



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**GESTIÓN LOGÍSTICA EN EL ALMACEN
GENERAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE
SERVICIO EN LAS OFICINAS ADMINISTRATIVAS
DE LA RED DE SALUD CHEPEN – AÑO 2019**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor:

**Bach. Abanto Tirado Lucia
ORCID: 0000-0002-2743-6272**

Asesor:

**Dr. Dios Castillo Christian Abraham
ORCID: 0000-0002-5851-1239**

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

**Pimentel – Perú
2022**

APROBACIÓN DEL JURADO

GESTIÓN LOGÍSTICA EN EL ALMACEN GENERAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LAS OFICINAS ADMINISTRATIVAS DE LA RED DE SALUD CHEPEN – AÑO 2019

Asesor (a): Dr. Dios Castillo Christian Abraham
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dra. Mego Núñez Onésimo
Nombre completo Firma

Secretario (a): Dr. Córdova Chirinos José William
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Dr. Valera Aredo Julio Cesar .
Nombre Completo Firma

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios y a mis padres. A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ello que soy lo que soy ahora.

AGRADECIMIENTO

Mis sinceros agradecimientos están dirigidos hacia el personal administrativo de la Red de Salud Chepén que, me brindó información relevante, próxima, pero muy cercana a la realidad de nuestras necesidades.

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

A nuestras familias por siempre brindarnos su apoyo, tanto sentimental, como económico.

RESUMEN

El presente estudio sobre la Gestión Logística en el Almacén General para mejorar la Calidad de Servicio en las Oficinas Administrativas de la Red de Salud Chepén – Año 2019. Cuyo objetivo principal es proponer un plan de gestión logística en el Almacén General, para mejorar la Calidad de Servicio en las Oficinas Administrativas de la Red de Salud Chepén – año 2019. Responde a la pregunta: ¿De qué manera la Gestión Logística en el Almacén General mejorará Calidad de Servicio en las Oficinas Administrativas de la Red de Salud Chepén – año 2019? La población corresponde al total de trabajadores que poseen las Oficinas Administrativas de la Red de Salud Chepén – año 2019, la cual asciende a 109 trabajadores, debido a que la población no es extensa se tomó como muestra a todo el personal. El tipo de investigación es de tipo descriptivo – con diseño no experimental. Los instrumentos usados en la recolección de datos fueron validados por el Alfa de Cronbach. Este estudio comenzó bajo la hipótesis: la aplicación de un plan de gestión logística mejorará la calidad de Servicio en las Oficinas Administrativas de la Red de Salud Chepén – año 2019. Se aplicaron análisis estadísticos de frecuencia descriptiva para cada una de las variables como para cada dimensión de las mismas.

Palabras Clave: Gestión Logística, Calidad de Servicio.

ABSTRACT

The present study on Logistics Management in the General Warehouse to improve the Quality of Service in the Administrative Offices of the Chepén Health Network - Year 2019. Whose main objective is to propose a logistics management plan in the General Warehouse, to improve Quality of Service in the Administrative Offices of the Chepén Health Network - year 2019. Answers the question: In what way will Logistics Management in the General Warehouse improve Service Quality in the Administrative Offices of the Chepén Health Network - year 2019? The population corresponding to the total number of workers owned by the Administrative Offices of the Chepén Health Network - year 2019, which amounts to 109 workers, due to the fact that the population is not extensive, all staff were taken as a sample. The type of research is descriptive - with a non-experimental design. The instruments used in data collection were validated by Cronbach's Alpha. This study began under the hypothesis: the application of a logistics management plan will improve the quality of Service in the Administrative Offices of the Chepén Health Network - year 2019. Statistical analyzes of descriptive frequency were applied for each of the variables as well as for each dimension of the same.

Key Words: Logistics Management, Quality of Service.

INDICE

APROBACIÓN DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INDICE	viii
INDICE DE TABLAS	ix
INDICE DE FIGURAS	x
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Realidad problemática.....	12
1.2. Trabajos previos.....	13
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.4. Formulación del problema.....	31
1.5. Justificación e importancia del estudio	31
1.6. Hipótesis	32
1.7. Objetivos	32
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	35
2.1. Tipo y diseño de investigación	35
2.2. Población y muestra.....	35
2.3. Variables, operacionalización.....	36
2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	39
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	39
2.6. Aspectos éticos	40
2.7. Criterios de rigor científico.....	40
III. RESULTADOS	42
3.1. Tablas y figuras.....	42
3.2. Discusión de resultados	52
3.3. Aporte práctico	55
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	69
4.1. Conclusiones.....	69
4.2. Recomendaciones.....	70
REFERENCIAS.....	71
ANEXOS	76

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de gestión logística	37
Tabla 2 Operacionalización de calidad de servicio.....	38
Tabla 3 Fiabilidad de los cuestionarios	39
Tabla 4 Nivel de gestión logística	42
Tabla 5 Nivel de diseño	43
Tabla 6 Nivel de planeación.....	44
Tabla 7 Nivel de operaciones	45
Tabla 8 Nivel de calidad de servicio.....	46
Tabla 9 Nivel de elementos tangibles	47
Tabla 10 Nivel de fiabilidad.....	48
Tabla 11 Nivel de capacidad de respuesta	49
Tabla 12 Nivel de seguridad	50
Tabla 13 Nivel de empatía	51
Tabla 14 Cronograma	59
Tabla 15 Costo total de la propuesta.....	60
Tabla 16 Beneficios económicos	67

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Nivel de gestión logística	42
Figura 2 Nivel de diseño	43
Figura 3 Nivel de planeación	44
Figura 4 Nivel de operaciones	45
Figura 5 Nivel de calidad de servicio	46
Figura 6 Nivel de elementos tangibles	47
Figura 7 Nivel de fiabilidad.....	48
Figura 8 Nivel de capacidad de respuesta.....	49
Figura 9 Nivel de seguridad.....	50
Figura 10 Nivel de empatía.....	51
Figura 11 Organigrama estructural.....	56

I. INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

A nivel internacional

Calzado (2020) manifiesta que la cadena de suministro es un conjunto de organizaciones especializadas en distribución que se integran con el fin de brindar actividades necesarias para producir bienes y servicios, y también para llevar productos terminados hacia el consumidor final. El autor informa que las cadenas de suministros han demostrado su eficacia para acortar costos y tiempos generando de esta manera ventajas competitivas para las empresas. Cuando las cadenas de suministros no se encuentran bien gestionados se visualizan cuellos de botella en las áreas de producción, retrasos en las entregas de suministros y se reafirma que la calidad de servicio tanto para clientes internos y externos obtienen niveles bajos.

Pinheiro, et. al. (2017) informa que la gestión de la cadena de suministro abarca la planificación y gestión de todas las actividades involucradas en el abastecimiento, adquisición, conversión y todas las actividades de gestión logística. Los autores también destacan que es importante que las organizaciones que despliegan las cadenas de suministros deben asegurar los niveles de coordinación adecuados con el fin que todas las cadenas de suministros trabajen bajo un solo objetivo que es aumentar el nivel de calidad de servicio dentro de la organización. En este sentido se puede destacar que, si la cadena de suministro tiene falencias dentro de sus fases, se puede evidenciar vacíos y cuellos de botella en el flujo de suministros que pueden traer problemas dentro de las operaciones de producción.

A nivel nacional

Salas (2017) informa que en el Perú el crecimiento del sector servicios ha sido abrumador durante los últimos años, teniendo el sector servicio una gran contribución en el PBI del Perú. El crecimiento de este sector ha obligado a las organizaciones de servicios a implementar diferentes sistemas con el fin de recabar información de los clientes y construir propuesta de valor que calcen con las necesidades de los clientes. Estos sistemas construidos en por bases de datos

constituyen hoy en día una de las principales formas de generar calidad en el servicio.

Huanacuni, et. al. (2017) expone que la satisfacción de los clientes es un constructo difícil de lograr en los clientes del sector servicio, debido a las características propias que emergen de los servicios. Entre las estrategias para lograr satisfacción en base a la calidad de los servicios, se debe tener en cuenta la construcción de la propuesta de valor en base a los requerimientos de los clientes, generar calidad en la entrega de cada de servicio, posicionar la marca a través de publicidades. Finalmente, una estrategia es conocer las características que tienen los segmentos de clientes a través de la actualización de datos.

A nivel local

En el ámbito local las oficinas administrativas de la Red de Salud son unidades operativas gubernamentales que se dedican a brindar servicios de salud, con el fin de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, para la gestión de las diversas operaciones y servicios que brinda la red, se hace necesario la integración de la cadena de suministros.

Con respecto a la problemática existente, se hace evidente que la red de salud tiene una infraestructura precaria producto de falta de mantenimiento de instalaciones que predisponen a los usuarios a percibir una mala calidad de servicio, también se observa que muchas veces la red carece de los insumos necesarios como materiales, medicamentos, mobiliario, etc para brindar servicios de calidad. Con respecto a los procesos de servicios, también se verifican largas colas y molestias por parte de los usuarios.

Con respecto a la gestión de suministro, la red cuenta con un área especializada de logística, la cual se encarga de prever los requerimientos necesarios para brindar una continua gestión de abastecimiento, a pesar de que el estado asigna presupuestos anuales, la gestión de suministros se ve afectada por un factor de falta de planificación y carencia de competencias del personal que laboral dentro la institución.

1.2. Trabajos previos

En el contexto internacional

Flores (2021) midió la relación entre la logística integral y la satisfacción de los clientes de los servicios logísticos en Guayaquil. El estudio detalla que brindar calidad es la premisa principal que persiguen las organizaciones con el fin de mantener un alto grado de satisfacción. La logística integral, une todos los eslabones de la cadena de suministros con el fin de mejorar la gestión de abastecimiento de suministros para la producción. La investigación tuvo un nivel correlacional, con diseño no experimental. La muestra fueron 10 directos de empresas productoras en la ciudad de Guayaquil. La aplicación de chi cuadrado muestra una relación directa y positiva entre las variables de estudio. Se demuestra que la satisfacción aumenta, cuando la cadena de suministros funciona de una manera fluida, sin necesidad de la aparición de cuellos de botella.

Songsong (2021) en su tesis investiga algunos problemas importantes en la gestión de la cadena de suministro (SCM) para la industria de procesos para llenar el vacío en el trabajo de literatura, cubriendo planificación y programación de la producción, producción, planificación de la distribución bajo incertidumbre, optimización multi objetivo de la cadena de suministro. Para resolver estos problemas, los modelos y los enfoques de solución se desarrollan usando programación matemática, especialmente programación lineal. En primer lugar, se aborda la planificación a medio plazo de plantas multiproducto continuas con cambios dependientes de la secuencia. También se aborda la planificación de una cadena global de suministro de agroquímicos, considerando costo, capacidad de respuesta y nivel de servicio al cliente como objetivos simultáneamente.

Urian y Rojas (2020) desarrollaron un modelo de mejoramiento para la gestión logística de las mypes manufactureras de la ciudad de Bogotá. Los autores detallan que en el sector manufacturero, la logística se hace imprescindible para lograr un continuo abastecimiento y correcto resguardo de los materiales. El estudio fue descriptivo y tomó a 74 mypes del sector de manufactura. El modelo de los autores propone integrar de manera ascendente y descendente a todos los eslabones de la cadena de suministro, haciendo énfasis en crear agrupaciones con los proveedores, darles el soporte adecuado para generar formalización y con

respecto a las áreas de logística de las mypes, se propone la constante capacitación de los colaboradores y la asignación de presupuestos que les permitan adquirir nuevas tecnologías.

Figuroa (2018) propuso un modelo de gestión logística para mejorar el nivel de satisfacción del cliente de una empresa. Muchos estudios previos evidencian que la satisfacción de los clientes en empresas de producción depende de la calidad de los productos que se fabrican, producto de una entrega eficiente de partes, suministros y materiales para su confección. El estudio fue descriptivo para señalar las problemáticas, y no experimental debido a que la muestra de 22 colaboradores, respondieron cuestionarios en un plazo determinado de tiempo. El estudio destaca los bajos niveles de satisfacción de los clientes, debido a retrasos en las entregas de los productos. Finalmente, el modelo logístico debe hacer énfasis en la creación de estándares de control en la gestión de compras y debe fortalecer los mecanismos de entrega de materiales.

De la Hoz y Martínez (2017) midió la relación que existe entre la gestión logística y la competitividad de la mypes Barranquilla. Los estudios previos delimitan la realidad problemática que las mypes pueden lograr ventajas competitivas cuando tienen bien planificadas los sistemas de gestión logística. En este sentido se investigó una muestra de 23 mypes a través de sus gerentes propietarios, los cuales desarrollaron cuestionarios. La investigación fue correlacional con un diseño no experimental, cuantificando los promedios ponderados de las dimensiones de las variables, las pruebas paramétricas obtienen una relación cercana entre las variables. Con respecto a la competitividad se observa un nivel regular, producto de un exceso de sobre costos en los fletes de transporte y almacén. Con respecto al sistema logístico se verifica que las características que se deben considerar son el mapeo de los centros de costos y la planificación de estándares de control.

En el contexto nacional

Rodríguez (2020) tuvo como finalidad general medir la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio de distribución de productos de plásticos. Debido a la complejidad de las operaciones de producción de los bienes de plástico,

se hace evidente que garantizar un flujo constante de suministros es de suma importancia para el logro de los objetivos comerciales. El estudio fue cuantitativo de nivel correlacional, la muestra fueron 36 colaboradores que tienen cercanía con las operaciones de producción de la empresa. Para la recolección de información se aplicaron preguntas cerradas en cuestionarios. El resultado general confirma que existe relación entre ambas variables, siendo la gestión logística la que tiene niveles bajos de gestión debido a una marcada ausencia de gestión, la cual no planifica criterios y estándares de control, que generan que muchas veces los suministros no tengan la calidad debida. Finalmente, la calidad de servicio de los bienes es adecuada, producto de la fabricación en línea, que permite que la dimensión elementos tangibles se desarrolle de manera adecuada.

Arroyo y Benito (2019) tuvieron como objetivo general determinar la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en un área de almacén en una municipalidad. La investigación nace de la necesidad de incrementar la calidad de los servicios que brinda el almacén para proveer de suministros a las diferentes áreas administrativas. La investigación fue aplicada de nivel correlacional, para el levantamiento de datos se aplicaron cuestionarios a 34 colaboradores que tienen conocimiento del funcionamiento de la logística. Las pruebas paramétricas encuentran relación cercana entre las dos variables. Con respecto a la gestión logística, se verifica que el almacén no aplica técnicas para controlar las entradas y salidas de suministros, mientras por otro lado se verifica que la calidad de servicio obtiene un nivel bajo producto de los cuellos de botella en la asignación de suministros.

Jara y Sánchez (2019) investigo la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en una empresa de venta de agua. Para un rubro de producción la gestión de abastecimiento es fundamental para garantizar la continuidad de las operaciones, si la empresa de proveer el servicio la calidad de servicio decae y puede producir la pérdida de clientes. El estudio fue de nivel correlacional con diseño no experimental, la muestra fueron 288 clientes quienes ofrecieron su consentimiento para participar de la investigación mediante el llenado de cuestionarios. La investigación detalla que existe relación entre ambas variables,

con respecto a la gestión logística se observa un nivel malo, producto de una falta constante de abastecimiento, mientras que la calidad de servicio es alta, producto de los esfuerzos del personal que atiende a los clientes.

Zuñiga (2018) tuvo objetivo describir las relaciones que suscitan entre la gestión logística y la calidad de servicio en una empresa de transporte marítimo, el autor toma como realidad problemática la búsqueda de la satisfacción de los clientes internos y externos a través de la entrega oportuna de los suministros que permiten entregar un servicio eficiente. El estudio fue de nivel correlacional, con un diseño no experimental. La muestra fue censal y estuvo constituida por 60 colaboradores que tienen funciones administrativas y entre ellas relacionadas con la cadena de suministros. Como principal resultado se obtiene que existe una relación directa entre las variables de estudio. Con respecto al nivel de las actividades logística se observa un nivel medio debido a que no se aplican estándares de control de calidad, además se observan desfases de tiempo en la entrega de los productos que ocasionan un nivel de calidad bajo.

Cuba (2018) tuvo como objetivo general medir la relación que existe entre la gestión logística y la satisfacción del usuario interno en una empresa, con respecto al problema a solucionar, se verifican algunas distorsiones en el nivel de satisfacción del cliente interno de la empresa, producto de quejas en la entrega de materiales necesarios para ejecutar las operaciones de la empresa. El estudio fue de nivel correlacional, con diseño no experimental, tomo como muestra a 54 colaboradores del área administrativa, los cuales dieron su consentimiento para responder cuestionarios con respuesta cerrada. La estadística inferencial encuentra una correspondencia directa entre las variables de estudio. Con respecto al nivel de satisfacción del cliente interno se reafirma un nivel bajo. Con respecto a las actividades de la gestión logística se verifica una falta de planificación de las actividades centrales de compra, y sobre todo las actividades que tienen que ver con la revisión de los costos.

En el contexto local

Ballona (2021) propuso un sistema de gestión logística para reducir los costos

de la empresa Tierra Fértil. La problemática del estudio, parte de altos niveles de costos en las operaciones de producción de la empresa, producto de falta de control de las existencias en el área del almacén que produce mermas y pérdidas de mercaderías antes de la entrega a los clientes. La investigación fue cuantitativa, descriptiva y no experimental. La muestra fueron 11 colaboradores que respondieron cuestionarios. El estudio permite concluir que el sistema de gestión logística debe aplicar un sistema de costeo ABC que permita dar seguimiento a las actividades de operaciones, desde un punto de vista de origen de los costos. El sistema de gestión logística también debe mejorar los criterios para seleccionar a los proveedores con el fin de mejorar las actividades de producción.

Santisteban y Serván (2021) propusieron la gestión logística para incrementar la eficiencia económica de una empresa, el estudio se orienta a enfocar esfuerzos de operación para obtener mejores resultados económicos y rentabilidad de las operaciones de la empresa. El estudio fue descriptivo, con diseño no experimental, la muestra fueron los operarios del área de producción, los cuales suman 27 colaboradores. La aplicación de cuestionarios llega a la conclusión que se necesita un rediseño urgente del sistema logístico debido a que se percibe un nivel bajo. Con respecto a la eficiencia económica, los resultados de los ejercicios no corresponden a los resultados esperados. Por lo tanto, el sistema de gestión logística debe tomar estándares de calidad y debe aplicar la técnica de las 5S para obtener viabilidad económica.

Dioses (2021) propuso la gestión logística para mejorar la productividad de la empresa Cosapi S.A. La empresa Cosapi es una organización que se dedica a la prestación de servicios en el rubro de construcción, dentro de su estructura operacional se dedica a brindar servicios de alquiler de maquinarias pesadas para el rubro de construcciones. El diagnóstico inicial muestra ciertas contradicciones en las actividades de logística. El estudio fue cuantitativo, con un nivel descriptivo no experimental. Para la recolección de datos se encuestaron a 47 colaboradores, entre directivos y operarios del área de gestión logística. El estudio concluye que el sistema de gestión logística basado en técnicas y modelos como la 5S, el sistema de costeo ABC y el control de entradas y salidas, permite mejorar la productividad

de la empresa. Se destaca que es necesario contabilizar las maquinarias y realizar controles de calidad tanto a la entrega y salida de las maquinarias.

