



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**

**Gestión Logística y su Relación con el Proceso de Abastecimiento de una
Red Privada de Salud en el distrito de Jesús María durante el periodo
2015-2021**

TESIS

**Para Optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración y Gerencia**

AUTOR

**Paliza Suárez, Carlos Andrés
(ORCID: 0000-0002-0688-8552)**

ASESOR

**Lucero Vega, Jorge Luis
(ORCID: 0000-0002-6600-1730)**

**Lima, Perú
2023**

Metadatos Complementarios

Datos de autor

Paliza Suárez, Carlos Andrés

Tipo de documento de identidad del AUTOR: DNI

Número de documento de identidad del AUTOR: 72488778

Datos de asesor

Lucero Vega, Jorge Luis

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 07923634

Datos del jurado

JURADO 1: Yto Yto, Juan Luis, DNI 07815722, Orcid 0000-0003-2454-4179

JURADO 2: Salazar Quea, Luis Ricardo, DNI 07197152, Orcid 0000-0003-0169-9565

JURADO 3: Veliz Duarte Jesús Alvaro, DNI 10309432, Orcid 0000-0003-4661-051X

JURADO 4: Bouroncle Velasquez, Mauricio Renato, DNI 47582777, Orcid 0000-0001-8621-3717

Datos de la investigación

Campo del conocimiento OCDE: 5.02.04

Código del programa: 413256

A:

Mis padres Carlos y Mónica quienes con su amor y paciencia me han permitido llegar a cumplir hoy un anhelo más en mi vida, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y dedicación, por todo su apoyo incondicional desde mi niñez.

Agradecimientos

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes y unidos.

Mi profundo agradecimiento hacia mis padres, quienes me dieron la oportunidad de poder estudiar esta carrera profesional y me brindaron todo su apoyo incondicional.

De igual manera mis agradecimientos a la Universidad Ricardo Palma, a toda la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, a mis profesores en especial al Mag. Jorge Luis Lucero quien con su enseñanza de su valioso conocimiento hizo que pueda crecer como profesional, gracias a por su paciencia, dedicación y por permitirme realizar esta tesis.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado “Gestión logística y su relación con el proceso de abastecimiento de una red privada de salud en el distrito de Jesús María durante el periodo 2015-2021”, tiene como objetivo general determinar de qué manera la gestión logística se relaciona con en el proceso de abastecimiento de una red privada de salud en el distrito de Jesús María durante el periodo 2015-2021. Esta investigación abarca varios temas relacionados a la logística y ciertos elementos, asimismo también se hace mención a la teoría de la administración, y otras que se podrán apreciar a lo largo del estudio.

Se realizó una matriz de operacionalización (apéndice A) para tener una perspectiva visual general del estudio, y también poder identificar la relación entre la variable independiente y la variable dependiente.

Para la investigación en mención se realizó una encuesta (apéndice B) a los trabajadores de una red privada de salud, con preguntas frecuentes que se pueden realizar en el área de logística.

Todos los datos fueron identificados, analizados e interpretados con el programa estadístico SPSS Versión 27.

Se realizó una cantidad de tablas estadísticas e ilustraciones (gráficos) para poder analizar las hipótesis de la investigación a través del coeficiente de correlación de Spearman.

Durante el Capítulo I, nombrado el planteamiento de estudio, se menciona a la realidad problemática de la red privada de salud.

En el Capítulo II, se mencionan los antecedentes de la investigación, tanto nacionales como internacionales, los cuales se relacionan con la gestión logística y el proceso de abastecimiento, asimismo también se toma en cuenta las bases teóricas y la definición de los términos básicos.

En el Capítulo III, se lleva a cabo las hipótesis, variables en estudio y operacionalización, y finalmente la matriz de consistencia.

En el Capítulo IV se define la metodología del estudio, la muestra a investigar, instrumentos de la obtención de datos, su análisis e interpretación y finalmente el procedimiento de ejecución del estudio.

En el Capítulo V, se muestran los resultados cuantitativos de las encuestas realizadas a los trabajadores de una red privada de salud.

En el Capítulo VI, se presentan las conclusiones y recomendaciones, estando relacionadas entre sí.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, titulado “Gestión logística y su relación con el proceso de abastecimiento de una red privada de salud en el distrito de Jesús María durante el periodo 2015-2021”. Tuvo como metodología empleada, aplicada de manera cuantitativa de corte transversal y de nivel descriptivo y correlacional.

Los resultados que se obtuvieron con relación al objetivo general “Determinar de qué manera la gestión logística se relaciona con el proceso de abastecimiento de una red privada de salud en el distrito de Jesús María durante el periodo 2015-2021”. Ha sido favorable, debido a que se pudo obtener una relación altamente considerable entre las variables de estudio con un estadístico de Spearman de 0.879 para los niveles de confianza y correlación significativa al 95 y 99%. En la prueba de la hipótesis se logró obtener la relación significativa entre la gestión logística y el proceso de abastecimiento, se logró contrastar la hipótesis nula.

Se concluye que, existe una correlación positiva considerable entre la gestión logística y el proceso de abastecimiento en una red privada de salud.

Se recomienda a la red privada de salud, implementar políticas y lineamientos dentro del área de logística para poder facilitar el flujo, con la finalidad de poder mejorar el proceso de abastecimiento, desde la recepción de los pedidos, verificación de stocks, cotizaciones, compras, hasta finalmente la entrega del producto al usuario final, lo que se busca es poder atender los requerimientos a tiempo de manera organizada, evitando quejas y entregando el producto solicitado evitando demoras.

Palabras clave: Gestión logística, proceso de abastecimiento.

ABSTRACT

The present research work, entitled "Logistics management and its relationship with the supply process in a private health network in the district of Jesús María during the period 2015-2021". The methodology used was quantitative, cross-sectional, descriptive and correlational.

The results obtained in relation to the general objective "To analyze how logistics management affects the supply process in a private health network during the period 2015-2021". It has been favorable, since it was possible to obtain a highly significant relationship between the study variables with a Spearman's statistic of 0.879 for the confidence levels and significant correlation at 95 and 99%. In the hypothesis test, it was possible to obtain a significant relationship between logistics management and the supply process, which contrasted the null hypothesis.

It is concluded that there is a significant positive correlation between logistics management and the supply process in a private health network.

It is recommended that the private health network implement policies and guidelines within the logistics area to facilitate the flow, in order to improve the supply process, from the receipt of orders, stock verification, quotations, purchases, and finally the delivery of the product to the end user, which seeks to meet the requirements on time in an organized manner, avoiding complaints and delivering the requested product avoiding delays.

Key words: Logistics management, supply process.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	v
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
ÍNDICE	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
CAPÍTULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	4
1.3 Objetivos	4
1.4 Importancia, justificación del estudio	5
1.5 Alcance y delimitaciones	6
CAPÍTULO II	8
MARCO TEÓRICO.....	8
2.1 Antecedentes de la investigación	8
2.2 Bases teóricas científicas.....	13
2.3 Definición de términos básicos	32
CAPÍTULO III.....	36
HIPÓTESIS Y VARIABLES	36
3.1 Hipótesis.....	36
3.2 Las variables de estudio y su operacionalización.....	37
3.3 Matriz lógica de consistencia	41
CAPÍTULO IV.....	43
MÉTODO.....	43
4.1 Tipo y método de investigación	43
4.2 Diseño específico de la investigación	44
4.3 Población, Muestra.....	45
4.4 Instrumentos de obtención de datos	46
4.5 Análisis e interpretación de datos obtenidos	46
4.6 Procedimiento de ejecución del estudio	46
CAPÍTULO V	47
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	47
5.1 Datos cuantitativos	47

5.2	Análisis de resultados.....	53
5.3	Discusión de resultados.....	57
	CAPÍTULO VI.....	61
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	61
6.1	Conclusiones.....	61
6.2	Recomendaciones.....	62
	Referencias.....	64
	APÉNDICE.....	70
	APÉNDICE 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	70
	APÉNDICE 2. CUESTIONARIO Y OTROS DOCUMENTOS PERTINENTES.....	72
	ENCUESTA SOBRE LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU RELACIÓN CON EL PROCESO DE ABASTECIMIENTO.....	74
	GRÁFICO DE BARRAS DE LAS PREGUNTAS.....	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	39
Operacionalización gestión logística.....	39
Tabla 2	40
Operacionalización proceso de abastecimiento	40
Tabla 3	41
Matriz de consistencia.....	41
Tabla 4	45
Tamaño de la muestra	45
Tabla 5	47
Resumen de procesamiento de casos	47
Tabla 6	48
Estadísticas de fiabilidad.....	48
Tabla 7	48
Punto de corte variable independiente	48
Tabla 8	49
Punto de corte variable dependiente	49
Tabla 9	49
Análisis descriptivo de la variable Gestión Logística	49
Tabla 10	50
Análisis descriptivo de la variable Proceso de Abastecimiento.....	50
Tabla 11	51
Prueba de normalidad variable independiente	51
Tabla 12	52
Prueba de normalidad variable dependiente	52
Tabla 13	53
Correlaciones no paramétricas de la Hipótesis General entre las variables gestión logística y proceso de abastecimiento	53
Tabla 14	55
Correlaciones no paramétricas de compras y proceso de abastecimiento.....	55
Tabla 15	56
Correlaciones no paramétricas de distribución y proceso de abastecimiento	56
Tabla 16	57
Correlaciones no paramétricas de stocks y proceso de abastecimiento	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Flujo de bienes, dinero e información	21
Figura 2. Red Logística. (Gómez, 2013).....	24
Figura 3. La administración de la cadena de abastecimiento. (Monterroso, 2002) ...	26
Figura 4. El ciclo de abastecimiento. (Monterroso, 2002).....	29
Figura 5. Clasificación de las fuerzas competitivas externas. (Gómez, 2013)	30
Figura 6. La función de aprovisionamiento involucra a varios departamentos de la empresa. (Gómez, 2013)	31
Figura 7. Descripción de la variable gestión logística	50
Figura 8. Descripción de la variable proceso de abastecimiento	51
Figura 9. Correlación de la variable independiente y dependiente	54

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1 Descripción de la realidad problemática

Debido a la crisis sanitaria que ha venido afrontando el mundo estos últimos años, hay una cantidad de personas que lamentablemente han perdido la vida, es por ello que es de mucha importancia el cuidado personal de cada uno de nosotros, se ha vuelto prioridad el cuidado de la salud de todas las personas. Debida a esta razón, tanto el estado como muchas entidades de salud han tomado las precauciones del caso para poder prevenir esta enfermedad pandémica, de manera que han ido reforzando su cuidado personal con diferentes insumos, además que por la pandemia hizo que incremente el uso de estos productos.

