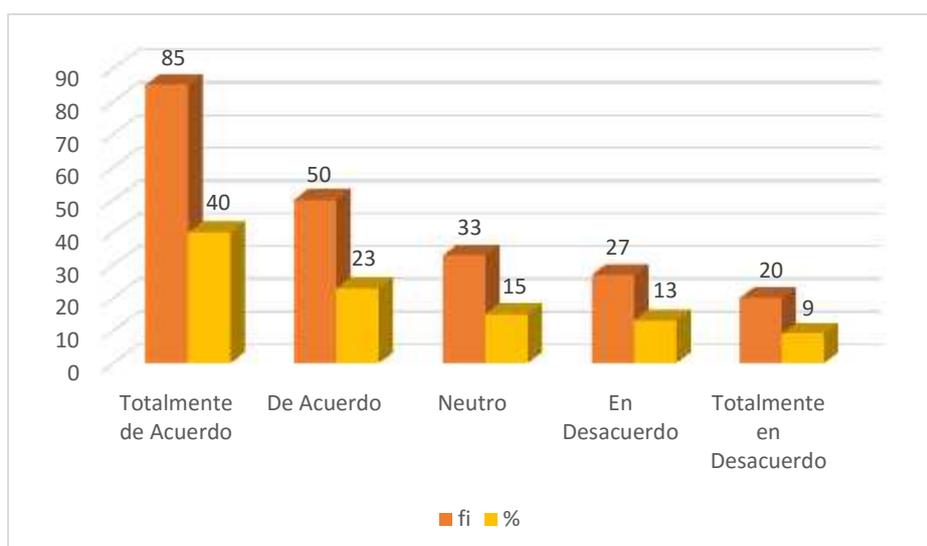
PREGUNTA N° 08											
¿Usted considera que el Almacén tiene un tamaño adecuado?											
RESPUESTAS										TOTAL	
Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Neutro		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
fi	%	fi	%	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
85	40	50	23	33	15	27	13	20	9	215	100

Fuente : cuestionario.

Elaboración: Los tesisistas.

GRÁFICO N° 15

Resultados a la pregunta N° 08 del cuestionario, sobre si Usted considera que el Almacén tiene un tamaño adecuado, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.



Fuente : cuadro N° 14.

Elaboración: Los tesisistas.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Del total de trabajadores encuestados en la Red Asistencial Huánuco – EsSalud, sobre si Usted considera que el Almacén tiene un tamaño adecuado; 85 trabajadores, que representan el 40% del total de la muestra, manifestaron estar totalmente de acuerdo; 50 trabajadores, que representan el 23% del total de la muestra, manifestaron estar de acuerdo; 33 trabajadores, que representan el 15% del total de la muestra, manifestaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo (neutro); 27 trabajadores, que representan el 13% del total de la muestra, manifestaron estar en desacuerdo y 20 trabajadores, que representan el 9% del total de la muestra, manifestaron estar totalmente en desacuerdo.

Concluyendo que la mayoría de los trabajadores están totalmente de acuerdo que el Almacén tiene un tamaño adecuado; debido a que este indicador permite dimensionar adecuada y eficientemente el espacio, por tanto el tamaño del almacén, esta dimensionado en función a los productos que se almacenan (tamaño y características del producto) y a la demanda del área usuaria (cantidad total que requiere el área usuaria en un periodo determinado de tiempo).

CUADRO N° 15

Resultados a la pregunta N° 9 del cuestionario, sobre si Usted considera que el Almacén tiene una ubicación estratégica, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.

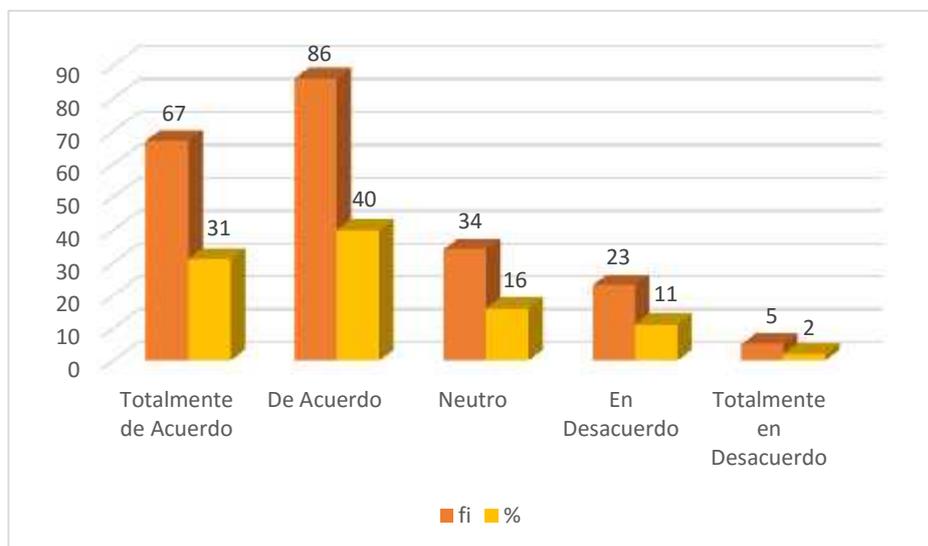
PREGUNTA N° 9											
¿Usted considera que el Almacén tiene una ubicación estratégica?											
RESPUESTAS										TOTAL	
Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Neutro		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
fi	%	fi	%	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
67	31	86	40	34	16	23	11	5	2	215	100

Fuente : cuestionario.

Elaboración: Los tesisistas.

GRÁFICO N° 16

Resultados a la pregunta N° 9 del cuestionario, sobre si Usted considera que el Almacén tiene una ubicación estratégica, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.



Fuente : cuadro N° 15.
Elaboración: Los tesisistas.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Del total de trabajadores encuestados en la Red Asistencial Huánuco – EsSalud, sobre si Usted considera que el Almacén tiene una ubicación estratégica; 67 trabajadores, que representan el 31% del total de la muestra, manifestaron estar totalmente de acuerdo; 86 trabajadores, que representan el 40% del total de la muestra, manifestaron estar de acuerdo; 34 trabajadores, que representan el 16% del total de la muestra, manifestaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo (neutro); 23 trabajadores, que representan el 11% del total de la muestra, manifestaron estar en desacuerdo y 5 trabajadores, que representan el 2% del total de la muestra, manifestaron estar totalmente en desacuerdo. Por lo tanto la mayoría de los trabajadores están de acuerdo que el Almacén tiene una ubicación estratégica; lo que significa que la ubicación del almacén es un aspecto muy importante que toman en consideración los trabajadores de la Red Asistencial Huánuco, debido a que es un factor que

determina la distancia ideal para instalar los almacenes, consiguientemente permite un flujo adecuado de los bienes en toda la cadena logística de la organización, porque conecta adecuadamente a los proveedores, hospitales y áreas usuarias. Por otro lado se evidencia que la ubicación del almacén se encuentra aproximadamente a 02 kilómetros del hospital II Huánuco; distancia prudencial que permite el abastecimiento adecuado de los bienes.

CUADRO N° 16

Resultados a la pregunta N° 10 del cuestionario, sobre si Usted considera que el Almacén tiene un diseño adecuado, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.

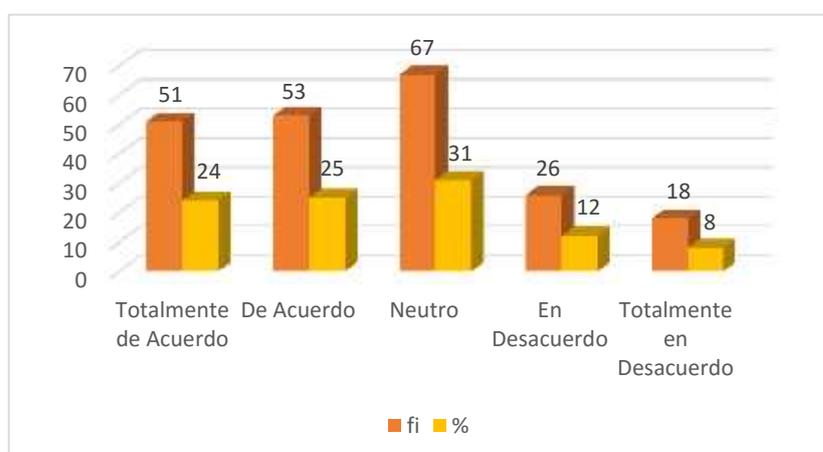
PREGUNTA N° 10											
¿Usted considera que el Almacén tiene un diseño adecuado?											
RESPUESTAS										TOTAL	
Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Neutro		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
fi	%	fi	%	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
51	24	53	25	67	31	26	12	18	8	215	100

Fuente : cuestionario.

Elaboración: Los tesisistas.

GRÁFICO N° 17

Resultados a la pregunta N° 10 del cuestionario, sobre si Usted considera que el Almacén tiene un diseño adecuado, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.



Fuente : cuadro N° 16.

Elaboración: Los tesisistas.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Del total de trabajadores encuestados en la Red Asistencial Huánuco – EsSalud, sobre si Usted considera que el Almacén tiene un diseño adecuado; 51 trabajadores, que representan el 24% del total de la muestra, manifestaron estar totalmente de acuerdo; 53 trabajadores, que representan el 25% del total de la muestra, manifestaron estar de acuerdo; 67 trabajadores, que representan el 31% del total de la muestra, manifestaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo (neutro); 26 trabajadores, que representan el 12% del total de la muestra, manifestaron estar en desacuerdo y 18 trabajadores, que representan el 8% del total de la muestra, manifestaron estar totalmente en desacuerdo. Concluyendo que la mayoría de los trabajadores no están de acuerdo ni en desacuerdo (neutro), en que el Almacén tiene un diseño adecuado. Por lo tanto se evidencia que el almacén tiene un adecuado diseño, ya que tiene un amplio espacio de almacenamiento, techado en su totalidad por calaminas; con estructura de fierros, con un amplio portón de doble hoja.

CUADRO N° 17

Resultados a la pregunta N° 11 del cuestionario, sobre si Usted considera que el almacén tiene un adecuado sistema de protección contra robos, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.

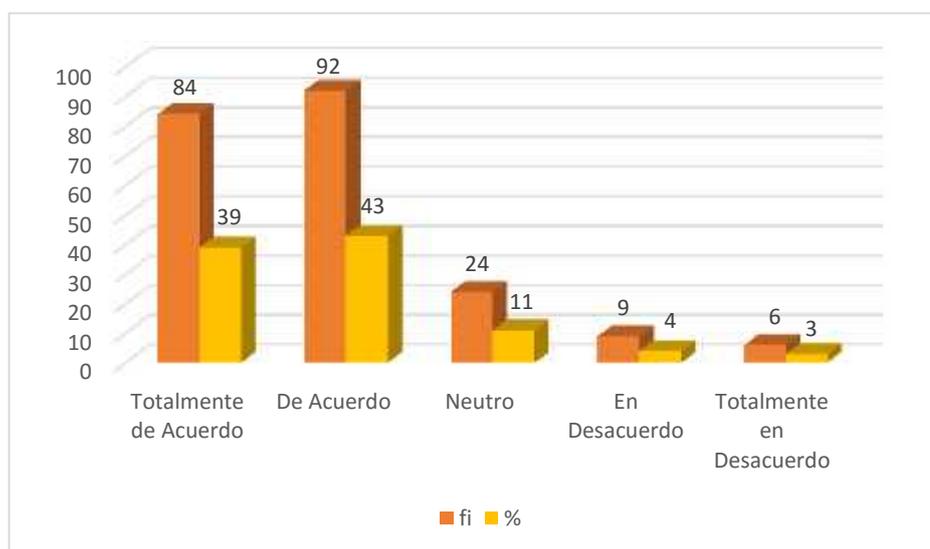
PREGUNTA N° 11											
¿Usted considera que el almacén tiene un adecuado sistema de protección contra robos?											
RESPUESTAS										TOTAL	
Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Neutro		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
fi	%	fi	%	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
84	39	92	43	24	11	9	4	6	3	215	100

Fuente : Cuestionario.

Elaboración: Los tesisistas.

GRÁFICO N° 18

Resultados a la pregunta N° 11 del cuestionario, sobre si Usted considera que el almacén tiene un adecuado sistema de protección contra robos, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.



Fuente : Cuadro N° 17.
Elaboración: Los tesisistas.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Del total de trabajadores encuestados en la Red Asistencial Huánuco – EsSalud, sobre si Usted considera que el almacén tiene un adecuado sistema de protección contra robos; 84 trabajadores, que representan el 39% del total de la muestra, manifestaron estar totalmente de acuerdo; 92 trabajadores, que representan el 43% del total de la muestra, manifestaron estar de acuerdo; 24 trabajadores, que representan el 11% del total de la muestra, manifestaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo (neutro); 9 trabajadores, que representan el 4% del total de la muestra, manifestaron estar en desacuerdo y 6 trabajadores, que representan el 3% del total de la muestra, manifestaron estar totalmente en desacuerdo. Podemos concluir que la mayoría de los trabajadores están de acuerdo en que el almacén tiene un adecuado sistema de protección contra robos, debido a que el sistema de protección contra robos del almacén central,

está conformado por un circuito de cámaras de video vigilancia y por el servicio de vigilancia y seguridad las veinticuatro horas del día; que hacen que los bienes almacenados estén seguro contra cualquier incidente.

4.1.4. GESTION DEL TRANSPORTE.

CUADRO N° 18

Resultados a la pregunta N° 12 del cuestionario, sobre si considera que existe eficiencia en la operatividad del transporte, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.

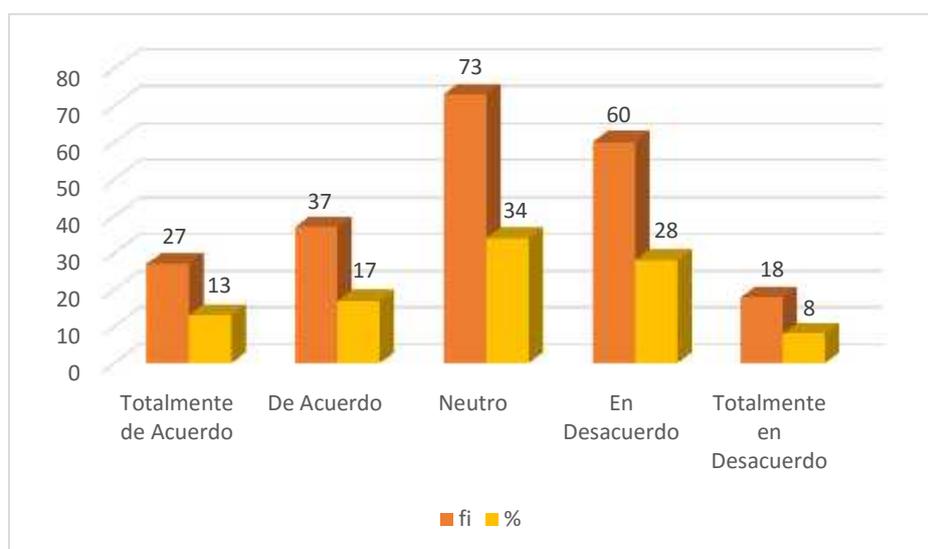
PREGUNTA N° 12											
¿Considera que existe eficiencia en la operatividad del transporte?											
RESPUESTAS										TOTAL	
Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Neutro		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
fi	%	fi	%	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
27	13	37	17	73	34	60	28	18	8	215	100

Fuente : cuestionario.

Elaboración: Los tesisistas.

GRÁFICO N° 19

Resultados a la pregunta N° 12 del cuestionario, sobre si considera que existe eficiencia en la operatividad del transporte, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.



Fuente : cuadro N° 18.

Elaboración : Los tesisistas.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Del total de trabajadores encuestados en la Red Asistencial Huánuco – EsSalud, sobre si considera que existe eficiencia en la operatividad del transporte; 27 trabajadores, que representan el 13% del total de la muestra, manifestaron estar totalmente de acuerdo; 37 trabajadores, que representan el 17% del total de la muestra, manifestaron estar de acuerdo; 73 trabajadores, que representan el 34% del total de la muestra, manifestaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo (neutro); 60 trabajadores, que representan el 28% del total de la muestra, manifestaron estar en desacuerdo y 18 trabajadores, que representan el 8% del total de la muestra, manifestaron estar totalmente en desacuerdo. Por lo tanto la mayoría de los trabajadores no están de acuerdo ni en desacuerdo (neutro), en que existe eficiencia en la operatividad del transporte.

CUADRO N° 19

Resultados a la pregunta N° 13 del cuestionario, sobre si considera que existe personal capacitado en el servicio de distribución y transporte de bienes, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.