Fernández y Vásquez (2021) propusieron un sistema de gestión logística para mejorar la productividad de la empresa Bamet S.A.C., el diagnóstico de producción encuentra falencias y niveles bajos en las actividades de gestión en la empresa, producto de faltas de métricas y actividades de corrección de problemas. La investigación fue descriptiva con una intención de proponer una estrategia de solución para la productividad, los elementos muestrales fueron 35 colaboradores del área de producción. Para la recolección de datos se aplicaron guías de observación y cuestionarios. Con respecto a la productividad se destacan ineficiencias y sobre costos producto de falta de planificación. El estudio propone que el sistema de gestión logística debe integrar proveedores calificados, estándares de calidad y adquirir maquinaria moderna con el fin de producir con un mayor nivel.

Eneque y Purihuan (2018) en su investigación diseñaron un sistema de gestión logística para encontrar eficiencia en el control de inventario de una empresa agroindustrial. El estudio toma como problemática la falta de control de existencias que se resguardan en el almacén, debido al rubro agronindustrial, se destaca que un almacén de este tipo de industria guarda muchos ítems necesarios para realizar operaciones. La investigación fue netamente descriptiva con el fin de evidenciar los detalles de los inventarios, la muestra fueron 25 colaboradores que pertenecen al área del almacén. La investigación concluye que el sistema de gestión debe considerar indicadores cuantitativos y cualitativos para ejercer control, con respecto al área de inventario se recomienda tener el sistema Kardex, finalmente se debe mejorar el patio de maniobras del área de almacén con el fin de obtener mejoras en las actividades de abastecimiento.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Gestión logística

Según Chopra & Meindl (2013) son todas las actividades que se encuentran destinadas a satisfacer las necesidades de los clientes internos de una organización

para alimentar de suministros las operaciones de producción de una empresa. Por lo tanto, la logística es integral y abarca desde la gestión de compras hasta el transporte final de las unidades producidas para satisfacer a los clientes. Entonces se detalla que la gestión logística, se puede visualizar como un conjunto de eslabones que unen proveedores, transportistas, áreas de almacén y distribuidores de los productos. La logística también tiene un gran impacto en las operaciones financieras de las organizaciones, debido a que se destinan presupuesto para la compra de suministros y materiales.

Ninguna empresa puede funcionar sin un área simple de logística, puesto que de esta área depende la alimentación de los suministros necesarios para poder operar la producción, o la comercialización de servicios (Mora, 2008).

Alemán (2014) argumenta que actualmente la logística es muy competitiva y exige características de flexibilidad para adaptarse a las necesidades cambiantes del mercado. En este sentido las áreas de logística pueden elegir entre diferentes opciones de transporte, y también entre diferentes modelos para reducir fletes de mercaderías, y costos de almacenamiento de mercaderías. En este sentido las áreas de logística deben integrar personal altamente capacitado para lograr ventajas competitivas.

Mora (2008) indica que la logística es transversal para toda la organización, integra diversas áreas como la de finanzas y sobre todo la de marketing. La logística se relaciona con esta última área, puesto que lleva a los puntos de venta final los productos que se encuentran fabricados.

Ballou (2004) detalla que las actividades de logística necesitan una coordinación con las demás áreas de la empresa. El autor destaca que la mayor coordinación se debe realizar entre el área de finanzas y la logística, debido a que los presupuestos de compra de suministros deben ser informados de forma oportuna con el fin de evitar rupturas en las cadenas de abastecimiento. Por tanto la gestión logística no es una función que se encuentra aislada de las demás áreas de la empresa.

Gestión Logística un apoyo para las empresas

Según Analla (2015) las actividades de gestión logística exigen una serie de mecanismos de sincronización con las demás áreas de la empresa, con el fin de encontrar eficiencias y tiempos de entrega exactos con el fin de no alterar el funcionamiento de las áreas de producción. En todo momento, la gestión de la logística debe estar orientada a ser oportuna en la entrega de los requerimientos y a evitar el sobre costo de los productos. En general las actividades que cumple la gestión logística son las siguientes:

a) Recepción: Esta actividad ocurre una vez diagnosticadas las necesidades de compra, la gestión de compras asegura la calidad de los proveedores para cumplir con los requisitos de producción, una vez gestionada la actividad de compra, se procede a aperturar las áreas correspondientes para recepcionar la mercadería o suministros comprados. En esta actividad es importante contar con la guía de compra para verificar la idoneidad de los suministros comprados. La actividad de recepción implica también controles previos para verificar los estándares esperados de adquisición de bienes (Mora, 2008).

b) Almacenamiento: esta actividad implica el resguardo de los suministros y materiales adquiridos para asegurar su conservación idónea. Esta actividad también implica la codificación de los suministros y la planificación del orden de almacenamiento para tener un control adecuado de las mercaderías. El almacenamiento implica también tener un lugar físico adecuado que cuente con las garantías suficientes para asegurar que las mercaderías no surjan siniestros o mermas no contempladas dentro de la actividad general de producción (Mora, 2008).

c) Inventario: esta es una actividad técnica que consiste en el conteo de unidades físicas y monetarias de los suministros que se encuentran en el almacén. La literatura evidencia muchas técnicas para encontrar los inventarios del almacén, estas técnicas van desde el costo promedio ponderado, las primeras entradas y salidas. Todas estas técnicas se encuentran orientas a verificar y controlar las

unidades en almacén (Mora, 2008).

Factores Influyentes en la Logística Integral

Bureau (2009) informa que los siguientes factores macro ambientales afectan la gestión en general de la logística.

a) El fenómeno de la globalización, ha generado que las áreas de logística sean mucho mas especializadas con el fin de ponderar y seleccionar el mejor sistema de transporte que permita abaratar los costos generales de transportes, entre ellos se tienen medios marítimos, terrestres y aéreos.

b) Los ruidos y cambios políticos económicos de los países en desarrollo, ha generado que algunas compras de suministros de afuera sean onerosas en función de la compra de suministros locales. Por lo tanto, las devaluaciones de monedas e inflaciones generan impactos significativos en la logística.

c) La aparición de nuevas tecnologías y su propia democratización que ocasiona que la compra de estas tecnologías sea muy accesible y barata, genera que las operaciones de logística sean mucho mas efectivas y eficientes con respecto al uso de controles, resguardo y transporte.

Fases de la Gestión logística

Chopra & Meindl (2013) detallan que la gestión logística para que logre resultados eficientes debe ponderar una serie de decisiones que abarcan en general los siguientes aspectos:

Diseño.

Esta etapa implica la planificación previa de los departamentos, actividades y funcionamiento que tendrá el área de logística con el fin de operar de la manera mas eficientes, reduciendo costos y reduciendo también los tiempos de entrega de materiales y productos terminados a los clientes finales (Chopra y Meindl, 2013).

La etapa de diseño implica una serie de ejecución de decisiones tales como

la tercerización de los servicios de almacén o el convencimiento necesario de implementar una cadena de suministros. Generalmente el diseño de la cadena logística pertenece a los ámbitos de los niveles estratégicos de la organización y se orienta a no generar costos innecesarios. Cuando la decisión de implementar la propia cadena de suministros, la empresa debe ponderar las características de los proveedores, las ubicaciones de abastecimiento y acopio, así como también las estructuras de almacenamiento, y la cadena de distribuidores para llegar al consumidor final. Finalmente, la etapa de diseño, también de prever el personal necesario para operar la logística de una manera eficiente, sin necesidad que falte personal o que este no tengas las competencias necesarias para operar (Chopra y Meindl, 2013).

Planeación.

La fase de planificación implica decidir en el presente algunos indicadores que se desean lograr en un horizonte de tiempo, de manera general las actividades de logística se planean con un horizonte de tiempo de 3 meses para ser mas eficientes y controlables. La finalidad de la planificación es la de facilitar indicadores que permitan medir como se viene realizando esta actividad, el objetivo central es generar superávit en toda la cadena de suministro (Chopra y Meindl, 2013).

La fase de planificación utiliza proyecciones a futuros tomando en cuenta los resultados de los últimos ejercicios, estas proyecciones implican los tiempos de entrega de los productos, los índices de mermas, los costos generales de los suministros y algunos otros indicadores que se pueden mapear en función de las necesidades de las organizaciones. La fase de planificación implica también la elaboración de políticas de compras, almacenamiento, inventarios y en general también la configuración de las redes de distribución e intermediarios (Chopra y Meindl, 2013).

La fase de planificación también debe considerar las futuras contingencias que pueden surgir producto de los cambios de las políticas económicas mundiales, que pueden afectar los tipos de cambios de moneda o futuras fluctuaciones con las inflaciones mundiales (Chopra y Meindl, 2013).

Operaciones.

Esta fase tiene que ver con el funcionamiento en sí de la cadena logística, en esta etapa se aplican los controles de calidad a la recepción de las compras, se ejecutan las maniobras necesarias para recibir, estibar y transportar los suministros, también aplica el cuidado del transporte hacia los puntos de almacenamiento. Una vez que los materiales y suministros se encuentran en el área de almacén se procede su resguardo y su codificación para facilitar el control de las existencias (Chopra y Meindl, 2013).

Las operaciones también implican el mapeo y selección de los intermediarios que son las personas jurídicas especializadas que facilitaran el transporte de los productos terminados. También implica establecer las políticas de distribución, las cuales pueden ser intensivas, selectivas, y exclusivas (Chopra y Meindl, 2013).

Finalmente, las operaciones también detallan los procesos y tiempos de mantenimiento de las unidades de transporte que intervienen en los procesos de entrega de materiales y suministros (Chopra y Meindl, 2013).

1.3.2. Calidad de servicio

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1999) detalla que la calidad de servicio son una serie de actitudes que se forman los clientes cuando se encuentra consumiendo el servicio. La actitud se forma en base a un proceso de comparación entre los deseos individuales de las personas, versus lo que rindió el servicio en toda su realidad.

Para Gastelo (2012) la calidad de servicio es una forma de ordenar los estímulos de cada consumidor. Los consumidores pueden tener diferentes formas de ordenar los estímulos bajo la premisa de la percepción, por lo cual la calidad puede variar entre consumidores, y por lo tanto las construcciones de felicidad o satisfacción pueden ser diferentes en base a un solo servicio.

Importancia de la Calidad en el Servicio

Jiménez (2012) informa que la calidad de servicio es fundamental actualmente, los tiempos actuales se caracterizan por tener clientes muy exigentes que son difíciles de satisfacer, por lo cual brindar exactitud en todos los momentos de la entrega de servicio son importantes. En este sentido se hace evidente que las áreas de servicio post venta se han incrementado con el fin de verificar el grado de satisfacción que muestran los clientes.

Las empresas que desean mantenerse competitivas en el mercado deben cambiar sus formas de pensar, y dejar de lado la visión de segmentos de mercado iguales y masivos, se debe considerar actualmente que los clientes son individuos que desean experiencias de servicios individuales que requieren mejorar todos los momentos de entrega de servicio.

Las formas nuevas de ver la calidad de servicio, incluyen el rediseño de los procesos y la implementación de sistemas que aseguren los ciclos de mejora continua y de calidad total. Las normas generales que aseguran la calidad total incluyen los siguientes pasos: diagnosticas de las necesidades de mejora en la organización, creación de criterios a donde llegar, implementación de posibles soluciones, evaluación constante de las estrategias a implementar, medición de las diferentes estrategias, y la formalización y adecuación de los cambios aplicados.

La implementación de la mejora continua y los sistemas de calidad total implica una constante revisión de las actividades que se ejecutan para la entrega de los servicios. La revisión debe orientarse a identificar las acciones bien ejecutadas y las acciones que necesitan ser resueltas para mejorarlas. El principio principal que prevalece también es que lo que esta bien hecho, también se puede mejorar.

Los nuevos grupos generacionales, las nuevas tendencias y los cambios de paradigmas ha generado que los clientes tengan nuevas expectativas y exigencias de los servicios que se brindan. Los departamentos de servicio al cliente se han reestructurado para entender las nuevas complejidades que presentan los clientes.

Los aspectos que reafirman la importancia de las áreas de servicio al cliente

son:

La competencia es mas agresiva, los productos son cada vez mas parecidos entre si, no tienen diferencias entre compañías.

Los clientes ya no sienten identificación por los productos baratos, la diferenciación es la calidad.

Los clientes buscan mas que trato agradable por el personal, buscan que las entregas de los servicios sean lo mas rápido posible.

Los clientes tienen a la mano las redes sociales para realizar comentarios positivos o negativos sobre los productos.

La búsqueda de la fidelidad de los clientes es un aspecto muy complicado de lograr debido a las diferentes ofertas de las empresas.

Dimensiones de la Calidad de Servicio

En cuanto a las dimensiones Zeithaml, Bitner y Gremler (2009) elaboraron un cuestionario estandarizado que permite conocer las percepciones de la calidad de servicio. El servqual considera las siguientes dimensiones:

Elementos tangibles: Tiene que ver con las condiciones de los aspectos físicos de la fabrica donde se brinda el servicio. Cuando mejor son cuidadas las condiciones visuales de donde se brinda el servicio, se puede obtener una mejor sensación de confort y por ende de calidad.

Fiabilidad: tiene que ver con el cumplimiento integro de las condiciones con las que se promete el servicio. La fiabilidad implica la verificación de los contratos firmados para ser la mas exacto posible para la prestación del servicio.

Capacidad de respuesta: es la forma como se articulan las actividades de los procesos de entrega de servicios con el fin de priorizar y agilizar la entrega

general del servicio.

Seguridad: Tiene que ver con las capacidades que tienen los colaboradores para brindar información de calidad en las preguntas que realizan los clientes. La seguridad también implica la sensación de estar seguro físicamente, minimizando los riesgos de accidentes.

Empatía: Tiene que ver con las formas cualitativas de brindar el servicio, incluye postura del colaborador, sonrisa y disposición de los colaboradores para atender al personal.

Modelos de Medición de la Calidad del Servicio al Cliente

La escuela nórdica

Grönroos (1988) fue el creador y fundador de este modelo que relaciona la calidad de servicio con la percepción que tienen los clientes con la imagen de la marca. El autor relaciona la calidad con los aspectos funcionales que tienen los productos de una marca.

El modelo toma en cuenta las sensaciones que tienen los clientes con respecto a la totalidad de los servicios que brinda una marca, en este sentido este modelo tiene muchas aristas, y toma en cuenta los servicios anexos y servicios principales que brinda la marca.

Grönroos toma elementos de Eiglier y Langeard en 1976, y desarrolla aspectos no visualizados, profundizando la experiencia en base a 10 percepciones que tienen los clientes con respecto a la calidad.

Entonces el modelo nórdico es mucho amplio y sostiene que la calidad debe ser un concepto integro, que compara diferentes expectativas que tiene el cliente con respecto al funcionamiento de los servicios.

Según Grönroos, las expectativas son elementos que se crean en la mente del consumidor, cada expectativa es individual en los consumidores y depende

mucho de las experiencias de servicio previas que tiene cada cliente, además las expectativas también se pueden estructurar en base a las publicidades que generan las organizaciones.

Por otro lado, Grönroos (1994) también explica que las expectativas se pueden conformar por la reputación general que tiene la organización, esta reputación se relaciona con la imagen corporativa. Los clientes juzgan la imagen de la organización que compara la calidad técnica que implica como funcionan los bienes y servicios, y también juzgan la calidad funcional que es el valor intrínseco que tiene el servicio.

Por otro este modelo toma en cuenta aspectos cualitativos, que se relaciona con las formas de como se brinda el servicio por parte de los empleados, en este sentido se evalúa las competencias y capacidades que tienen los empleados. Cuando se confirman los aspectos funcionales, técnicos y competencias de los colaboradores, entonces se puede dar el concepto de calidad total.

Escuela americana

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) crearon un instrumento estandarizado para medir la calidad de servicio, elaborando el modelo servqual en base a los estudios previos de Grönroos, el modelo servqual es el instrumento mayormente utilizado por la literatura debido a su exactitud y practicidad para aplicarlo, en este sentido el modelo reúne y agrupa ciertas dimensiones de la escuela nórdica en 5 dimensiones, haciendo el modelo mucho mas ágil.

El instrumento servqual preestablece brechas para medir la calidad de servicio en base a las necesidades de los clientes y el rendimiento real del servicio prestado.

Inicialmente el modelo nórdico identifica diez determinantes de la calidad de servicio:

- a. Elementos tangibles:

- b. Fiabilidad:
- c. Capacidad de respuesta:
- d. Profesionalidad:
- e. Cortesía:
- f. Credibilidad:
- g. Seguridad:
- h. Accesibilidad:
- i. Comunicación:
- j. Comprensión del cliente:

El modelo servqual adapta las 10 dimensiones en 5 dimensiones mucho mas practicas para medir la calidad de servicio (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988)

- a. Fiabilidad
- b. Responsabilidad
- c. Capacidad de respuesta
- d. Tangibilidad
- e. Empatía

El modelo servqual agrupa dimensiones en base a puntos de común de los constructos que miden la calidad de servicio. En este sentido el instrumento muestra gran confiabilidad en los coeficientes de varianza y en los promedios ponderados encontrados.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) agregan también brechas estandarizadas que se pueden medir y que resultan las aportaciones mas significativas sobre el modelo. Las brechas generales, resultan en la fabricación de soluciones para mejorar la calidad de servicio.

Otros Modelos de Medición

Modelo de los tres componentes

En 1994, Rust y Oliver crearon el modelo de los tres componentes en base a

experiencias previas de medición de servicio en los sectores de salud y sectores financieros. Estos sectores se caracterizan por brindar servicios puros, los cuales son críticos para obtener calidad, estos rubros son muy competitivos y sus clientes son muy exigentes, por lo tanto, este modelo toma muchas recomendaciones

El modelo se compone de tres elementos: el servicio y sus características el proceso de envío del servicio o entrega y el ambiente que rodea el servicio. Este modelo es mucho más práctico y propone medir la calidad de servicio, en dimensiones que van más allá de la cortesía de los empleados y propone medir componente micro ambientales y macro ambientales.

La calidad de servicio depende mucho de como se mapean las diferentes actividades y procesos para entregar el servicio, mientras más objetiva sea la organización para definir servicios principales y servicios secundarios, la organización tendrá más claro como brindar calidad.

El modelo de Desempeño Evaluado, PE

El modelo de Desempeño Evaluado fue creado por Teas (1993) quien se basó en los estudios preliminares de la escuela americana y la escuela nórdica. Este modelo hace una reestructuración del concepto de expectativas del cliente, añadiendo algunas puntuaciones de valoraciones que van del 1 al 7.

Teas (1993) hace una crítica a los modelos precedentes y propone que las brechas propuestas por el modelo SERVQUAL no siempre son exactas, debido a que las valoraciones que ofrecen los clientes son cambiantes, por lo tanto, incluye en el concepto de expectativas, los atributos que componen la propuesta de valor de los servicios.