Gracias a los avances e investigaciones que se han venido realizando estos años, se logró conseguir la vacuna para el covid, es así como llegó al Perú hace un tiempo atrás, esto ha hecho que nos podamos tomar un respiro, sin embargo, la pandemia no termina y los casos siguen en aumento dentro de nuestro país. Por ello, en una red privada de salud es imprescindible contar con los implementos necesarios para un cuidado especial de todos los trabajadores y pacientes. La gran mayoría de estos centros de salud cuentan con un área de logística, la cual es la encargada de poder distribuir los productos para distintas áreas de manera que nada les falte para poder cumplir sus labores y a su vez mantener a todos bien protegidos.

La logística consiste en planificar y poner en marcha las actividades necesarias para poder llevar a cabo un proyecto, desde el punto de vista de las empresas la logística tiene que ver con la forma de organización que adoptan las organizaciones en lo referente al aprovisionamiento de materiales, producción, almacén y la distribución de productos. (Gómez, 2013).

En la actualidad la logística cubre diferentes actividades dentro de las empresas, una de sus funciones fundamentales es poder abastecer los productos a su destino final, y llevar a cabo un proceso óptimo para cumplir con los estándares de calidad.

En las empresas, dentro de cada proceso que conforma la logística (aprovisionamiento, almacén, fabricación y distribución), existen múltiples tareas a realizar. Muchas de ellas son dependientes de las otras, por lo tanto, es fundamental realizar un seguimiento de todas ellas. (Gómez, 2013)

En el mundo la salud es una de las necesidades básicas esenciales para la existencia humana y a su vez un derecho para todos. Una red privada de salud es un instrumento imprescindible encargado de proporcionar los cuidados necesarios que resguarden la salud a través de sus profesionales los cuales tiene la capacidad de prestar asistencia a los miembros de una comunidad. (Vilchez, 2016)

En una red privada de salud es indispensable un área de logística que esté calificada para poder abastecer los productos para su uso médico en un tiempo y espacio determinado, de acuerdo a lo establecido.

La importancia radica en la cadena de abastecimiento, según Soto, se define como: "La coordinación interorganizacional de proceso de abastecimiento, producción y distribución de productos y servicios". (Arisaca, Figueroa & Candela, 2014). La cual es primordial para poder tener una correcta planificación, además de su organización y control en todos los procesos de transporte, compras, almacenamiento y la distribución de los productos. Asimismo, hoy en día surgen algunos inconvenientes en el proceso de abastecimiento en una red privada de salud, la cual consta de siete sedes, este problema genera demora en las entregas, además de la incomodidad del usuario final.

La problemática afecta no solo al usuario final sino al cliente, en este caso se estaría hablando de pacientes, al faltar productos en las áreas del centro médico, la empresa podría perder varios clientes al no poder hacer ciertos exámenes que estaban solicitando por el hecho de que no habría la materia prima para poder trabajar. Esto genera una mala reputación para la empresa y se perdería confianza.

En tal circunstancia, la logística dentro de una red privada de salud, debe realizar acciones o estrategias necesarias para evitar demoras y buscar que a las sedes no les falte los productos, especialmente los más demandantes en el sector, sin la necesidad que las sedes tengan que frenar su labor por falta de materiales, ya que esto generaría serios problemas al momento de realizar sus procedimientos, además que en esta época de pandemia, es indispensable que a cada área de un centro de salud no les falte un equipo de protección personal para poder evitar contagiarse del covid-19.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera la gestión logística se relaciona con el proceso de abastecimiento de una red privada de salud en el distrito de Jesús María durante el periodo 2015-2021?

1.2.2 Problemas específicos

¿De qué manera las compras de insumos se relacionan con el proceso de abastecimiento de una red privada de salud en el distrito de Jesús María durante el periodo 2015-2021?

¿De qué manera la distribución de productos se relaciona con el proceso de abastecimiento de una red privada de salud en el distrito de Jesús María durante el periodo 2015-2021?

¿De qué manera el control de stock se relaciona con el proceso de abastecimiento de una red privada de salud en el distrito de Jesús María durante el periodo 2015-2021?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar de qué manera la gestión logística se relaciona con el proceso de abastecimiento de una red privada de salud en el distrito de Jesús María durante el periodo 2015-2021.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar de qué manera las compras de insumos se relacionan con el proceso de abastecimiento en una red privada de salud en el distrito de Jesús María durante el periodo 2015-2021.

Determinar de qué manera la distribución de productos se relacionan con el proceso de abastecimiento de una red privada de salud en el distrito de Jesús María durante el periodo 2015-2021.

Determinar de qué manera el control de stock se relaciona con el proceso de abastecimiento de una red privada de salud en el distrito de Jesús María durante el periodo 2015-2021.

1.4 Importancia, justificación del estudio

1.4.1 Importancia

El presente estudio con relación a la gestión logística y el proceso de abastecimiento radica en que los trabajadores del área logística deben de mantener un correcto flujo logístico para poder mejorar el proceso de abastecimiento, con la finalidad de poder llevar a cabo un buen orden de los insumos y un óptimo control de los recursos que manejan dentro del área.

1.4.2 Justificación teórica

La finalidad del presente estudio es mejorar el flujo logístico, buscando así implementar mejoras en el proceso y mejora continua para lograr un correcto proceso desde que los insumos llegan al almacén hasta la entrega al usuario final.

1.4.3 Justificación Práctica

El presente estudio se realiza para poder satisfacer las necesidades de las distintas sedes que tiene el Grupo Medical, con la finalidad que estas puedan atender de la mejor manera a los pacientes, con los implementos necesarios para poder cumplir sus labores. Siendo finalmente beneficiados tanto el personal del Grupo Medical como a su vez el área de logística, al poder encontrar una solución oportuna.

1.4.4 Justificación metodológica

La presente investigación es de tipo cuantitativo, debido a que el problema presenta una relación entre dos variables (dependiente e independiente), asimismo estas pueden medirse en base a puntuaciones de tipo numérico. Por otro lado, cabe mencionar que se empleó el método inductivo utilizando el razonamiento para poder obtener las conclusiones.

1.5 Alcance y delimitaciones

1.5.1 Espacial

La presente investigación se llevará a cabo en el Grupo Medical la cual es una red privada de salud que cuenta con siete sucursales, su sede principal está ubicada en el distrito de Jesús María, con dirección en la Av. Arenales 630.

1.5.2 Temporal

La presente investigación está comprendida entre los años 2015 al 2021 y se tomará como referencia datos de la empresa.

1.5.3 Social

El presente estudio se llevará a cabo a los trabajadores de una red privada de salud, quienes son finalmente los beneficiarios de la presente investigación, ya que ellos reciben los pedidos del área de logística y asimismo se busca mejorar la gestión logística para beneficio de los trabajadores y pacientes.

De acuerdo con las limitaciones del presente estudio, cabe mencionar que ocurrieron pequeños inconvenientes al momento de realizar las preguntas, por motivos de tiempo de respuesta por parte de los encuestados.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Internacionales

Según lo expone (Pulgarín, 2015) en su investigación titulada “*Diseño de una red integrada de servicios de salud basada en la gestión de la cadena de suministro: caso de tres organizaciones de salud de la ciudad de Santiago de Cali*”, describe:

La gestión Lean también se ha tenido en cuenta para mejorar el flujo de clientes, información o productos a través de la eliminación de situaciones que no generan valor agregado al servicio como errores, interrupciones, etc. En el Hospital Universitario Virgen Macarena de Sevilla, entre los años 2005 y 2010, se efectuó reingeniería de su sistema logístico para los artículos de fungible sanitario, basado en gestión Lean: cero stocks, cero plazos, cero defectos, cero burocracias y cero averías; cambios e inversión en la infraestructura logística y la comprensión integral de la gestión de la cadena de suministro, lo que permitió reducción de costos y avance en el nivel de satisfacción del usuario interno.

Según comenta (Vivanco, 2015) en su tesis titulada *“Estudio de la cadena de abastecimiento y su incidencia en la rentabilidad de la empresa "OCEAN PRODUCT" en la ciudad de Arenillas para el 2014”* explica lo siguiente:

Según Ballou (2004) Señala que la cadena de abastecimiento es un conjunto de actividades funcionales (transporte, control de inventarios, etc.) que se repiten muchas veces a lo largo del canal de flujo, mediante las cuales la materia prima se convierte en productos terminados y se añade valor para el consumidor.

De acuerdo con (Marmolejo & Plaza, 2016) en su trabajo de investigación titulado *“Diseño de un modelo de gestión y control de inventarios en una clínica odontológica del centro del Valle del Cauca”* menciona:

La gestión de la cadena de abastecimiento es una práctica basada en la confianza y en la filosofía de ganar dinero, la cual consiste en la planificación, organización y el control de los flujos de la red de valor, entre los que se encuentran los flujos transaccionales, de productos o servicios, y de la información, los cuales son aplicados a los proveedores, los centros de distribución, los vendedores y los consumidores finales, pero finalmente lo que busca la cadena de abastecimiento es lograr ser competitivos, para esto se hace necesario mantener balanceados los inventarios, en búsqueda de una fácil adaptación al mundo cambiante (Ballou, 2004).