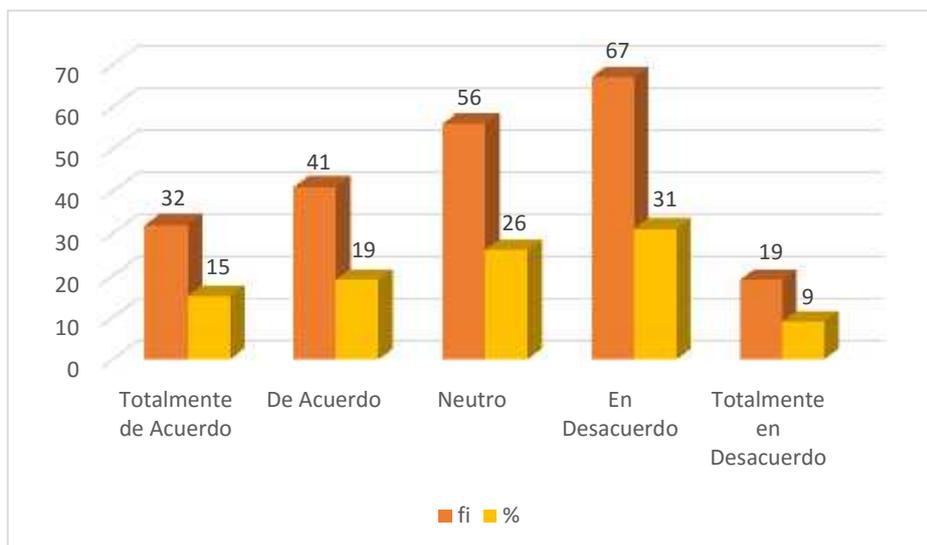
PREGUNTA N° 13											
¿Considera que existe personal capacitado en el servicio de distribución y transporte de bienes?											
RESPUESTAS										TOTAL	
Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Neutro		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
fi	%	fi	%	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
32	15	41	19	56	26	67	31	19	9	215	100

Fuente : cuestionario.

Elaboración: Los tesisistas.

GRÁFICO N° 20

Resultados a la pregunta N° 13 del cuestionario, sobre si considera que existe personal capacitado en el servicio de distribución y transporte de bienes, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.



Fuente : cuadro N° 19.
Elaboración: Los tesisistas.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Del total de trabajadores encuestados en la Red Asistencial Huánuco – EsSalud, sobre si considera que existe personal capacitado en el servicio de distribución y transporte de bienes; 32 trabajadores, que representan el 15% del total de la muestra, manifestaron estar totalmente de acuerdo; 41 trabajadores, que representan el 19% del total de la muestra, manifestaron estar de acuerdo; 56 trabajadores, que representan el 26% del total de la muestra, manifestaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo (neutro); 67 trabajadores, que representan el 31% del total de la muestra, manifestaron estar en desacuerdo y 19 trabajadores, que representan el 9% del total de la muestra, manifestaron estar totalmente en desacuerdo. Por lo tanto la mayoría de los trabajadores están en desacuerdo en que existe personal capacitado en el servicio de distribución y transporte de bienes; debido a que la institución

cubre solamente una capacitación al año de los trabajadores de la Unidad de Adquisiciones, por un total de 80 horas, lo que hace insuficiente la capacitación al personal sobre temas logísticos.

CUADRO N° 20

Resultados a la pregunta N° 14 del cuestionario, sobre si considera que cuentan con adecuados vehículos de transporte de bienes, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.

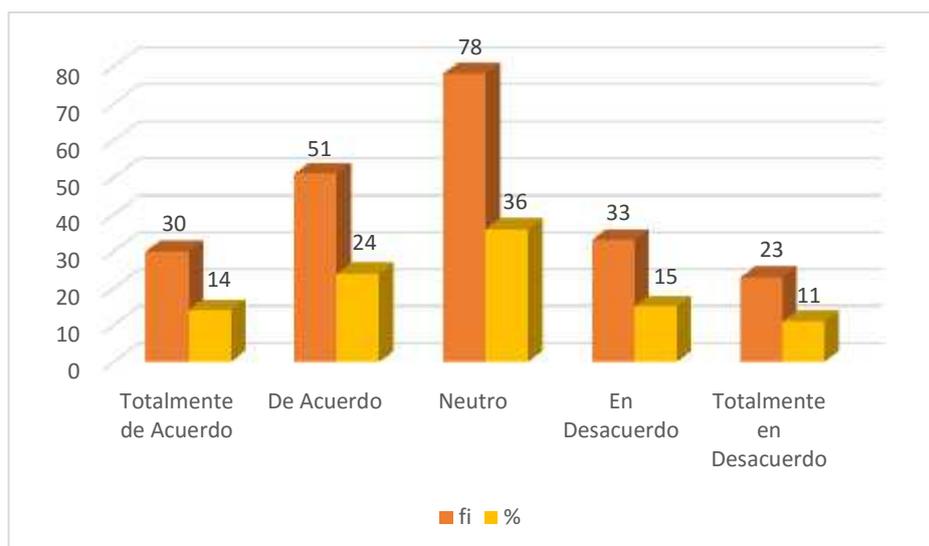
PREGUNTA N° 14											
¿Considera que cuentan con adecuados vehículos de transporte de bienes?											
RESPUESTAS										TOTAL	
Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Neutro		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
fi	%	fi	%	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
30	14	51	24	78	36	33	15	23	11	215	100

Fuente : cuestionario.

Elaboración: Los tesisistas.

GRÁFICO N° 21

Resultados a la pregunta N° 14 del cuestionario, sobre si considera que cuentan con adecuados vehículos de transporte de bienes, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.



Fuente : cuadro N° 20.

Elaboración: Los tesisistas.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Del total de trabajadores encuestados en la Red Asistencial Huánuco – EsSalud, sobre si considera que cuentan con adecuados vehículos de transporte de bienes; 30 trabajadores, que representan el 14% del total de la muestra, manifestaron estar totalmente de acuerdo; 51 trabajadores, que representan el 24% del total de la muestra, manifestaron estar de acuerdo; 78 trabajadores, que representan el 36% del total de la muestra, manifestaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo (neutro); 33 trabajadores, que representan el 15% del total de la muestra, manifestaron estar en desacuerdo y 23 trabajadores, que representan el 11% del total de la muestra, manifestaron estar totalmente en desacuerdo. Por lo tanto la mayoría de los trabajadores no están de acuerdo ni en desacuerdo (neutro), si cuentan con adecuados vehículos de transporte de bienes. Es importante señalar que los vehículos de transporte son el elemento clave del transporte terrestre, ya que al contar con los vehículos adecuados se reducen los costos de transporte y se ofrece un mejor servicio a las áreas usuarias y consiguientemente contribuye a lograr los objetivos institucionales de la Red Asistencial Huánuco.

4.2. RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE CALIDAD EN EL SERVICIO

4.2.1 ELEMENTOS TANGIBLES

CUADRO N° 21

Resultados a la pregunta N° 15 del cuestionario, sobre si Usted considera que la Unidad de Adquisiciones cuenta con equipos modernos, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.

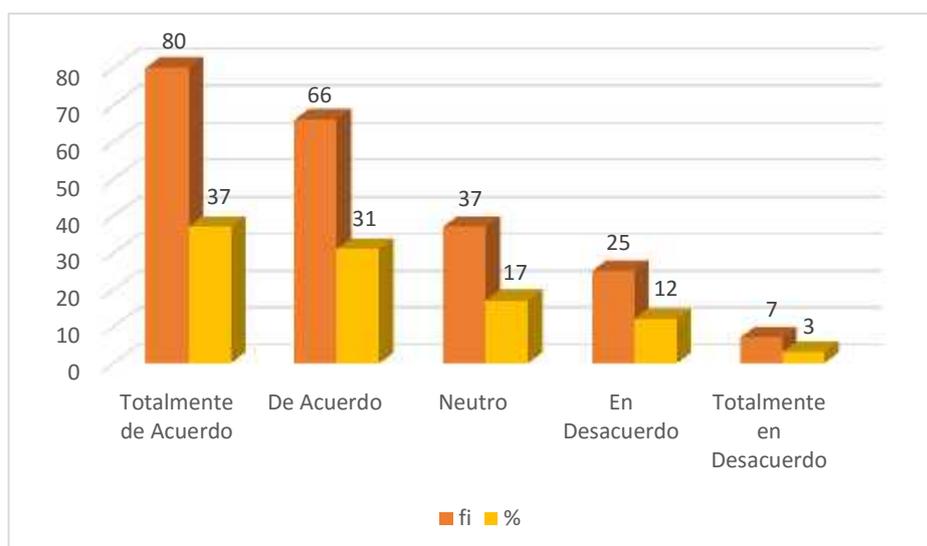
PREGUNTA N° 15											
¿Usted considera que la Unidad de Adquisiciones cuenta con equipos modernos?											
RESPUESTAS										TOTAL	
Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Neutro		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
fi	%	fi	%	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
80	37	66	31	37	17	25	12	7	3	215	100

Fuente : cuestionario.

Elaboración: Los tesistas.

GRÁFICO N° 22

Resultados a la pregunta N° 15 del cuestionario, sobre si Usted considera que la Unidad de Adquisiciones cuenta con equipos modernos, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.



Fuente : cuadro N° 21.

Elaboración: Los tesistas.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Del total de trabajadores encuestados en la Red Asistencial Huánuco – EsSalud, sobre si Usted considera que la Unidad de Adquisiciones cuenta con equipos modernos; 80 trabajadores, que representan el 37% del total de la muestra, manifestaron estar totalmente de acuerdo; 66 trabajadores, que representan el 31% del total de la muestra, manifestaron estar de acuerdo; 37 trabajadores, que representan el 17% del total de la muestra, manifestaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo (neutro); 25 trabajadores, que representan el 12% del total de la muestra, manifestaron estar en desacuerdo y 7 trabajadores, que representan el 3% del total de la muestra, manifestaron estar totalmente en desacuerdo. Por lo tanto la mayoría de los trabajadores están totalmente de acuerdo, en que la Unidad de Adquisiciones cuenta con equipos modernos.

CUADRO N° 22

Resultados a la pregunta N° 16 del cuestionario, sobre si Usted considera que la Unidad de Adquisiciones cuenta con instalaciones físicas adecuadas, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.

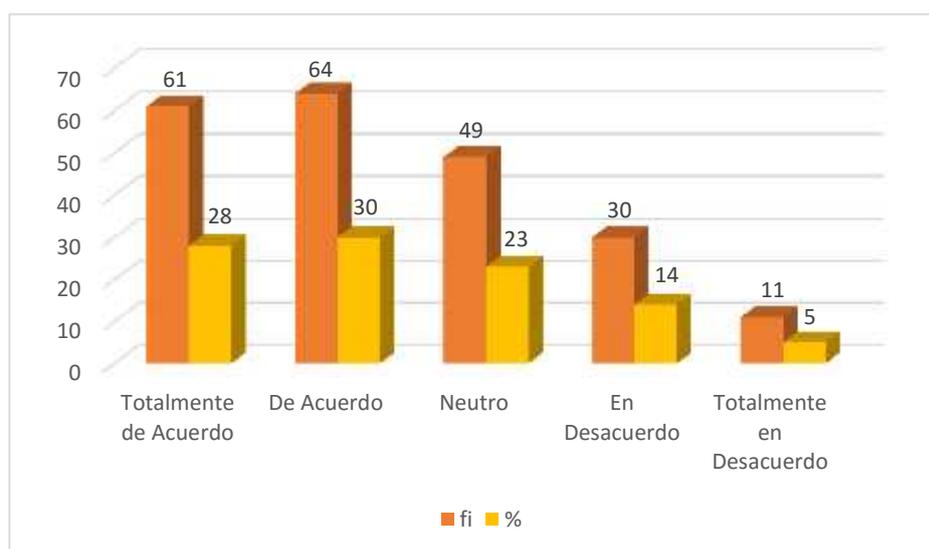
PREGUNTA N° 16											
¿Usted considera que la Unidad de Adquisiciones cuenta con instalaciones físicas adecuadas?											
RESPUESTAS										TOTAL	
Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Neutro		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
fi	%	fi	%	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
61	28	64	30	49	23	30	14	11	5	215	100

Fuente : cuestionario.

Elaboración: Los tesisistas.

GRÁFICO N° 23

Resultados a la pregunta N° 16 del cuestionario, sobre si Usted considera que la Unidad de Adquisiciones cuenta con instalaciones físicas adecuadas, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.



Fuente : cuadro N° 22.

Elaboración: Los tesisistas.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Del total de trabajadores encuestados en la Red Asistencial Huánuco – EsSalud, sobre si Usted considera que la Unidad de Adquisiciones cuenta con instalaciones físicas adecuadas; 61 trabajadores, que representan el 28% del total de la muestra, manifestaron estar totalmente de acuerdo; 64 trabajadores, que representan el 30% del total de la muestra, manifestaron estar de acuerdo; 49 trabajadores, que representan el 23% del total de la muestra, manifestaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo (neutro); 30 trabajadores, que representan el 14% del total de la muestra, manifestaron estar en desacuerdo y 11 trabajadores, que representan el 5% del total de la muestra, manifestaron estar totalmente en desacuerdo. Por lo tanto la mayoría de los trabajadores están de acuerdo, en que la Unidad de Adquisiciones cuenta con instalaciones físicas adecuadas.

CUADRO N° 23

Resultados a la pregunta N° 17 del cuestionario, sobre si Usted considera que la Unidad de Adquisiciones cuenta con personal eficiente, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.

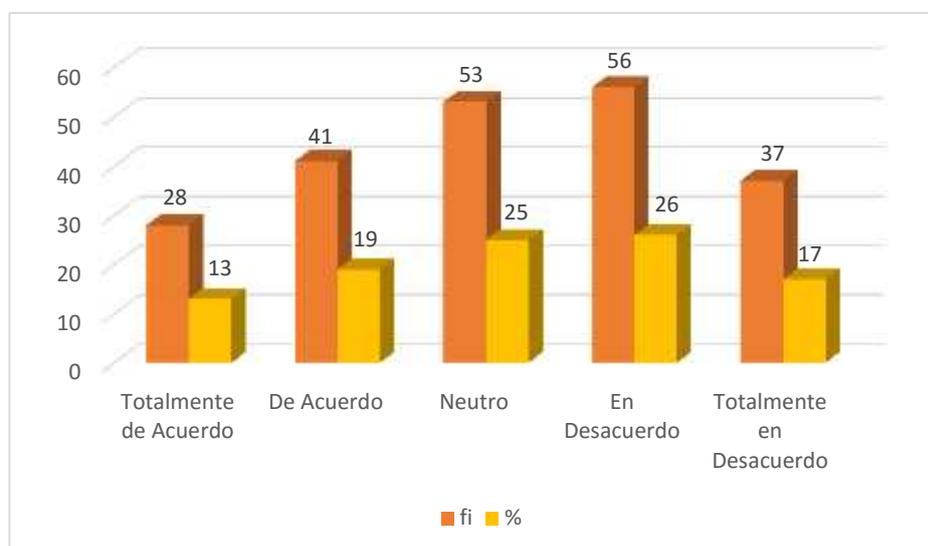
PREGUNTA N° 17											
¿Usted considera que la Unidad de Adquisiciones cuenta con personal eficiente?											
RESPUESTAS										TOTAL	
Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Neutro		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
fi	%	fi	%	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
28	13	41	19	53	25	56	26	37	17	215	100

Fuente : cuestionario.

Elaboración: Los tesistas.

GRÁFICO N° 24

Resultados a la pregunta N° 17 del cuestionario, sobre si Usted considera que la Unidad de Adquisiciones cuenta con personal eficiente, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.



Fuente : cuadro N° 23.

Elaboración: Los tesistas.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Del total de trabajadores encuestados en la Red Asistencial Huánuco – EsSalud, sobre si Usted considera que la Unidad de Adquisiciones cuenta con personal eficiente; 28 trabajadores, que representan el 13% del total de la muestra, manifestaron estar totalmente de acuerdo; 41 trabajadores, que representan el 19% del total de la muestra, manifestaron estar de acuerdo; 53 trabajadores, que representan el 25% del total de la muestra, manifestaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo (neutro); 56 trabajadores, que representan el 26% del total de la muestra, manifestaron estar en desacuerdo y 37 trabajadores, que representan el 17% del total de la muestra, manifestaron estar totalmente en desacuerdo. Por lo tanto la mayoría de los trabajadores están en desacuerdo, en que la Unidad de Adquisiciones cuenta con personal eficiente.

4.2.2 FIABILIDAD

CUADRO N° 24

Resultados a la pregunta N° 18 del cuestionario, sobre si Usted considera que la Unidad de Adquisiciones cumple con lo prometido, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.