Teas (1993) concluye que el modelo SERVQUAL presente serios vacíos y contradicciones cuando se tratan de medir las brechas de servicio, por lo tanto, el modelo de Teas, propone una mejora del concepto de expectativas del cliente, evitando en todo momento términos ambiguos o parecidos, tratando de definir de una manera más específica.

El modelo PE sugiere puntuaciones promedias que van del 1 al 7. El modelo Teas (1993) no añade nuevas dimensiones, sino que toma las dimensiones ya propuestas en el modelo servqual.

Evaluación de los sistemas de gestión de la Calidad

Según Pulido (2010) la norma ISO-9000 estandariza las formas para medir la calidad de los servicios, esta norma se basa en algunos puntos, como establecer el proceso, identificar los responsables de los procesos, verificar la implementación de las responsabilidades y medir los resultados finales, estos puntos llevados de una manera metódica son fundamentales para la revisión de la calidad de servicio.

Las evaluaciones de la calidad de servicio son variadas y se encuentran en función de los rubros donde funcionan las organizaciones.

La norma ISO, incluye diferentes técnicas que se predisponen a asegurar que la empresa implemente el círculo de la calidad total. Los sistemas de la calidad total son necesarios para ser competitivos en mercados internacionales, la literatura verifica que los consumidores de mercados internacionales solicitan a los proveedores de servicios, ciertas normativas que garanticen que la manufactura del servicio sea con condiciones de calidad.

1.4. Formulación del problema

¿De qué manera la Gestión Logística en el Almacén General mejorará Calidad de Servicio en las Oficinas Administrativas de la Red de Salud Chepén – año 2019?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Justificación teórica

Para Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2013) las investigaciones deben aportar a vacíos en las teorías ya investigadas. El estudio toma las teorías más recientes en cuanto a las actividades de gestión logística y calidad de servicio. Desde un punto de vista de teorías se toma el modelo servqual y sus respectivas

dimensiones, las cuales son normalizadas para encontrar el nivel de calidad de servicio, y para el tema logística se toman los criterios de Chopra & Meindl (2013).

Justificación metodológica

Los autores Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2013) establecen que las investigaciones deben buscar métodos novedosos para encontrar conclusiones en los estudios. El estudio se torno con un enfoque cuantitativo y con un nivel descriptivo con una intención netamente propositiva con el fin de solucionar la calidad de los servicios a través de una propuesta logística, que proponga el abastecimiento, entrega y controles para agilizar los suministros y materiales.

Justificación social

Los autores Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2013) argumentan que las investigaciones deben orientarse a solucionar problemas en una realidad. La presente investigación reviste de importancia debido a la creación de una propuesta de un sistema logístico, que se basa en la identificación de las brechas más bajas de la calidad de servicio y la gestión logística.

1.6. Hipótesis

La aplicación de un plan de gestión logística mejorará la calidad de Servicio en las Oficinas Administrativas de la Red de Salud Chepén – año 2019.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Proponer un plan de gestión logística en el Almacén General para mejorar la Calidad de Servicio en las Oficinas Administrativas de la Red de Salud Chepén – año 2019.

Objetivos específicos

Diagnosticar el estado actual de la calidad de servicio en las Oficinas Administrativas de la Red de Salud Chepén – año 2019.

Identificar los factores más influyentes en la mala calidad de servicio en las Oficinas Administrativas de la Red de Salud Chepén – año 2019.

Describir el estado actual de la gestión logística en el Almacén General de la Red de Salud Chepén – año 2019.

Diseñar los aspectos que debe considerar el plan de gestión logística para el Almacén General de la Red de Salud Chepén – año 2019.

II. MATERIAL Y MÉTODO

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

El estudio tuvo un enfoque cuantitativo con el fin de proporcionar rangos de medida y medir las relaciones y cada una de las dimensiones que presentan las variables de estudio. Para Hernández, et. al. (2015) este enfoque se orienta a probar hipótesis.

El nivel fue descriptivo. La investigación se orientó a enumerar las características que tienen las actividades que se ejecutan por parte de la empresa para generar relaciones a largo plazo, y también enumerar las características de la cadena logística de la empresa- Para Hernández, et. al. (2015) el nivel descriptivo, verifica las características de las variables

2.1.2. Diseño de investigación

El diseño fue no experimental, debido a que los datos de la realidad problemática, se obtienen en un solo periodo de tiempo.

El diseño no experimental, como su nombre lo dice, no busca experimentar cambios (Malhotra, 2008).



Donde:

M = Muestra

O = Observación

P = Propuesta

2.2. Población y muestra

Los elementos poblaciones fueron los clientes que se encuentran registrados

en la base de datos que mantienen la empresa. Para Hernández, et. al. (2015) son las unidades que pueden ser estudiadas en una realidad problemática.

Debido a que la población es pequeña se incluirá el total de colaboradores como muestra, por lo tanto, está será de 109 trabajadores.

2.3. Variables, operacionalización

2.3.1. Variables

Independiente: Gestión logística

Según Chopra & Meindl (2013) son todas las actividades que se encuentran destinadas a satisfacer las necesidades de los clientes internos de una organización para alimentar de suministros las operaciones de producción de una empresa. Por lo tanto, la logística es integral y abarca desde la gestión de compras hasta el transporte final de las unidades producidas para satisfacer a los clientes. Entonces se detalla que la gestión logística, se puede visualizar como un conjunto de eslabones que unen proveedores, transportistas, áreas de almacén y distribuidores de los productos. La logística también tiene un gran impacto en las operaciones financieras de las organizaciones, debido a que se destinan presupuesto para la compra de suministros y materiales.

Dependiente: Calidad de servicio

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1999) detalla que la calidad de servicio son una serie de actitudes que se forman los clientes cuando se encuentra consumiendo el servicio. La actitud se forma en base a un proceso de comparación entre los deseos individuales de las personas, versus lo que rindió el servicio en toda su realidad.

2.3.2. Operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de gestión logística

Variable independiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento de recolección de datos
Gestión logística	Diseño	Organizar	1,2	Encuesta – cuestionario
		Estructurar	3-7	
	Planeación	Establecer normas	8-10	
		Planear	11-13	
		Ejecutar y controlar	14-18	
	Operaciones	Operaciones	19-22	
		Cadena de valor	23-25	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2*Operacionalización de calidad de servicio*

Variable dependiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento de recolección de datos
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Tecnología	1-4	Encuesta – cuestionario
	Fiabilidad	Eficiencia	5,6	
		Cero errores	7-9	
	Capacidad de respuesta	Satisfacción del cliente	10,11	
		Capacidad de respuesta	12-14	
	Seguridad	Habilidades gerenciales	15-17	
		Nivel de confianza al cliente	18-19	
	Empatía	Atención al cliente	20-22	
		Empatía	23-25	

Fuente: Elaboración propia

2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas de recolección de datos

Debido a la complejidad de la problemática se utilizó la encuesta para estandarizar las percepciones de los participantes involucrados. Para Fernández (2004) la encuesta es ideal para situaciones complejas donde se necesitan estandarizar respuestas agrupadas.

Instrumentos de recolección de datos

De acuerdo con Fernández (2004) los cuestionarios generalmente se construyen en papel, pero también pueden ser digitalizados, tienen una parte inicial donde se hace una breve presentación del instrumento, para luego señalar las preguntas.

Para la presente tesis se ha utilizado el instrumento servqual y para el estudio de la satisfacción del cliente se ha construido un cuestionario.

Para la confiabilidad de los cuestionarios, se empleó el coeficiente de alfa de Cronbach.

Tabla 3

Fiabilidad de los cuestionarios

Gestión logística		Calidad de servicio	
Alfa de Cronbach	N de elementos	Alfa de Cronbach	N de elementos
,939	25	,986	25

Fuente: Elaboración propia

Tal y como se muestra en la Tabla 3, el instrumento de gestión logística posee un coeficiente de 0,939 y el de calidad de servicio un coeficiente de 0,986 siendo N la cantidad de premisas que posee los cuestionarios. Además, al ser superior a 0,72 se puede inferir que los instrumentos poseen una excelente y aceptable fiabilidad.

2.5. Procedimiento de análisis de datos

Métodos teóricos:

Análisis histórico lógico para determinar los antecedentes históricos, las características, cualidades, dimensiones, transformaciones de las teorías del marketing digital y del posicionamiento.

Hipotético-deductivo, se comprueba la hipótesis de la investigación.

Analítico-sintético, se detecta el problema luego de realizar el diagnóstico factico de las deficiencias del posicionamiento de la empresa.

Inductivo-deductivo para lograr las conclusiones de la investigación.

2.6. Aspectos éticos

Noreña, Alcaraz, y Rojas (2014) postulan los siguientes aspectos:

El principio de libertad y responsabilidad, todos los trabajadores participaron de manera libre y con los debidos consentimientos para levantar datos.

La confidencialidad, los datos recolectados son almacenados únicamente para fines de la investigación y no pueden ser divulgados para otros fines.

La confirmabilidad los datos fueron confirmados por métodos estadísticos, además los instrumentos fueron validados por expertos en la materia.

2.7. Criterios de rigor científico

Noreña, Alcaraz, y Rojas (2014) postulan los siguientes criterios:

Credibilidad: los datos fueron fieles a la realidad problemática y en ningún momento fueron alterados.

Transferibilidad: Los datos fueron validados y confiables, por lo tanto, pueden contribuir al desarrollo de otras investigaciones.

Dependencia: Se visualiza que los criterios de la investigación utilizan aspectos de trabajos previos que permiten validar los problemas mostrados.

III. RESULTADOS

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y figuras

Resultados de gestión logística

Tabla 4

Nivel de gestión logística

Nivel	n	%
Insatisfactorio	37	34%
Regular	49	45%
Satisfactorio	13	12%
Excelente	10	9%
Total	109	100%

Fuente: Elaboración propia

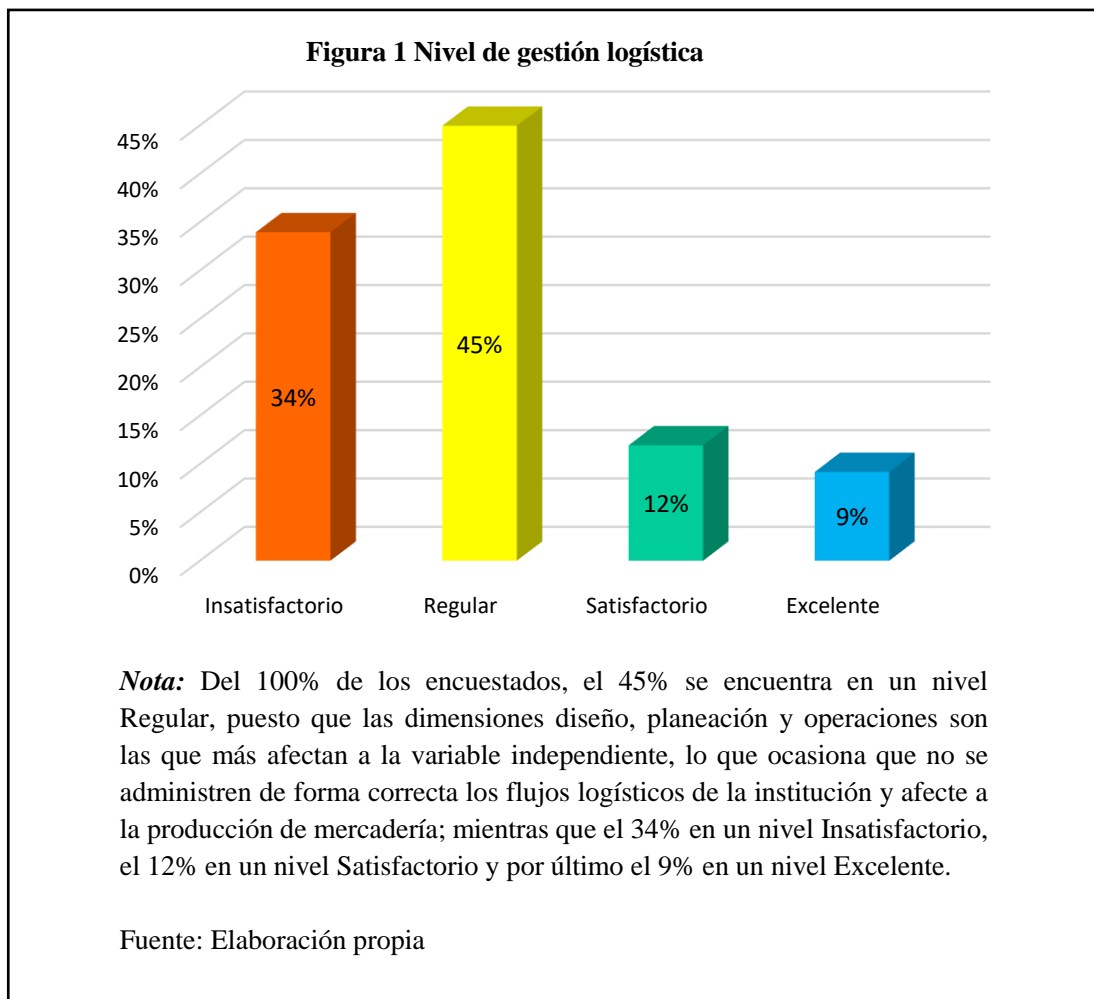


Tabla 5

Nivel de diseño

Nivel	n	%
Insatisfactorio	50	46%
Regular	34	31%
Satisfactorio	17	16%
Excelente	8	7%
Total	109	100%

Fuente: Elaboración propia

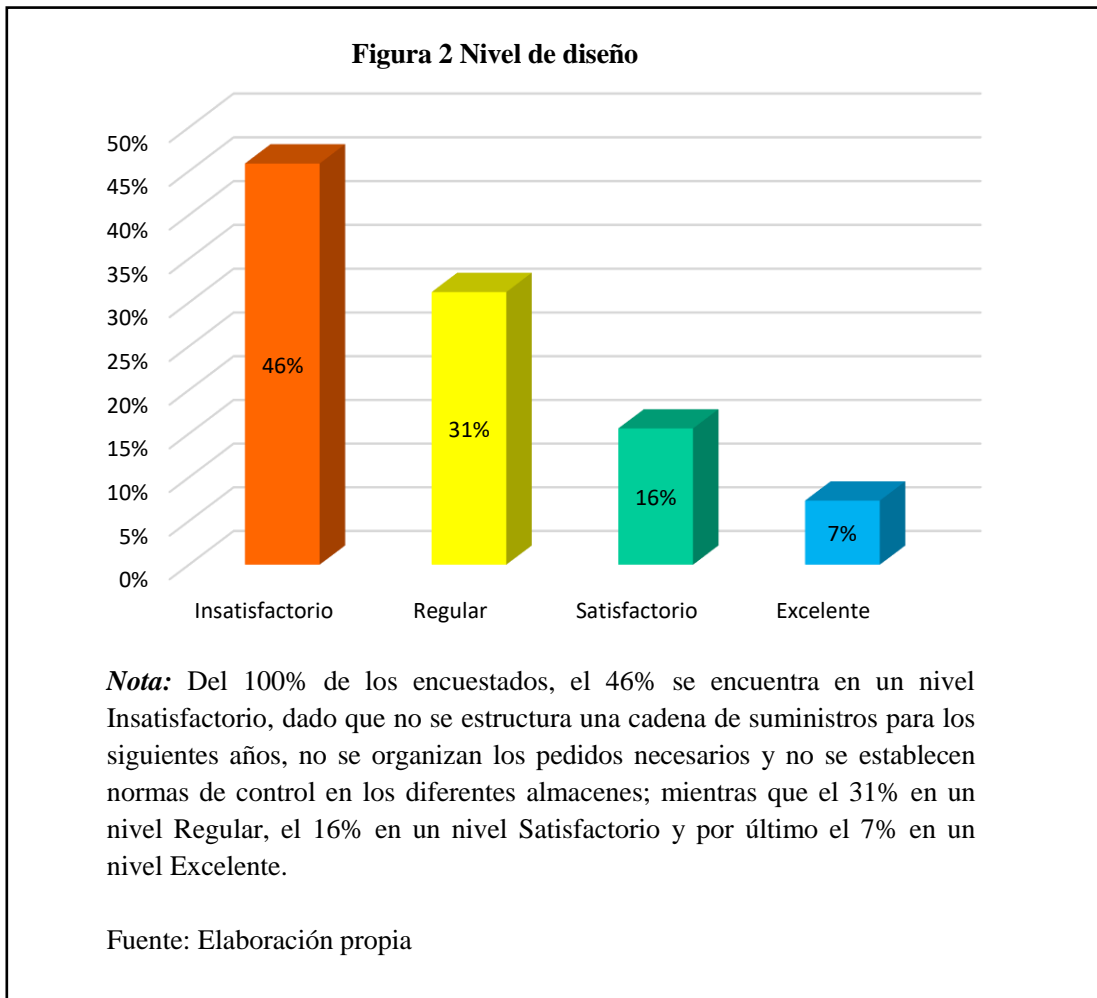


Tabla 6

Nivel de planeación

Nivel	n	%
Insatisfactorio	48	44%
Regular	42	39%
Satisfactorio	19	17%
Excelente	0	0%
Total	109	100%