2.1.2 Nacionales

De acuerdo al artículo realizado por (Larraín, Valentín & Zelaya, 2018) en la investigación titulada “*Propuesta de mejora del proceso de abastecimiento de medicamentos a través de compras corporativas, para mejorar el acceso a medicamentos de los asegurados al seguro integral de salud*” describen lo siguiente:

El sistema de abastecimiento es uno de los sistemas administrativos del Estado, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo (Presidencia del Consejo de Ministros 2007). Creado mediante el Decreto Ley n° 22056 en el año 1977, su finalidad es garantizar el abastecimiento de bienes y servicios, y el uso de los recursos, mediante procesos técnicos de programación, selección de proveedor, almacenamiento, distribución, control y mantenimiento. En la actualidad, las contrataciones del Estado se rigen bajo la Ley n° 30225, Ley de Contrataciones del Estado. Esta fue modificada por el Decreto Legislativo n°1341, y su reglamento fue aprobado mediante el Decreto Supremo n° 3050-2015-EF y posteriormente modificado por el Decreto Supremo N.° 056-2017-EF (Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado 2016).

Se toma como referencia al siguiente autor debido a que explica el sistema de abastecimiento en bienes y servicios, además forma parte de un sistema administrativo, asimismo para dicha tesis se toma como referencia insumos médicos, y su finalidad es poder mejorar dicho proceso en un centro de salud.

Según lo expone (Lévano, 2017) en su tesis titulada *“Diseño e implementación de un modelo de gestión logística y la mejora en el proceso de adquisición de materiales en la edificación de departamentos multifamiliares en la constructora MST Proyectos e Inversiones S.A.C.”* se identifica lo siguiente:

Una de las razones más determinantes para que todo proceso, ya se le denomine logístico o de producción, se pueda llevar a cabo con éxito, es implementar un sistema adecuado de indicadores para medir la gestión de los mismos, con la finalidad de que se puedan implementar indicadores en posiciones estratégicas que reflejen un resultado óptimo dentro del mediano y largo plazo, mediante un buen sistema de información que permita medir las diferentes etapas del proceso logístico.

Se tomó como referencia al autor por la importancia que tiene un sistema de indicadores dentro de la logística, ya que, cumpliendo todos los procedimientos logísticos de manera adecuada, se podrá satisfacer las necesidades del usuario final, realizando así un adecuado proceso logístico.

De acuerdo lo manifiesta (Arisaca, Figueroa & Candela, 2014) en la investigación titulada *“Propuesta de mejora en el proceso de abastecimiento de medicamentos en una clínica privada de salud.”* Describe:

De acuerdo con Holmberg (2000) en un ambiente de decisión complejo como el que rodea la gestión de una cadena de abastecimiento, las decisiones basadas sólo en los costos resultan un tanto peligrosas si no se sustentan en un análisis

integral del contexto económico, en las restricciones existentes y en las prácticas comerciales dominantes. En esta vía. Jaideep y Mohamed (1999) plantean que la complejidad de un proceso de abastecimiento debe tomar en consideración un conjunto de variables relacionadas con el transporte, las fluctuaciones del mercado, los costos, las exigencias de calidad, los procesos de negociación y los procedimientos de inspección. En ese sentido, se puede establecer que la selección de proveedores debe respaldarse en el análisis contextual de al menos dos aspectos relevantes: (1) la relación con los proveedores, (2) el tamaño de la base de proveedores requerido.

De acuerdo con (Rivera, 2017) en su trabajo de investigación titulada *"Sistema Logístico y la Administración de la unidad ejecutora n° 1613 red de salud San Martín de Pangoa - 2017"*, describe lo siguiente:

“El sistema logístico es el proceso que va en equilibrio con la administración la cual permite obtener un eficiente flujo o salida de bienes y servicios en el tiempo oportuno, permitiendo e involucrando el desenvolvimiento de varias áreas de la organización en lograr sus objetivos”. Por lo que el sistema logístico afecta diferentes partes de la entidad beneficiando velozmente las demandas que cada vez son más exigentes en el mercado competente. Por otro lado, para poder comprender mejor se explicó uno de sus elementos, el cual es denominado uno de sus subsistemas: La Logística de Abastecimiento; está enmarcado en actividades de realizar compras, recepción, almacenamiento e inventarios de los bienes incluyendo a la vez en la selección o tener una cartera de proveedores competentes.

2.2 Bases teóricas científicas

2.2.1 Administración clásica

Esta teoría fue formulada comienzos del siglo XX, Taylor consideraba los puestos de trabajos y las operaciones fabriles, lo que quiere lograr es mejorar su eficiencia y asimismo la productividad de los trabajadores. En esta teoría Taylor quiere conocer los tiempos que se requieren para realizar determinada tarea que se asigne al colaborador, además de analizar las aptitudes que se requieren para realizar las tareas y finalmente poder establecer salarios que vayan de acuerdo a la producción que realiza cada trabajador. (Agüero, 2007)

La teoría clásica es creada por Henry Fayol, es denominada también corriente fayolista, los estudios abarcaron a toda la empresa como un todo, ósea como una estructura en general, desde los trabajadores de menor rango hasta los de mayor jerarquía, para este autor todos tenían el mismo valor de importancia dentro de la organización, y tenían que ser tomados en consideración de la misma manera, como un solo espíritu de equipo.

Esta teoría se basaba en definir la estructura para poder garantizar la eficiencia de todas las piezas involucradas sean personas, departamentos o secciones. La labor administrativa no debería ser ninguna incomodidad para las autoridades, sino tendría que verse con otra perspectiva como si fuese una responsabilidad compartida entre todos. Fayol buscaba escenarios que sean de gran utilidad para encontrar la eficiencia administrativa.

Asimismo, el autor considera que los componentes de la función administrativa son: Planear, organizar, dirigir, controlar y coordinar. Estos componentes han sido un modelo a seguir por varios años de generación en generación. Bajo su lógica todos los trabajadores comparten una misma meta y todo en base a la función de la productividad. Es importante establecer valores dentro de un ambiente laboral, con la finalidad de que guíen las actividades y las decisiones planeadas por los altos mandos, asimismo es indispensable reconocer el trabajo en base al desempeño de cada trabajador. (Almanza, Calderón & Vargas, 2018)

2.2.2 Administración científica

Fue impulsada principalmente por el ingeniero Frederick Winslow Taylor, su teoría supuso un cambio radical en la manera de trabajar, utilizando el conocimiento sistematizado, además de aplicar la observación y la medición para poder mejorar la eficiencia de las organizaciones. Esta teoría además se basa en métodos y leyes científicas que permitirán aprovechar de mejor manera, la jornada laboral, justamente evitando pérdidas de tiempo y dinero en el proceso de producción, además su objetivo principal es poder alcanzar los niveles máximos de productividad. Por otro lado, Taylor definió cuatro principios concretos para poder dirigir una empresa con la finalidad de aumentar la productividad y minimizar los costos, estos son los siguientes: Planear, preparar, controlar y ejecutar.

De acuerdo con Taylor sostenía que el éxito de estos principios requería una revolución de la manera de pensar de los colaboradores. Además, consideraba que tanto los trabajadores de cargos inferiores como superiores tenían el mismo interés de alcanzar la productividad.

Por otro lado, Taylor fundamentó su sistema de administración en estudios de tiempo de la línea de producción. En vez de realizar métodos de trabajo tradicionales, se tomó el tiempo de analizar los movimientos de los trabajadores que realizaban una serie de tareas diarias. A raíz de este mismo estudio, separó cada una de estas tareas en sus componentes y diseñó los métodos más propicios y veloces para poder ejecutar cada componente. De esta forma, pudo establecer la cantidad de trabajo que deberían de realizar los colaboradores con el equipo y los productos que tenían. Asimismo, sugirió a los dueños que se incremente el pago a los trabajadores más productivos, la cual sería una cantidad superior a los demás usando una tasa correcta con la que tanto la empresa como el colaborador salgan beneficiados.

Con lo anterior se fomentaría que los trabajadores superaran los parámetros de sus resultados anteriores, con miras a obtener un mejor sueldo. Taylor llamó a su plan el sistema de tasas diferenciales.

El sistema empleado por Taylor significaba claramente que los tiempos eran cruciales. Sus críticos no estaban de acuerdo con las condiciones aceleradas que ejercían una presión desmesurada en los colaboradores para que trabajaran cada vez a mayor rapidez. Por lo tanto, aumentó el número de empleados que se sindicalizaron y que, con ello, reforzaran el patrón de suspicacia y desconfianza que ensombreció las relaciones obrero-patronales durante varios decenios. Por lo anterior se consideró que al ser humano se le observaba como si fuese una simple máquina, se olvidó que el hombre es un ser que necesita socializar o que necesita interactuar con las demás personas. Aunque esta teoría haya sido criticada la línea moderna de montajes arroja productos a mucha

mayor velocidad de la que Taylor podría haberse imaginado jamás. Este milagro de producción es uno de los legados de la administración científica. (Almanza, Calderón & Vargas, 2018)

2.2.3 Gestión logística

La logística es una actividad interdisciplinaria que vincula las diferentes áreas de la compañía, desde la programación de compras hasta el servicio postventa; pasando por el aprovisionamiento de materias primas; la planificación y gestión de producción; el almacenamiento, manipuleo y gestión de stock, empaques, embalajes, transporte, distribución física y los flujos de información.

Con la logística se determina y coordina en forma óptima el producto correcto, el cliente correcto, el lugar correcto y el tiempo correcto.

Por lo tanto, la logística no es una actividad funcional sino un modelo, un marco referencial; no es una función operacional, sino un mecanismo de planificación; es una manera de pensar que permitirá incluso reducir la incertidumbre en un futuro desconocido.

La importancia de la logística viene dada por la necesidad de mejorar el servicio al cliente, optimizando la fase de mercadeo y transporte al menor costo posible.

Algunas de las actividades que pueden derivarse de la gerencia logística en una empresa son las siguientes:

- Aumento en líneas de producción.
- Eficiencia en la producción; alcanzar niveles altos de manufactura.
- Mantenimiento de niveles de inventarios cada vez menores en la cadena de distribución.
- Desarrollo de sistemas de información. (Mora, 2016)

El autor nos demuestra la importancia que tiene la logística para poder llevarse a cabo de la mejor manera, es importante cumplir con el flujo adecuado para poder llevar todo el proceso como un sistema integrado, y así poder profesionalizar el área.