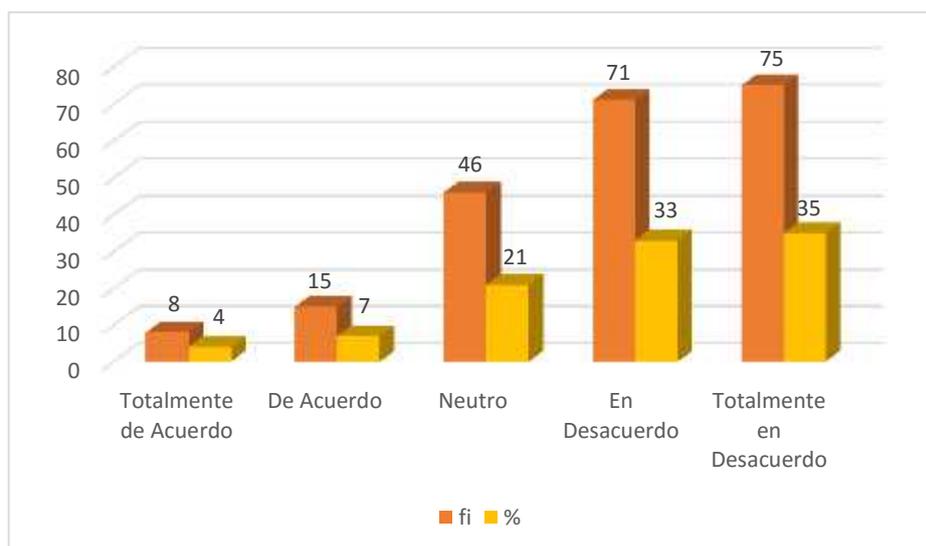
PREGUNTA N° 18											
¿Usted considera que la Unidad de Adquisiciones cumple con lo prometido?											
RESPUESTAS										TOTAL	
Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Neutro		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
fi	%	fi	%	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
8	4	15	7	46	21	71	33	75	35	215	100

Fuente : cuestionario.

Elaboración: Los tesisistas.

GRÁFICO N° 25

Resultados a la pregunta N° 18 del cuestionario, sobre si Usted considera que la Unidad de Adquisiciones cumple con lo prometido, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.



Fuente : cuadro N° 24.
Elaboración: Los tesisistas.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Del total de trabajadores encuestados en la Red Asistencial Huánuco – EsSalud, sobre si Usted considera que la Unidad de Adquisiciones cumple con lo prometido; 8 trabajadores, que representan el 4% del total de la muestra, manifestaron estar totalmente de acuerdo; 15 trabajadores, que representan el 7% del total de la muestra, manifestaron estar de acuerdo; 46 trabajadores, que representan el 21% del total de la muestra, manifestaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo (neutro); 71 trabajadores, que representan el 33% del total de la muestra, manifestaron estar en desacuerdo y 75 trabajadores, que representan el 35% del total de la muestra, manifestaron estar totalmente en desacuerdo. Concluyendo que la mayoría de los trabajadores están totalmente en desacuerdo, en que la Unidad de Adquisiciones cumple con lo prometido.

CUADRO N° 25

Resultados a la pregunta N° 19 del cuestionario, sobre si Usted considera que la Unidad de Adquisiciones tiene un servicio sin errores, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.

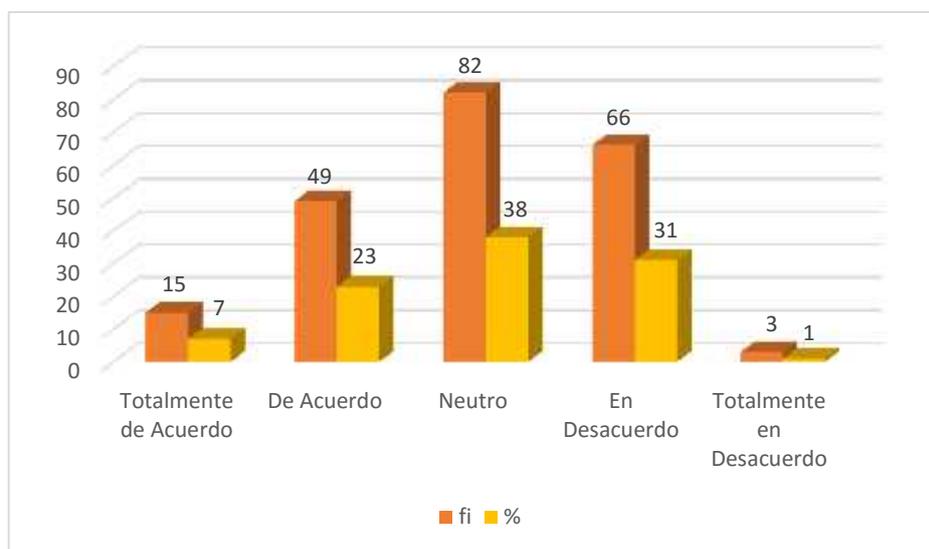
PREGUNTA N° 19											
¿Usted considera que la Unidad de Adquisiciones tiene un servicio sin errores?											
RESPUESTAS										TOTAL	
Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Neutro		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
fi	%	fi	%	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
15	7	49	23	82	38	66	31	3	1	215	100

Fuente : cuestionario.

Elaboración: Los tesistas.

GRÁFICO N° 26

Resultados a la pregunta N° 19 del cuestionario, sobre si Usted considera que la Unidad de Adquisiciones tiene un servicio sin errores, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.



Fuente : cuadro N° 25.

Elaboración: Los tesistas.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Del total de trabajadores encuestados en la Red Asistencial Huánuco – EsSalud, sobre si Usted considera que la Unidad de Adquisiciones tiene un servicio sin errores; 15 trabajadores, que representan el 7% del total de la muestra, manifestaron estar totalmente de acuerdo; 49 trabajadores, que representan el 23% del total de la muestra, manifestaron estar de acuerdo; 82 trabajadores, que representan el 38% del total de la muestra, manifestaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo (neutro); 66 trabajadores, que representan el 31% del total de la muestra, manifestaron estar en desacuerdo y 3 trabajadores, que representan el 1% del total de la muestra, manifestaron estar totalmente en desacuerdo. Concluyendo que la mayoría de los trabajadores no están de acuerdo ni en desacuerdo (neutro), si la Unidad de Adquisiciones tiene un servicio sin errores.

4.2.3 CAPACIDAD DE RESPUESTA

CUADRO N° 26

Resultados a la pregunta N° 20 del cuestionario, sobre si Usted considera que la Unidad de Adquisiciones tiene un servicio rápido, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.

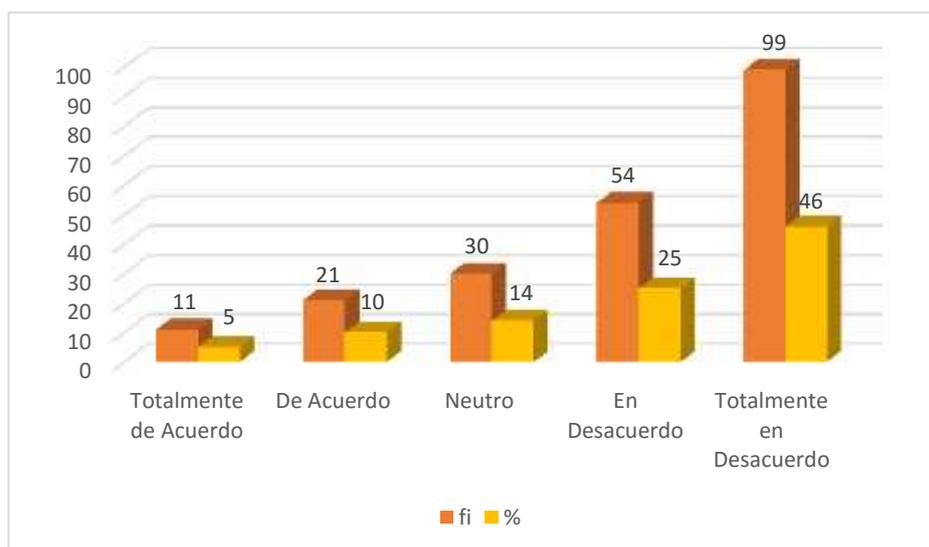
PREGUNTA N° 20											
¿Usted considera que la Unidad de Adquisiciones tiene un servicio rápido?											
RESPUESTAS										TOTAL	
Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Neutro		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
fi	%	fi	%	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
11	5	21	10	30	14	54	25	99	46	215	100

Fuente : cuestionario.

Elaboración: Los tesisistas.

GRÁFICO N° 27

Resultados a la pregunta N° 20 del cuestionario, sobre si Usted considera que la Unidad de Adquisiciones tiene un servicio rápido, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.



Fuente : cuadro N° 26.
Elaboración: Los tesisas.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Del total de trabajadores encuestados en la Red Asistencial Huánuco – EsSalud, sobre si Usted considera que la Unidad de Adquisiciones tiene un servicio rápido; 11 trabajadores, que representan el 5% del total de la muestra, manifestaron estar totalmente de acuerdo; 21 trabajadores, que representan el 10% del total de la muestra, manifestaron estar de acuerdo; 30 trabajadores, que representan el 14% del total de la muestra, manifestaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo (neutro); 54 trabajadores, que representan el 25% del total de la muestra, manifestaron estar en desacuerdo y 99 trabajadores, que representan el 46% del total de la muestra, manifestaron estar totalmente en desacuerdo. Por lo tanto, la mayoría de los trabajadores están totalmente en desacuerdo, en que la Unidad de Adquisiciones tiene un servicio rápido.

CUADRO N° 27

Resultados a la pregunta N° 21 del cuestionario, sobre si Usted considera que la Unidad de Adquisiciones tiene disposición de ayudar a los usuarios, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.

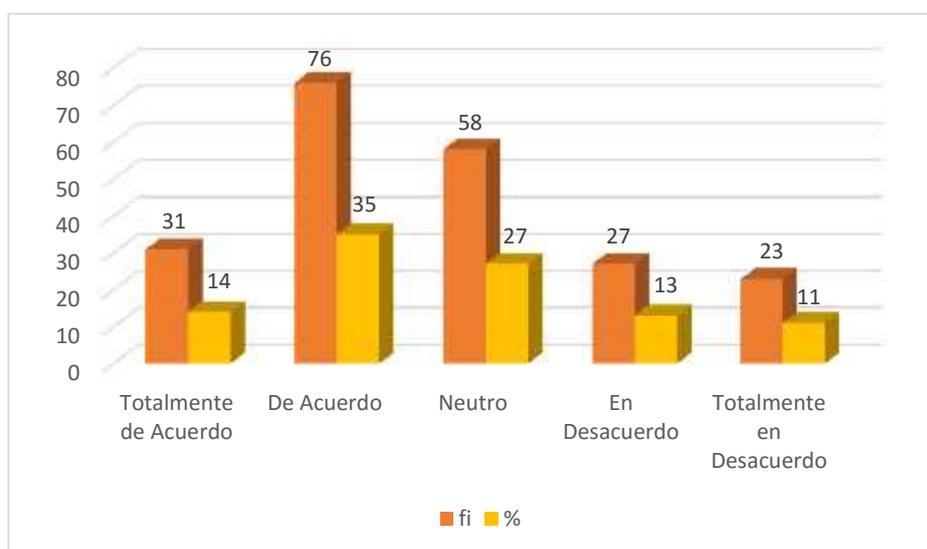
PREGUNTA N° 21												
¿Usted considera que la Unidad de Adquisiciones tiene disposición de ayudar a los usuarios?												
RESPUESTAS											TOTAL	
Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Neutro		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		fi		%
fi	%	fi	%	fi	%	Fi	%	fi	%			
31	14	76	35	58	27	27	13	23	11	215	100	

Fuente : cuestionario.

Elaboración: Los tesistas.

GRÁFICO N° 28

Resultados a la pregunta N° 21 del cuestionario, sobre si Usted considera que la Unidad de Adquisiciones tiene disposición de ayudar a los usuarios, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.



Fuente : cuadro N° 27.

Elaboración: Los tesistas.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Del total de trabajadores encuestados en la Red Asistencial Huánuco – EsSalud, sobre si Usted considera que la Unidad de Adquisiciones tiene disposición de ayudar a los usuarios; 31 trabajadores, que representan el 14% del total de la muestra, manifestaron estar totalmente de acuerdo; 76 trabajadores, que representan el 35% del total de la muestra, manifestaron estar de acuerdo; 58 trabajadores, que representan el 27% del total de la muestra, manifestaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo (neutro); 27 trabajadores, que representan el 13% del total de la muestra, manifestaron estar en desacuerdo y 23 trabajadores, que representan el 11% del total de la muestra, manifestaron estar totalmente en desacuerdo. Por lo tanto, la mayoría de los trabajadores están de acuerdo, en que la Unidad de Adquisiciones tiene disposición de ayudar a los usuarios.

4.2.4 SEGURIDAD

CUADRO N° 28

Resultados a la pregunta N° 22 del cuestionario, sobre si Usted considera que el personal que labora en la Unidad de Adquisiciones tiene un adecuado conocimiento al brindar el servicio, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.

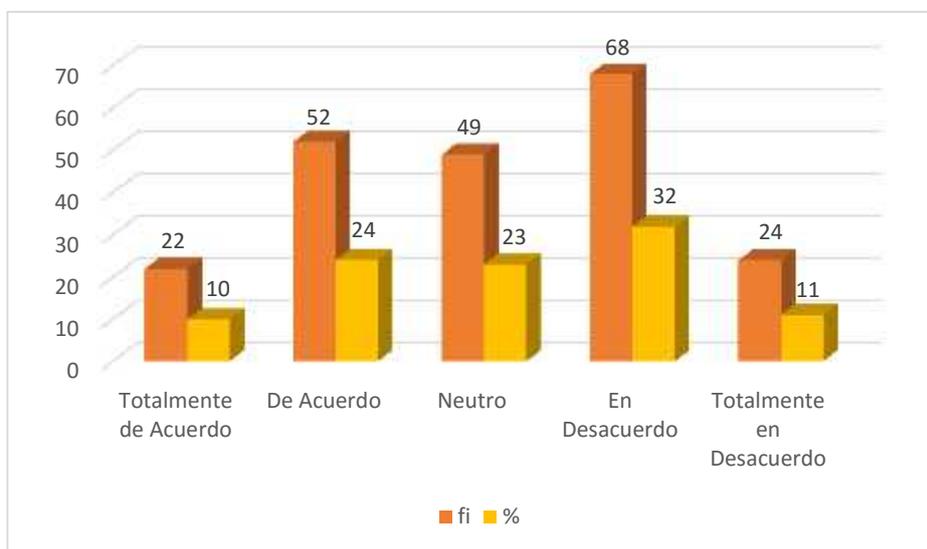
PREGUNTA N° 22											
¿Usted considera que el personal que labora en la Unidad de Adquisiciones tiene un adecuado conocimiento al brindar el servicio?											
RESPUESTAS										TOTAL	
Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Neutro		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
fi	%	fi	%	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
22	10	52	24	49	23	68	32	24	11	215	100

Fuente : cuestionario.

Elaboración: Los tesisistas.

GRÁFICO N° 29

Resultados a la pregunta N° 22 del cuestionario, sobre si Usted considera que el personal que labora en la Unidad de Adquisiciones tiene un adecuado conocimiento al brindar el servicio, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.



Fuente : cuadro N° 28.
Elaboración: Los tesisistas.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Del total de trabajadores encuestados en la Red Asistencial Huánuco – EsSalud, sobre si Usted considera que el personal que labora en la Unidad de Adquisiciones tiene un adecuado conocimiento al brindar el servicio; 22 trabajadores, que representan el 10% del total de la muestra, manifestaron estar totalmente de acuerdo; 52 trabajadores, que representan el 24% del total de la muestra, manifestaron estar de acuerdo; 49 trabajadores, que representan el 23% del total de la muestra, manifestaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo (neutro); 68 trabajadores, que representan el 32% del total de la muestra, manifestaron estar en desacuerdo y 24 trabajadores, que representan el 11% del total de la muestra, manifestaron estar totalmente en desacuerdo. Por lo tanto, la mayoría de los trabajadores están en desacuerdo, en que el

personal que labora en la Unidad de Adquisiciones tiene un adecuado conocimiento al brindar el servicio.

CUADRO N° 29

Resultados a la pregunta N° 23 del cuestionario, sobre si Usted considera que el personal que labora en la Unidad de Adquisiciones, tienen las destrezas adecuadas, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.

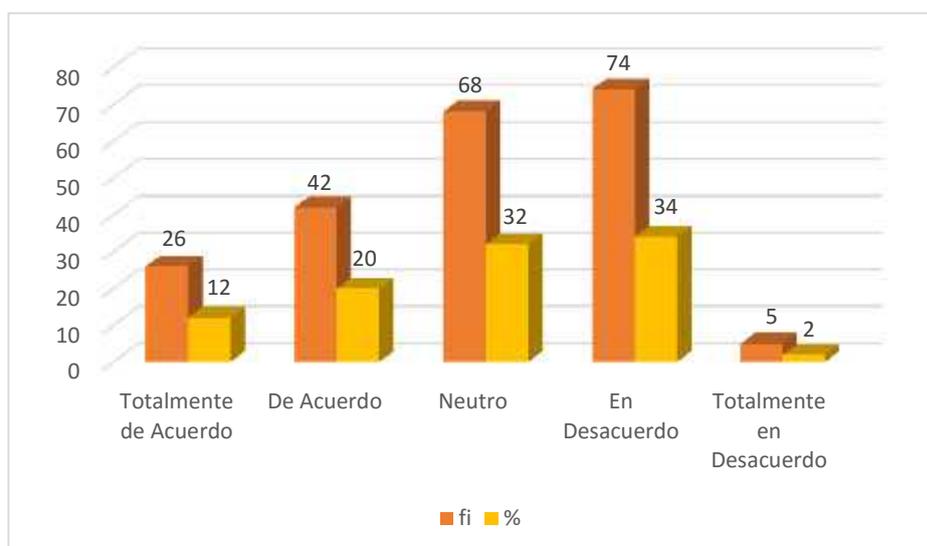
PREGUNTA N° 23											
¿Usted considera que el personal que labora en la Unidad de Adquisiciones, tienen las destrezas adecuadas?											
RESPUESTAS										TOTAL	
Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Neutro		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
fi	%	fi	%	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
26	12	42	20	68	32	74	34	5	2	215	100

Fuente : cuestionario.