Fuente: Elaboración propia

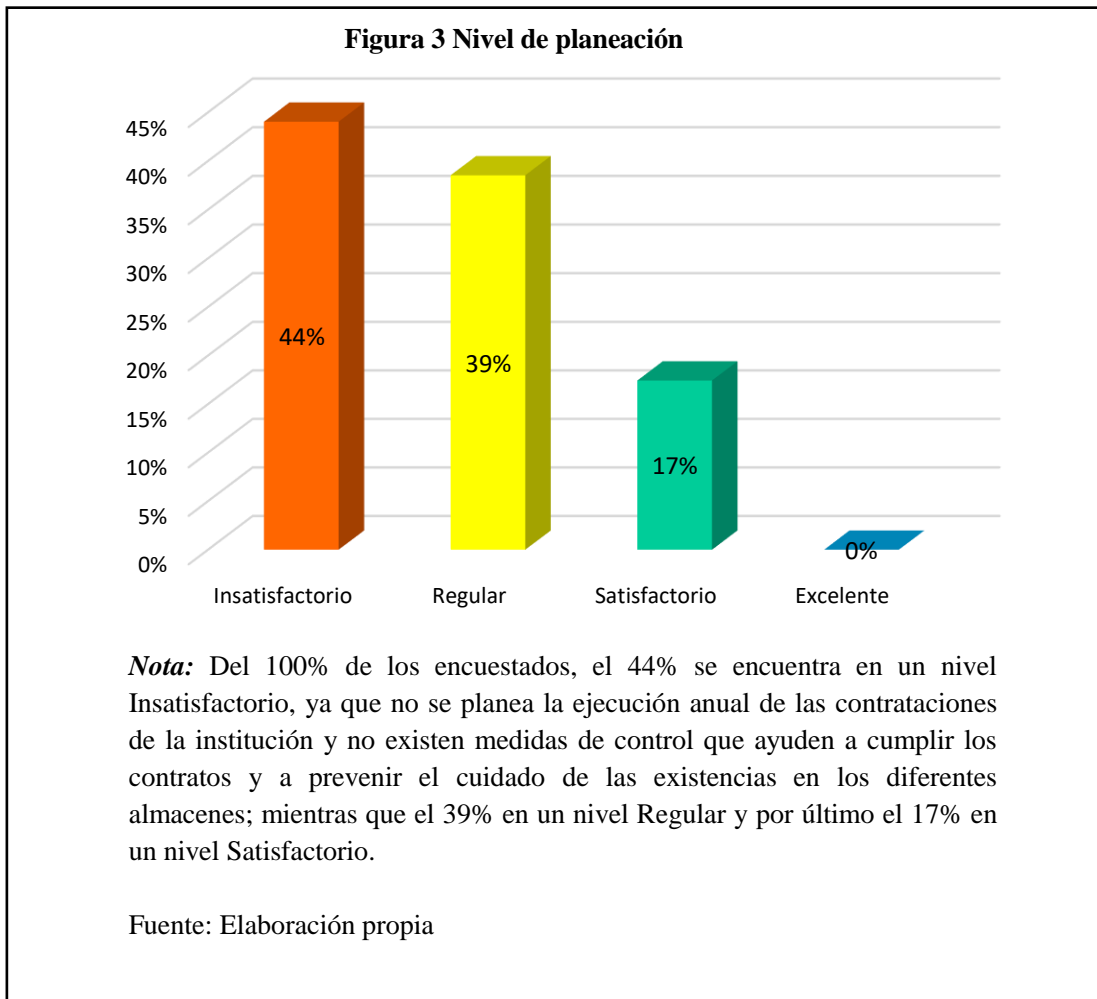
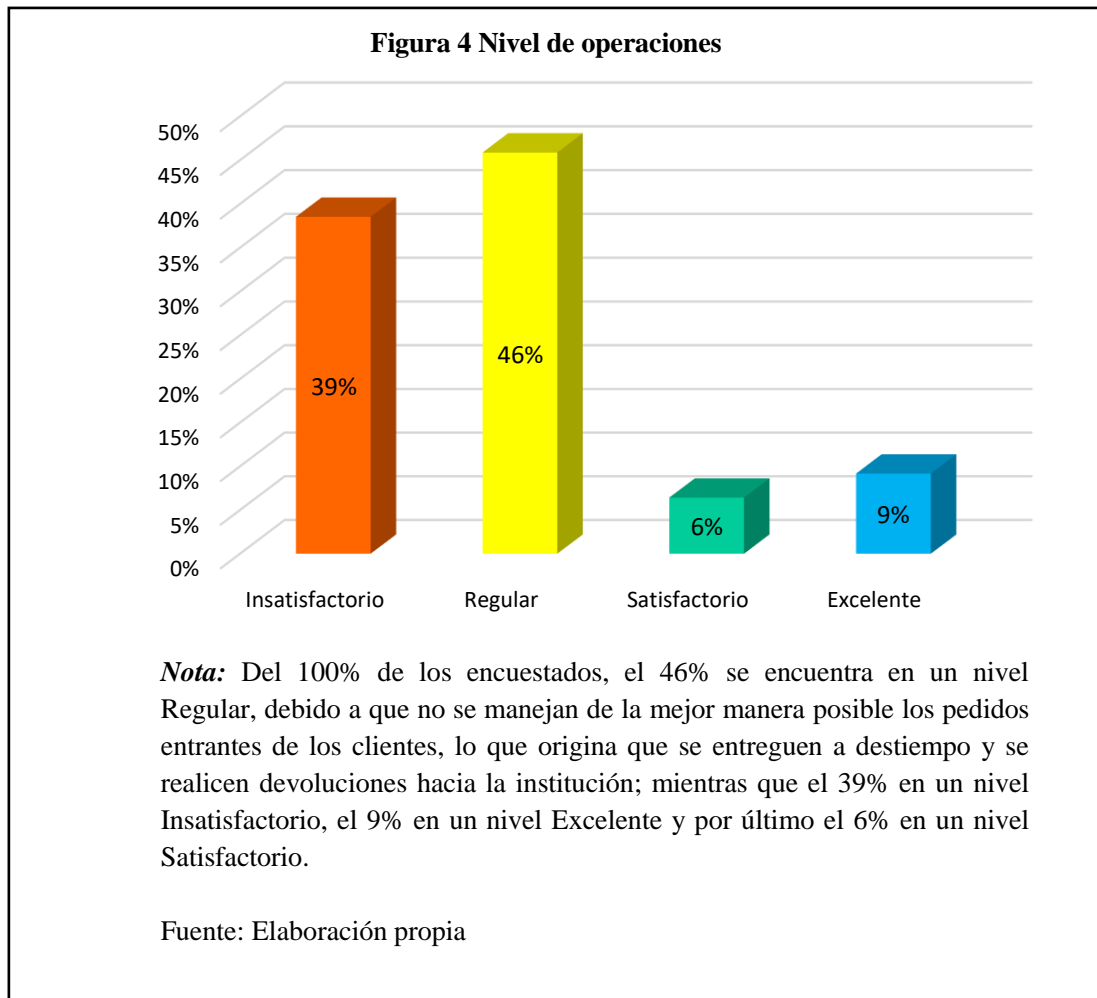


Tabla 7

Nivel de operaciones

Nivel	n	%
Insatisfactorio	42	39%
Regular	50	46%
Satisfactorio	7	6%
Excelente	10	9%
Total	109	100%

Fuente: Elaboración propia



Resultados de calidad de servicio

Tabla 8

Nivel de calidad de servicio

Nivel	n	%
Insatisfactorio	20	18%
Regular	42	39%
Satisfactorio	31	28%
Excelente	16	15%
Total	109	100%

Fuente: Elaboración propia

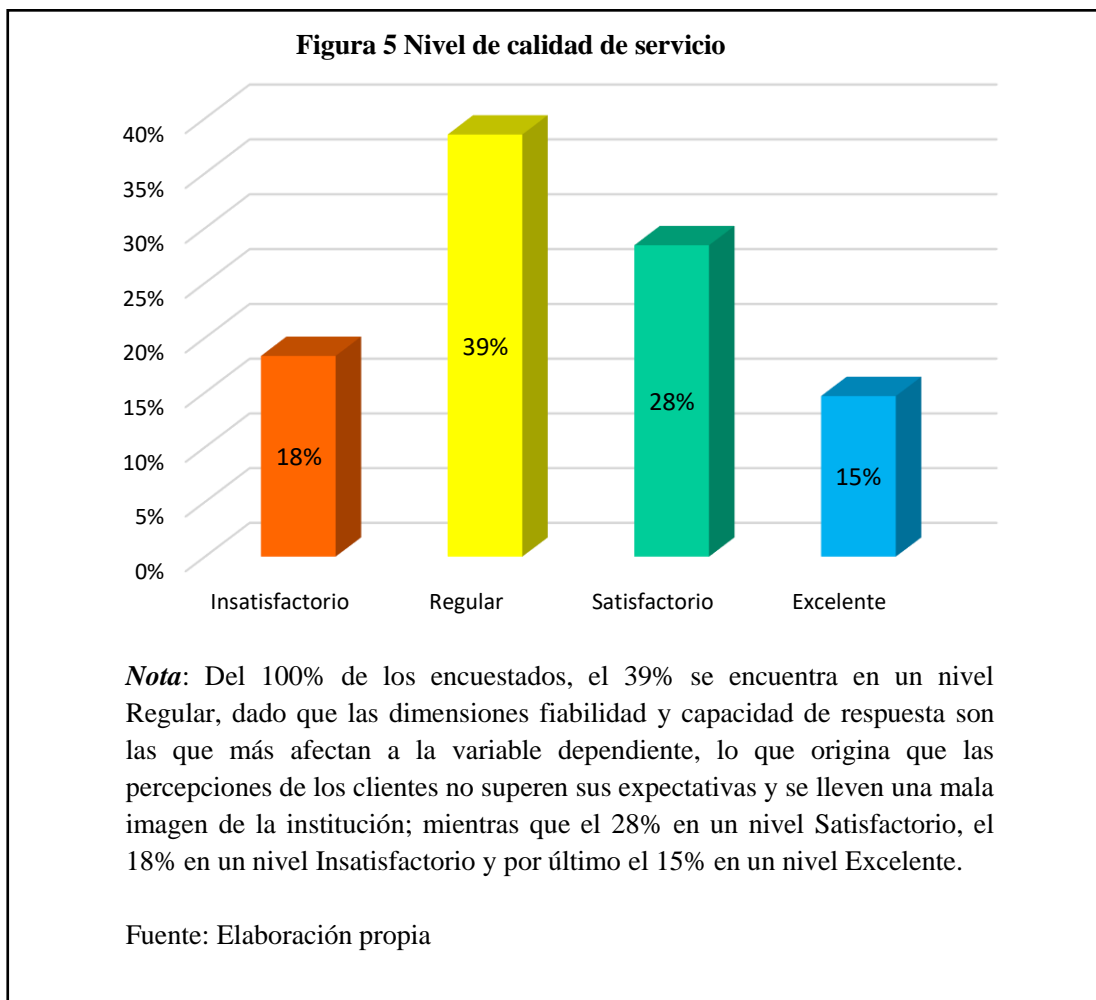


Tabla 9

Nivel de elementos tangibles

Nivel	n	%
Insatisfactorio	73	28%
Regular	107	41%
Satisfactorio	25	10%
Excelente	58	22%
Total	263	100%

Fuente: Elaboración propia

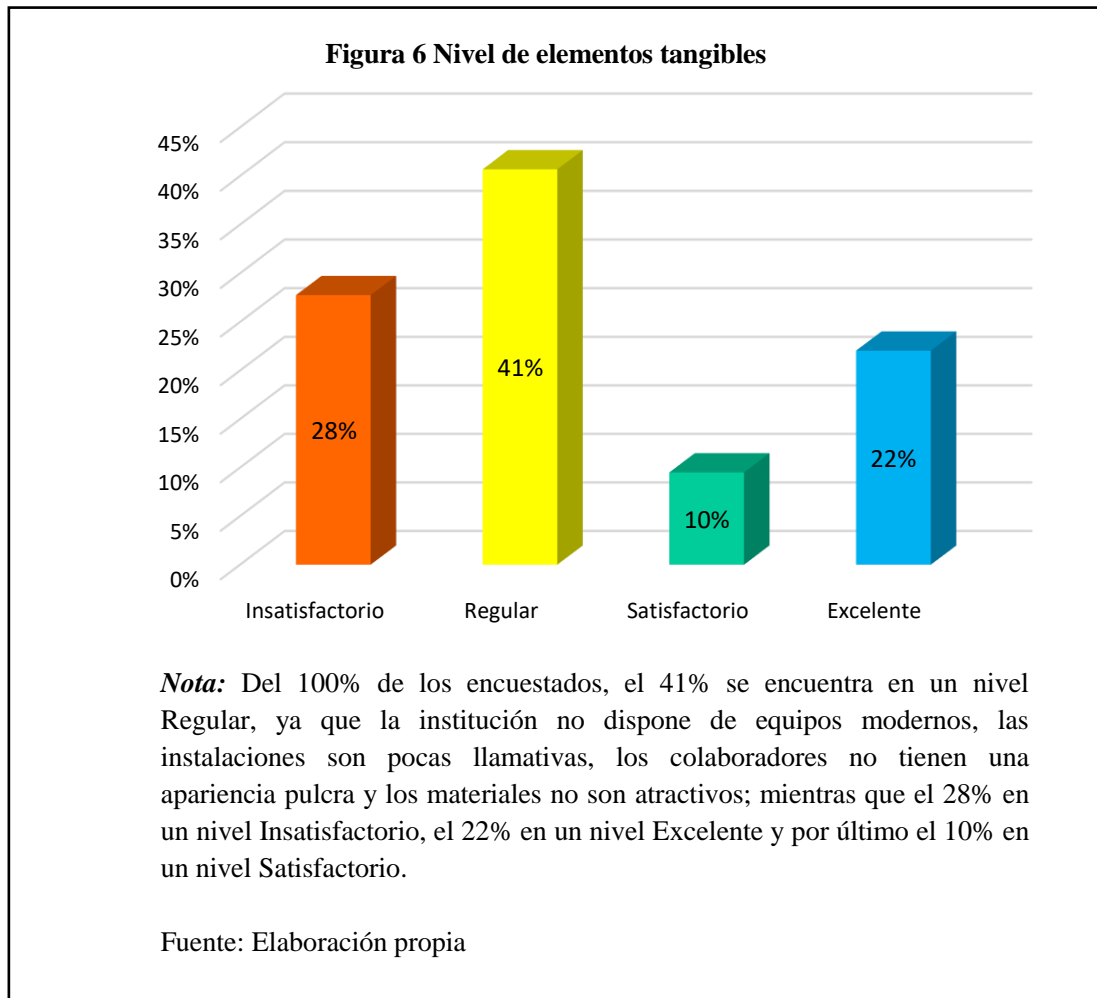


Tabla 10

Nivel de fiabilidad

Nivel	n	%
Insatisfactorio	73	22%
Regular	49	15%
Satisfactorio	34	10%
Excelente	181	54%
Total	337	100%

Fuente: Elaboración propia

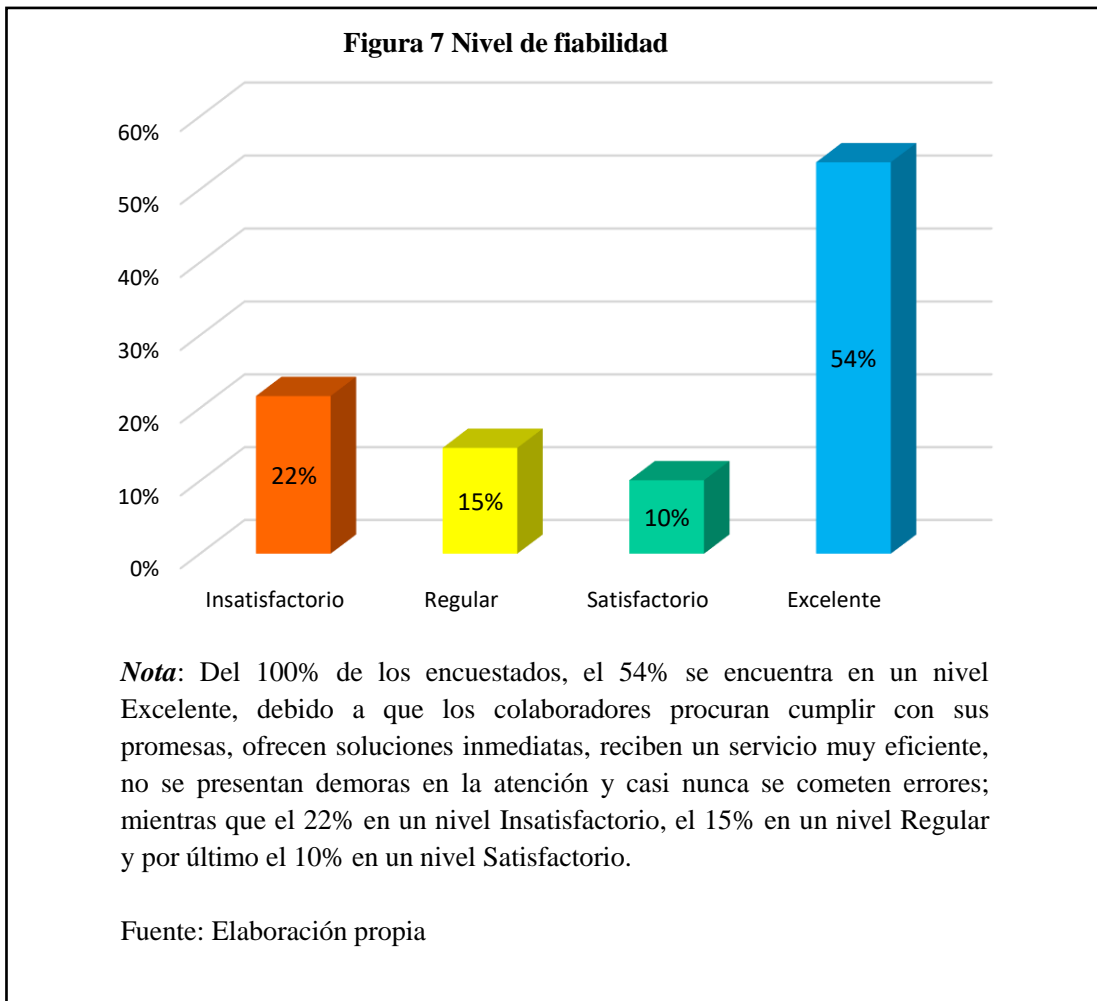


Tabla 11

Nivel de capacidad de respuesta

Nivel	n	%
Insatisfactorio	74	22%
Regular	49	15%
Satisfactorio	58	17%
Excelente	156	46%
Total	337	100%

Fuente: Elaboración propia

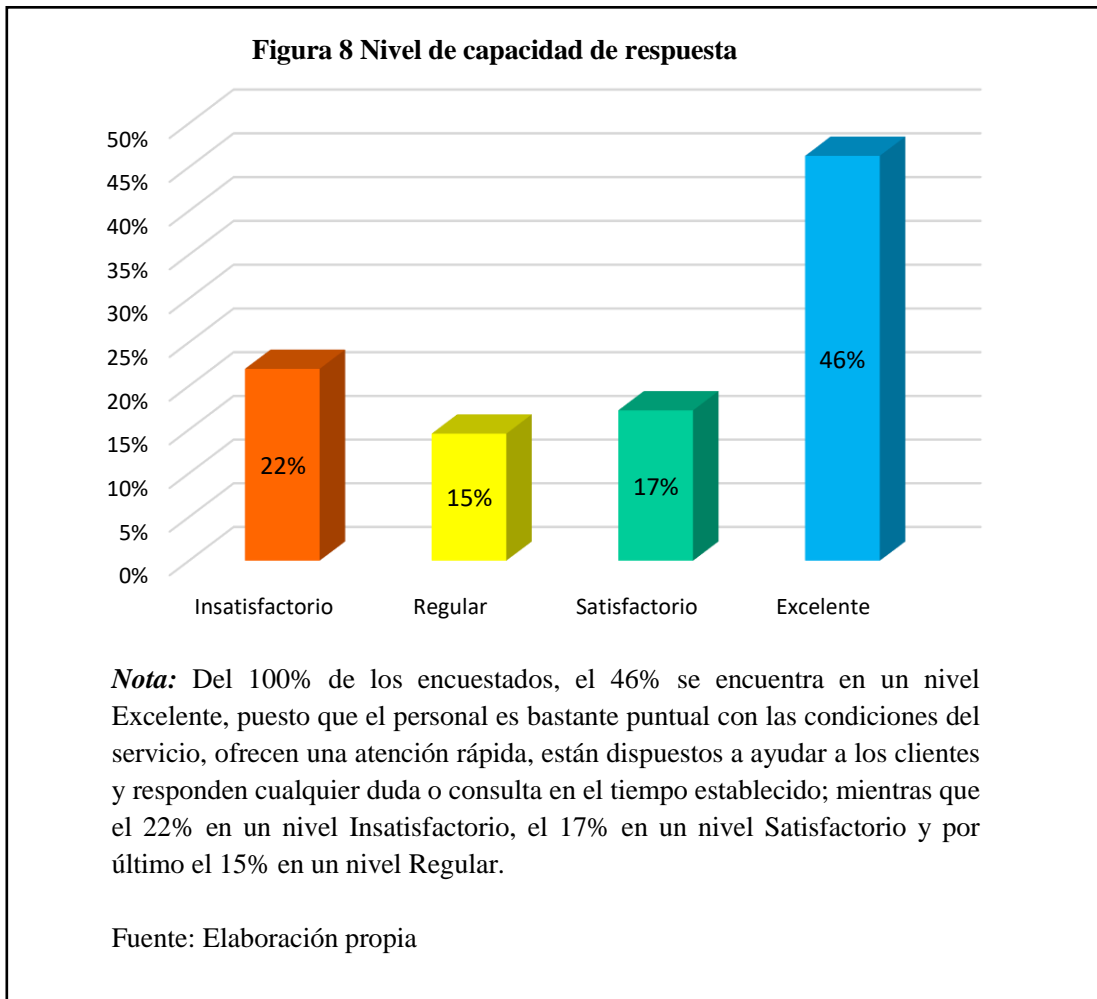


Tabla 12

Nivel de seguridad

Nivel	n	%
Insatisfactorio	107	33%
Regular	49	15%
Satisfactorio	25	8%
Excelente	140	44%
Total	321	100%