La definición realizada por el Council of Logistics Management (CLM, en español Consejo de Administración Logística), la cual es una organización profesional de administradores logísticos, educadores y profesionales fundada en el año de 1962, con el propósito de su educación continua y el intercambio de ideas, es: 'La logística es el proceso de planear, implementar y controlar el flujo y almacenamiento eficiente y a un costo efectivo de las materias primas, inventarios en proceso, de producto terminado e información relacionada, desde los puntos de origen hasta los de consumo; con el propósito de satisfacer las necesidades de los clientes'.

La anterior es una excelente definición, con dos excepciones:

-Da la impresión de que solamente está relacionada con el movimiento de productos. Realmente, muchas empresas que producen servicios en lugar de bienes afrontan problemas logísticos importantes y también pueden beneficiarse de la buena administración logística.

-La acepción del CLM implica que el logístico está interesado en el flujo de bienes para y desde su organización. Esta responsabilidad parece también incluir los flujos del producto a lo largo del proceso de manufactura. Para el logístico no es probable tratar con procesos de producción detallados como el control del inventario en proceso, programación de máquinas o control de calidad de las operaciones. Además, excluye la actividad de mantenimiento.

La misión de la logística es entregar los bienes o servicios correctos en el lugar y tiempo acordados y en la condición deseada, mientras se hace la contribución mayor a la compañía. En síntesis, se puede definir la logística como la gerencia de la cadena de abastecimiento, desde la materia prima hasta el punto donde el producto o servicio es finalmente consumido o utilizado.

Con tres flujos importantes de materiales (inventarios), información (trazabilidad) y capital de trabajo (costos). Como función gerencial, la logística involucra, además de la distribución física (el almacenamiento y el transporte), otros conceptos como la localización de las plantas y bodegas, los niveles de

inventarios, los sistemas de indicadores de gestión y el sistema de información; los cuales se constituyen en aspectos importantes del proceso logístico integral. En este punto el autor hace hincapié al aprovisionamiento el cual es fundamental para contar con el stock suficiente de productos y así poder abastecer correctamente a las organizaciones, además es importante contar con una cartera de proveedores para mantener siempre un control adecuado de stocks, evitar la escasez de productos, y además de poder tener una gran cantidad de propuestas cuando se trate de compras en cantidades al por mayor, lo cual beneficiaría al área de compras proponiendo un ahorro.

La logística es la parte del proceso de la cadena de suministros que planea, lleva a cabo y controla el flujo y almacenamiento eficientes y efectivos de bienes y servicios, así como de la información relacionada, desde el punto de origen hasta el punto de consumo, con el fin de satisfacer los requerimientos de los clientes.

Esta es una definición bastante asertiva, debido a que transmite la idea de que los flujos del producto (proceso del producto final), tienen que ser manejados desde el punto donde se encuentran como materias primas hasta el punto donde finalmente son descartados. En este caso, la logística también se ocupa del flujo de los servicios, así como de los bienes físicos, un área de crecientes oportunidades de mejora. También considera que la logística es un proceso, es decir, que involucra a todas las actividades que tienen un impacto en hacer que los bienes y servicios estén disponibles para los clientes cuándo y dónde deseen adquirirlos. Sin embargo, la definición implica que la logística es una parte del proceso de la cadena de suministros, no todo el proceso. (Ballou, 2004)

Tal y como lo comenta el autor la logística es un proceso que involucra a todas las actividades que son necesarias para poder llevar el producto hasta el consumidor final, esto parte desde la recepción de un pedido, el cual debe pasar por la aprobación de una cotización, seguido de realizar una orden de compra, esperar la llegada del lote y con el mismo ingresar primero dicha factura al sistema y finalmente darle salida para finalizar con el envío del mismo hasta su usuario final.

La misión de la administración logística es planear y coordinar todas las actividades necesarias para alcanzar los niveles deseados de servicio y calidad, manteniendo siempre el vínculo entre los mercados y las operaciones de las empresas.

El alcance de la logística trasciende hacia toda la organización, desde el manejo de las materias primas hasta la entrega de los productos terminados, convirtiéndose en una poderosa herramienta, que necesita la gerencia empresarial para mantener una competitividad continua en el mercado. (Padrón, 2016)

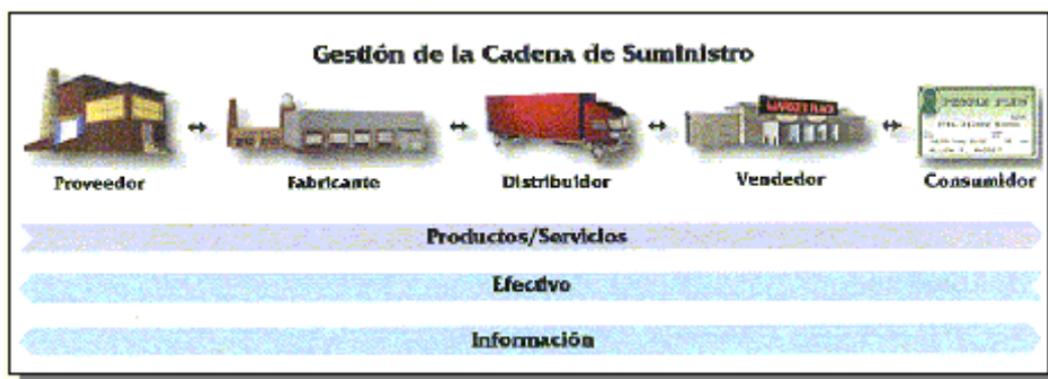
Así la logística no solo basta con abastecer a la empresa, sino también llevar una correcta organización de calidad y servicio dentro del proceso logístico, con ese esfuerzo se logrará que la empresa pueda ser más competitiva en el mercado, y de llegar a ocurrir lo esperado se abrirán miles de puertas extendiendo su poderío, además de poder trabajar de la mano con una mayor cantidad de proveedores que puedan facilitar mejor su trabajo.

2.2.4 Supply chain management

El Supply Chain Management (SCM), o conocido también como la gestión de la cadena de suministro, incluye las actividades añadidas junto al flujo de productos, información y liquidez desde el proveedor del proveedor hasta el cliente del cliente de acuerdo a la figura que se muestra en el lado inferior, en resumen el SCM es el proceso de planificación, puesta en ejecución y control de las operaciones de la cadena de suministro con la finalidad de poder satisfacer las necesidades del cliente con la mayor eficacia posible.

El objetivo principal es diligenciar de forma efectiva y al mejor costo posible los flujos, movimientos, inventarios de productos terminados e información en referencia a los mismos, desde el inicio hasta el fin de la producción para poder satisfacer los requerimientos del cliente.

F



1. Flujo de bienes, dinero e información

El Supply chain management abarca todo el movimiento y el almacenamiento de materias primas, asimismo también el inventario, el cual es el resultado del proceso de producción, y por último los productos terminados desde el inicio de su fabricación hasta el consumo final.

La gestión de la cadena de suministro para que tenga éxito debe tener en cuenta todos los inconvenientes que puedan generar una interrupción durante el proceso.

Al implementar una estrategia SCM en una organización, es importante iniciar evaluando cómo encajan la gran cantidad de conexiones en la cadena de suministro. El SCM demanda un entendimiento de los procesos de negocios que deben laborar juntos. Es probable que se intente añadir en la cadena de suministro sistemas ya existentes, como e-commerce, actividad comercial y planificación, fabricación y control y aprovisionamiento y distribución.

Es conveniente detallar que esta integración debe realizarse no sólo en el interior de la propia empresa, sino también dentro de los propios clientes y proveedores, lo que conlleva a gastos adicionales. Los sistemas SCM más grandes agrupan una diversidad de capacidades destinadas a prosperar el camino a la cadena de suministro y su integración en la totalidad de la organización. Normalmente, el amplio alcance de estas soluciones, que juntan múltiples funciones comerciales, de manera similar a las aplicaciones de planificación de recursos de empresa o ERP, impone restricciones en la instalación.

Es importante resaltar, que la cadena de suministro ha evolucionado para incluir una gran cantidad de procesos que nunca habían sido considerados anteriormente como elementos SCM, incluyendo el diseño de productos, planificación, aprovisionamiento de materiales y gestión de contratos.

Al observar la demanda de estas capacidades adicionales, las entidades vendedoras están comenzando a incluir redes de comunicación mucho más dinámicas y de mayor colaboración en sus ofertas, dando así un lugar al comercio en colaboración y ayudando a mejorar la comunicación más allá de la cadena de suministro tradicional. (Yelitza, 2009)

2.2.5 La logística de los negocios

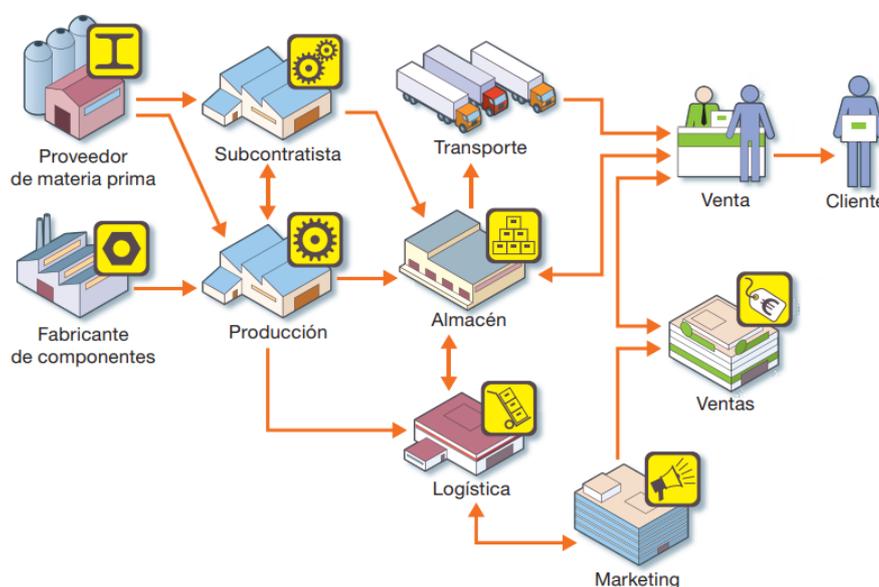
La logística de los negocios es un campo relativamente nuevo del estudio integrado de la gerencia, si lo comparamos con los tradicionales campos de las finanzas, el marketing y la producción. Como mencionamos anteriormente, los individuos han llevado a cabo actividades de logística durante muchos años. Las empresas también se han ocupado continuamente de las actividades de movimiento y almacenamiento (transporte-inventario).