Elaboración: Los tesistas.

GRÁFICO N° 30

Resultados a la pregunta N° 23 del cuestionario, sobre si Usted considera que el personal que labora en la Unidad de Adquisiciones, tienen las destrezas adecuadas, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.



Fuente : cuadro N° 29.

Elaboración: Los tesistas.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Del total de trabajadores encuestados en la Red Asistencial Huánuco – EsSalud, sobre si Usted considera que el personal que labora en la Unidad de Adquisiciones, tienen las destrezas adecuadas; 26 trabajadores, que representan el 12% del total de la muestra, manifestaron estar totalmente de acuerdo; 42 trabajadores, que representan el 20% del total de la muestra, manifestaron estar de acuerdo; 68 trabajadores, que representan el 32% del total de la muestra, manifestaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo (neutro); 74 trabajadores, que representan el 34% del total de la muestra, manifestaron estar en desacuerdo y 5 trabajadores, que representan el 2% del total de la muestra, manifestaron estar totalmente en desacuerdo. Concluyendo que la mayoría de los trabajadores están en desacuerdo, en que el personal que labora en la Unidad de Adquisiciones tienen las destrezas adecuadas.

CUADRO N° 30

Resultados a la pregunta N° 24 del cuestionario, sobre si Usted considera que existe cortesía por parte del personal que labora en la Unidad de Adquisiciones, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.

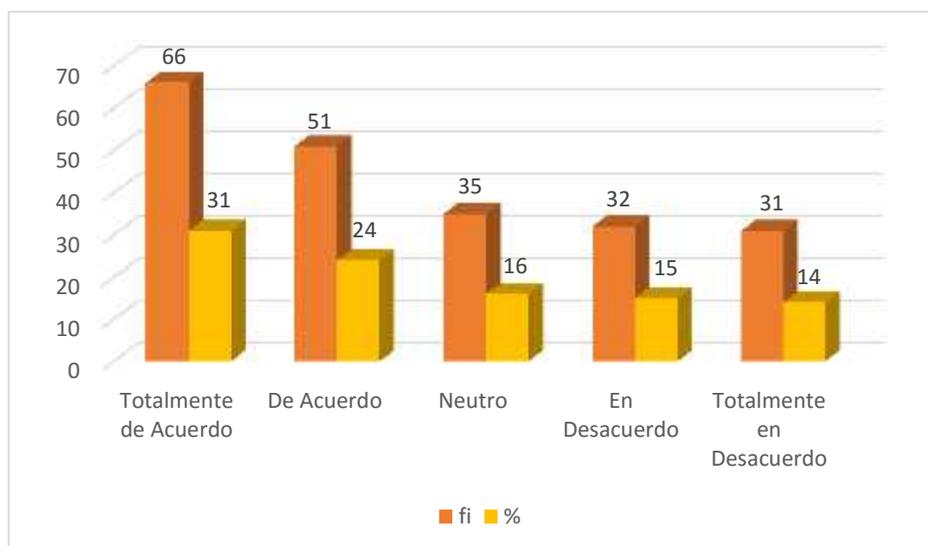
PREGUNTA N° 24											
¿Usted considera que existe cortesía por parte del personal que labora en la Unidad de Adquisiciones?											
RESPUESTAS										TOTAL	
Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Neutro		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
fi	%	fi	%	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
66	31	51	24	35	16	32	15	31	14	215	100

Fuente : cuestionario.

Elaboración: Los tesisistas.

GRÁFICO N° 31

Resultados a la pregunta N° 24 del cuestionario, sobre si Usted considera que existe cortesía por parte del personal que labora en la Unidad de Adquisiciones, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.



Fuente : cuadro N° 30.

Elaboración: Los tesisistas.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Del total de trabajadores encuestados en la Red Asistencial Huánuco – EsSalud, sobre si Usted considera que existe cortesía por parte del personal que labora en la Unidad de Adquisiciones; 66 trabajadores, que representan el 31% del total de la muestra, manifestaron estar totalmente de acuerdo; 51 trabajadores, que representan el 24% del total de la muestra, manifestaron estar de acuerdo; 35 trabajadores, que representan el 16% del total de la muestra, manifestaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo (neutro); 32 trabajadores, que representan el 15% del total de la muestra, manifestaron estar en desacuerdo y 31 trabajadores, que representan el 14% del total de la muestra, manifestaron estar totalmente en desacuerdo. Concluyendo que la mayoría de los trabajadores están totalmente de acuerdo, en que existe cortesía por parte del personal que labora en la Unidad de Adquisiciones.

4.2.5 EMPATIA

CUADRO N° 31

Resultados a la pregunta N° 25 del cuestionario, sobre si Usted considera que existe un grado adecuado de atención personalizada en la Unidad de Adquisiciones, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.

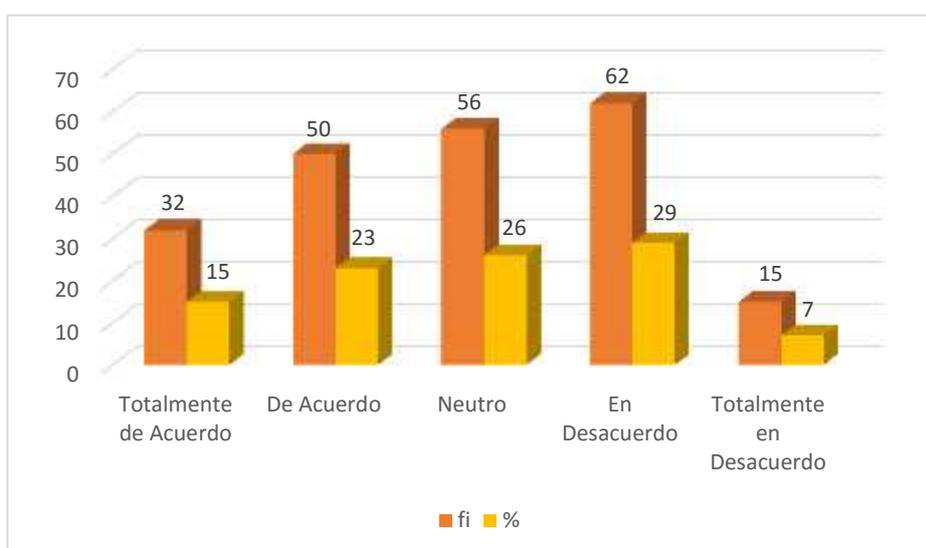
PREGUNTA N° 25											
¿Usted considera que existe un grado adecuado de atención personalizada en la Unidad de Adquisiciones?											
RESPUESTAS											TOTAL
Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Neutro		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
fi	%	fi	%	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
32	15	50	23	56	26	62	29	15	7	215	100

Fuente : cuestionario.

Elaboración: Los tesistas.

GRÁFICO N° 32

Resultados a la pregunta N° 25 del cuestionario, sobre si Usted considera que existe un grado adecuado de atención personalizada en la Unidad de Adquisiciones, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.



Fuente : cuadro N° 31.

Elaboración: Los tesistas.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Del total de trabajadores encuestados en la Red Asistencial Huánuco – EsSalud, sobre si Usted considera que existe un grado adecuado de atención personalizada en la Unidad de Adquisiciones; 32 trabajadores, que representan el 15% del total de la muestra, manifestaron estar totalmente de acuerdo; 50 trabajadores, que representan el 23% del total de la muestra, manifestaron estar de acuerdo; 56 trabajadores, que representan el 26% del total de la muestra, manifestaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo (neutro); 62 trabajadores, que representan el 29% del total de la muestra, manifestaron estar en desacuerdo y 15 trabajadores, que representan el 7% del total de la muestra, manifestaron estar totalmente en desacuerdo.

Concluyendo que la mayoría de los trabajadores están en desacuerdo, en que existe un grado adecuado de atención personalizada en la Unidad de Adquisiciones.

CUADRO N° 32

Resultados a la pregunta N° 26 del cuestionario, sobre si Usted considera que la Unidad de Adquisiciones comprende las necesidades de los usuarios, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.

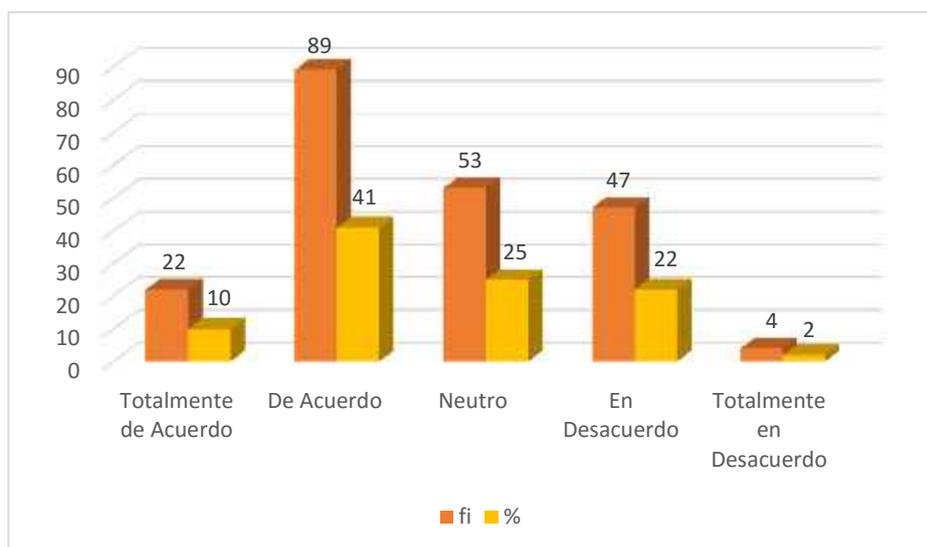
PREGUNTA N° 26											
¿Usted considera que la Unidad de Adquisiciones comprende las necesidades de los usuarios?											
RESPUESTAS										TOTAL	
Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Neutro		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
fi	%	fi	%	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
22	10	89	41	53	25	47	22	4	2	215	100

Fuente : cuestionario.

Elaboración: Los tesistas.

GRÁFICO N° 33

Resultados a la pregunta N° 26 del cuestionario, sobre si Usted considera que la Unidad de Adquisiciones comprende las necesidades de los usuarios, 2016 – 2017, presentados de manera frecuencial y porcentualmente.



Fuente : cuadro N° 32.
Elaboración: Los tesisistas.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Del total de trabajadores encuestados en la Red Asistencial Huánuco – EsSalud, sobre si Usted considera que la Unidad de Adquisiciones comprende las necesidades de los usuarios; 22 trabajadores, que representan el 10% del total de la muestra, manifestaron estar totalmente de acuerdo; 89 trabajadores, que representan el 41% del total de la muestra, manifestaron estar de acuerdo; 53 trabajadores, que representan el 25% del total de la muestra, manifestaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo (neutro); 47 trabajadores, que representan el 22% del total de la muestra, manifestaron estar en desacuerdo y 4 trabajadores, que representan el 2% del total de la muestra, manifestaron estar totalmente en desacuerdo. Concluyendo que la mayoría de los trabajadores están de acuerdo, en que la Unidad de Adquisiciones comprende las necesidades de los usuarios.

CUADRO N° 33

Resumen del Cuestionario de **Gestión Logística (x)**, aplicado a los trabajadores del Hospital I de Huánuco de la Red Asistencial Huánuco – ESSALUD.

N°	GESTIÓN DE COMPRAS				GESTIÓN DE INVENTARIOS			GESTIÓN DE ALMACENES				GESTIÓN DEL TRANSPORTE			TOTAL DE ITEMS
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	
1	5	1	3	2	5	4	3	2	5	1	2	4	1	2	40
2	1	4	3	4	2	3	1	4	3	3	5	2	2	2	39
3	3	1	3	3	4	2	2	5	2	1	1	3	4	3	37
4	4	3	2	5	5	1	4	5	5	3	4	3	3	1	48
5	5	2	3	2	3	4	1	3	3	5	5	5	2	4	47
6	2	1	2	3	5	2	2	5	3	4	4	2	3	2	40
7	3	4	3	3	4	5	3	2	3	5	5	5	5	3	53
8	3	1	1	3	3	3	2	5	4	5	3	3	2	5	43
9	4	5	2	2	3	1	1	4	2	3	5	4	5	1	42
10	5	2	3	4	3	4	5	5	4	2	4	3	3	3	50
11	5	5	2	1	5	1	1	2	3	5	5	2	1	1	39
12	4	3	1	5	5	5	2	5	1	4	4	2	5	2	48
13	4	2	3	1	1	2	4	5	5	1	4	3	3	3	41
14	5	3	3	3	4	4	1	4	4	3	5	1	3	3	46
15	5	4	2	1	4	4	1	2	4	1	4	3	2	4	41
16	4	2	4	2	4	1	1	5	5	5	3	2	5	5	48
17	5	1	2	3	3	3	5	1	4	1	4	3	2	4	41
18	4	3	3	1	3	2	2	3	5	3	5	5	5	3	47
19	3	2	1	1	3	2	4	5	4	1	4	2	2	4	38
20	5	3	3	3	4	5	1	1	5	3	4	5	3	3	48
21	3	1	2	2	3	1	2	5	4	1	4	3	5	4	40
22	4	3	3	4	4	5	1	1	5	2	5	5	2	3	47
23	5	5	1	3	4	5	3	4	5	3	4	2	3	3	50
24	1	2	3	5	2	1	2	1	3	4	2	3	5	4	38
25	5	1	2	3	3	3	1	3	5	3	5	4	3	1	42
26	5	4	3	1	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	55
27	2	2	2	5	3	3	1	2	2	3	4	3	1	1	34
28	1	5	3	1	5	3	1	5	5	2	4	2	3	5	45
29	3	2	3	2	5	2	5	4	3	3	1	4	2	3	42
30	3	4	2	3	3	1	2	2	5	5	5	3	3	3	44
31	4	2	4	2	3	4	2	5	4	5	4	2	1	4	46
32	3	3	2	4	5	4	5	5	5	2	4	3	5	3	53
33	5	1	5	2	3	2	1	1	1	3	4	1	2	3	34
34	4	3	2	3	2	5	4	5	5	1	5	2	4	3	48
35	4	2	3	1	3	2	2	1	4	3	3	2	2	4	36
36	5	1	5	3	5	1	1	5	5	5	4	3	5	3	51
37	5	2	2	1	4	5	2	5	3	4	4	5	3	3	48
38	3	1	1	4	3	3	3	3	2	2	5	5	4	5	44

39	5	2	3	1	2	4	1	4	3	3	4	3	3	1	39
40	2	1	2	2	3	1	3	2	4	4	5	5	3	3	40
41	5	1	3	3	3	4	2	5	5	5	5	2	4	3	50
42	3	2	1	1	3	3	5	5	5	3	4	3	1	3	42
43	4	4	2	1	3	1	1	4	4	3	5	4	2	4	42
44	5	1	4	2	5	3	2	3	5	1	5	2	5	4	47
45	3	1	2	2	1	1	1	5	2	5	4	4	2	2	35
46	4	1	2	1	3	4	5	2	4	3	4	1	3	5	42
47	3	2	2	4	4	1	2	1	4	5	5	3	1	2	39
48	1	3	3	1	3	3	4	4	2	1	4	3	4	4	40
49	3	2	3	3	3	1	2	1	4	4	3	2	5	1	37
50	4	2	2	2	3	4	2	5	4	2	4	2	3	4	43
51	4	1	1	1	4	2	3	3	5	4	4	5	5	3	45
52	5	5	3	4	1	2	1	4	4	4	5	3	2	2	45
53	5	1	2	2	3	4	2	5	5	3	4	4	4	4	48
54	5	5	3	3	4	1	1	3	4	2	5	2	3	3	44
55	3	2	1	5	3	5	3	5	4	5	4	3	4	5	52
56	4	1	1	2	3	2	2	2	2	4	5	3	3	3	37
57	2	5	2	4	3	3	1	5	4	5	4	4	2	3	47
58	3	3	4	1	3	1	2	4	4	5	5	2	4	4	45
59	4	1	2	3	3	4	5	3	5	3	5	5	2	3	48
60	5	4	4	1	5	1	2	5	4	4	4	3	3	3	48
61	3	2	2	5	3	3	1	5	4	3	5	2	1	3	42
62	5	3	4	1	5	1	2	1	5	5	4	1	2	5	44
63	4	2	2	3	4	4	2	4	4	1	4	3	4	2	43
64	3	1	3	4	3	1	4	5	3	4	5	2	3	1	42
65	5	3	2	2	3	2	3	3	5	1	4	3	2	4	42
66	3	2	4	3	2	3	2	4	4	3	2	2	3	3	40
67	5	1	3	1	4	1	2	4	1	4	1	4	1	5	37
68	4	2	1	5	4	4	2	5	4	2	4	5	3	3	48
69	4	1	3	4	4	2	5	3	5	5	4	3	4	4	51
70	2	5	1	2	1	5	1	5	4	1	4	4	2	1	38
71	3	1	2	3	4	1	2	5	3	3	3	3	2	2	37
72	5	5	4	1	3	4	3	2	4	4	5	5	4	3	52
73	4	3	2	4	3	3	1	4	5	5	4	2	2	5	47
74	5	1	3	1	4	1	2	1	4	3	4	3	3	1	36
75	4	4	5	3	3	4	1	5	5	5	5	3	2	3	52
76	2	3	2	5	2	3	2	4	4	4	4	2	4	3	44
77	4	1	4	2	3	1	3	5	4	5	5	4	5	5	51
78	3	5	2	3	3	4	1	3	4	3	5	3	2	3	44
79	5	3	3	1	3	3	1	4	5	4	5	4	4	1	46
80	5	4	3	4	3	2	4	1	4	2	4	2	1	3	42
81	4	2	2	1	4	1	2	5	5	3	4	4	4	5	46
82	2	5	4	3	5	4	2	4	2	5	1	3	2	3	45
83	1	1	3	1	3	1	5	4	4	2	4	1	3	2	35
84	5	2	1	4	3	2	3	5	4	2	3	3	4	4	45