Fuente: Elaboración propia

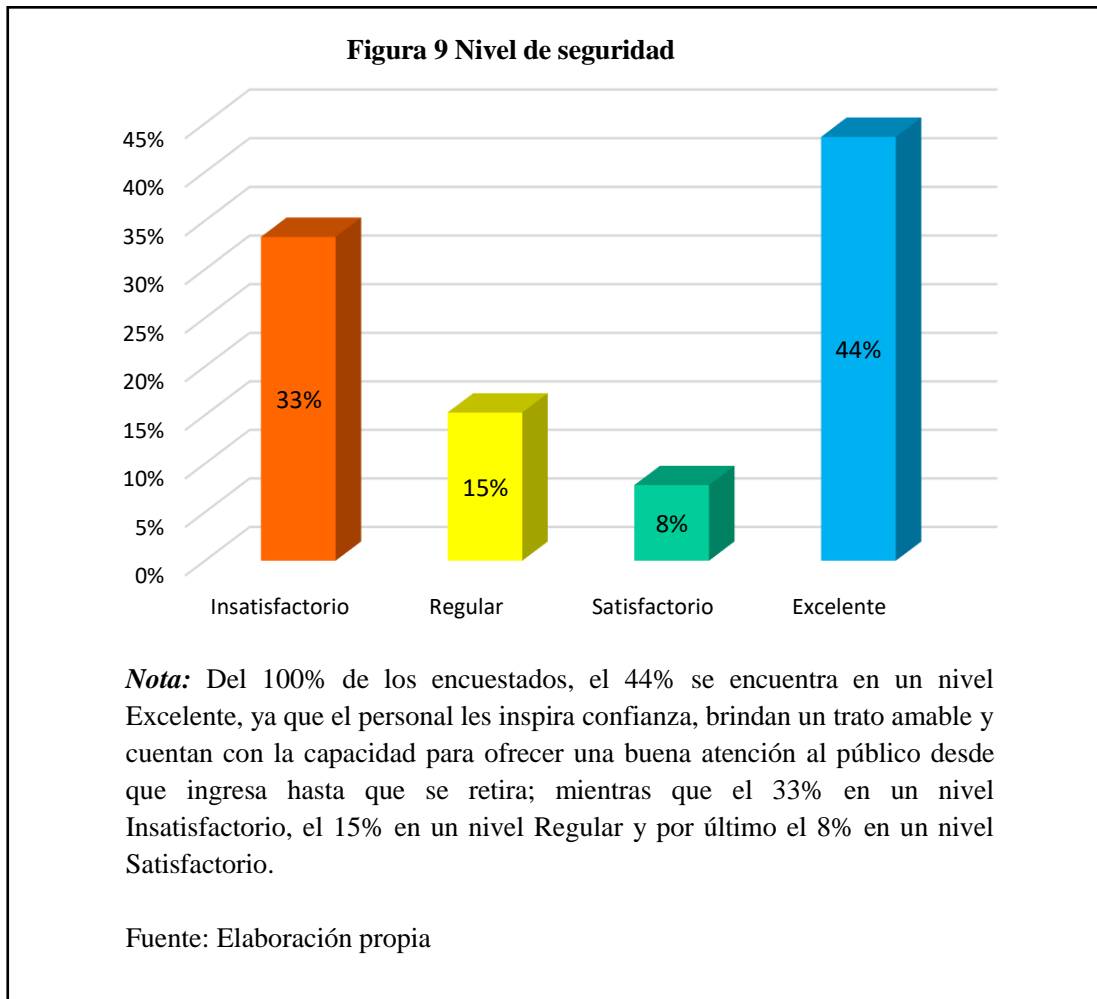
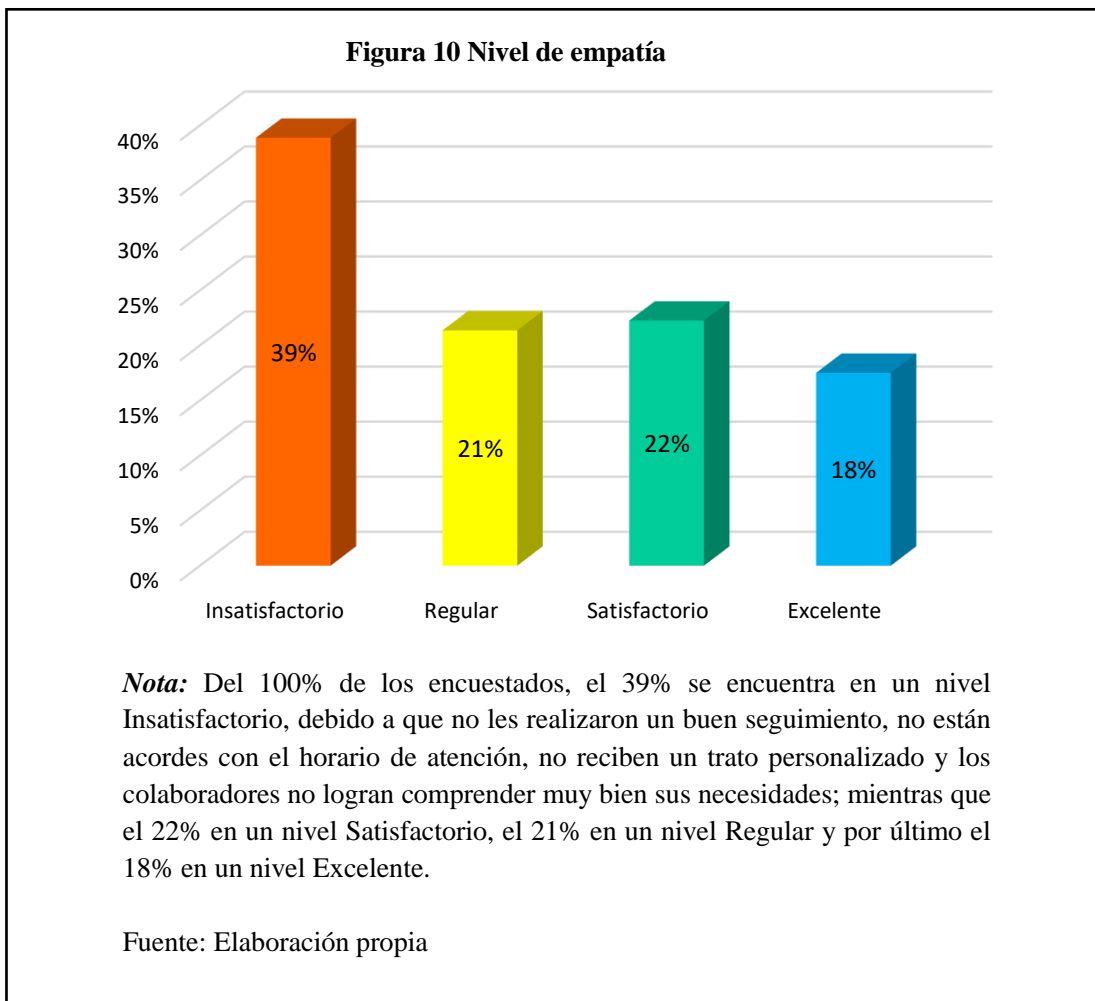


Tabla 13

Nivel de empatía

Nivel	n	%
Insatisfactorio	131	39%
Regular	72	21%
Satisfactorio	75	22%
Excelente	59	18%
Total	337	100%

Fuente: Elaboración propia



3.2. Discusión de resultados

Para Proponer un plan de gestión logística en el Almacén General para mejorar la Calidad de Servicio en las Oficinas Administrativas de la Red de Salud Chepén – año 2019, se debe tener en cuenta algunas investigaciones previas como la Ballona (2021) quien concluye que el sistema de gestión logística debe aplicar un sistema de costeo ABC que permita dar seguimiento a las actividades de operaciones, desde un punto de vista de origen de los costos. El sistema de gestión logística también debe mejorar los criterios para seleccionar a los proveedores con el fin de mejorar las actividades de producción, también la de Santisteban y Servan (2021) quien determina que el sistema de gestión logística debe tomar estándares de calidad y debe aplicar la técnica de las 5S para obtener viabilidad económica. Así mismo Dioses (2021) concluye que el sistema de gestión logística basado en técnicas y modelos como la 5S, el sistema de costeo ABC y el control de entradas y salidas, permite mejorar la productividad de la empresa. Se destaca que es necesario contabilizar las maquinarias y realizar controles de calidad tanto a la entrega y salida de las maquinarias.

Por lo tanto, se puede deducir que un sistema de gestión logística si permite mejorar la calidad de servicio. El sistema de gestión debe tomar en cuenta las dimensiones de planificación y diseño.

Según el objetivo específico 1, se aprecia que el 39% de los trabajadores encuestados ubican el estado actual de la calidad de servicio en un nivel regular. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1999) detallan que la calidad de servicio son una serie de actitudes que se forman los clientes cuando se encuentra consumiendo el servicio. La actitud se forma en base a un proceso de comparación entre los deseos individuales de las personas, versus lo que rindió el servicio en toda su realidad.

Algunos trabajos previos también detallan problemas con respecto a la calidad de servicio, Cuba (2018) informa con respecto al nivel de satisfacción del cliente interno se reafirma un nivel bajo y con respecto a las actividades de la gestión logística se verifica una falta de planificación de las actividades centrales de compra, y sobre todo las actividades que tienen que ver con la revisión de los costos.

También Zuñiga (2018) concluye con respecto al nivel de las actividades logística se observa un nivel medio debido a que no se aplican estándares de control de calidad, además se observan desfases de tiempo en la entrega de los productos que ocasionan un nivel de calidad bajo.

De acuerdo al objetivo específico 2. se observa que los factores más influyentes en la mala calidad de servicio son el poco manejo de las dimensiones: Fiabilidad y capacidad de respuesta, el 54% de los trabajadores encuestados consideran que el nivel de la dimensión fiabilidad es insatisfactorio, mientras que el 35% considera que es el nivel de la dimensión capacidad de respuesta es insatisfactorio.

Con respecto al objetivo específico 3 se observa que el 45% de los trabajadores encuestados de las Oficinas Administrativas de la Red de Salud Chapén consideran que el nivel de gestión logística está en un nivel regular, el 34% considera que es insatisfactorio, el 12% señala que es satisfactorio y el 9% considera que el nivel es excelente. Por tanto, este hallazgo nos da la posibilidad de proponer cambios que ayuden a la mejora continua. Según Chopra & Meindl (2013) la logística son todas las actividades que se encuentran destinadas a satisfacer las necesidades de los clientes internos de una organización para alimentar de suministros las operaciones de producción de una empresa. Por lo tanto, la logística es integral y abarca desde la gestión de compras hasta el transporte final de las unidades producidas para satisfacer a los clientes. Entonces se detalla que la gestión logística, se puede visualizar como un conjunto de eslabones que unen proveedores, transportistas, áreas de almacén y distribuidores de los productos. La logística también tiene un gran impacto en las operaciones financieras de las organizaciones, debido a que se destinan presupuesto para la compra de suministros y materiales.

Los resultados de la investigación encuentran similitudes con los hallazgos de la investigación de Rodríguez (2020) quien concluye que la gestión logística tiene niveles bajos de gestión debido a una marcada ausencia de formalización, la cual no planifica criterios y estándares de control, que generan que muchas veces los

suministros no tengas la calidad debida. Finalmente, la calidad de servicio de los bienes es adecuada, producto de la fabricación en línea, que permite que la dimensión elementos tangibles se desarrolle de manera adecuada.

De igual forma Arroyo y Benito (2019) concluyen con respecto a la gestión logística que se verifica que el almacén no aplica técnicas para controlar las entradas y salidas de suministros, mientras por otro lado se verifica que la calidad de servicio obtiene un nivel bajo producto de los cuellos de botella en la asignación de suministros.

Para las empresas actuales es muy importante contar con la logística necesaria para cubrir diferentes áreas de la empresa y aumentar la productividad. Considerando que los beneficios de un plan de gestión logística traen consigo muchas ventajas entre ellas la minimización de costos, entregas cortas de servicio y fidelización de los clientes

3.3. Aporte práctico

Título

Plan de gestión logística en el almacén general para mejorar la calidad de servicio en las oficinas administrativas de la red de salud Chepén – año 2019.

Presentación

Institución: Red de Salud Chepén.

Descripción: La Red de salud Chepén – U.E 404, inicio sus actividades de servicios médicos el 09 de octubre del año 1966. En la actualidad la Red tiene la categoría II-1 de un nivel de complejidad.

La Red de Salud – U.E 404, con Ruc N° 202213734499 se encuentra domiciliada en Av. 28 de julio S/N en el Distrito de Chepén y provincia de Chepén departamento La Libertad.

Esta red de salud cuenta con siete establecimientos de salud: Centro de Salud Chequén, Centro de Salud Pacanguilla, Centro de Salud Pacanga, Centro de Salud Materno Pueblo Nuevo, Puesto de Salud Santa Rosa y Puesto de Salud San Idelfonso.

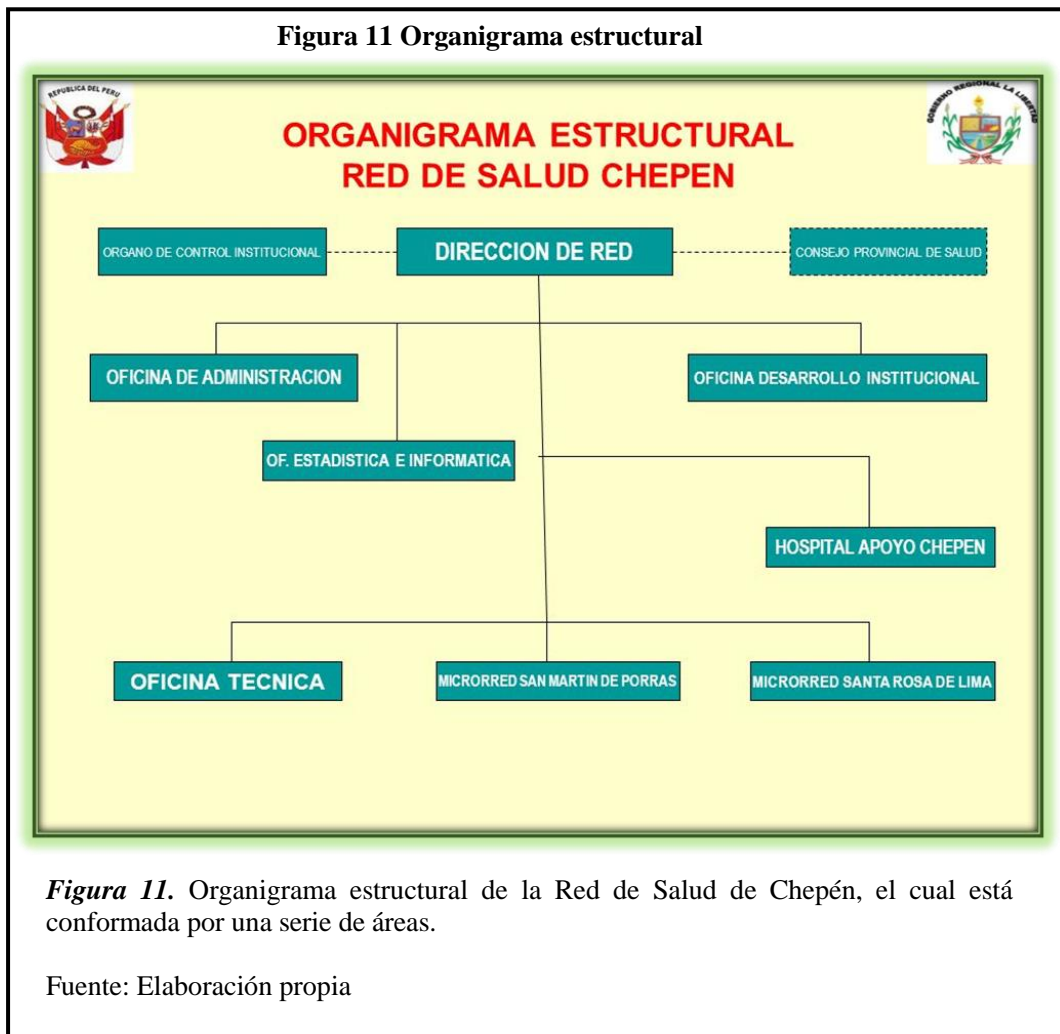
Además, la Red de Salud cuenta con las siguientes oficinas administrativas: dirección ejecutiva, administración unidad de logística, unidad de economía, unidad de recursos humanos, asesoría legal interna y externa.

La Red de salud Chepén brinda los servicios de emergencias, farmacia, hospitalizaciones en: ginecobstetricia, medicina, cirugías, pediatría, uci; servicio laboratorio, departamento de imágenes (Ecografías, Rayos X), Triage y consultorios externos de medicina interno y externa, pediatría I-II y III, Servicio de Niño sano, consultorio de cáncer, aro, etc.

Misión: Somos una red articulada de establecimientos de salud accesibles a la población, en el ámbito de la provincia de Chepén, que brinda la atención integral de salud, con servicios organizados, personal calificado, con la participación de la comunidad organizada, para lograr la excelencia en la atención de los servicios y mejora en la calidad de vida.

Visión: Para el año 2020, la Red de Servicios de Salud de Chepén será una organización líder en la región La Libertad, cuyo desempeño satisface a sus usuarios internos y externos.