La novedad de este campo estriba en el concepto de dirección coordinada de las actividades relacionadas, en vez de la práctica histórica de manejarlas de manera separada, además del concepto de que la logística añade valor a los productos o servicios esenciales para la satisfacción del cliente y para las ventas. (Ballou, 2004)

2.2.6 Diseño de una red logística

El diseño de una red logística tiene como objetivo principal construir puntos de venta, fábrica y almacenes que puedan permitir un equilibrio entre las ventas y los costos, de tal manera que pueda ser viable la inversión y la idea de negocio empresarial, asimismo este objetivo se podrá lograr junto a los niveles de inventario, transporte y gracias a un sistema de información óptimo para poder llevar una correcta organización logística. (Gómez, 2013)

Figura 2. Red Logística. (Gómez, 2013)



2.2.7 Abastecimiento

De acuerdo a lo que comenta (Prieto & Ramirez, 2017) en su tesis titulada *“Gestión de abastecimiento para mejorar los indicadores de la compra de productos tecnológicos provenientes de china en la empresa universal Import Perú SAC., Chiclayo 2017”* describe lo siguiente: En el ámbito nacional muchas empresas han implementado una buena gestión de abastecimiento para poder mejorar los estándares empresariales, especialmente en stock, inventario, almacén, transporte, ventas, etc.

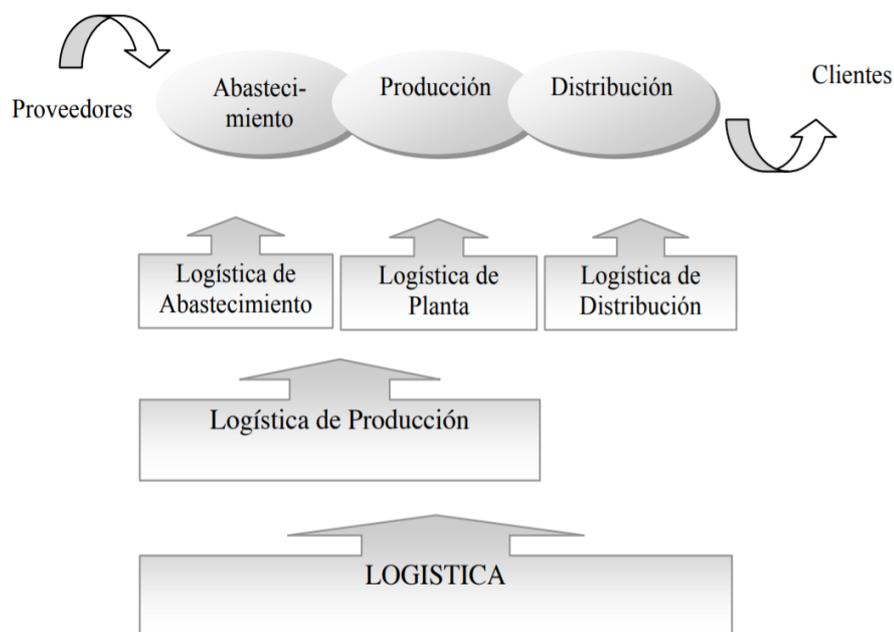
La mayoría de las organizaciones buscan obtener una ganancia, fidelizar al cliente y un precio módico para el mercado. Cada día, las empresas nacionales buscan internacionalizarse, pero, si no tienen una buena gestión será complicado poder satisfacer el mercado internacional.

Las empresas deben enfocarse en conocer el mercado nacional, lograr posicionarse en la mente del consumidor, tener una buena comunicación con los proveedores y brindar un producto o servicio acorde al precio del mercado. Es sumamente importante tener una cartera de proveedores y asimismo una comunicación constante con los mismos, así se logrará abrir más puertas al mercado internacional e incluso ir ganando una mayor cantidad de contactos del extranjero y no solo nacionales, lo cual sería una gran ventaja al poder conocer nuevos precios por un producto igual o mejor.

El abastecimiento tiene como responsabilidad coordinar todas las actividades vinculadas a la adquisición de materias primas, materiales e insumos necesarios para las actividades productivas, entre las que se pueden nombrar las siguientes: compras, recepción, almacenamiento, gestión de inventarios.

Todas estas actividades interactúan de manera conjunta, dando origen al ciclo de abastecimiento: La secuencia de actividades involucradas en el proceso de aprovisionamiento comienza con la recepción de necesidades de requerimientos de bienes y/o servicios, y ya sea que se traten de adquisiciones aisladas (por única vez) o de compras periódicas, el proceso lleva implícita la búsqueda y selección de proveedores. (Monterroso, 2002)

Figura 3. La administración de la cadena de abastecimiento. (Monterroso, 2002)



e

to poder resaltar la importancia que tiene el abastecimiento dentro de la logística de una organización para poder llevar a cabo un correcto flujo, y así evitar retrasos en las entregas de los productos, y brindar las mejores condiciones para poder tener éxito en el rubro.

La cadena de abastecimientos gira alrededor de la integración eficiente de proveedores, fabricantes, distribuidores y minoristas, de esta forma se consigue reducir sustancialmente los costos y, al mismo tiempo, se mejoran los niveles de servicio al cliente.

La gerencia de la cadena de abastecimiento cubre las siguientes áreas: red de logística, almacenaje, gerencia del inventario, compras, alianzas estratégicas, informática y telecomunicaciones como elementos claves en las

comunicaciones y toma de decisiones. Las empresas que quieren tener éxito necesitan hacer eficientes sus procesos en todas las áreas.

Algunas de las causas para el desarrollo de una gestión de la cadena de abastecimiento son las siguientes:

1. El rápido desarrollo de los flujos de información.
2. La aparición del comercio electrónico.
3. La exigencia de los clientes.
4. La internalización de la economía y la desregulación de los capitales.
5. Consecución de alianzas que permitan hacer más eficientes los procesos.

Uno de los aspectos importantes de la cadena es la sincronización. Cualquier falla en algún punto de la secuencia creará un efecto dominó, tanto hacia atrás como hacia adelante, provocando atascos y bloqueos. De ahí la importancia de regular y controlar los flujos al interior del sistema. Toda anomalía o variación en el ritmo de los flujos puede ser indicio de algún quiebre. (Sena, 2021)

De acuerdo a lo que menciona el autor es importante poder realizar de manera correcta la secuencia o todo el proceso de abastecimiento para que no se estanque, en un mundo tan cambiante y con mayor cantidad de tecnología e información, es necesario poder entender al cliente de hoy, conocer los precios más competitivos, el tiempo, además conocer bien el almacén que manejamos, los productos que entregamos y los más relevantes que se manejan en el área, los cuales nunca pueden faltar.

2.2.8 Ciclo de abastecimiento

La persona que está a cargo del área de abastecimiento tiene como principal responsabilidad la coordinación de todas las actividades que están vinculadas con la adquisición de materias primas, materiales e insumos necesarios para las actividades productivas, entre las que se pueden nombrar las siguientes: Compras, recepción, almacenamiento y gestión de inventarios.

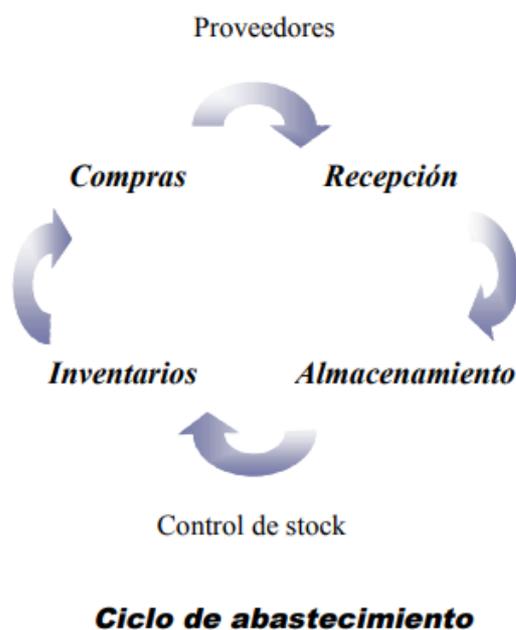
Las actividades mencionadas trabajan de manera integrada, todas están relacionadas entre sí, dando origen a lo denominado ciclo de abastecimiento. Todo ciclo de abastecimiento o aprovisionamiento inicia con la recepción de los pedidos o los requerimientos de bienes o servicios del cliente, sean pedidos que se realizan de manera frecuente o periódicamente, este proceso implica la búsqueda y la selección de proveedores para el tipo de pedido.

De ser el caso que el almacén no cuente con stock de un requerimiento, el área de compras emite una orden de pedido, la cual es enviada al proveedor, quienes serán los encargados de entregar el requerimiento al área de recepción. Una vez que el pedido es entregado, este es derivado al almacén, donde permanecerán hasta el momento de su consumo, así es como poco a poco las existencias del almacén irán disminuyendo, hasta llegar nuevamente a su punto de pedido, dando inicio nuevamente al ciclo de abastecimiento. (Monterroso, 2002)

Figura 4.

El ciclo de abastecimiento.
(Monterroso,

2002)



2.2.9 Proveedores como parte del entorno

Para que una empresa pueda tener éxito en el mundo empresarial, es sumamente importante poder comprender el entorno, en otras palabras, a quienes la rodean, una vez que la empresa emplea un correcto plan de acción y llega a conocer su entorno, podrá tomar buenas decisiones, cuando hablamos del entorno empresarial se refiere al conjunto de fuerzas que están situadas al exterior de la organización, los cuales ejercen gran influencia sobre ellas.