85	4	3	2	2	3	1	2	5	4	3	5	4	1	3	42
86	4	1	3	2	5	3	2	2	2	2	5	3	4	5	43
87	5	3	5	3	4	2	1	4	5	3	4	5	2	1	47
88	2	1	1	4	1	1	5	5	5	4	5	2	3	4	43
89	4	3	5	3	3	1	2	2	4	3	4	1	2	3	40
90	3	1	2	1	3	3	4	5	4	5	5	3	4	2	45
91	5	3	3	3	5	1	1	3	5	3	3	2	2	3	42
92	5	2	2	2	3	3	2	5	4	4	5	3	4	4	48
93	4	2	4	1	3	1	3	5	5	4	4	4	5	3	48
94	5	2	3	3	5	4	1	3	5	5	5	2	2	4	49
95	4	4	2	2	3	2	4	5	4	3	3	3	4	4	47
96	5	1	3	4	3	3	2	4	5	2	5	1	2	1	41
97	5	2	1	2	2	1	1	2	2	3	5	2	4	3	35
98	4	5	2	3	4	4	2	5	5	5	4	4	2	5	54
99	4	1	4	1	5	2	5	3	4	2	5	5	5	2	48
100	4	5	3	4	3	3	2	5	4	3	2	3	1	4	46
101	1	1	1	1	3	2	5	5	5	5	5	4	3	1	42
102	5	3	4	3	5	1	2	4	4	4	5	3	3	4	50
103	4	2	2	1	4	3	2	3	5	4	4	1	2	3	40
104	5	1	5	5	4	2	5	5	4	3	4	2	5	3	53
105	3	5	4	2	2	2	1	5	4	5	3	3	3	2	44
106	4	2	2	3	4	1	3	4	3	4	4	3	2	5	44
107	4	3	5	1	3	4	2	5	4	3	4	4	5	4	51
108	3	1	3	3	3	1	3	4	1	3	5	3	2	3	38
109	5	4	3	5	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	57
110	5	2	1	2	3	4	2	4	4	4	4	2	4	3	44
111	4	3	3	3	4	1	1	1	4	3	5	4	2	2	40
112	4	1	2	4	3	5	1	5	3	5	3	3	5	5	49
113	5	2	1	1	4	3	2	3	3	4	4	1	2	3	38
114	2	2	3	1	3	2	4	2	3	3	4	4	4	4	41
115	4	1	4	3	1	3	2	5	4	2	4	3	1	2	39
116	4	3	3	1	3	2	1	4	2	4	5	4	3	3	42
117	4	2	2	2	3	1	2	3	4	3	4	2	3	3	38
118	3	5	5	5	5	2	3	4	3	2	4	3	2	4	50
119	5	1	2	3	5	1	2	5	4	3	3	5	3	3	45
120	2	2	4	1	2	4	2	3	5	5	5	3	2	4	44
121	4	4	2	1	4	1	2	5	5	4	4	4	5	3	48
122	3	1	3	4	3	2	4	4	4	2	4	3	2	3	42
123	1	1	3	1	4	4	3	5	4	3	4	4	4	5	46
124	4	2	1	5	3	1	2	3	5	5	5	3	2	2	43
125	3	2	2	5	2	4	1	5	4	4	5	2	3	1	43
126	4	1	4	2	4	1	3	5	4	3	3	4	2	5	45
127	5	2	1	5	3	3	1	2	2	5	5	3	3	2	42
128	4	3	2	1	3	2	4	4	5	5	2	1	4	3	43
129	3	2	3	2	3	2	4	3	4	4	5	4	5	5	49
130	4	5	2	4	2	2	2	5	4	5	5	3	1	4	48

131	1	1	4	1	4	3	1	1	2	1	4	5	3	3	34
132	4	3	2	1	3	1	3	5	4	4	4	2	3	4	43
133	4	2	4	3	3	3	2	4	5	2	5	3	3	3	46
134	5	3	2	2	5	2	5	5	5	3	3	2	2	4	48
135	5	2	5	5	4	1	3	2	3	4	5	3	2	3	47
136	2	4	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	4	5	43
137	3	1	4	1	5	2	3	5	4	4	5	3	4	2	46
138	5	4	3	3	5	1	1	3	5	3	5	2	2	3	45
139	3	1	1	2	4	3	4	4	4	5	4	2	5	2	44
140	4	2	2	1	3	4	1	3	3	3	5	5	2	3	41
141	5	5	1	1	4	1	4	5	3	2	4	3	3	3	44
142	5	1	3	4	3	1	2	1	4	4	5	2	5	3	43
143	4	3	2	2	3	4	3	4	2	5	3	3	3	4	45
144	5	2	4	2	3	3	2	2	4	5	5	1	4	2	44
145	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	2	48
146	1	3	4	1	3	1	2	3	5	4	1	4	2	5	39
147	3	1	2	1	4	4	1	2	4	1	5	3	4	2	37
148	4	5	2	3	4	2	4	4	3	5	4	2	1	2	45
149	5	5	5	2	3	2	2	5	5	3	5	4	2	4	52
150	3	1	2	2	3	5	2	2	4	5	5	3	4	1	42
151	4	3	4	5	5	1	4	5	5	4	5	2	3	3	53
152	4	4	3	1	5	2	2	4	4	5	5	4	2	4	49
153	2	1	1	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	4	37
154	5	2	2	2	4	1	2	5	4	4	3	5	4	1	44
155	4	3	2	2	2	3	4	4	4	3	5	2	5	3	46
156	4	1	1	5	4	1	5	4	4	3	4	4	4	3	47
157	4	4	3	1	5	2	2	3	5	5	5	3	2	5	49
158	3	2	2	1	4	3	3	5	3	2	4	5	2	2	41
159	3	3	3	4	1	2	1	2	5	4	5	2	5	3	43
160	4	2	3	1	4	3	3	4	3	5	3	5	3	4	47
161	4	1	1	3	3	1	2	1	4	5	5	3	5	3	41
162	3	4	2	2	3	2	3	5	4	3	5	2	3	3	44
163	4	2	5	5	2	4	1	1	5	4	4	1	2	1	41
164	4	1	2	2	4	2	2	4	5	1	5	2	3	5	42
165	1	4	3	2	3	4	3	5	5	5	4	4	5	1	49
166	4	1	2	5	3	5	2	2	3	4	4	3	1	4	43
167	4	5	1	3	4	4	2	5	2	4	2	1	4	4	45
168	2	1	2	2	4	1	3	4	3	3	4	2	3	5	39
169	5	5	2	3	2	5	4	1	5	3	4	2	2	3	46
170	3	2	3	1	4	2	1	5	4	2	5	4	5	4	45
171	5	3	1	4	4	3	4	3	2	4	4	3	2	3	45
172	5	4	2	4	4	2	2	3	4	2	4	2	3	5	46
173	3	3	4	1	5	1	1	4	5	5	3	4	4	4	47
174	3	1	1	2	4	3	3	2	4	3	5	3	2	3	39
175	4	4	2	2	3	1	1	4	5	5	5	5	4	3	48
176	5	4	3	5	5	2	2	5	5	4	3	3	3	4	53

177	5	2	2	2	4	3	4	4	4	3	5	2	2	2	44
178	3	1	2	1	5	1	2	2	3	5	5	1	3	3	37
179	4	4	1	3	3	3	3	5	5	4	4	3	5	4	51
180	4	2	2	1	4	2	3	4	4	3	4	2	3	3	41
181	4	5	2	5	3	4	3	3	3	2	5	3	1	2	45
182	5	1	3	2	4	1	2	5	5	4	3	2	2	5	44
183	4	3	1	2	3	3	3	5	3	3	5	2	5	4	46
184	3	4	2	5	3	2	2	5	5	4	5	3	2	2	47
185	4	1	5	1	3	1	1	5	4	3	4	5	2	2	41
186	2	3	2	4	5	4	2	2	5	5	5	3	5	3	50
187	5	2	3	1	3	1	4	2	3	4	3	2	2	2	37
188	4	3	2	5	5	5	1	4	3	5	2	3	3	3	48
189	4	3	4	2	3	2	2	5	5	3	5	1	4	1	44
190	3	2	2	2	3	3	3	1	2	4	4	2	3	5	39
191	5	1	1	4	4	1	2	4	2	2	4	4	1	3	38
192	5	4	4	1	4	4	3	5	4	5	5	4	5	3	56
193	4	2	2	4	4	2	1	1	5	5	4	3	2	3	42
194	4	3	1	2	2	2	4	4	4	3	5	2	3	4	43
195	4	4	2	2	3	5	2	5	3	1	5	2	4	1	43
196	5	1	2	3	5	2	3	3	5	4	3	3	2	3	44
197	4	3	1	1	5	5	1	5	1	3	4	5	2	2	42
198	4	4	3	5	4	1	2	3	2	2	5	3	3	4	45
199	2	1	2	1	3	3	4	5	3	4	4	2	1	3	38
200	5	4	3	4	3	2	5	2	4	3	4	5	3	3	50
201	3	3	1	3	4	5	2	5	5	4	1	3	2	5	46
202	1	2	1	5	5	1	5	3	4	3	2	5	4	2	43
203	3	1	2	3	3	5	2	3	4	5	4	2	2	4	43
204	4	5	1	2	5	4	3	5	5	4	4	5	3	2	52
205	5	2	2	5	2	1	4	4	5	3	4	1	5	5	48
206	4	1	2	5	4	5	3	5	4	1	3	3	2	4	46
207	5	4	3	2	5	2	2	1	2	3	5	2	4	4	44
208	4	1	2	4	3	3	1	5	4	4	3	1	2	1	38
209	3	2	5	2	5	1	4	4	5	2	5	2	2	5	47
210	4	3	2	3	1	4	1	5	4	4	4	4	4	4	47
211	4	1	1	3	4	3	3	2	5	3	5	2	3	5	44
212	4	3	3	2	4	2	1	4	3	5	4	3	2	4	44
213	1	2	2	5	3	2	2	5	3	3	2	2	3	2	37
214	3	1	1	4	4	1	4	3	4	3	4	1	1	3	37
215	5	3	2	3	4	3	1	5	2	4	3	3	2	1	41

Fuente : Cuestionario para medir la Gestión Logística

Elaboración: Los tesisistas.

CUADRO N° 34

Resumen del Cuestionario de **Calidad en el Servicio (y)**, aplicado a los trabajadores del Hospital I de Huánuco de la Red Asistencial Huánuco – ESSALUD.

N°	ELEMENTOS TANGIBLES			FIABILIDAD		CAPACIDAD DE RESPUESTA		SEGURIDAD			EMPATIA		TOTAL DE ITEMS
	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	
1	4	1	3	4	3	2	5	2	4	1	3	2	34
2	3	4	2	2	4	1	4	4	2	4	3	4	37
3	5	2	4	2	2	1	3	1	3	3	1	2	29
4	4	4	1	3	2	3	4	3	5	5	3	4	41
5	5	5	3	2	2	1	3	4	2	2	2	1	32
6	4	3	3	1	5	2	4	2	3	3	1	3	34
7	5	3	2	2	3	1	3	3	4	4	4	4	38
8	5	4	4	1	4	2	4	2	2	5	4	5	42
9	3	1	2	4	1	1	2	4	5	1	1	4	29
10	5	4	2	1	5	3	5	3	2	1	3	2	36
11	2	4	5	2	3	1	4	5	3	1	2	2	34
12	3	5	3	2	2	2	3	2	2	5	4	2	35
13	4	4	2	3	3	4	5	5	5	2	2	3	42
14	4	2	5	1	2	1	4	5	2	4	4	4	38
15	5	3	1	3	3	3	1	3	4	5	2	5	38
16	5	4	3	2	4	1	4	5	2	3	4	4	41
17	5	5	5	3	3	1	2	2	2	2	3	2	35
18	4	3	2	2	3	1	4	3	3	4	2	3	34
19	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	4	4	36
20	5	4	2	1	2	1	4	3	2	5	5	4	38
21	4	2	4	5	2	1	2	2	4	4	2	2	34
22	2	5	3	2	4	2	5	4	2	3	4	4	40
23	5	4	4	2	4	1	3	3	3	5	3	3	40
24	3	4	1	3	3	3	4	1	2	4	5	4	37
25	4	4	4	1	2	1	4	4	4	2	1	2	33
26	4	4	2	5	3	2	5	2	2	5	3	4	41
27	5	4	5	1	5	1	4	4	5	4	1	5	44
28	4	5	2	3	3	2	3	2	1	5	4	2	36
29	4	2	5	2	3	1	4	5	3	5	2	4	40
30	5	4	4	3	2	2	2	3	2	3	3	3	36
31	4	5	1	4	4	1	3	2	5	1	2	4	36
32	5	2	3	1	3	2	1	3	2	4	4	2	32
33	4	3	4	3	2	1	4	2	3	1	3	3	33
34	4	3	2	2	3	1	3	5	3	5	2	4	37
35	5	4	1	1	4	1	4	3	3	1	5	4	36
36	1	5	4	2	4	1	2	4	4	5	4	2	38
37	5	5	2	2	3	5	3	3	2	5	2	4	41
38	2	4	4	3	2	1	5	1	3	5	3	3	36

39	5	5	1	1	3	4	4	2	4	1	5	4	39
40	2	4	4	4	3	1	5	4	3	5	1	2	38
41	5	4	2	1	5	3	3	3	2	3	3	3	37
42	2	3	5	3	2	1	4	2	5	4	4	2	37
43	3	4	4	2	4	1	4	5	5	1	3	4	40
44	4	1	1	5	3	4	3	3	5	1	2	3	35
45	4	3	3	1	2	1	2	4	2	5	4	2	33
46	5	5	5	3	5	2	4	2	2	3	2	5	43
47	5	2	2	1	5	1	5	5	4	5	4	4	43
48	3	4	4	4	1	4	4	2	2	4	5	2	39
49	4	5	1	3	2	1	4	4	2	1	5	4	36
50	5	3	1	1	4	2	3	2	3	5	2	3	34
51	2	4	3	2	3	5	2	3	2	1	4	1	32
52	4	5	2	1	3	1	4	2	3	3	1	5	34
53	2	2	3	5	2	1	4	4	3	4	3	4	37
54	5	3	2	2	3	2	3	2	4	5	3	4	38
55	2	3	4	1	2	1	3	3	2	5	4	4	34
56	4	5	1	3	3	5	4	2	2	3	2	3	37
57	4	4	3	2	4	3	5	4	4	4	3	4	44
58	4	5	3	5	2	2	4	2	2	2	5	2	38
59	3	4	2	3	3	1	1	3	3	5	2	4	34
60	4	3	4	2	4	2	5	2	3	1	3	3	36
61	4	5	1	1	5	2	4	2	5	4	5	2	40
62	5	4	5	1	2	2	2	3	1	2	2	4	33
63	3	1	2	1	4	1	4	2	3	1	3	2	27
64	4	4	4	2	3	3	4	5	2	4	2	3	40
65	5	5	1	3	4	1	3	3	4	3	5	5	42
66	3	3	3	1	2	5	4	4	3	4	2	4	38
67	4	4	2	2	3	4	2	2	2	1	3	3	32
68	4	2	3	1	2	1	3	4	4	5	4	2	35
69	5	2	1	1	3	1	3	2	3	3	2	4	30
70	5	5	4	3	1	2	4	3	2	3	3	5	40
71	4	4	2	4	2	3	4	4	2	4	4	3	40
72	5	1	3	2	3	1	3	1	4	4	2	4	33
73	4	3	5	1	5	2	5	4	5	2	4	3	43
74	5	5	2	3	4	2	5	5	3	5	3	2	44
75	5	2	3	2	5	2	4	2	2	4	4	4	39
76	4	3	2	2	2	1	3	4	3	3	2	2	31
77	4	5	4	1	4	3	1	2	4	5	5	4	42
78	5	4	2	3	5	2	4	3	5	5	5	3	46
79	3	3	1	1	4	1	2	2	2	1	2	2	24
80	4	3	3	3	2	1	4	4	3	1	5	4	37
81	4	4	1	2	4	1	3	2	2	4	1	2	30
82	5	1	3	1	5	4	3	3	2	3	2	4	36
83	3	5	4	3	3	1	4	2	4	2	2	4	37
84	4	4	3	1	4	4	1	3	2	5	3	4	38