Organigrama:



FODA

Fortalezas

La ubicación de la Red de Salud tiene un fácil acceso ya que se encuentra a un metro de la panamericano norte.

Los almacenes tienen una amplia playa de estacionamiento por ende facilita la descarga de la mercadería.

Se cuenta con coches para cargar los bultos

El personal que verifica la mercadería ingresada es constantemente capacitado para facilitar la supervisión de la misma.

Debilidades

Ambientes sumamente reducidos y poca iluminación

Ambientes con pocas cámaras de video vigilancia

Que solo un personal sea constantemente capacitado ya que por falta de uno retrasa el trabajo por la poca capacitación que se brinda al resto de personal que labora en esta área

No existe un personal de la profesional químico farmacéutico perenne en el área de almacén general

La constante emisión de vales de entrega de mercadería a las diferentes áreas usuarias del hospital.

Oportunidades

Se utiliza sistemas SIGA (Sistema Integrado de gestión Administrativa), para evitar emisión de vales, con este sistema se emitirá pedidos comprobantes de salida – pecosa; a todos los servicios que soliciten retirar mercadería del almacén general.

Amenazas

Que el servidor que cuenta la Servidor con el que cuenta la Red no se tiene buena señal.

La falta de capacitaciones del almacenero para dominar el sistema SIGA, hace que conlleve a la emisión de vales de salida de la mercadería por ende genera un retraso en la entrega de la información a la unidad de logística y economía de los reportes contables.

Cronograma de la propuesta

En la Tabla 14 se puede apreciar el cronograma de la propuesta.

Tabla 14*Cronograma*

Estrategias	Meses											
	En	Fe	Ma	Ab	Ma	Ju	Ju	Ag	Se	Oc	No	Di
Optimizar la gestión del nivel de inversión del circulante	x	x	x	x								
Acatar las disposiciones establecidas en los movimientos del almacén					x	x						
Colaborar en la optimización de la cadena logística con los criterios establecidos por la organización.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Organizar el almacén de acuerdo a los criterios y niveles de actividad previstos.							x	x	x			

Fuente: Elaboración propia

Tabla 15*Costo total de la propuesta*

Propuesta	Metas	Estrategias	Actividades	Duración	Responsable	Presupuesto
Efectuar un correcto dimensionamiento del almacén	Agilidad del desarrollo del resto de procesos logísticos	Optimizar la gestión del nivel de inversión del circulante	Diseñar una distribución que se adapte a las necesidades de la organización	4 meses	Área de Sistemas Jefe de Almacén	55,000.00
Disponer de los recursos necesarios a medio/corto plazo	Influyen en la agilidad y coste de las operaciones	Acatar las disposiciones establecidas en los movimientos del almacén.	Complementar la documentación para la salida de la mercancía del almacén Seleccionar el transporte adecuado para cada situación Distinguir los tipos de devoluciones que se pueden producir en un almacén	2 meses	Administración Jefe de Almacén	1,000.00
Seleccionar los métodos de trabajo y de los equipos de almacenaje y manipulación	Ahorrar tiempo y ser más ágiles en la entrega de los productos.	Colaborar en la optimización de la cadena logística con los criterios establecidos por la organización.	Reuniones de trabajo Verificación de los materiales de seguridad Adquisición de materiales de seguridad	12 meses	Jefe de Almacén	2,000.00
Conseguir un proceso eficiente y eficaz de los	Reducción de tareas administrativas	Organizar el almacén de acuerdo a los	Ubicar las referencias en función de su consumo o su volumen	3 meses	Jefe de Almacén	15,000.00

flujos de materiales y de personas	criterios y niveles de actividad previstos.	Emplear en cada operación el menor tiempo posible	
		Total	73,000.00

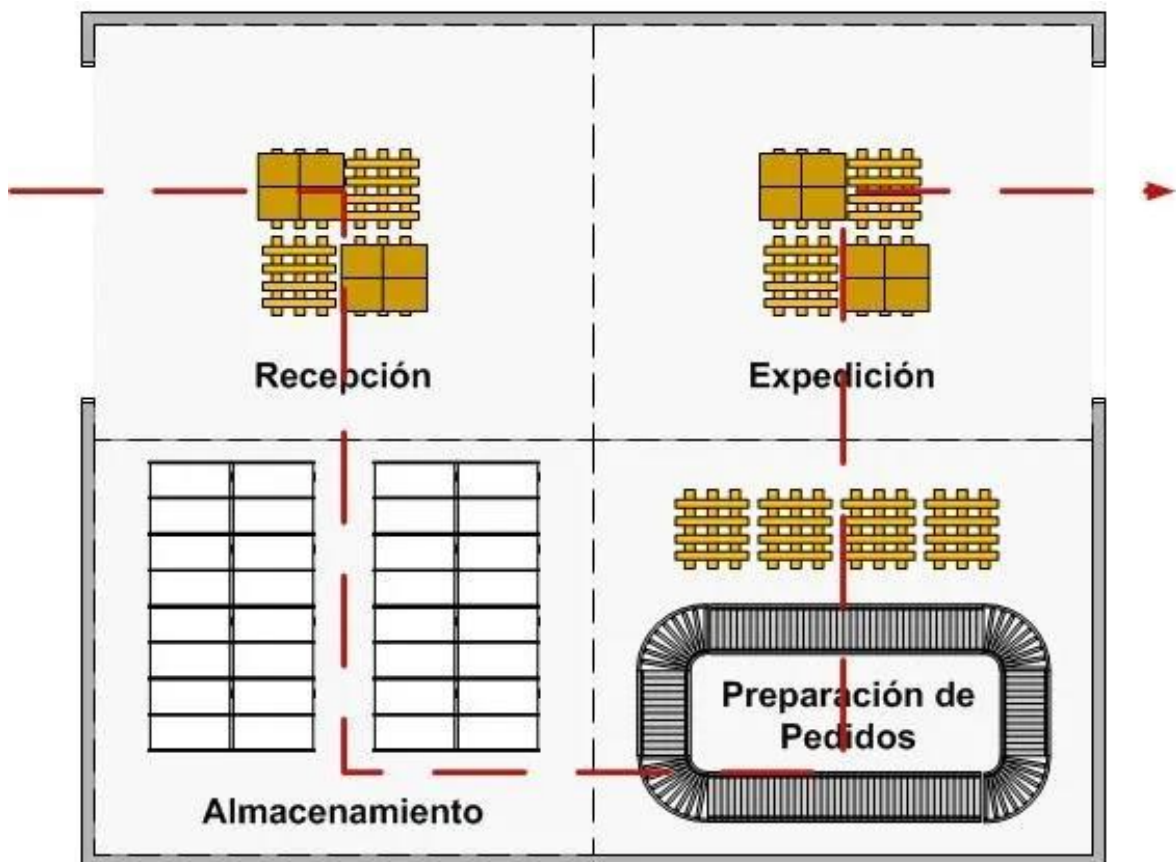
Fuente: Elaboración propia

Propuesta 1

Efectuar un correcto dimensionamiento del almacén

Actividades:

- Realizar un estudio de tiempos y movimientos
- Verificar el área del patio de maniobras
- Priorizar las áreas de recepción y de despacho.



Propuesta de Layout

Con esta propuesta se prioriza un flujo más rápido de recepción y expedición de los suministros necesarios para la red.



Medios de transporte para suministros dentro del almacén.

Para el movimiento de suministros dentro del almacén y para su propio reparto dentro la red, se deben utilizar pallets, carritos y transporte pequeño para agilizar el movimiento y procurar que los suministros no sufran daños o mermas.

Propuesta 3:

Seleccionar los métodos de trabajo y de los equipos de almacenaje y manipulación

Actividades:

- Reuniones de trabajo
- Verificación de los materiales de seguridad
- Adquisición de materiales de seguridad



Materiales de seguridad para el personal de almacen

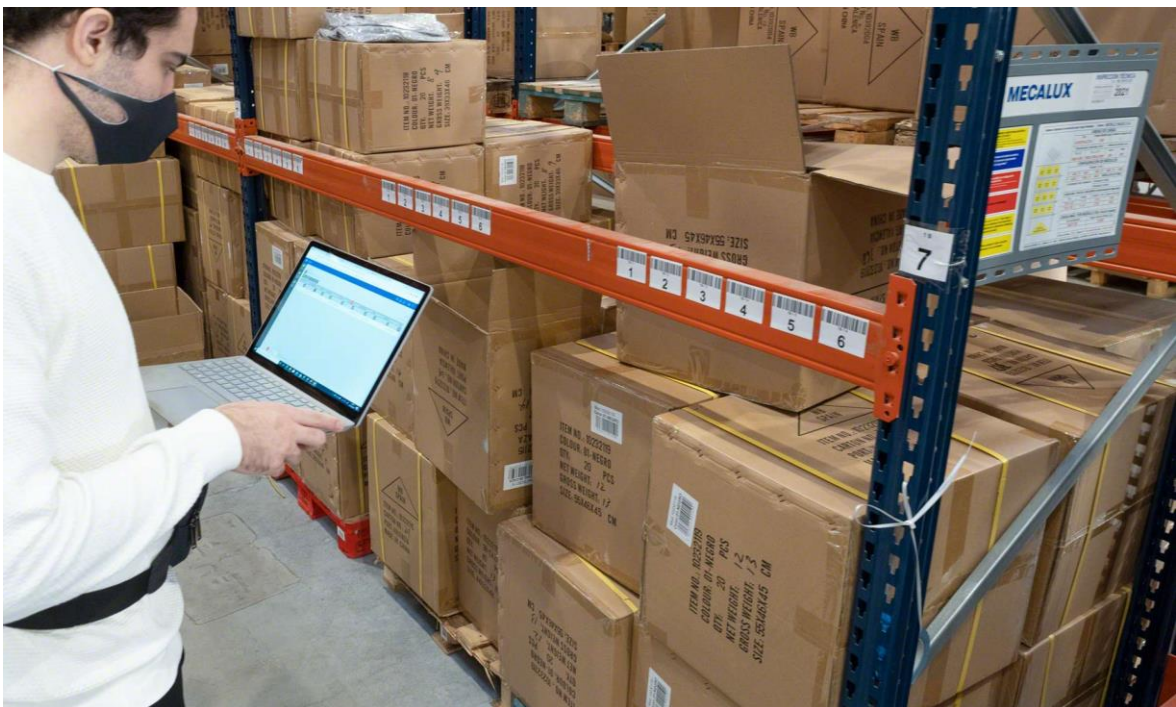
Se verificar las condiciones de los materiales de seguridad actuales, con el fin de adquirir ropa de seguridad que pueda cumplir con las necesidades del personal.

Propuesta 4:

Conseguir un proceso eficiente y eficaz de los flujos de materiales y de personas

Actividades:

- Reuniones de trabajo
- Reducción de tareas
- Implementar el etiquetado de códigos de barra para dar seguimiento a las referencias almacenadas.



Beneficio económico

En la Tabla 16 se puede apreciar el beneficio económico que se deriva de esta propuesta si es que se llegara a implementar, considerando un pronóstico que la Red de Salud Chepén incrementaría sus ganancias en un 10%.

Tabla 16

Beneficios económicos

Meses	Ganancias	Incremento	Beneficio
Enero	S/.78,600.00	S/.7,860.00	S/.86,460.00
Febrero	S/.45,816.00	S/.4,581.60	S/.50,397.60
Marzo	S/.42,772.00	S/.4,277.20	S/.47,049.20
Abril	S/.35,376.00	S/.3,537.60	S/.38,913.60
Mayo	S/.45,676.00	S/.4,567.60	S/.50,243.60
Junio	S/.48,200.00	S/.4,820.00	S/.53,020.00
Julio	S/.38,768.00	S/.3,876.80	S/.42,644.80
Agosto	S/.50,048.00	S/.5,004.80	S/.55,052.80
Setiembre	S/.49,977.00	S/.4,997.70	S/.54,974.70
Octubre	S/.58,900.00	S/.5,890.00	S/.64,790.00
Noviembre	S/.43,700.00	S/.4,370.00	S/.48,070.00
Diciembre	S/.42,100.00	S/.4,210.00	S/.46,310.00
Total	S/.579,933.00	S/.57,993.30	S/.637,926.30

Fuente: Elaboración propia

Tal y como se puede apreciar en la Tabla 16, el beneficio total de la propuesta es de S/. 637,926.30 además, el incremento total es de S/. 57,993.30 en un plazo de doce meses.

En lo que respecta al costo – beneficio (Beneficio/costo) siendo 637,926.30 entre 73,000.00 en el que resulta un monto de 8.74. Este resultado indica que por cada S/. 1.00 que invierta la Red de Salud Chepén obtendrá como ganancia S/. 8.74, por lo cual se puede inferir que el presente aporte es muy rentable para la institución.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Se puede deducir que un sistema de gestión logística si permite mejorar la calidad de servicio. El sistema de gestión debe tomar en cuenta las dimensiones de planificación y diseño.

Se aprecia que el 39% de los trabajadores encuestados ubican el estado actual de la calidad de servicio en un nivel regular, con la cual las necesidades y expectativas que tiene la población no son cubiertas por la red.

Se demuestra que en cuanto a los servicios la población se queja por las largas colas y tiempos de entrega de servicio y también por la fragilidad que demuestra el personal para dar información.

Se observa que el 45% de los trabajadores encuestados de las Oficinas Administrativas de la Red de Salud Chepén consideran que el nivel de gestión logística está en un nivel regular, el 34% considera que es insatisfactorio, el 12% señala que es satisfactorio y el 9% considera que el nivel es excelente. Debido a que el área de logística no cubre a tiempo las necesidades de suministro de la red.

El sistema de gestión logística debe basarse en el ordenamiento del área de almacén, en el establecimiento de plazos de entrega y sobre todo en el fortalecimiento de las competencias del personal.

4.2. Recomendaciones

A los directivos de la entidad, se les recomienda delimitar las funciones y responsabilidades del personal de almacén.

A los directivos de la entidad, deben capacitar, responsabilizar y controlar a los involucrados directos en las actividades diarias con el manejo de la logística y los inventarios contenidos en éste, con el propósito de poder lograr una adecuada gestión.

A los encargados de logística, a fin de cumplir con su función pública, se les debe capacitar en la ley de contrataciones del estado.

A todos los trabajadores, se debe realizar un seguimiento y control del sistema implementado, con el fin de verificar, actualizar información y/o aplicar las medidas correctivas convenientes.

REFERENCIAS

- Acosta, K. (2017). *La importancia de la cadena de suministro para la ventaja competitiva*. Obtenido de <http://www.eoi.es/blogs/katherinecarolinaacosta/2012/03/27/la-importancia-de-lacadena-de-suministro-para-la-ventaja-competitiva/>
- Anaya, J. (2011). *Logística Integral La gestión operativa de la empresa*. Madrid: Esic.
- Antamina, C. (2017). *Guía para el transporte de carga*. Obtenido de http://www.antamina.com/wpcontent/uploads/2014/09/logistica_guia_transporte201403.pdf
- Arroyo, J. y Benito, R. (2019). *La gestión logística y la calidad de servicio del personal administrativo en la sub gerencia de la municipalidad provincial de Huancavelica*. Universidad Nacional de Huancavelica (Tesis). <https://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2683>
- Ballona, J. (2021). *Sistema de gestión logística para reducir costos de la empresa Tierra Fértil Servicios Generales Alimenticios G y F S.A.C*. Universidad Señor de Sipan (Tesis). <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8685/Ballona%20Capu%C3%B1ay%2C%20Jhan%20Franco.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ballou, R. H. (2004). *Administración De La Cadena De Suministros*. México: Pearson Educación.
- Bernal, C. (2013). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (3° edición). Pearson educación. Colombia.
- Bowersox, D., Closs, J. y., & Donald, J. (2007). *Administración y logística en la cadena de suministros*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Bureao Beritas, F. (2011). *Logística Integral*. Madrid: Fundación Confemetal.
- Cabeza, D. (2014). *Logística Inversa en la Gestión de la Cadena de Suministros*. Madrid: ICG Marge SL.

- Calzado, D. (2020). *La gestión logística de almacenes en el desarrollo de los operadores logísticos*. Ciencias Holguín, vol. 26, núm. 1, 2020. <https://www.redalyc.org/journal/1815/181562407005/181562407005.pdf>
- Carranza, O. (2004). *Logística Mejores Prácticas en Latinoamérica*. México: International Thomson Editores.
- Casanovas, A., & Cuatrecasas, L. (2011). *Logística Integral*. Madrid: Profit editorial 2.
- Castán, J., López, J., & Núñez, A. (2012). *La Logística en la empresa*. Barcelona: Ediciones Pirámide.
- Chopra & Meindl (2013). *Administración de la cadena de suministro. Estrategia, planeación y operación*. (5° edición). Pearson Educación, México.
- Council of Supply Chain Management Professionals. (2000). *Administración de la cadena de suministro*. Mexico: Publicacionees Adenture.
- Cuba, A. (2018). *La gestión logística y su influencia en nivel de satisfacción del usuario interno de Integramedica Peru*. Universidad Inca Garcilazo de la Vega (Tesis). http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3646/TESIS_%20CUBA%20RODRIGUEZ%20AMERICA%20LUZ.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- De la Hoz, J. y Martínez, J. (2017). *Gestión logística y competitividad en pymes del sector de operadores logísticos del departamento del atlántico*. Universidad de la Costa (Tesis). <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/382/55250248-%2073166217.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Dioses, R. (2021). *Gestión logística para mejorar la productividad en la empresa Cosapi S.A.* Universidad Señor de Sipán (Tesis). <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8140/Dioses%20Dioses%2c%20Richard%20Elvis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Eneque, M. y Purihuaman, J. (2018). *Diseño de un sistema de gestión logística para lograr la eficiencia en el control de inventarios de la empresa agroindustrias AIB S.A. del distrito de Motupe*. Universidad Señor de Sipan (Tesis). <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5543/Purihuaman%20L%C3%B3pez%20&%20Eneque%20Pisfil.pdf?sequence=1>

- Escudero Serrano, J. (2014). *Logística de Almacenamiento*. Madrid: Ediciones Parainfo.
- Ferrin Gutiérrez, A. (2010). *Gestión de Stocks en la Logística de Almacenes 2010*. Madrid: Fundación Confemetal.
- Fernández, J. y Vásquez, O. (2021). *Sistema de gestión logística para mejorar la productividad de la empresa Bamet*. S.A.C. Universidad Señor de Sipan (Tesis).
<file:///Users/subx3r0/Downloads/Fern%C3%A1ndez%20S%C3%A1nchez,%20Jean%20&%20V%C3%A1squez%20S%C3%A1nchez,%20Oscar.pdf>
- Figuroa, M. (2018). *Propuesta de un modelo de gestión de procesos logísticos para mejorar el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Alimentos El Sabor*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (Tesis).
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10842/1/T-UCSG-POS-MAE-171.pdf>
- Flores, L. (2021). *Logística integral y satisfacción del cliente de los servicios logísticos en Guayaquil*. Universidad Politécnica Salesiana (Tesis).
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/20194/1/UPS-GT003194.pdf>
- Gutierrez Casas, G. (1998). *Logística y Distribución Física*. Madrid: S.A. MCGRAW-HILL / Interamericana De España.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5° Edición). México D.F: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Huanacuni, J., Alarcón, J. y Nuñez, K. (2017). Posicionamiento y lealtad del cliente de los supermercados de Lima Este, 2017. Valor agregado (4), 1.
<https://doi.org/10.17162/riva.v4i1.1274>
- Jara, Y. y Sánchez, M. (2019). *La Gestión logística y la calidad de servicio de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019*. Universidad Cesar Vallejo (Tesis).
file:///Users/subx3r0/Downloads/Jara_RYC-S%C3%A1nchez_PMR.pdf
- Koyle, j., Layngley, J., Novack, R., & Gibson, B. (2013). *Administración de la cadena de suministro*. Mexico: Corporativo Santa Fé.
- Maholtra, N. (2004) *Investigación de Mercados*. México: Pearson/Prentice hall.
- Mauleon, M. (2003). *Sistemas de almacenaje y Picking*. Madrid: Díaz de Santos.

- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. (3° edición). Lima: Cepredim.
- Pau, J. (2008). *Manual de Logística Integral*. España: Díaz de Santos.
- Pinheiro, O, Breval, S., Rodriguez, C. y Follman, N. (2017). Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma. *Revista Chilena de ingeniería*, (25), 2. <https://www.redalyc.org/pdf/772/77252418009.pdf>
- Professionals, C. o. (2017). *Council of Supply Chain Management Professionals*. Obtenido de https://cscmp.org/CSCMP/Develop/Research/Journal_of_Business_Logistics/CSCMP/Develop/Research/Journal_of_Business_Logistics.aspx?hkey=b6a6a235-9e8f-48a9-9c36-170e01590cab
- Rodríguez, J. (2020). *La gestión logística y la calidad de servicio de distribución de productos plásticos de la empresa utilidades domesticas Lima S.A.C. de la provincia constitucional del Callao*. Universidad Privada del Norte (Tesis). <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26087/Tesis%20-%20Jose%20Enrique%20Rodr%C3%ADGUEZ%20MALDONADO.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- Salas, H. (2017). Influencia del marketing relacional en los resultados organizacionales de instituciones educativas privadas de Lima metropolitana (Perú). *Rev. investig. Altoandín*. vol.19 no.1 Puno ene./mar. 2017. <http://dx.doi.org/10.18271/ria.2017.256>
- Songsong, L. (2021). *Supply chain management for the process industry*. University College London. <https://discovery.ucl.ac.uk/id/eprint/1331895/1/1331895.pdf>
- Santisteban, J. y Serván, A. (2021). *Gestión logística para incrementar la eficiencia económica de la empresa Fuvicor S.R.L.* Universidad Señor de Sipán (Tesis). <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8657/Santisteban%20S%C3%A1nchez,%20Jos%C3%A9%20&%20Serv%C3%A1n%20Guevara,%20Arturo.pdf?sequence=1>
- Urian, M. y Rojas, N. (2020). *Desarrollo de un modelo de mejoramiento para la Gestión Logística en PYMES del sector manufacturero de la ciudad de Bogotá*. Universidad ECCI (Tesis). <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/1051/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2009). *Services Marketing Integrating Customer Focus across the Firm* (5° edición). Singapore McGraw-Hill and Irwin.

Zuñiga, S. (2018). *La gestión logística y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa Ate*. Universidad Cesar Vallejo (Tesis). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24563/Z%c3%ba%c3%b1iga_CS.PDF?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionarios

GESTIÓN LOGÍSTICA EN EL ALMACEN GENERAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LAS OFICINAS ADMINISTRATIVAS DE LA RED DE SALUD CHEPEN – AÑO 2019.

Instrucciones:

A continuación, se presentan una serie de preguntas relacionadas con la toma de decisiones. Señala la opción que más se corresponda con tu forma de actuar en estos momentos:

Variable Dependiente

Encuesta para trabajadores del área

N°	ITEMS	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Desacuerdo	Muy en Desacuerdo
		1	2	3	4	5
1	La Institución debe tener equipos de aspecto moderno.					
2	Las instalaciones físicas de la empresa, deben ser atractivas.					
3	Los empleados de la Institución deben verse pulcros.					
4	Los materiales asociados con el servicio, deben ser visualmente atractivos para la Institución.					
5	Cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo debe cumplir.					
6	Cuando el cliente tiene un problema, la empresa debe mostrar un sincero interés en resolverlo.					
7	La Institución, debe desempeñar bien el servicio por primera vez.					
8	La Institución debe proporcionar sus servicios en el momento en que promete hacerlo.					
9	La Institución debe insistir en registros libres de error					
10	La Institución debe mantener informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.					
11	Los empleados de la Institución deben dar un servicio rápido.					
12	Los empleados, deben estar dispuestos a ayudarles.					
13	Los empleados siempre están dispuestos a dar soluciones rápidas.					
14	Los empleados de la Institución, nunca deben estar demasiados ocupados para ayudarles					
15	El comportamiento de los empleados, debe infundir confianza en Ud.					
16	El usuario debe sentirse seguro en las transacciones con la Institución.					
17	Los empleados, deben ser corteses de manera constante con Uds.					
18	Los empleados se muestran confiables					
19	Los empleados de la Institución, deben tener conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios.					
20	La Institución debe dar atención individualizada a los usuarios.					
21	La Institución debe tener empleados que den atención personal, a cada uno de los usuarios.					
22	La Institución debe preocuparse de sus mejores intereses.					

23	Los empleados deben entender las necesidades específicas de Uds.					
24	Los empleados se ponen en mi zapatos al momento de brindar una solución.					
25	La Institución debe tener horarios de atención convenientes para todos sus usuarios.					

Variable Independiente

N°	ITEMS	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Desacuerdo	Muy en Desacuerdo
		1	2	3	4	5
1	¿Realiza los pedidos con los requerimientos técnicos necesarios para su correcta programación?					
2	¿Realiza los requerimientos con las unidades demandadas por trimestre?					
3	¿Entrega la lista de requerimientos en las fechas establecidas?					
4	¿Recibe de almacén los artículos que requiere?					
5	¿Hace el uso correcto del material que solicita de almacén?					
6	¿Está satisfecho con el desempeño del personal de adquisiciones?					
7	¿La recepción de bienes solo lo realiza el personal adecuado?					
8	¿Se mantiene en el almacén un stock mínimo de existencias?					
9	¿La salida de bienes del almacén se hace mediante pecosas?					
10	¿Los registros de inventario son permanentes?					
11	¿Se cumple con la ejecución del Plan Anual de Contrataciones?					
12	¿Es adecuada la programación del Plan Anual de Contrataciones de la Institución?					
13	¿Se hacen las compras basándose en el cuadro de necesidades?					
14	¿Las cláusulas del contrato son claras y precisas que permiten cumplir oportunamente el contrato?					
15	¿Es eficiente la preparación de los expedientes de contrataciones?					
16	¿Los contratos son elaborados de forma deficiente por la ausencia del control interno?					
17	¿Están codificados todos los bienes almacenados?					
18	¿Existen medidas preventivas en cuanto al cuidado de las existencias?					
19	¿Reciben la cantidad de bienes solicitados?					
20	¿La entrega de bienes se realiza a tiempo ?					
21	¿El bien adquirido está de acuerdo al requerimiento ?					
22	¿Se realizan devoluciones por defectos en los bienes adquiridos?					
23	¿El personal de almacén le comunica el ingreso de los bienes solicitados ?					
24	¿Los bienes solicitados lo distribuyen con otros servicios ?					
25	¿Está conforme con el tipo de cadena de valor que lleva la institución?					

Validación de instrumentos

CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	GRISIELA SALAZAR TANTACHACO.
PROFESION	C.P.C.
TITULO Y GRADO ACADEMICO	PROFESIONAL TITULADA.
ESPECIALIDAD	
INSTITUCION EN DONDE LABORA	RED DE SALUD CHEPEN
CARGO	JEFE DE LA UNIDAD DE LOGISTICA.

TITULO DE LA INVESTIGACION

GESTIÓN LOGISTICA EN EL ALMACEN GENERAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LAS OFICINAS ADMINISTRATIVAS DE LA RED DE SALUD CHEPEN – AÑO 2019.

NOMBRE DEL TESISISTA	ABANTO TIRADO LUCIA
INSTRUMENTO EVALUADO	ENCUESTA
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Proponer un plan de gestión logística en el Almacén General, para mejorar la Calidad de Servicio en las Oficinas Administrativas de la Red de Salud Chepén – año 2019.

INSTRUCTIVO PARA ELEXPERTO

EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1. La Institución debe tener equipos de aspecto moderno.	X			
2. Las instalaciones físicas de la empresa, deben ser atractivas.	X			
3. Los empleados de la Institución deben verse pulcros.	X			
4. Los materiales asociados con el servicio, deben ser visualmente atractivos para la Institución.	X			
5. Cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo debe cumplir.	X			
6. Cuando el cliente tiene un problema, la empresa debe mostrar un sincero interés en resolverlo.	X			
7. La Institución, debe desempeñar bien el servicio por primera vez.		X		no solo debe ser por primera vez.
8. La Institución debe proporcionar sus servicios en el momento en que promete hacerlo.	X			
9. La Institución debe insistir en registros libres de error	X			
10. La Institución debe mantener informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.	X			
11. Los empleados de la Institución deben dar un servicio rápido.	X			
12. Los empleados, deben estar dispuestos a ayudarles.	X			
13. Los empleados siempre están dispuestos a dar soluciones rápidas.	X			

14.	Los empleados de la Institución, nunca deben estar demasiados ocupados para ayudarles			X	
15.	El comportamiento de los empleados, debe infundir confianza en Ud.	X			
16.	El usuario debe sentirse seguro en las transacciones con la Institución.	X			
17.	Los empleados, deben ser corteses de manera constante con Uds.	X			
18.	Los empleados se muestran confiables	X			
19.	Los empleados de la Institución, deben tener conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios.	X			
20.	La Institución debe dar atención individualizada a los usuarios.		X		De vez en cuando cuando lo requieren.
21.	La Institución debe tener empleados que den atención personal, a cada uno de los usuarios.		X		
22.	La Institución debe preocuparse de sus mejores intereses.	X			
23.	Los empleados deben entender las necesidades específicas de Uds.	X			
24.	Los empleados se ponen en mi zapatos al momento de brindar una solución.	X			
25.	La Institución debe tener horarios de atención convenientes para todos sus usuarios.	X			
26.	¿Realiza los pedidos con los requerimientos técnicos necesarios para su correcta programación?	X			
27.	¿Realiza los requerimientos con las unidades demandadas por trimestre?	X			
28.	¿Entrega la lista de requerimientos en las fechas establecidas?	X			
29.	¿Recibe de almacén los artículos que requiere?	X			
30.	¿Hace el uso correcto del material que solicita de almacén?	X			
31.	¿Está satisfecho con el desempeño del personal de adquisiciones?	X			
32.	¿La recepción de bienes solo lo realiza el personal adecuado?	X			
33.	¿Se mantiene en el almacén un stock mínimo de existencias?	X			
34.	¿La salida de bienes del almacén se hace mediante pegas?	X			
35.	¿Los registros de inventario son permanentes?	X			
36.	¿Se cumple con la ejecución del Plan Anual de Contrataciones?	X			
37.	¿Es adecuada la programación del Plan Anual de Contrataciones de la Institución?	X			
38.	¿Se hacen las compras basándose en el cuadro de necesidades?	X			
39.	¿Las cláusulas del contrato son claras y precisas que permiten cumplir oportunamente el contrato?	X			
40.	¿Es eficiente la preparación de los expedientes de contrataciones?	X			
41.	¿Los contratos son elaborados de forma deficiente por la ausencia del control interno?	X			
42.	¿Están codificados todos los bienes almacenados?	X			
43.	¿Existen medidas preventivas en cuanto al cuidado de las existencias?	X			
44.	¿Reciben la cantidad de bienes solicitados?	X			
45.	¿La entrega de bienes se realiza a tiempo ?	X			
46.	¿El bien adquirido está de acuerdo al requerimiento ?	X			
47.	¿Se realizan devoluciones por defectos en los bienes adquiridos?	X			
48.	¿El personal de almacén le comunica el ingreso de los bienes solicitados ?	X			
49.	¿Los bienes solicitados lo distribuyen con otros servicios ?	X			
50.	¿Está conforme con el tipo de cadena de valor	X			

que lleva la institución?

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA por rubros			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento		X		
Calidad de redacción de los ítems		X		
Pertinencia de las variables con los indicadores		X		
Relevancia del contenido		X		
Factibilidad de aplicación		X		

Apreciación Cualitativa general del instrumento

** Si son dos instrumentos, seguir el mismo proceso.

Observaciones: _____


JEFE DE LA DIVISION DE LEGISLACION
Firma/Sello del experto

CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Juan Carlos Urán Bustamante.
PROFESION	C.P.C.
TITULO Y GRADO ACADEMICO	Técnico en Contabilidad.
ESPECIALIDAD	
INSTITUCION EN DONDE LABORA	Red de Salud Chepen - 409.
CARGO	Jefe del Área del Almacén General.

TITULO DE LA INVESTIGACION

GESTIÓN LOGÍSTICA EN EL ALMACÉN GENERAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LAS OFICINAS ADMINISTRATIVAS DE LA RED DE SALUD CHEPEN – AÑO 2019.

NOMBRE DEL TESISISTA	ABANTO TIRADO LUCIA
INSTRUMENTO EVALUADO	ENCUESTA
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Proponer un plan de gestión logística en el Almacén General, para mejorar la Calidad de Servicio en las Oficinas Administrativas de la Red de Salud Chepén – año 2019.

INSTRUCTIVO PARA ELEXPERTO

EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1. La Institución debe tener equipos de aspecto moderno.	X			
2. Las instalaciones físicas de la empresa, deben ser atractivas.	X			
3. Los empleados de la Institución deben verse pulcros.	X			
4. Los materiales asociados con el servicio, deben ser visualmente atractivos para la Institución.	X			
5. Cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo debe cumplir.	X			
6. Cuando el cliente tiene un problema, la empresa debe mostrar un sincero interés en resolverlo.	X			
7. La Institución, debe desempeñar bien el servicio por primera vez.	X			
8. La Institución debe proporcionar sus servicios en el momento en que promete hacerlo.	X			
9. La Institución debe insistir en registros libres de error	X			
10. La Institución debe mantener informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.	X			
11. Los empleados de la Institución deben dar un servicio rápido.	X			
12. Los empleados, deben estar dispuestos a ayudarles.	X			
13. Los empleados siempre están dispuestos a dar soluciones rápidas.	X			

14.	Los empleados de la Institución, nunca deben estar demasiados ocupados para ayudarles	X			
15.	El comportamiento de los empleados, debe infundir confianza en Ud.	X			
16.	El usuario debe sentirse seguro en las transacciones con la Institución.	X			
17.	Los empleados, deben ser corteses de manera constante con Uds.	X			
18.	Los empleados se muestran confiables	X			
19.	Los empleados de la Institución, deben tener conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios.	X			
20.	La Institución debe dar atención individualizada a los usuarios.	X			
21.	La Institución debe tener empleados que den atención personal, a cada uno de los usuarios.	X			
22.	La Institución debe preocuparse de sus mejores intereses.	X			
23.	Los empleados deben entender las necesidades específicas de Uds.	X			
24.	Los empleados se ponen en mi zapatos al momento de brindar una solución.	X			
25.	La Institución debe tener horarios de atención convenientes para todos sus usuarios.	X			
26.	¿Realiza los pedidos con los requerimientos técnicos necesarios para su correcta programación?	X			
27.	¿Realiza los requerimientos con las unidades demandadas por trimestre?	X			
28.	¿Entrega la lista de requerimientos en las fechas establecidas?	X			
29.	¿Recibe de almacén los artículos que requiere?	X			
30.	¿Hace el uso correcto del material que solicita de almacén?	X			
31.	¿Está satisfecho con el desempeño del personal de adquisiciones?	X			
32.	¿La recepción de bienes solo lo realiza el personal adecuado?	X			
33.	¿Se mantiene en el almacén un stock mínimo de existencias?	X			
34.	¿La salida de bienes del almacén se hace mediante pecosas?	X			
35.	¿Los registros de inventario son permanentes?	X			
36.	¿Se cumple con la ejecución del Plan Anual de Contrataciones?	X			
37.	¿Es adecuada la programación del Plan Anual de Contrataciones de la Institución?	X			
38.	¿Se hacen las compras basándose en el cuadro de necesidades?	X			
39.	¿Las cláusulas del contrato son claras y precisas que permiten cumplir oportunamente el contrato?	X			
40.	¿Es eficiente la preparación de los expedientes de contrataciones?	X			
41.	¿Los contratos son elaborados de forma deficiente por la ausencia del control interno?	X			
42.	¿Están codificados todos los bienes almacenados?	X			
43.	¿Existen medidas preventivas en cuanto al cuidado de las existencias?	X			
44.	¿Reciben la cantidad de bienes solicitados?	X			
45.	¿La entrega de bienes se realiza a tiempo ?	X			
46.	¿El bien adquirido está de acuerdo al requerimiento ?	X			
47.	¿Se realizan devoluciones por defectos en los bienes adquiridos?	X			
48.	¿El personal de almacén le comunica el ingreso de los bienes solicitados ?	X			
49.	¿Los bienes solicitados lo distribuyen con otros servicios ?	X			
50.	¿Está conforme con el tipo de cadena de valor	X			

que lleva la institución? /

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA por rubros			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento		X		
Calidad de redacción de los Ítems		X		
Pertinencia de las variables con los indicadores		X		
Relevancia del contenido		X		
Factibilidad de aplicación		X		

Apreciación Cualitativa general del instrumento

** Si son dos instrumentos, seguir el mismo proceso.

Observaciones:



Firma/Sello del experto

CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Francisco Serrano Díaz
PROFESION	Técnico en Administración
TITULO Y GRADO ACADEMICO	Técnico
ESPECIALIDAD	
INSTITUCION EN DONDE LABORA	Red de Salud Chepén - UG 404
CARGO	Jefe del área de patrimonio

TITULO DE LA INVESTIGACION

GESTIÓN LOGÍSTICA EN EL ALMACÉN GENERAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LAS OFICINAS ADMINISTRATIVAS DE LA RED DE SALUD CHEPÉN – AÑO 2019.

NOMBRE DEL TESISISTA	ABANTO TIRADO LUCIA
INSTRUMENTO EVALUADO	ENCUESTA
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Proponer un plan de gestión logística en el Almacén General, para mejorar la Calidad de Servicio en las Oficinas Administrativas de la Red de Salud Chepén – año 2019.