Las empresas se encuentran sometidas a cinco fuerzas competitivas externas, de acuerdo con Porter, una de ellas es el poder de negociación que se tiene con los proveedores. (Gómez, 2013)

Figura 5. Clasificación de las fuerzas competitivas externas. (Gómez, 2013)



En la actualidad es vital poder tener una correcta coordinación con los proveedores, ya que son una herramienta fundamental para incrementar la capacidad de generar riqueza en la organización, debido a que mejora la calidad de servicio y le brinda al valor al producto, por otro lado, los proveedores aportan en cuestiones de tiempo y costos a la empresa.

2.2.10 Función de aprovisionamiento

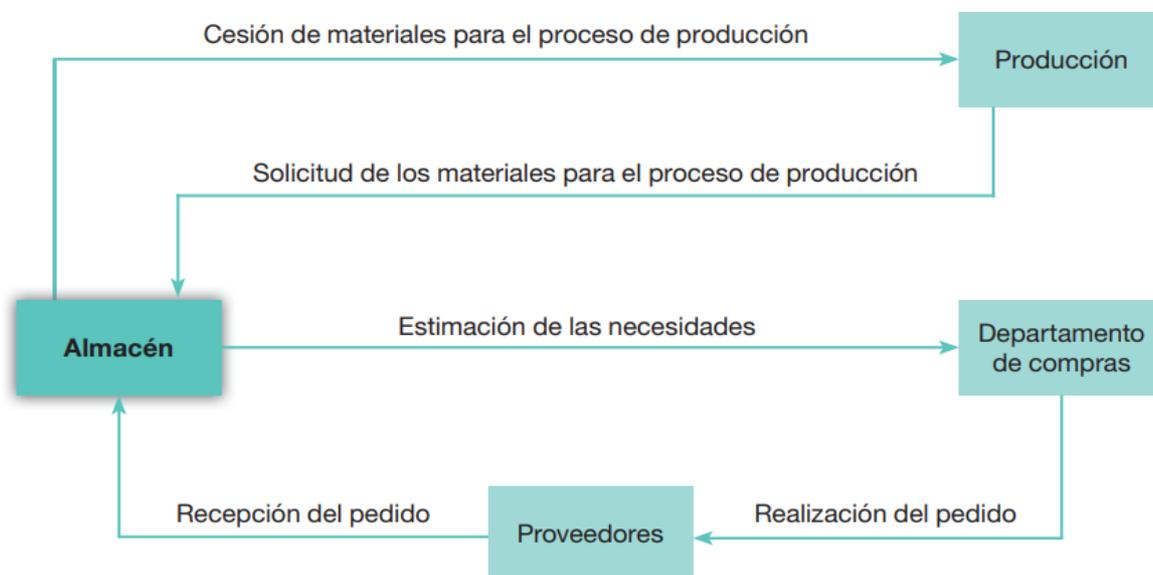
Dicha función está compuesta por ciertas actividades que se realizan con el objetivo de seleccionar, adquirir y almacenar las materias primas que sean vitales en el proceso productivo.

El conjunto de operaciones que componen la función del aprovisionamiento se debe estructurar de modo que el rendimiento de los colaboradores prospere, asimismo se busca controlar los costos y asimismo mantener a la organización en relación al entorno.

Por otro lado, para poder desarrollar actividades productivas, las empresas utilizan la división funcional del trabajo, para que de esta manera se pueda separar las tareas, según las actividades más relevantes. Con esta división, cada departamento de la empresa puede subdividirse para obtener un mejor control. (Gómez, 2013)

Figura 6. La función de aprovisionamiento involucra a varios departamentos de

1



. (Gómez, 2013)

2.3 Definición de términos básicos

Abastecimiento

(Monterroso, 2002) afirma que el abastecimiento “Es el encargado de suministrar una serie de insumos y materiales, adquiriendo una importancia fundamental en el desempeño de una organización, condicionando los costos productivos y la capacidad de respuesta al consumidor” (p. 2).

Almacén

Para (Iglesias, 2012) “El almacén es un punto en el que confluyen intereses de diferentes departamentos de la empresa, los cuales necesitan de un adecuado funcionamiento del mismo para poder cumplir con sus objetivos” (p.3).

Cadena de Suministro

De acuerdo con (Urday & Cebreros, 2017) “Es la integración de los procesos de negocio total desde el usuario final original a través de proveedores los cuales ofrecen productos, servicios e información que añaden valor a los clientes y otras partes interesadas”

Control interno

Es un proceso integral de gestión efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos en las operaciones de la gestión y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcancen los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos. (Contraloría , 2014)

Control de stocks

Significa llevar a cabo una organización y conteo al día de los productos que se encuentran en un almacén dentro del área de logística, con la finalidad de poder tener un orden y así facilitar el trabajo de compras.

De acuerdo con (Goicochea, 2009) en su tesis titulada *“Sistema de control de inventarios del almacén de productos terminados en una empresa metal mecánica”* define el control de stocks de la siguiente manera:

El stock, es la cantidad de mercancías depositadas, o las existencias de un determinado producto, tanto en los almacenes como en el área de exhibición/ventas.

Distribución

De acuerdo con (Díaz & Sánchez, 2013) en la tesis titulada *“Plan de logística de distribución para la empresa LAS 3 SSS LTDA”* define la distribución de como:

La distribución es un conjunto de estrategias, procesos y actividades que permite el traslado de productos y/o servicios desde su estado final de producción y acabado hasta el lugar que esté disponible para el cliente o consumidor final, cumpliendo con los tiempos, cantidades y condiciones que los clientes deseen o necesiten.

Inventario

De acuerdo con (Goicochea, 2009) en su tesis titulada *“Sistema de control de inventarios del almacén de productos terminados en una empresa metal mecánica”* define los inventarios de esta manera:

Son bienes tangibles que se tienen para la venta en el curso ordinario del negocio o para ser consumidos en la producción de bienes o servicios para su posterior comercialización.

Los inventarios comprenden, además de las materias primas, productos en proceso y productos terminados o mercancías para la venta, los materiales, repuestos y accesorios para ser consumidos en la producción de bienes fabricados para la venta o en la prestación de servicios; empaques y envases y los inventarios en tránsito.

Logística

Aquella rama de la administración que tiene por finalidad poder abastecer correctamente a las empresas con productos y servicios.

La función de la logística coordina las actividades primarias, y su correcto funcionamiento aporta un ahorro considerable de recursos a la empresa al actuar sobre los costes y sobre el valor global de la empresa. (Gómez, 2013)

Organización

Sheldon (1985), considera que es el proceso de combinar el trabajo que los individuos o grupos deben efectuar, con los elementos necesarios para su ejecución, de tal manera que las labores que así se ejecutan, sean los mejores medios para la aplicación eficiente, sistemática, positiva y coordinada del esfuerzo disponible.

La organización es “la acción y el efecto de articular, disponer y hacer operativos un conjunto de medios, factores o elementos para la consecución de un fin concreto” (Andrade, 2005, p. 248).

Selección de proveedores

La selección de proveedores debe tener como criterio principal, la capacidad del proveedor para mejorar y trabajar bajo políticas de cofabricación, sin prescindir de las características valoradas tradicionalmente como la calidad, el servicio, el precio y los planes de pago.

Por otro lado, implica una decisión que, en algunos casos, puede resultar bastante difícil, debido a la naturaleza y a la diversidad de los productos y servicios que se adquieren y de las variaciones cualitativas y cuantitativas en el comportamiento de la demanda. (Sarache, Castrillón & Ortiz, 2009)

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la gestión logística y el proceso de abastecimiento de una red privada de salud en el distrito de Jesús María durante el periodo 2015-2021.

3.1.2 Hipótesis específicas

Existe una relación significativa entre las compras de insumos y el proceso de abastecimiento de una red privada de salud en el distrito de Jesús María durante el periodo 2015-2021.

Existe una relación significativa entre la distribución de productos y el proceso de abastecimiento de una red privada de salud en el distrito de Jesús María durante el periodo 2015-2021.

Existe una relación significativa entre el control de stocks y el proceso de abastecimiento de una red privada de salud en el distrito de Jesús María durante el periodo 2015-2021.

3.2 Las variables de estudio y su operacionalización

3.2.1 Variable Independiente (X)

Gestión Logística

-Definición

(Ferrell, 2009) “Incluye todas las actividades necesarias para obtener y administrar las materias primas y componentes, así como administrar los productos terminados, empacarlos y hacerlos llegar a los consumidores” (p.281-282).

-Dimensiones

X1 Compras

X2 Distribución

X3 Stocks

3.2.2 Variable Dependiente (Y)

Proceso de Abastecimiento

-Definición

La gestión del abastecimiento, también denominada proveeduría, es una parte fundamental para el andamiaje de una empresa, puesto que es desde allí donde se activa el manejo de inventarios, la programación y de la producción, y demás acciones que sumadas van a dar como consecuencia la satisfacción de las necesidades del consumidor. (Mendoza, 2010)

-Dimensiones

Y1 Entregas

Y2 Suministro

Y3 Almacenamiento

3.2.3 Matriz de operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización gestión logística

Variable 1	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Consiste en planificar y poner en marcha las actividades necesarias para llevar a cabo cualquier proyecto. Para ello se tiene en cuenta las variables que lo definen, estableciendo las relaciones que existen entre ellas. (Gómez, 2013)		Es todo el proceso que se ejecuta para poder llevar a cabo una correcta cadena de suministro, partiendo de inicio a fin.)	Compras	Presupuesto Ahorro Facturación
			Distribución	Organización Requerimiento Eficiencia
			Stocks	Cargos ERP Inventario

Fuente: Elaboración propia

Unidad de análisis: Personas de la red privada de salud

Tabla 2*Operacionalización proceso de abastecimiento*

Variable 2	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
			Entregas	Tiempo Servicios Pedidos completos
	El abastecimiento se enmarca en la relación existente con los proveedores en el suministro	Abarca la adquisición o compra de productos de principio a fin o hasta la llegada al usuario final, en base a tiempo, cantidad y calidad.	Suministro	Garantía Calidad Fiabilidad de envío
			Almacenamiento	Clasificación de productos Ubicación de productos Estado del producto

Fuente: Elaboración propia

Unidad de análisis: Personas de la red privada de salud.