85	5	3	2	4	2	1	2	4	3	4	3	2	35
86	5	5	4	2	3	4	5	2	2	3	2	4	41
87	4	4	5	3	5	2	3	4	5	4	3	5	47
88	5	5	2	1	3	2	4	2	2	3	3	4	36
89	5	1	2	1	3	3	1	5	4	5	3	3	36
90	4	3	5	2	2	1	5	4	3	1	2	4	36
91	5	4	3	3	3	3	2	1	2	4	5	4	39
92	4	3	4	1	5	1	3	3	3	1	4	2	34
93	5	2	1	3	4	3	4	4	5	5	5	4	45
94	5	3	4	2	2	1	2	2	3	3	2	5	34
95	5	2	3	1	2	1	3	2	2	4	3	4	32
96	3	4	2	2	2	4	4	3	3	2	4	4	37
97	4	5	5	1	4	1	3	4	3	5	3	4	42
98	5	5	3	1	3	1	1	1	4	4	2	2	32
99	3	3	1	1	2	1	4	3	2	5	2	3	30
100	4	5	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	37
101	1	2	2	2	3	5	5	4	2	5	4	5	40
102	5	4	5	3	3	1	4	2	5	5	2	4	43
103	4	5	2	1	3	2	3	2	2	5	3	3	35
104	5	4	3	4	2	2	4	2	3	4	2	5	40
105	4	5	4	2	3	1	3	4	3	1	5	4	39
106	5	4	2	2	2	3	4	1	2	5	3	2	35
107	4	5	3	3	2	2	4	4	4	2	5	5	43
108	4	3	1	2	4	3	4	3	3	2	2	3	34
109	5	3	5	1	2	3	5	2	2	4	5	2	39
110	5	1	2	2	4	1	3	1	5	5	3	3	35
111	5	3	5	1	2	2	4	2	2	4	3	2	35
112	4	3	2	3	4	2	5	3	4	3	4	4	41
113	2	5	4	1	2	1	2	4	2	4	3	5	35
114	5	3	3	2	4	1	3	5	3	5	1	3	38
115	5	4	1	1	4	1	4	4	2	2	4	1	33
116	4	2	3	4	3	1	1	2	1	2	3	3	29
117	2	5	5	1	3	5	4	3	3	5	2	4	42
118	4	4	1	2	2	1	5	4	4	1	3	5	36
119	5	5	4	3	3	3	4	1	2	4	1	4	39
120	4	4	2	1	3	1	1	3	3	1	4	3	30
121	3	4	3	2	3	3	4	2	5	5	5	4	43
122	5	4	2	3	3	4	3	5	2	3	2	2	38
123	5	2	3	1	2	2	2	2	3	4	3	4	33
124	1	4	5	3	4	1	5	4	4	5	2	2	40
125	5	5	1	4	3	1	4	4	2	3	5	4	41
126	5	3	4	1	2	2	3	1	3	4	2	4	34
127	5	5	3	2	4	4	1	3	4	2	3	4	40
128	4	2	1	1	3	1	4	2	2	5	4	3	32
129	3	5	3	3	3	2	3	5	3	4	1	2	37
130	3	3	2	2	2	1	2	2	5	3	3	3	31

131	5	4	4	1	4	2	3	3	2	5	2	4	39
132	2	5	4	2	2	1	1	3	4	1	3	5	33
133	3	2	2	3	3	1	5	1	2	4	4	3	33
134	5	3	4	2	3	5	4	2	3	5	2	3	41
135	3	5	1	2	2	1	1	4	2	3	4	3	31
136	3	1	4	1	4	3	3	5	4	5	1	3	37
137	4	5	3	2	3	2	4	2	3	1	4	2	35
138	5	4	2	4	2	1	2	4	3	3	3	4	37
139	5	3	5	2	3	1	4	4	5	4	2	4	42
140	3	5	3	3	4	2	3	2	3	5	4	2	39
141	5	5	1	1	2	3	4	5	2	2	5	4	39
142	4	2	3	1	4	2	3	3	4	4	2	2	34
143	3	4	3	2	3	1	3	1	2	5	3	4	34
144	1	1	2	1	2	3	2	2	1	2	5	3	25
145	4	5	4	3	4	2	4	5	4	4	3	5	47
146	5	4	4	1	2	4	5	3	3	2	4	4	41
147	4	3	2	4	4	1	1	1	3	4	2	4	33
148	2	4	5	1	3	1	3	4	5	5	4	2	39
149	3	5	1	2	4	1	5	2	2	3	3	5	36
150	4	4	4	1	5	4	4	4	3	5	4	3	45
151	2	2	2	5	3	2	1	3	2	4	2	2	30
152	5	3	4	1	2	3	4	2	4	2	4	4	38
153	5	3	1	3	3	1	1	4	4	5	1	5	36
154	5	2	1	2	3	5	3	2	2	2	4	4	35
155	4	4	3	3	3	3	3	1	3	4	2	3	36
156	3	3	2	1	5	1	4	3	5	2	5	2	36
157	5	5	1	5	2	2	1	2	2	4	3	3	35
158	2	3	3	2	4	1	2	4	4	1	2	4	32
159	4	2	5	2	3	1	5	2	2	5	2	2	35
160	5	3	1	3	3	2	4	3	3	4	5	4	40
161	1	5	5	2	3	1	3	1	2	2	3	3	31
162	4	5	4	1	3	2	2	3	3	5	4	2	38
163	3	3	2	2	2	1	3	5	2	3	2	3	31
164	4	5	3	2	3	1	3	1	4	5	4	3	38
165	2	4	2	1	2	1	3	4	3	4	2	4	32
166	5	3	4	5	3	3	4	3	3	4	4	4	45
167	2	4	1	1	2	3	5	2	5	5	4	4	38
168	3	2	4	3	3	2	1	4	2	2	3	4	33
169	5	4	3	1	4	4	3	2	3	4	2	3	38
170	1	5	3	2	3	1	3	3	4	3	4	2	34
171	3	4	1	1	4	3	4	2	2	1	1	4	30
172	2	3	5	2	4	2	5	2	3	5	5	3	41
173	5	4	2	2	2	2	3	4	3	2	3	3	35
174	3	5	3	1	2	1	3	1	5	1	2	4	31
175	2	5	2	2	2	1	2	2	2	4	2	2	28
176	3	5	2	1	3	2	4	5	4	1	2	4	36

177	3	2	5	3	3	4	5	2	2	5	5	4	43
178	4	4	2	1	2	2	2	3	3	2	3	4	32
179	5	5	3	3	3	1	3	4	3	5	2	4	41
180	5	3	3	2	4	1	4	1	4	5	4	2	38
181	3	5	4	2	3	4	1	5	4	4	3	4	42
182	4	5	1	1	2	5	5	3	3	3	2	5	39
183	5	3	5	1	2	1	4	4	5	5	4	4	43
184	5	5	3	2	2	1	4	2	3	2	4	2	35
185	4	5	3	1	4	2	4	3	2	3	2	4	37
186	3	2	1	2	3	3	3	1	4	4	5	3	34
187	5	4	2	2	3	1	3	4	4	2	3	3	36
188	2	5	4	1	4	4	2	2	4	5	4	4	41
189	4	4	2	4	2	1	4	4	3	4	2	3	37
190	5	3	4	3	4	3	3	2	2	5	3	4	41
191	4	3	3	1	2	1	1	5	3	3	5	4	35
192	2	5	2	3	4	4	4	3	2	2	2	3	36
193	5	3	3	2	3	1	5	2	5	5	3	3	40
194	5	2	3	1	4	1	3	5	2	1	4	4	35
195	5	4	2	2	2	4	1	1	4	5	2	3	35
196	2	4	5	1	2	1	2	3	3	4	4	2	33
197	4	2	1	2	3	2	4	2	3	2	5	4	34
198	3	5	5	3	3	1	3	3	2	5	2	3	38
199	4	3	2	1	3	4	2	4	4	1	3	3	34
200	2	4	5	4	3	1	3	1	2	3	4	5	37
201	3	2	3	2	2	2	1	4	3	5	1	3	31
202	5	2	2	3	4	3	4	4	4	1	5	2	39
203	4	2	3	1	3	1	1	2	2	4	2	4	29
204	3	4	1	2	4	3	3	2	3	3	3	4	35
205	4	3	2	4	3	5	5	3	3	2	5	5	44
206	3	4	4	2	2	1	4	4	4	5	4	1	38
207	5	5	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	34
208	2	1	5	1	3	4	5	4	3	2	4	4	38
209	5	4	1	2	2	2	4	2	2	5	2	3	34
210	1	5	2	1	3	1	3	3	5	5	5	4	38
211	3	3	3	2	4	5	4	1	3	2	3	4	37
212	4	4	4	1	2	2	2	4	4	4	4	3	38
213	5	2	2	2	2	3	4	3	1	3	2	5	34
214	2	5	2	2	4	1	4	2	5	5	3	4	39
215	3	5	1	1	3	2	5	1	3	2	5	2	33

Fuente : Cuestionario para medir la Calidad en el Servicio

Elaboración: Los tesisistas.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En el presente capítulo del trabajo de investigación se presenta la discusión de los resultados, para lo cual se consideran como base los resultados que se obtuvieron durante el trabajo de campo, para poder contrastarlo y confrontarlo con los antecedentes y con las hipótesis, las mismas que se detallan a continuación:

5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DURANTE EL TRABAJO DE CAMPO CON LOS ANTECEDENTES.

Concluido el trabajo de campo, por el cual se obtuvo los resultados, que en este capítulo se confrontaron con las siguientes dimensiones.

A NIVEL LOCAL

) Días Tello, Richard Elvis, en su trabajo de investigación titulada “Técnicas de Gestión para la División de Logística del Hospital Regional “Hermilio Valdizán” de Huánuco”, llegó a la siguiente conclusión de que “...El personal de logística no es capacitado ni especializado en cada una de sus áreas.

Coincidimos con la conclusión mencionada ya que los resultados obtenidos en el trabajo de campo demostraron que existe similitud con el presente trabajo de investigación, evidenciándose en los siguientes cuadros N° 19, 23, 28 y 29; las cuales muestran que no existe personal capacitado en el servicio de distribución y transporte de bienes, no cuentan con personal eficiente, el personal no cuenta con un adecuado conocimiento al brindar el servicio y el personal no tiene las destrezas adecuadas. Por ende no están especializados adecuadamente al cargo al que están asignados.

A NIVEL NACIONAL

-) Flores Tapia, Cinthia Jazmin, en su trabajo de investigación titulada “La Gestión Logística y su Influencia en la Rentabilidad de las Empresas Especialistas en Implementación de Campamentos para el Sector Minero en Lima Metropolitana”, llegó a la conclusión de que “...La prestación de servicio al cliente que es el fundamento y fin último de la cadena logística en un porcentaje razonable de empresas no es oportuna ni eficiente incidiendo directamente sobre el riesgo económico”.

Coincidimos en cierta parte con la conclusión mencionada ya que los resultados obtenidos en el trabajo de campo demostraron que existe similitud con el presente trabajo de investigación, evidenciándose en los siguientes cuadros N° 08, 23 y 26; las cuales muestran que la Unidad de Adquisiciones no realiza oportunamente la compra de bienes y la contratación de servicios, generando retrasos y desabastecimiento de los bienes y servicios requeridos, por ende la institución corre el riesgo de que el stock entre en la categoría de crítico. Por otro lado la institución no cuenta con personal eficiente; por consiguiente el servicio brindado por la Unidad de Adquisiciones no es oportuno ni eficiente, generando malestar e insatisfacción al usuario.

-) Calsina Miramira, Willy Hugo en su trabajo de investigación titulada “Gestión y Desarrollo Logístico en la Industria Gráfica Peruana”, llegó a la conclusión de que “Por ser uno de los elementos asociados al proceso logístico, los proveedores constituyen una pieza fundamental para una buena gestión logística, por lo tanto es menester desarrollar

los conceptos vertidos en el presente trabajo y desarrollando con bastante criterio y madurez”.

Coincidimos en cierta parte con la conclusión mencionada ya que los resultados obtenidos en el trabajo de campo demostraron que existe similitud con el presente trabajo de investigación, evidenciándose en el siguiente cuadro N° 07; la cual muestra que la institución gestiona adecuadamente sus proveedores, porque contratan con empresas que cuentan con el RNP (Registro Nacional de Proveedores) y a la vez tienen un directorio actualizado de proveedores, que permiten obtener cotizaciones fácilmente. Reduciendo el tiempo del estudio de mercado y obteniendo oportunamente cotizaciones de los bienes y servicios que solicitan las áreas usuarias de la Red Asistencial Huánuco – EsSalud.

5.2. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DURANTE EL TRABAJO DE CAMPO CON LOS REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS DE LAS BASES TEÓRICAS.

Carreño (2011) afirma que:

Compras es el área funcional de la empresa encargada de adquirir los materiales necesarios para las operaciones de la empresa, en la cantidad necesaria, en el momento y lugar precisos, de la calidad adecuada y al precio más conveniente, asegurando así la continuidad de las operaciones. (p.195)

Es notorio la importancia del área de compras en la gestión logística actual, porque tienen la responsabilidad de obtener los bienes y servicios que solicitan, a pesar que el autor sustenta que el área de compras es la encargada de adquirir los bienes en el momento y lugar preciso; la Unidad

de Adquisiciones de la Red Asistencial Huánuco evidencia falencias en la administración de las compras, ya que no se generan en el momento oportuno, por factores internos como la falta de coordinación y la recarga laboral y por factores externos como la carencia del producto. Es por ello que muchas veces se generan quejas por las áreas usuarias que solicitan el producto.

Pizzo (como se citó en López, s.f.), afirma que la calidad en el servicio:

Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización. (p. 06)

Coincidimos en gran parte con el autor, por que plantea que la calidad en el servicio es la suma de los indicadores como: servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuna, seguro y confiable; por lo tanto en el contexto actual de las organizaciones, es necesario e indispensable tomar gran importancia a esos indicadores de la calidad en el servicio ya que los usuarios o clientes cada vez son más exigentes en querer mayor calidad a un menor precio. pese a ello la Unidad de Adquisiciones de la Red Asistencial Huánuco, no demuestra una adecuada calidad en el servicio, porque se observa que no se

gestiona adecuadamente las cuatro dimensiones de la gestión logística; Gestión de compras, Gestión de Inventarios, Gestión de Almacenes y Gestión del Transporte; trayendo consigo insatisfacción a las áreas usuarias.

5.3. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DURANTE EL TRABAJO DE CAMPO CON LA HIPÓTESIS.

CON LA HIPÓTESIS

Inicialmente se proyectó respuestas tentativas al problema que constituyó nuestro trabajo de investigación, estas respuestas consistió en los siguientes enunciados:

Hipótesis General

La gestión logística se relaciona positivamente con la calidad en el servicio de la unidad de Adquisiciones de la Red Asistencial Huánuco – EsSalud.

Hipótesis Nula

La gestión logística no se relaciona con la calidad en el servicio de la unidad de Adquisiciones de la Red Asistencial Huánuco – EsSalud.

Para la comprobación de la hipótesis se utilizó la prueba del coeficiente de correlación de SPEARMAN; por que los datos obtenidos son cualitativos y no paramétricos, para lo cual se utilizó la siguiente fórmula:

Formula de SPEARMAN:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

r_s = Coeficiente de Correlación.

D = Diferencias de rango entre dos variables.

$\sum d_i^2$ = sumatoria de las diferencias al cuadrado.