INSTRUCTIVO PARA ELEXPERTO

EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1. La Institución debe tener equipos de aspecto moderno.	X			
2. Las instalaciones físicas de la empresa, deben ser atractivas.	X			
3. Los empleados de la Institución deben verse pulcros.	X			
4. Los materiales asociados con el servicio, deben ser visualmente atractivos para la Institución.	X			
5. Cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo debe cumplir.	X			
6. Cuando el cliente tiene un problema, la empresa debe mostrar un sincero interés en resolverlo.	X			
7. La Institución, debe desempeñar bien el servicio por primera vez.	X			
8. La Institución debe proporcionar sus servicios en el momento en que promete hacerlo.	X			
9. La Institución debe insistir en registros libres de error	X			
10. La Institución debe mantener informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.	X			
11. Los empleados de la Institución deben dar un servicio rápido.	X			
12. Los empleados, deben estar dispuestos a ayudarles.	X			
13. Los empleados siempre están dispuestos a dar soluciones rápidas.	X			

14.	Los empleados de la Institución, nunca deben estar demasiados ocupados para ayudarles	X			
15.	El comportamiento de los empleados, debe infundir confianza en Ud.	X			
16.	El usuario debe sentirse seguro en las transacciones con la Institución.	X			
17.	Los empleados, deben ser corteses de manera constante con Uds.	X			
18.	Los empleados se muestran confiables	X			
19.	Los empleados de la Institución, deben tener conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios.	X			
20.	La Institución debe dar atención individualizada a los usuarios.	X			
21.	La Institución debe tener empleados que den atención personal, a cada uno de los usuarios.	X			
22.	La Institución debe preocuparse de sus mejores intereses.	X			
23.	Los empleados deben entender las necesidades específicas de Uds.	X			
24.	Los empleados se ponen en mi zapatos al momento de brindar una solución.	X			
25.	La Institución debe tener horarios de atención convenientes para todos sus usuarios.	X			
26.	¿Realiza los pedidos con los requerimientos técnicos necesarios para su correcta programación?	X			
27.	¿Realiza los requerimientos con las unidades demandadas por trimestre?	X			
28.	¿Entrega la lista de requerimientos en las fechas establecidas?	X			
29.	¿Recibe de almacén los artículos que requiere?	X			
30.	¿Hace el uso correcto del material que solicita de almacén?	X			
31.	¿Está satisfecho con el desempeño del personal de adquisiciones?	X			
32.	¿La recepción de bienes solo lo realiza el personal adecuado?	X			
33.	¿Se mantiene en el almacén un stock mínimo de existencias?	X			
34.	¿La salida de bienes del almacén se hace mediante pegas?	X			
35.	¿Los registros de inventario son permanentes?	X			
36.	¿Se cumple con la ejecución del Plan Anual de Contrataciones?	X			
37.	¿Es adecuada la programación del Plan Anual de Contrataciones de la Institución?	X			
38.	¿Se hacen las compras basándose en el cuadro de necesidades?	X			
39.	¿Las cláusulas del contrato son claras y precisas que permiten cumplir oportunamente el contrato?	X			
40.	¿Es eficiente la preparación de los expedientes de contrataciones?	X			
41.	¿Los contratos son elaborados de forma deficiente por la ausencia del control interno?	X			
42.	¿Están codificados todos los bienes almacenados?	X			
43.	¿Existen medidas preventivas en cuanto al cuidado de las existencias?	X			
44.	¿Reciben la cantidad de bienes solicitados?	X			
45.	¿La entrega de bienes se realiza a tiempo ?	X			
46.	¿El bien adquirido está de acuerdo al requerimiento ?	X			
47.	¿Se realizan devoluciones por defectos en los bienes adquiridos?	X			
48.	¿El personal de almacén le comunica el ingreso de los bienes solicitados ?	X			
49.	¿Los bienes solicitados lo distribuyen con otros servicios ?	X			
50.	¿Está conforme con el tipo de cadena de valor	X			

que lleva la institución?	X			
---------------------------	---	--	--	--

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA por rubros			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento		X		
Calidad de redacción de los ítems		X		
Pertinencia de las variables con los indicadores		X		
Relevancia del contenido		X		
Factibilidad de aplicación		X		

Apreciación Cualitativa general del instrumento

Que esto bueno para aplicarlo en el área de patinaje.

** Si son dos instrumentos, seguir el mismo proceso.

Observaciones:

Francis

Firma/Sello del experto

Matriz de Consistencia

Problema	Antecedentes	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Técnicas / instrumento	Tipo y diseño de investigación	Población /muestra conclusiones
¿De qué manera la Gestión Logística en el Almacén General mejorará la Calidad de Servicio en las Oficinas Administrativas de la Red de Salud Chepén – año 2019?	<p>Nivel internacional Llamba. (2015). "Gestión logística y su incidencia en las ventas de la Compañía Indumadera de la Ciudad de Quito, en el período 2014-2015".</p> <p>Nivel nacional Enríquez. (2016). "Gestión logística para mejorar la calidad de servicio en la tienda comercial CAT, Independencia, 2016".</p> <p>Nivel regional Aguilar & Balladares. (2016). "Diseño de un modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia organizacional de la planta de industrias alimentarias en la Universidad Privada Antenor Orrego en el 2015".</p>	<p>Objetivo general Proponer un plan de gestión logística en el Almacén General, para mejorar la Calidad de Servicio en las Oficinas Administrativas de la Red de Salud Chepén – año 2019.</p>	La aplicación de un plan de gestión logística mejorará la calidad de Servicio en las Oficinas Administrativas de la Red de Salud Chepén – año 2019.	<p>V. Dependiente Calidad de servicio (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2009).</p>	<p>Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía</p>	Encuesta /Cuestionario aplicado a trabajadores	<p>Tipo de investigación Descriptiva: Según Sabino (1986) "La investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta". (Pág. 51).</p> <p>Diseño de investigación Esta investigación es de diseño no experimental, según el Palella & Martins (2010), define: El diseño no experimental es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. (pag.87) como ocurrieron:</p>	<p>Población: 109 trabajadores</p> <p>Muestra: 109 trabajadores</p> <p>Conclusiones</p>
		<p>Objetivos específicos Diagnosticar el estado actual de la calidad de servicio en las Oficinas Administrativas de la Red de Salud Chepén – año 2019.</p> <p>Identificar los factores más influyentes en la mala calidad de servicio en las Oficinas Administrativas de la Red de Salud Chepén – año 2019.</p> <p>Describir el estado actual de la gestión logística en el Almacén General de la Red de Salud Chepén – año 2019.</p> <p>Diseñar los aspectos que debe considerar el plan de gestión logística para el Almacén General de la Red de Salud Chepén – año 2019</p>		<p>V. Independiente Gestión Logística (Chopra & Meindl (2013).</p>	<p>Diseño Planeación Operaciones</p>	Encuesta /Cuestionario aplicado a trabajadores		

Evidencias fotográficas



Declaración Jurada

ANEXO N° 05 DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor Autores

ABANTO TIRADO LUCIA		
Apellidos y nombres		
46658996	2152802500	USB - VIRTUAL
DNI N°	Código N°	Modalidad de estudio
Apellidos y nombres		
DNI N°	Código N°	Modalidad de estudio
	ADMINISTRACIÓN	
	Escuela académico profesional	
CIENCIAS EMPRESARIALES		
Facultad de la Universidad Señor de Sipán.		

Ciclo

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN:

Proyecto de investigación Informe de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto e informe de investigación titulado:

GESTION LOGISTICA EN EL ALMACEN GENERAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LAS OFICINAS ADMINISTRATIVAS DE LA RED DE SALUD CHEPEN - AÑO 2019

La misma que presento para optar el grado de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

2.- Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra los derechos de autor normados por ley.

3.- Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.

4.- Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos de autor.

Nombre y Apellidos
DNI N°

Nombre y Apellidos
DNI N°

Resolución de proyecto

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0865-FACEM-USS-2019**

Chiclayo, 17 de julio de 2019

VISTO:

El oficio N° 0586-2019/FACEM-DA-USS de fecha 15/07/2019, presentado por la Directora de la Escuela Académico Profesional de Administración y el proveído de la Decana de la FACEM de fecha 17/07/2019, sobre aprobación de proyecto de tesis, y;

CONSIDERANDO:

Que, la investigación constituye una función esencial y obligatoria de la Facultad de Ciencias Empresariales de la USS; ya que a través de la producción del conocimiento se desarrollan propuestas de solución a las necesidades de la sociedad; con especial énfasis en la realidad nacional.

Que, el trabajo de investigación: tesis, es un estudio que debe denotar rigurosidad metodológica, originalidad, relevancia social, utilidad teórica y/o práctica en el ámbito empresarial.

Que, según el artículo 29° del Reglamento de Grados y Títulos Especifico de la FACEM, una vez aprobado el título del trabajo de investigación: Tesis, por parte del comité de Investigación de la escuela profesional; éste será registrado en el catálogo virtual de trabajos de investigación de la Facultad, a cargo del coordinadora de investigación de la escuela profesional de la Facultad de Ciencias Empresariales.

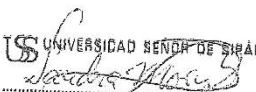
Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTÍCULO ÚNICO: APROBAR, los proyecto de tesis de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración, modalidad distancia, del semestre académico 2019-I, a cargo del docente Mg. Miguel Angel Reynerio Baconegra Garcia, según cuadro adjunto

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.


USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC
Dra. Carmen Eloiza Rosas Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales


USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Mg. Sandra Mory Guarnizo
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Cc.: Escuela., archivo

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0865-FACEM-USS-2019**

RESOLUCION	NOMBRE DEL AUTOR	TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
1	ABANTO TIRADO, LUCIA	GESTION LOGISTICA EN EL ALMACEN GENERAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LAS OFICINAS ADMINISTRATIVAS DE LA RED DE SALUD CHEPEN - AÑO 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento
2	ALBUJAR RUIZ, JOSE LUIS	RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DE KOMATSU METSU, LIMA 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento
3	BRAVO VALLEJOS, BENJAMIN ALEXANDER	ESTRATEGIAS DE MARKETING DE SERVICIOS PARA LOGRAR EL POSICIONAMIENTO DE MARCA DEL GIMNASIO GYM MAX EN LA CIUDAD DE CHICLAYO 2019.	Gestión Empresarial Emprendimiento
4	CORONEL NUÑEZ, YASMIN MARLENY	PLAN DE NEGOCIOS SOBRE LONCHERAS NUTRITIVAS QUE SATISFAGA LA DEMANDA DE ALIMENTACIÓN SALUDABLE EN LA CIUDAD DE CHICLAYO - AÑO 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento
5	DAVILA NECOCHA, SILVIA ALEJANDRINA	RELACIÓN ENTRE EL MARKETING MIX Y LAS VENTAS DE LA EMPRESA INQUIDA S.A.C, EN DISTRITO DE PUENTE PIEDRA LIMA 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento
6	GALVEZ NAVARRO, KARIN LISSET	GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA FERRERÍA GALVEZ, CHICLAYO - 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento
7	GRANDA CHANDUVÍ, JOSÉ CARLOS	MARKETING VIRAL Y POSICIONAMIENTO DE MARCA EN EL RESTAURANTE MARISCUEÑA LA KALLE, CHICLAYO 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento
8	GUZMAN SOTELO, MARIA FERNANDA	GESTION ESTRATEGICA, PARA INCREMENTAR LOS RECURSOS ECONOMICOS EN LA SEGUNDA DIVISION DE FUTBOL PROFESIONAL, LIMA - 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento
9	OBANDO CELI, INGRID KAROL	APLICACION DE LAS NUEVAS TECNOLOGIAS DE INFORMATICA Y COMUNICACION PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD DEL BANCO RIPLEY PERU S.A. - AGENCIA CHICLAYO, 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento
10	OCAMPO TAFUR, LITA SOLEDAD	PLAN DE NEGOCIOS DE CREACION DE UNA AGENCIA DE VIAJES PARA LA PROMOCION DEL TURISMO EN EL DISTRITO DE LEYMEBAMBA, PROVINCIA CHACHAPUYAS - 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento
11	ODAR JARA, MERLY KATERINE	GESTION DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SODIMAC CHICLAYO - AÑO 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento
12	PALCMINO HERNANDEZ, DIANA CARLA	GESTIÓN DE PROCESOS PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA SEGUROS Y AFPs - LIMA, 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento
13	PAREDES CHAMPAG, DANIEL ALEXANDER	RELACION ENTRE EL LIDERAZGO Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA HERMES TRANSPORTES UNIDADOS, LIMA 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento
14	PERALES MORALES, CINTHIA DEL ROCIO	PLAN DE GESTION ESTRATEGICA PARA MEJORAR DE LA RECAUDACION DE LOS TRIBUTOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MESONES MURO, FERREÑAFE - AÑO 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento
15	QUILIANO CALDERON, FERNANDO	GESTION DE PROCESOS DE ALMACENAMIENTO PARA LA MEJORA DE LA ATENCION AL CLIENTE DE LA EMPRESA DE EMBUTIDOS SUIZO - PERUANO, LIMA, 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú
www.uss.edu.pe

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0865-FACEM-USS-2019

16	RIMAC ESPINOZA, GIOVANNIA JOVITA	GESTION DE PROCESOS PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL AREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA "IVC CONTRATISTAS GENERALES" S.A, LIMA, 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Empresarial y
17	RODRIGUEZ RAMOS, WILLIAM MARGIAL	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LAS COMPETENCIAS LABORALES DE LOS COLABORADORES DE LA I.E. ARTEMIO DEL SOLAR ICOCHEA DE SANTA, 2019.	Gestión Empresarial Emprendimiento	Empresarial y
18	SEMINARIO PEREA, JULIO MANUEL	METODOLOGIA DE LAS 5 "S" PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA PROCURADURÍA PÚBLICA DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES, CERCADO DE LIMA - 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Empresarial y
19	SOPLOPUCO LEVANO, LIZET	RELACIÓN ENTRE LA SELECCIÓN POR COMPETENCIAS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA SEDE CENTRAL DE CREDISCOTIA, LIMA 2019.	Gestión Empresarial Emprendimiento	Empresarial y
20	SORIA DE LA FLOR, CARLOS ALBERTO	RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE OPERACIONES SEDE PIURA, EMPRESA INTERNACIONAL GEOCEAN PERU SAC, PIURA 2019.	Gestión Empresarial Emprendimiento	Empresarial y
21	VALVERDE VERA, MILAGRITOS AUGUSTA	ENGAGEMENT Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA, PROCESOS MÚCHIK S.R.L, MONSEÑU - CHICLAYO, 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Empresarial y
22	VASQUEZ CORONADO, SONIA MARINA	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PARA EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA OFICINA CENTRAL DE LA EMPRESA OHL SUCURSAL DEL PERÚ, LIMA - 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Empresarial y
23	VELOZ PELAEZ, REBECA YSABEL	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DE LA ASOCIACIÓN ADVENTISTA DEL DÍA SÁBADO - LIMA, 2019.	Gestión Empresarial Emprendimiento	Empresarial y

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Autorización de empresa



GERENCIA REGIONAL
DE SALUD

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"



SEÑORES:

**UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN
ESCUELA DE ADMINISTRACION**

YO JORGE TORRES DIAZ, identificado con DNI 07186902, en calidad de DIRECTOR EJECUTIVO DE LA RED DE SALUD CHEPEN – UNIDAD EJECUTIVA 404, Autorizo a LUCIA ABANTO TIRADO identificada con DNI 46658996, estudiante de la Escuela Profesional de Administración, con Código académico 2152802500 ha utilizar información relevante de la Entidad para la realización de su Proyecto de investigación denominado "GESTIÓN LOGISTICA EN EL ALMACEN GENERAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LAS OFICINAS ADMINISTRATIVAS DE LA RED DE SALUD CHEPEN – AÑO 2019".

Como condiciones el estudiante se obliga a no divulgar información confidencial de la Institución.

El estudiante asume que toda información y el resultado del proyecto serán de uso exclusivamente académico.

La información y el resultado que se obtenga de la investigación será de mucha importancia para la Institución, lo cual le estaremos agradecidos por brindarnos su apoyo en lo que conviene a una mejora para la Entidad.

Chepén, Noviembre 2019

GOBIERNO REGIONAL LA LIBERTAD
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
RED DE SALUD DE CHEPÉN

M.C. Jorge TORRES DIAZ
DIRECTOR EJECUTIVO

Formato T1



FORMATO N°T1-VRI-USS-AUTORIZACION DEL AUTRO (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel 23 de Setiembre del 2021

Señores

Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:
Abanto Tirado Lucia, con DNI N° 46658996

En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulado:
"GESTIÓN LOGÍSTICA EN EL ALMACEN GENERAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LAS OFICINAS ADMINISTRATIVAS DE LA RED DE SALUD CHEPEN – AÑO 2019". Presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar el título de Licenciada en Administración de la facultad de Ciencias Empresariales, programa académico de AMINISTRACION, por medio del presente escrito autorizo al vicerrectorado de investigación de la universidad Señor de Sipan para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la universidad representado en este trabajo de grado a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera.

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del repositorio Institucional en el portal Web del repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes sociales de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tenga finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor Decreto Legislativo N° 822, en efecto, la universidad Señor de Sipan está en la obligación de respetar los derechos de autor, para la cual tomara las medidas correspondientes para garantizar su observancia.p

APellidos y Nombres	N° Documento de Identidad	Firma
ABANTO TIRADO, Lucia	46658996	

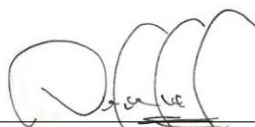
ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0865-FACEM-USS-2019, presentado por el/la Bachiller, **ABANTO TIRADO LUCIA**, con su tesis Titulada **GESTIÓN LOGÍSTICA EN EL ALMACEN GENERAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LAS OFICINAS ADMINISTRATIVAS DE LA RED DE SALUD CHEPEN – AÑO 2019**.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **23%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 29 de Marzo de 2022



Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.

Ganancias anuales de la Red de Salud de Chepén

GANANCIAS ANUALES DE RED DE SALUD DE CHEPÉN			
MESES	INGRESOS	EGRESOS	GANANCIAS
Enero	S/. 89,800.00	S/. 11,200.00	S/. 78,600.00
Febrero	S/. 56,816.00	S/. 11,000.00	S/. 45,816.00
Marzo	S/. 57,772.00	S/. 15,000.00	S/. 42,772.00
Abril	S/. 49,876.00	S/. 14,500.00	S/. 35,376.00
Mayo	S/. 55,676.00	S/. 10,000.00	S/. 45,676.00
Junio	S/. 64,800.00	S/. 16,600.00	S/. 48,200.00
Julio	S/. 53,768.00	S/. 15,000.00	S/. 38,768.00
Agosto	S/. 61,048.00	S/. 11,000.00	S/. 50,048.00
Setiembre	S/. 61,177.00	S/. 11,200.00	S/. 49,977.00
Octubre	S/. 71,200.00	S/. 12,300.00	S/. 58,900.00
Noviembre	S/. 56,600.00	S/. 12,900.00	S/. 43,700.00
Diciembre	S/. 55,600.00	S/. 13,500.00	S/. 42,100.00
TOTAL	S/. 734,133.00	S/. 154,200.00	S/. 579,933.00