3.3 Matriz lógica de consistencia

Tabla 3

Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones/ Indicadores	Escala de Medición	Marco Metodológico
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Independiente			
¿De qué manera la gestión logística se relaciona con el proceso de abastecimiento de una red privada de salud en el distrito de Jesús María durante el periodo 2015-2021?	Determinar de qué manera la gestión logística se relaciona con el proceso de abastecimiento de una red privada de salud en el distrito de Jesús María durante el periodo 2015-2021.	Existe una relación significativa entre la gestión logística y el proceso de abastecimiento de una red privada de salud en el distrito de Jesús María durante el periodo 2015-2021.	Gestión Logística	X1: Compras X2: Distribución X3: Stocks	Escala de Likert	Tipo de investigación: Descriptivo-Correlacional Método de investigación: Cuantitativa Diseño de la investigación: Transversal
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Dependiente			
¿De qué manera las compras de insumos se relacionan con el proceso de abastecimiento de una red privada de salud en el distrito de Jesús María durante el periodo 2015-2021?	Determinar de qué manera de las compras de insumos se relacionan con el proceso de abastecimiento de una red privada de salud en el distrito de Jesús María durante el periodo 2015-2021.	Existe una relación significativa entre las compras de insumos y el proceso de abastecimiento de una red privada de salud en el distrito de Jesús María durante el periodo 2015-2021.	Proceso de Abastecimiento	Y1: Entregas Y2: Suministro Y3: Almacenamiento	Escala de Likert	
¿De qué manera la distribución de productos se relaciona con el proceso de abastecimiento de una red privada de salud en el distrito de Jesús María durante el periodo 2015-2021?	Determinar de qué manera la distribución de productos se relacionan con el proceso de abastecimiento de una red privada de salud en el distrito de Jesús María durante el periodo 2015-2021.	Existe una relación significativa entre la distribución de productos y el proceso de abastecimiento de una red privada de salud en el distrito de Jesús María durante el periodo 2015-2021.				

¿De qué manera el control de stock se relaciona con el proceso de abastecimiento de una red privada de salud en el distrito de Jesús María durante el periodo 2015-2021?	Determinar de qué manera el control de stock se relaciona con el proceso de abastecimiento de una red privada de salud en el distrito de Jesús María durante el periodo 2015-2021.	Existe una relación significativa entre el control de stocks y el proceso de abastecimiento de una red privada de salud en el distrito de Jesús María durante el periodo 2015-2021.			
--	--	---	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO IV

MÉTODO

4.1 Tipo y método de investigación

La presente de investigación es de tipo cuantitativo, debido a que el problema presenta una relación entre dos variables (dependiente e independiente), asimismo estas pueden medirse en base a puntuaciones de tipo numérico. Por otro lado, cabe mencionar que se empleó el método inductivo utilizando el razonamiento para poder obtener las conclusiones.

La presente investigación es de alcance descriptivo y correlacional.

De acuerdo con (Sampieri, 2014) Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

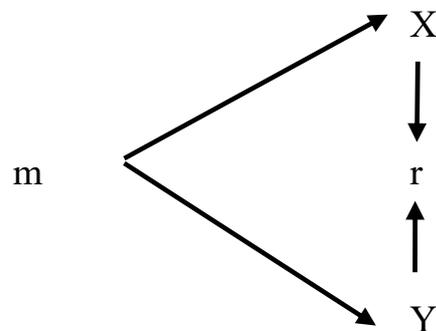
Descriptivo: Debido a que buscará explicar características importantes de la investigación dentro de un grupo o población.

Correlacional: Porque se podrá viralizar la causa que existe en nuestras variables, tanto la dependiente como independiente mediante un patrón para una población.

4.2 Diseño específico de la investigación

La presente investigación será de un diseño transversal, según lo menciona (Sampieri, 2014) recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único (Liu, 2008 y Tucker, 2004).

Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede.



Fuente: Elaboración propia

Donde:

m: Muestra

x: Variable independiente (Gestión Logística)

y: variable dependiente (Proceso de Abastecimiento)

r: Relación entre variables

4.3 Población, Muestra

El tamaño de la población está comprendido entre los colaboradores, los cuales trabajan de la mano con el área de logística en la red privada de salud Medical en el distrito de Jesús María, siendo una población total de 120 trabajadores.

Para poder determinar la muestra se aplicó el método probabilístico, aplicando dicho método el tamaño de la muestra será de 60 trabajadores.

Tabla 4

Marco muestral	N	120
Error Alfa	α	0.050
Nivel de Confianza	$1-\alpha$	0.975
Z de $(1-\alpha)$	$Z(1-\alpha)$	1.960
Atrib. / Prob.	p	0.500
Complemento de p	q	0.500
Precisión	d	0.090

Tamaño de la muestra	n	60.00
----------------------	---	-------

Tamaño de la muestra

Fuente: Elaboración propia

4.4 Instrumentos de obtención de datos

El instrumento que se utilizó para la hallar datos de la investigación es:

Técnicas de observación y encuestas a los trabajadores del Grupo Medical de manera virtual mediante una plataforma denominada “Google Forms”, la cual contiene una cantidad de 54 preguntas.

4.5 Análisis e interpretación de datos obtenidos

Para la siguiente investigación se utilizarán los programas de SPSS y también Microsoft Excel, para poder realizar tablas en las cuales se puedan visualizar las preguntas y poder hacer más pragmática la investigación, además estos programas nos permitirán hacer un correcto análisis e interpretación de los resultados obtenidos por los encuestados.

4.6 Procedimiento de ejecución del estudio

Para la presente investigación se procedió a realizar las encuestas respectivas para poder recopilar información importante a los trabajadores del Grupo Medical. Una vez que se recoja la información se podrá introducir al programa SPSS versión 27 para su análisis.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Datos cuantitativos

Con la finalidad de poder hallar la fiabilidad de la encuesta, utilizamos el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual analiza las respuestas, asimismo los niveles de fiabilidad, los cuales deben ser de 0.7 en adelante. Obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 5

Resumen de procesamiento de casos

Fuente		N	%
Casos	Válido	60	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	60	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Elaboración propia

Tabla 6

<i>E</i>	Alfa de Cronbach	N de elementos
<i>s</i>	0.978	54

tadísticas de fiabilidad

Fuente: Elaboración propia

Para la siguiente investigación se realizaron un total de 60 encuestados, sin ninguna exclusión, además se realizaron 54 preguntas, obteniéndose como resultado que el coeficiente de Alfa de Cronbach es de 0.978, lo cual indicaría que el nivel de fiabilidad es excelente.

De esta manera se presentan los datos estadísticos de las encuestas realizadas a los trabajadores de una red privada de salud.

Tabla 7

Punto de corte variable independiente

	Estadísticos descriptivos				
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
VINDEP_GLOGISTICA	60	27.00	129.00	109.8000	17.53524
N válido (por lista)	60				

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los puntos de corte en la variable independiente, el puntaje mínimo es de 27 y un máximo puntaje de 129 en la encuesta, por último, se obtiene como puntaje promedio 109.8.

Tabla 8*Punto de corte variable dependiente*

	Estadísticos descriptivos				
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
VDEP_P. ABAST	60	27.00	132.00	111.7833	17.56450
N válido (por lista)	60				

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los puntos de corte en la variable dependiente, se obtuvo un mínimo puntaje de 27 y un máximo puntaje de 132 en la encuesta, por último, se obtiene como puntaje promedio 111.78.

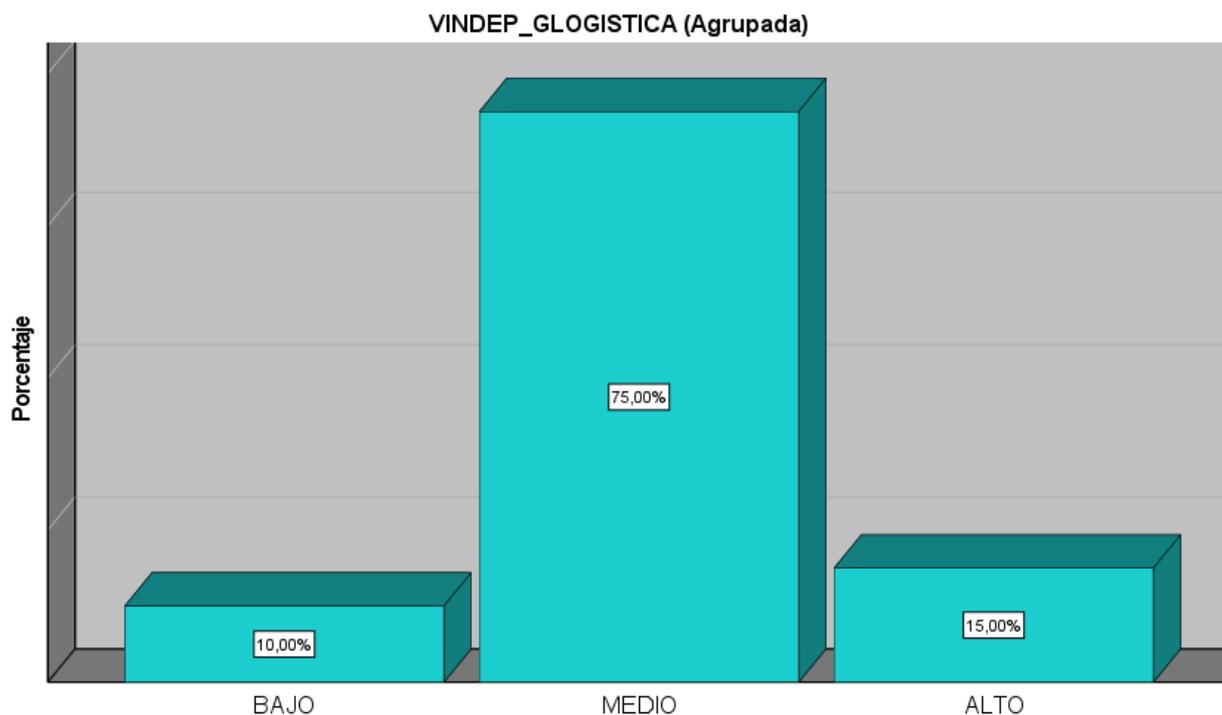
Tabla 9*Análisis descriptivo de la variable Gestión Logística*

VINDEP_GLOGISTICA (Agrupada)						
F		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
u e n t e	Válido	BAJO	6	10.0	10.0	10.0
		MEDIO	45	75.0	75.0	85.0
		ALTO	9	15.0	15.0	100.0
		Total	60	100.0	100.0	

: Elaboración propia

De acuerdo con la presente tabla N°9, se puede apreciar que, dentro del porcentaje válido, el 10% de los encuestados presentan un nivel bajo en la variable gestión logística, por otro lado, el 75% presentan un nivel medio de la variable en mención y finalmente el 15% presentaron un nivel alto.