1 y 6 = valores constantes.

n = tamaño de muestra (215)

Nivel de significación: = 0.05

Nivel de confiabilidad: 0.95

CUADRO N° 35

Calculo de Distribución de Coeficiente de Correlación de SPEARMAN

TOTAL DE ITEMS DE X	TOTAL DE ITEMS DE Y	d = (X - Y)	(d ²)
40	34	6	36
39	37	2	4
37	29	8	64
48	41	7	49
47	32	15	225
40	34	6	36
53	38	15	225
43	42	1	1
42	29	13	169
50	36	14	196
39	34	5	25
48	35	13	169
41	42	-1	1
46	38	8	64
41	38	3	9
48	41	7	49
41	35	6	36
47	34	13	169
38	36	2	4
48	38	10	100
40	34	6	36
47	40	7	49
50	40	10	100
38	37	1	1
42	33	9	81
55	41	14	196
34	44	-10	100
45	36	9	81
42	40	2	4
44	36	8	64
46	36	10	100

53	32	21	441
34	33	1	1
48	37	11	121
36	36	0	0
51	38	13	169
48	41	7	49
44	36	8	64
39	39	0	0
40	38	2	4
50	37	13	169
42	37	5	25
42	40	2	4
47	35	12	144
35	33	2	4
42	43	-1	1
39	43	-4	16
40	39	1	1
37	36	1	1
43	34	9	81
45	32	13	169
45	34	11	121
48	37	11	121
44	38	6	36
52	34	18	324
37	37	0	0
47	44	3	9
45	38	7	49
48	34	14	196
48	36	12	144
42	40	2	4
44	33	11	121
43	27	16	256
42	40	2	4
42	42	0	0
40	38	2	4
37	32	5	25
48	35	13	169
51	30	21	441
38	40	-2	4
37	40	-3	9
52	33	19	361
47	43	4	16
36	44	-8	64
52	39	13	169
44	31	13	169
51	42	9	81
44	46	-2	4
46	24	22	484
42	37	5	25
46	30	16	256
45	36	9	81

35	37	-2	4
45	38	7	49
42	35	7	49
43	41	2	4
47	47	0	0
43	36	7	49
40	36	4	16
45	36	9	81
42	39	3	9
48	34	14	196
48	45	3	9
49	34	15	225
47	32	15	225
41	37	4	16
35	42	-7	49
54	32	22	484
48	30	18	324
46	37	9	81
42	40	2	4
50	43	7	49
40	35	5	25
53	40	13	169
44	39	5	25
44	35	9	81
51	43	8	64
38	34	4	16
57	39	18	324
44	35	9	81
40	35	5	25
49	41	8	64
38	35	3	9
41	38	3	9
39	33	6	36
42	29	13	169
38	42	-4	16
50	36	14	196
45	39	6	36
44	30	14	196
48	43	5	25
42	38	4	16
46	33	13	169
43	40	3	9
43	41	2	4
45	34	11	121
42	40	2	4
43	32	11	121
49	37	12	144
48	31	17	289
34	39	-5	25
43	33	10	100
46	33	13	169

48	41	7	49
47	31	16	256
43	37	6	36
46	35	11	121
45	37	8	64
44	42	2	4
41	39	2	4
44	39	5	25
43	34	9	81
45	34	11	121
44	25	19	361
48	47	1	1
39	41	-2	4
37	33	4	16
45	39	6	36
52	36	16	256
42	45	-3	9
53	30	23	529
49	38	11	121
37	36	1	1
44	35	9	81
46	36	10	100
47	36	11	121
49	35	14	196
41	32	9	81
43	35	8	64
47	40	7	49
41	31	10	100
44	38	6	36
41	31	10	100
42	38	4	16
49	32	17	289
43	45	-2	4
45	38	7	49
39	33	6	36
46	38	8	64
45	34	11	121
45	30	15	225
46	41	5	25
47	35	12	144
39	31	8	64
48	28	20	400
53	36	17	289
44	43	1	1
37	32	5	25
51	41	10	100
41	38	3	9
45	42	3	9
44	39	5	25
46	43	3	9
47	35	12	144

41	37	4	16
50	34	16	256
37	36	1	1
48	41	7	49
44	37	7	49
39	41	-2	4
38	35	3	9
56	36	20	400
42	40	2	4
43	35	8	64
43	35	8	64
44	33	11	121
42	34	8	64
45	38	7	49
38	34	4	16
50	37	13	169
46	31	15	225
43	39	4	16
43	29	14	196
52	35	17	289
48	44	4	16
46	38	8	64
44	34	10	100
38	38	0	0
47	34	13	169
47	38	9	81
44	37	7	49
44	38	6	36
37	34	3	9
37	39	-2	4
41	33	8	64
Sumatoria de la diferencia al cuadrado ($\sum d^2$)			20038

Elaboración: Los Tesistas.

Formula de SPEARMAN:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

$$r_s = 1 - \frac{6(20038)}{215(215^2 - 1)}$$

$$r_s = 1 - \frac{120228}{9938160}$$

$$r_s = 1 - 0.01209761163$$

$$r_s = 0.9879$$

Para Hallar el valor teórico del R se utilizó el software estadístico SPSS

Obteniéndose los siguientes resultados:

CUADRO N° 36

Correlaciones

			GESTION_LOGISTICA	CALIDAD_SERVICIO
Rho de Spearman	GESTION_LOGISTICA	Coefficiente de correlación	1,000	,027
		Sig. (bilateral)		,693
		N	215	215
	CALIDAD_SERVICIO	Coefficiente de correlación	,027	1,000
		Sig. (bilateral)	,693	.
		N	215	215

Entonces $r = 0.693$

Como ($r_s=0.9879$) hallada es mayor que la ($r = 0.693$) Calculada en el software, entonces se acepta la hipótesis de la investigación planteada y se rechaza la hipótesis nula; por lo que podemos afirmar que existe relación positiva entre La Gestión Logística y la Calidad en el Servicio de la unidad de Adquisiciones de la Red Asistencial Huánuco – EsSalud.

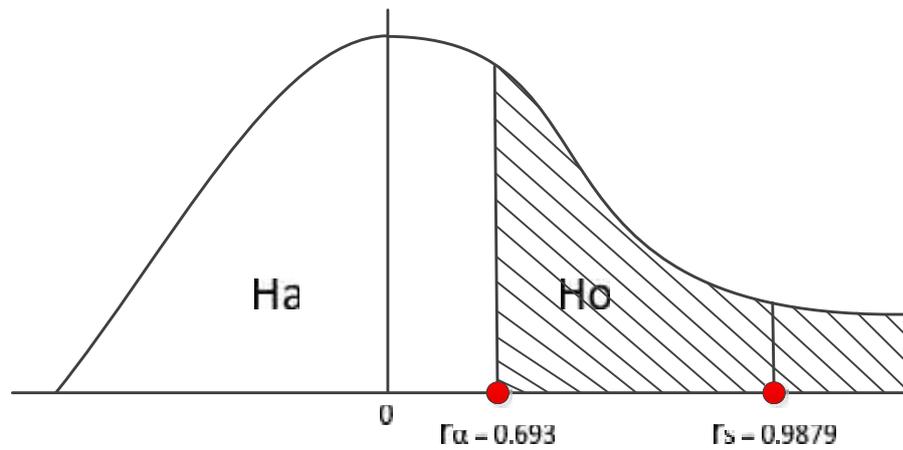
Que son observados en el siguiente gráfico:

$$-1 \leq r_s \leq 1$$

$$\alpha = 0.05$$

$$r_s = 0.9879 > r = 0.693$$

GRÁFICO N° 34
PRUEBA DE HIPÓTESIS



Por lo tanto, el nivel de correlación es de 98.79% que equivale a un nivel de significancia ($r_s - r$) de: $0.29 = 29\%$; es decir que existe un 29% de relación entre Gestión Logística y Calidad en el Servicio.

CONCLUSIONES

1. Se llegó a la conclusión que la Gestión Logística se relaciona positivamente con la Calidad en el Servicio de la Unidad de Adquisiciones de la Red Asistencial Huánuco – EsSalud, en un 98.79%.
2. La logística es uno de los factores clave, dentro de la Red Asistencial Huánuco, a pesar de ello dentro del área de compras tienen dificultades; porque muchas veces no realizan las compras en su debido momento, generando retrasos y desabastecimiento de los productos solicitados. Por otro lado se evidencia que cuentan con un directorio actualizado de proveedores que ayuda a tener pluralidad de postores, generando así mayor competencia en el mercado.
3. La gestión de inventarios, actualmente se ha convertido en un elemento estratégico de las organizaciones; no obstante los trabajadores de la Unidad de Adquisiciones de la Red Asistencial Huánuco, no realizan un manejo adecuado de los programas logísticos, generando inexactitud de los registros del inventario.
4. El almacén central de la Red Asistencial Huánuco, cuenta con el espacio necesario para el flujo adecuado de trabajo, también tiene una ubicación estratégica, que permite la disponibilidad y acceso inmediato de los productos y dispone de cámaras de videovigilancia y el servicio de vigilancia que garantizan la seguridad de los bienes almacenados.
5. El transporte se ha convertido en un componente vital en la administración del sistema logístico de la Red Asistencial Huánuco, porque permite situar los productos en los puntos de destino. La Red Asistencial Huánuco actualmente no cuenta con equipos modernos, generando así un servicio

lento, y de mayores costos; porque se estima que se gasta más en repuestos que comprar nuevos vehículos de transporte.

SUGERENCIAS

1. Se sugiere que los jefes y directivos de la Red Asistencial Huánuco promuevan permanente capacitación en temas logísticos, por otro lado se sugiere delegar personal especializado en Logística; con el fin de mejorar la calidad en el servicio de la Unidad de adquisiciones de la Red Asistencial Huánuco.
2. Se sugiere que los jefes de la Red Asistencial Huánuco deben agilizar y minimizar los trámites logísticos, con el fin de poder realizar las compras en su debido momento, garantizando así la satisfacción del interés público, por otro lado se sugiere que sigan manteniendo el directorio de proveedores actualizado, porque permitirá obtener la propuesta más ventajosa del mercado, para el beneficio de la institución, área usuaria y de los asegurados.
3. Se sugiere que los encargados de la administración del inventario de la Red Asistencial Huánuco, promuevan permanente capacitaciones de los programas logísticos, apoyándose en conocimientos y tecnologías vanguardistas con el fin de gestionar adecuadamente el inventario.
4. Se sugiere que el jefe de la Unidad de Adquisiciones, realice las gestiones correspondientes, para ampliar el contrato de arrendamiento del almacén central de la Red Asistencial Huánuco; situación que permite mejorar la calidad en el servicio de la Unidad de adquisiciones. Por otro lado se sugiere que realicen una renovación del sistema de cámaras de videovigilancia, con el fin de mejorar la seguridad y garantizar la protección de los bienes almacenados.

5. Se sugiere que el jefe de administración de la Red Asistencial Huánuco y el jefe de la unidad de adquisiciones realicen las gestiones correspondientes, para solicitar la compra de nuevos vehículos de carga; situación que permite obtener un servicio más rápido, seguro y de menor costo.

BIBLIOGRAFÍA

- Adí, G. W. (2003). *Medición de la Calidad de los Servicios*. Recuperado de https://www.ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2003/MADE_Weil.pdf
- Anaya, J. J. (2007). *Logística Integral*. Tercera Edición. Madrid, España: Esic Editorial.
- Anónimo. (s.f.). *Qué es Servicio y Calidad?*. Recuperado de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/macm/mateos_z_mm/capitulo_2.pdf
- Asociación Española para la Calidad. (2016). *Gestión de la Logística*. Recuperado de <http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/gestion-de-la-logistica>
- Ballou, R. H. (2004). *Logística Administración de la Cadena de Suministro*. Quinta Edición, México: Editorial Pearson Educación.
- Berroa, A. (s.f.). *Gestión Logística*. Recuperado de <http://profesorberroa.webcindario.com/Paginas/archivos%20html/MANUAL%20Introduccion%20a%20la%20Logistica.pdf>
- Bowersox, D. J., Closs, D. J., y Cooper, M. B. (2007). *Administración y Logística en la Cadena de Suministros*. Segunda Edición. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Calsina, W. H. (2003). *Gestión y Desarrollo Logístico en la Industria Gráfica Peruana (tesis de pregrado)*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Carreño, A. (2011). *Logística de la A a la Z*. Primera Edición. Lima, Perú: Fondo Editorial PUCP.
- Chopra, S., y Meindl, P. (2008). *Administración de la Cadena de Suministro Estrategia Planeación y Operación*. Tercera Edición. México: Editorial Pearson Educación.

Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión Integral de la Calidad*. Barcelona: Profit Editorial.

Delgado, G. (2013). *Logística*. Recuperado de <http://logisticareciboydespacho.blogspot.pe/2013/03/picking-packing-y-crossdocking.html>

Días, R. E. (1996). *Técnicas de Gestión para la División de Logística del Hospital Regional "Hermilio Valdizán" de Huánuco (tesis de pregrado)*. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco, Perú.

Diccionario de la Real Academia Española. (2017). *Eficiente*. Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=EPWwxI8>

Diccionario de la Real Academia Española. (2017). *Empresa*. Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=EsuT8Fg>

El Comercio. (2014). *30% de empresas peruanas tiene una alta eficiencia logística*. Recuperado de <http://elcomercio.pe/economia/peru/30-empresas-peruanas-alta-eficiencia-logistica-177578>

Empresa Negocios. (2012). *De Dónde Viene la Palabra "Logística"*. Recuperado de <http://logisticarentable.blogspot.pe/2012/07/y-de-donde-viene-la-palabra-logistica.html>

Flores, C. J. (2014). *La Gestión Logística y su Influencia en la Rentabilidad de las Empresas Especialistas en Implementación de Campamentos para el Sector Minero en Lima Metropolitana (tesis de pregrado)*. Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.

Fred, D. (2013). *Administración Estratégica*. Decimocuarta Edición. México: PEARSON.

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Quinta Edición, México: Editorial McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Huergo, J. (s.f.). *Los Procesos de Gestión*. Recuperado de <http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf>

INEI. (2006). *Glosario Básico de Términos Estadísticos*. Recuperado de https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib0900/Libro.pdf

Israel, G. (2011). *Calidad en la Gestión de Servicios*. Maracaibo, Venezuela: Fondo Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta.

López, M. E. (s.f.). *Importancia de la Calidad del Servicio al Cliente*. Recuperado de <http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>

Martínez, J. S. (2017). *Contratación*. Recuperado de <https://prezi.com/eimccp-4xoma/alumna-jessica-sophia-martinez-loya/>

Márquez, G. (2015). *Importancia del control de inventarios en las empresas*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/importancia-del-control-de-inventarios-en-las-empresas/>

Ministerio de Salud. (2013). *Análisis de Situación de Salud Del Perú*. Recuperado de <http://www.dge.gob.pe/portal/docs/intsan/asis2012.pdf>

Ministerio de Salud. (2015). *Cobertura de Seguros de Salud según ENAHO*. Recuperado de http://portales.susalud.gob.pe/web/cdi/cobertura_enaho

Mora, L. A. (2008). *Indicadores de la Gestión Logística*. Segunda Edición, Bogotá: Ecoe Ediciones.

Morales, F. (s.f.). *Globalización: Conceptos, Características y Contradicciones*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4796216.pdf>

Morante, L. E. (2013). *Funcionarios y órganos encargados de las contrataciones del Estado*. Recuperado de http://aempresarial.com/servicios/revista/51_50_ZYUMRPGMUKVUIORNBFZUQEGBFMATLFSKAFBPMOKWKEFYWSAVY.pdf

Muñoz, C. (2011). *Como Elaborar y Asesorar una Investigación de Tesis*. Segunda Edición, México: Pearson Educación.

Pérez, J., y Gardey, A. (2017). *Definición de Apogeo*. Recuperado de <http://definicion.de/apogeo/>

Pérez, J., y Gardey, A. (2012). *Definición de Eficiencia*. Recuperado de <http://definicion.de/eficiencia/>

Pérez, J., y Gardey, A. (2013). *Definición de Industrial*. Recuperado de <http://definicion.de/industrial/>

Pérez, J., y Gardey, A. (2015). *Definición de Rentabilidad*. Recuperado de <http://definicion.de/rentabilidad/>

Pérez, J., y Merino, M. (2012). *Definición de Cotización*. Recuperado de <http://definicion.de/cotizacion/>

Pérez, J., y Merino, M. (2014). *Definición de Diligencia*. Recuperado de <http://definicion.de/diligencia/>

Pérez, J., y Merino, M. (2012). *Definición de Expediente*. Recuperado de <http://definicion.de/expediente/>

Pérez, J., y Merino, M. (2014). *Definición de Menester*. Recuperado de <http://definicion.de/menester/>

Pérez, M. (2003). *El sistema de control de gestión. Conceptos básicos para su diseño*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/sistema-control-gestion-conceptos-basicos-diseno/>

Peru21. (2016). INEI: *Población peruana supera los 31 millones habitantes*. Recuperado de <http://peru21.pe/actualidad/inei-poblacion-peruana-supera-31-millones-habitantes-2251738>

Quispe, A. (s.f.). *Gerencia Logística*. Recuperado de http://www.cacvirtual.upla.edu.pe/distancia/as_cf.php/06/gerencia%20logistica.pdf

Rosenberg, J. M. (2008). *Diccionario de Administración y Finanzas*. Barcelona: OCEANO GRUPO EDITORIAL, S.A.

Ucha, F. (2011). *Definición de Muelle*. Recuperado de <https://www.definicionabc.com/general/muelle.php>

ULADECH. (s.f.). *Teoría Contingencial*. Recuperado de http://files.uladech.edu.pe/docente/32805306/ADMINISTRACION_I/Sesion_12/Contenido_Sesion12.pdf

Universidad de la Salle. (s.f.). *Gestión Entorno y Competitividad de las Organizaciones*. Recuperado de <http://www.lasalle.edu.co/wps/wcm/connect/74c0e8b0-9430-466a-be3d-281b4bd787a6/Gestio%CC%81n+Entorno+y+Competitividad+de+las+Organizaciones.pdf?MOD=AJPERES>

Vidal, C. J. (2005). *Fundamentos de Gestión de Inventarios*. Tercera Edición. Santiago de Cali, Colombia: Universidad del Valle – Facultad de Ingeniería.

Villegas, K. (2006). *Concepto de logística*. Recuperado de <http://www.mailxmail.com/curso-concepto-logistica/concepto-aprovisionamiento>

Wharton University of Pennsylvania. (2007). *La logística mueve el mundo, por lo menos en el mercado global*. Recuperado de <http://www.knowledgeatwharton.com.es/article/la-logistica-mueve-el-mundo-por-lo-menos-en-el-mercado-global/>

ANEXOS

ANEXO 1

LOS INSTRUMENTOS



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
TURISMO
E.A.P CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



CUESTIONARIO DE GESTION LOGISTICA

Sr. **Trabajador**: Se está realizando un trabajo de investigación sobre “LA GESTION LOGISTICA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE LA UNIDAD DE ADQUISICIONES DE LA RED ASISTENCIAL HUÁNUCO – ESSALUD PERIODO 2016 - 2017”; para cumplir con este propósito, se requiere recolectar datos concernientes al presente trabajo de investigación, para lo cual a continuación encontrará un conjunto de preguntas, que deben ser respondidas con la veracidad del caso, marcando con una (X) en el recuadro que usted crea conveniente.

PARÁMETROS	CÓDIGO
Totalmente en desacuerdo	1
En Desacuerdo	2
Neutro	3
De Acuerdo	4
Totalmente de Acuerdo	5

N°	GESTIÓN DE COMPRAS	CODIGO				
		1	2	3	4	5
1	¿La Unidad de Adquisiciones trabaja con Proveedores que cuentan con la Constancia de Registro Nacional de Proveedores (RNP)?	1	2	3	4	5
2	¿La Unidad de Adquisiciones de la Institución realiza compras sin retraso?	1	2	3	4	5
3	¿Existe un adecuado volumen de compra de bienes en La Unidad de Adquisiciones?	1	2	3	4	5
4	¿Existe un adecuado control de entrega de los bienes?	1	2	3	4	5

N°	GESTIÓN DE INVENTARIOS	CODIGO				
		1	2	3	4	5
5	¿El Área de Almacén tiene un adecuado control de la rotación del Inventario?	1	2	3	4	5
6	¿El Área de Almacén tiene un adecuado control de la exactitud de los registros del Inventario?	1	2	3	4	5
7	¿El Área de Almacén Tiene pérdidas causadas por el deterioro del Inventario?	1	2	3	4	5

N°	GESTIÓN DE ALMACENES	CODIGO				
8	¿Usted considera que el Almacén tiene un tamaño adecuado?	1	2	3	4	5
9	¿Usted considera que el Almacén tiene una ubicación estratégica?	1	2	3	4	5
10	¿Usted considera que el Almacén tiene un diseño adecuado?	1	2	3	4	5
11	¿Usted considera que el almacén tiene un adecuado sistema de protección contra robos?	1	2	3	4	5

N°	GESTIÓN DEL TRANSPORTE	CODIGO				
12	¿Considera que existe eficiencia en la operatividad del transporte?	1	2	3	4	5
13	¿Considera que existe personal capacitado en el servicio de distribución y transporte de bienes?	1	2	3	4	5
14	¿Considera que cuentan con adecuados vehículos de transporte de bienes?	1	2	3	4	5

“MUCHAS GRACIAS”



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
TURISMO
E.A.P CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



CUESTIONARIO DE CALIDAD EN EL SERVICIO

Sr. **Trabajador**: Se está realizando un trabajo de investigación sobre “LA GESTION LOGISTICA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE LA UNIDAD DE ADQUISICIONES DE LA RED ASISTENCIAL HUÁNUCO – ESSALUD PERIODO 2016 - 2017”; para cumplir con este propósito, se requiere recolectar datos concernientes al presente trabajo de investigación, para lo cual a continuación encontrará un conjunto de preguntas, que deben ser respondidas con la veracidad del caso, marcando con una (X) en el recuadro que usted crea conveniente.

PARÁMETROS	CÓDIGO
Totalmente en desacuerdo	1
En Desacuerdo	2
Neutro	3
De Acuerdo	4
Totalmente de Acuerdo	5

N°	ELEMENTOS TANGIBLES	CODIGO				
		1	2	3	4	5
15	¿Usted considera que la Unidad de Adquisiciones cuenta con equipos modernos?					
16	¿Usted considera que la Unidad de Adquisiciones cuenta con instalaciones físicas adecuadas?					
17	¿Usted considera que la Unidad de Adquisiciones cuenta con personal eficiente?					

N°	FIABILIDAD	CODIGO				
		1	2	3	4	5
18	¿Usted considera que la Unidad de Adquisiciones cumple con lo prometido?					
19	¿Usted considera que la Unidad de Adquisiciones tiene un servicio sin errores?					

N°	CAPACIDAD DE RESPUESTA	CODIGO				
		1	2	3	4	5
20	¿Usted considera que la Unidad de Adquisiciones tiene un servicio rápido?					
21	¿Usted considera que la Unidad de Adquisiciones tiene disposición de ayudar a los usuarios?					

N°	SEGURIDAD	CODIGO				
22	¿Usted considera que el personal que labora en la Unidad de Adquisiciones tiene un adecuado conocimiento al brindar el servicio?	1	2	3	4	5
23	¿Usted considera que el personal que labora en la Unidad de Adquisiciones, tienen las destrezas adecuadas?	1	2	3	4	5
24	¿Usted considera que existe cortesía por parte del personal que labora en la Unidad de Adquisiciones?	1	2	3	4	5

N°	EMPATIA	CODIGO				
25	¿Usted considera que existe un grado adecuado de atención personalizada en la Unidad de Adquisiciones?	1	2	3	4	5
26	¿Usted considera que la Unidad de Adquisiciones comprende las necesidades de los usuarios?	1	2	3	4	5

“MUCHAS GRACIAS”



GUÍA DE ENTREVISTA

- ❖ **NOMBRE DEL ENTREVISTADO** : Sra. Liliana Jáuregui Rosas
Jefe de la Unidad de Adquisiciones
Red Asistencial Huánuco - EsSalud
- ❖ **ENTREVISTADOR** : Simón Salazar, Romel
- ❖ **COLABORADORES** : Angulo Jiménez Alfredo Enrique
Iglesias Rodríguez, Mijail Víctor
- ❖ **LUGAR DE ENTREVISTA** : Jirón Constitución 601 – Huánuco
- ❖ **FECHA DE ENTREVISTA** : 17 de Noviembre del 2017
- ❖ **HORA DE ENTREVISTA** : 05:00 pm

INTRODUCCIÓN:

Buen día Sra. Jefe de la Unidad de Logística de la Red Asistencial Huánuco - EsSalud, le saluda Romel Simón Salazar, ex alumno de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, de la facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, de la E.P. Ciencias Administrativas, agradeciéndole por el tiempo que me brinda para poder recolectar la información requerida, con el propósito de realizar el trabajo de investigación titulado "LA GESTION LOGISTICA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE LA UNIDAD DE ADQUISICIONES DE LA RED ASISTENCIAL HUÁNUCO – ESSALUD PERIODO 2016 - 2017"

A continuación le voy a presentar una serie de preguntas relacionados al trabajo de investigación, lo cual me ayudará al logro de los resultados.

1. ¿La Unidad de Adquisiciones de la Red Asistencial Huánuco, el cual Ud. Dirige, Trabaja con proveedores que cuentan con la constancia de Registro Nacional de Proveedores RNP?

Respuesta SI	Respuesta NO
) ¿Por qué es necesario que la Red Asistencial Huánuco, cuente con proveedores que cuentan con la constancia RNP?) ¿Por qué motivo no sería necesario contar con proveedores que cuentan con la constancia RNP?

2. ¿La Unidad de Adquisiciones de la Institución realiza compras sin retraso?

Respuesta SI	Respuesta NO
) ¿Cuál es la importancia de los pedidos generados sin retraso?) ¿Qué estrategias utilizan para tratar de lograr que los pedidos lleguen sin retraso?) ¿Por qué?

3. ¿cree usted que un existe un adecuado volumen de compra de bienes en la Unidad de Adquisiciones que Ud. dirige?

Respuesta SI	Respuesta NO
<p>) ¿Por qué?</p> <p>) ¿Cree Ud. que el volumen de compra permite una reducción de costos?</p>	<p>) ¿Por qué considera que no existe un adecuado volumen de compra de bienes?</p>

4. Como trabajadores del área de almacén y/o Adquisiciones, unos de los objetivos es controlar adecuadamente la entrega de los bienes, ¿Se está cumpliendo en controlar los bienes que entregan los proveedores?

Respuesta SI	Respuesta NO
<p>) ¿Qué aspectos se toma en cuenta para tener un adecuado control de las entregas de los bienes?</p> <p>) ¿Qué estrategias utilizaría para mejorar el control de las entregas de los bienes?</p>	<p>) ¿Por qué?</p>

5. Sabiendo que la rotación del inventario es el número de veces que se ha despachado un producto; ¿Existe un adecuado control de la rotación del Inventario en el área de Almacén?

Respuesta SI	Respuesta NO
<p>) ¿de qué manera existe un adecuado control de la rotación del inventario?</p> <p>) ¿Cuáles son los bienes que tienen mayor rotación?</p> <p>) ¿Cuáles son los bienes que tienen menor rotación?</p>	<p>) ¿Por qué considera que no existe un adecuado control de la rotación del inventario?</p>

6. En el área de Almacén que Usted dirige, ¿cree usted que existe un adecuado control de la exactitud de los registros del Inventario?

Respuesta SI	Respuesta NO
<p>) ¿Qué mecanismos usan para controlar la exactitud de los registros del inventario?</p> <p>) ¿Qué medidas se toman si existe un faltante en los registros del inventario?</p>	<p>) ¿Por qué?</p> <p>) ¿Cuáles son las causas para no controlar la exactitud en los registros del inventario?</p>

7. ¿desde su punto de vista, cree usted que el área de Almacén tiene pérdidas causadas por el deterioro del inventario?

Respuesta SI	Respuesta NO
<p>) ¿podría explicarme cuales son las causas que generan el deterioro del inventario?</p> <p>) ¿Cómo podría contrarrestar el deterioro del inventario?</p>	<p>) ¿Cuáles son las acciones que realizan para no tener pérdidas causadas por el deterioro del inventario?</p>

8. ¿Cree usted que el tamaño del actual almacén es el más adecuado?

Respuesta SI	Respuesta NO
<p>) ¿Qué factores permiten medir el tamaño adecuado del almacén?</p> <p>) ¿Cómo se podría mejorar este factor para tener mayores beneficios a un menor costo?</p>	<p>) ¿Por qué?</p>

9. ¿Cree usted que el almacén tiene una ubicación estratégica?

Respuesta SI	Respuesta NO
<p>) ¿puede explicarme porque el almacén tiene una ubicación estratégica?</p>	<p>) ¿Por qué?</p>

10. Respecto al diseño del almacén ¿cree Usted que es el más adecuado?

Respuesta SI	Respuesta NO
<p>) ¿Qué factores hacen posible para tener un adecuado diseño del almacén?</p>	<p>) ¿Qué acciones implementaría para mejorar dicha situación?</p>

11. ¿desde su punto de vista, cree usted que el almacén tiene un adecuado sistema de protección contra robos?

Respuesta SI	Respuesta NO
<p>) ¿Qué acciones realizan para tener un adecuado sistema de protección contra robos?</p>	<p>) ¿Qué deficiencias encuentra para no tener un adecuado sistema de protección contra robos?</p>

12. ¿En el área que Ud. dirige, cree usted que existe eficiencia en la operatividad del transporte?

Respuesta SI	Respuesta NO
¿de qué manera se logra la eficiencia en el transporte?	¿Por qué?

13. ¿Usted cree que existe personal capacitado en el servicio de distribución y transporte de bienes?

Respuesta SI	Respuesta NO
¿con que frecuencia promueven capacitaciones a los trabajadores?	¿Cuál es la razón para no tener personal capacitado?

14. ¿Ustedes cuentan con adecuados vehículos de transporte de bienes?

Respuesta SI	Respuesta NO
¿Qué acciones utiliza para contar con adecuados vehículos de transporte de bienes?	¿Cuál es la causa?



Quiero agradecerle el tiempo que me ha brindado para poder realizar esta entrevista.

ANEXO 2

MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: "LA GESTION LOGISTICA Y SU RELACION CON LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE LA UNIDAD DE ADQUISICIONES DE LA RED ASISTENCIAL HUANUCO – ESSALUD PERIODO 2016 – 2017"

TESISTAS: ANGULO JIMENEZ, Alfredo Enrique; IGLESIAS RODRIGUEZ, Mijaíl Víctor; SIMON SALAZAR, Romel

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
GENERAL PG: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión logística y la calidad en el servicio de la unidad de Adquisiciones de la Red Asistencial Huánuco - EsSalud?	GENERAL OG: Determinar la relación que existe entre la gestión logística y la calidad en el servicio de la unidad de Adquisiciones de la Red Asistencial Huánuco – EsSalud.	GENERAL HGi: La gestión logística se relaciona positivamente con la calidad en el servicio de la unidad de Adquisiciones de la Red Asistencial Huánuco – EsSalud. HGo: La gestión logística no se relaciona con la calidad en el servicio de la unidad de Adquisiciones de la Red Asistencial Huánuco – EsSalud.	INDEPENDIENTE: GESTION LOGISTICA	Gestión de compras	<ul style="list-style-type: none"> proveedores que cuentan con la constancia de RNP. Compras sin retraso Adecuado volumen de compra Control de bienes que entregan los proveedores
				Gestión de Inventarios	<ul style="list-style-type: none"> Control de la rotación del inventario Control de la exactitud de los registros del inventario. Pérdidas causadas por el deterioro del inventario
Gestión de Almacenes	<ul style="list-style-type: none"> Tamaño adecuado del almacén Ubicación estratégica del almacén Diseño adecuado del almacén Sistema de protección contra robos del almacén 				
Gestión del Transporte	<ul style="list-style-type: none"> Eficiencia en la operatividad del transporte Personal capacitado en el servicio de distribución y transporte de bienes. Adecuados vehículos de transporte de bienes. 				
ESPECIFICOS: P ₂₁ : ¿Cómo se relaciona la gestión de compras con la calidad en el servicio de la unidad de Adquisiciones de la Red Asistencial Huánuco - EsSalud?	ESPECIFICOS: O ₂₁ : Describir la relación de la gestión de compras con la calidad en el servicio de la unidad de Adquisiciones de la Red Asistencial Huánuco – EsSalud.	ESPECIFICOS: H ₁₁ : La gestión de compras se relaciona positivamente con la calidad en el servicio de la unidad de Adquisiciones de la Red Asistencial Huánuco – EsSalud.	DEPENDIENTE: CALIDAD EN EL SERVICIO	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> Equipos modernos. Instalaciones físicas adecuadas. Personal eficiente
P ₂₂ : ¿Cómo se relaciona la gestión de Inventarios con la calidad en el servicio de la unidad de Adquisiciones de la Red Asistencial Huánuco - EsSalud?	O ₂₂ : Describir la relación de la gestión de inventarios con la calidad en el servicio de la unidad de Adquisiciones de la Red Asistencial Huánuco – EsSalud.	H ₂₂ : La gestión de inventarios se relaciona positivamente con la calidad en el servicio de la unidad de Adquisiciones de la Red Asistencial Huánuco – EsSalud.		Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de lo prometido. Servicio sin errores
P ₂₃ : ¿Cómo se relaciona la gestión de almacenes con la calidad en el servicio de la unidad de Adquisiciones de la Red Asistencial Huánuco - EsSalud?	O ₂₃ : Describir la relación de la gestión de almacenes con la calidad en el servicio de la unidad de Adquisiciones de la Red Asistencial Huánuco – EsSalud.	H ₂₃ : La gestión de almacenes se relaciona positivamente con la calidad en el servicio de la unidad de Adquisiciones de la Red Asistencial Huánuco – EsSalud.		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Servicio rápido Disposición de ayudar a los usuarios.
P ₂₄ : ¿Cómo se relaciona la gestión del transporte con la calidad en el servicio de la unidad de Adquisiciones de la Red Asistencial Huánuco - EsSalud?	O ₂₄ : Describir la relación de la gestión del transporte con la calidad en el servicio de la unidad de Adquisiciones de la Red Asistencial Huánuco – EsSalud.	H ₂₄ : La gestión del transporte se relaciona positivamente con la calidad en el servicio de la unidad de Adquisiciones de la Red Asistencial Huánuco – EsSalud.		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Conocimientos del personal Destrezas del personal Cortesía del personal
				Empatía	<ul style="list-style-type: none"> Grado de atención personalizada. Comprender las necesidades del usuario.

ANEXO 3

DOCUMENTOS SUSTENTATORIOS