Figura 7. Descripción de la variable gestión logística



Fuente: Elaboración propia

Tabla 10

Análisis descriptivo de la variable Proceso de Abastecimiento

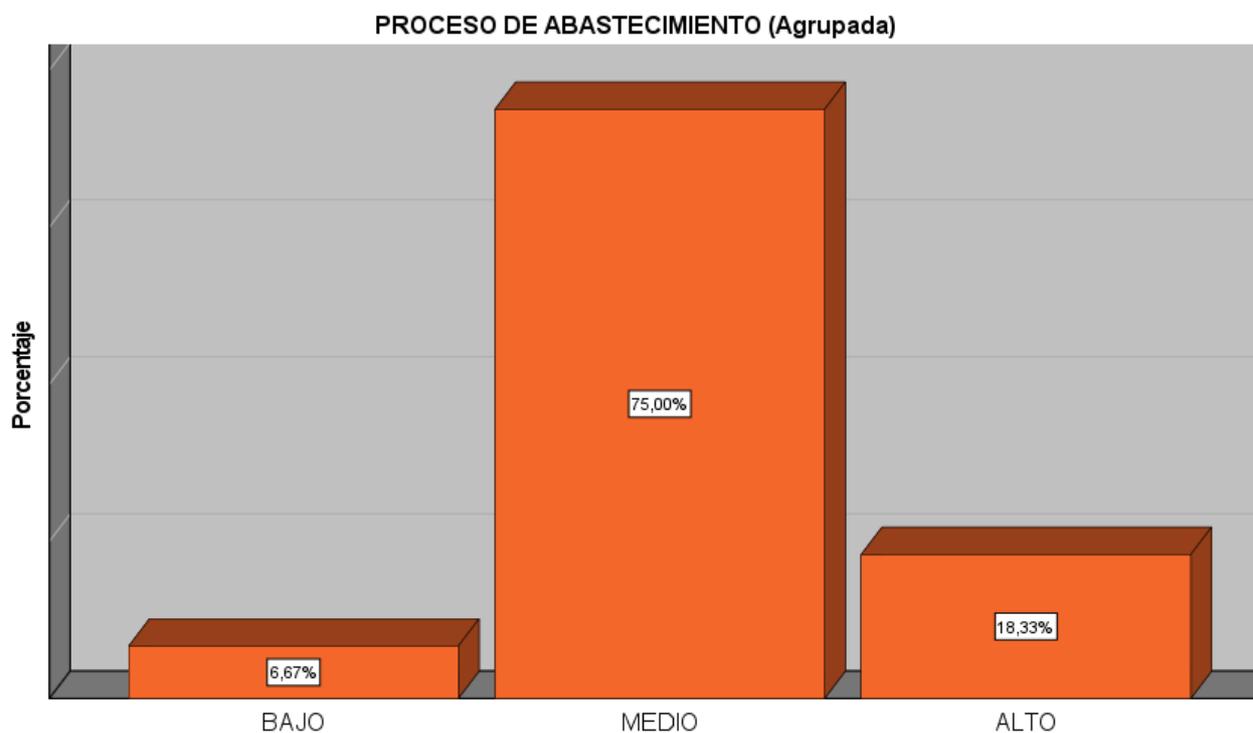
PROCESO DE ABASTECIMIENTO (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	4	6.7	6.7	6.7
	MEDIO	45	75.0	75.0	81.7
	ALTO	11	18.3	18.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la presente tabla N°10, de acuerdo con el análisis descriptivo, se puede apreciar que, dentro del porcentaje válido, el 6.7% de los encuestados presentan un nivel bajo en la variable proceso de abastecimiento, por otro lado, el

75% presentan un nivel medio de la variable en mención y finalmente el 18.3% presentaron un nivel alto.

Figura 8. Descripción de la variable proceso de abastecimiento



Fuente: Elaboración propia

Tabla 11

Prueba de normalidad variable independiente

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN LOGÍSTICA	0.150	60	0.002	0.757	60	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Luego de interpretar los valores de la prueba de Kolmogorov – Smirnov (al tener más de 50 encuestados), se rechaza la hipótesis nula. De acuerdo a la prueba de normalidad en la variable independiente (gestión logística), se concluye que los datos de acuerdo al Pvalor (sig) es menor a 0,05, lo cual indica que no se ajustan a una distribución normal, en consecuencia, se aplicarán pruebas no paramétricas con coeficiente de Spearman.

Tabla 12

Prueba de normalidad variable dependiente

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
PROCESO DE ABASTECIMIENTO	0.189	60	0.000	0.762	60	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la prueba de normalidad en la variable dependiente (proceso de abastecimiento), se concluye que los datos de acuerdo al Pvalor (sig), no se ajustan a una distribución normal al ser menor que 0,05 y se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se aplicarán pruebas no paramétricas con coeficiente de Spearman.

5.2 Análisis de resultados

5.2.1 Prueba de Hipótesis

Hipótesis General

Existe una relación significativa entre la gestión logística y el proceso de abastecimiento de una red privada de salud en el distrito de Jesús María durante el periodo 2015-2021.

Tabla 13

Correlaciones no paramétricas de la Hipótesis General entre las variables gestión logística y proceso de abastecimiento

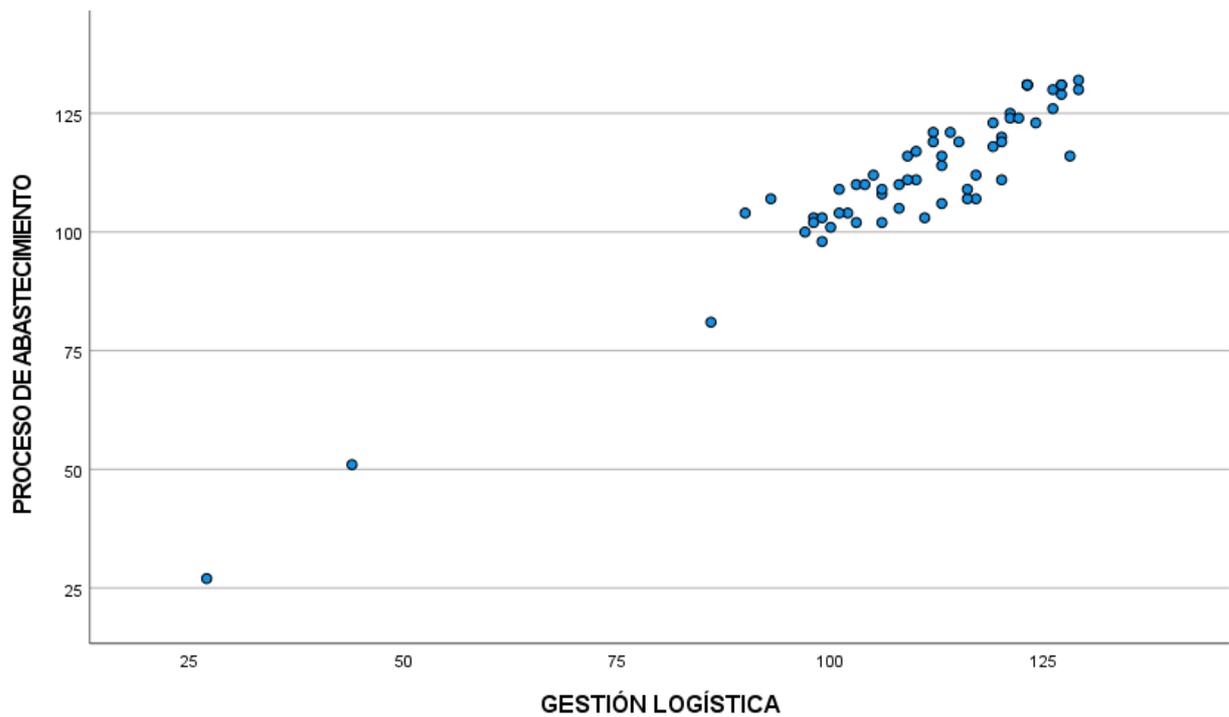
		Correlaciones		
			GESTIÓN LOGÍSTICA	PROCESO DE ABASTECI MIENTO
Rho de Spearman	GESTIÓN LOGÍSTICA	Coeficiente de correlación	1.000	,879**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	60	60
	PROCESO DE ABASTECIMIENTO	Coeficiente de correlación	,879**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	60	60

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

Fuente: Elaboración propia

Existe una correlación positiva considerable, en la variable independiente y la dependiente, asimismo la correlación es significativa al 99%, esto indica que cualquier cambio en la variable gestión logística (independiente) impactará o mejorará el proceso de abastecimiento en la red privada de salud.

Figura 9. Correlación de la variable independiente y dependiente



Hipótesis Específica 1

Existe una relación significativa las compras de insumos y la gestión logística de una red privada de salud en el distrito de Jesús María durante el periodo 2015-2021.

Tabla 14

Correlaciones no paramétricas de compras y proceso de abastecimiento

		Correlaciones	
		SUMA DIMENSION 1	PROCESO DE ABASTECIMIENTO
Rho de Spearman	SUMA DIMENSION 1	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,812**
		N	60
	PROCESO DE ABASTECIMIENTO	Coeficiente de correlación	,812**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	60

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

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo al p-valor, nos indica que existe correlación altamente significativa entre el proceso de abastecimiento (variable dependiente) y las compras (dimensión 1), en cuanto a la magnitud, la correlación encontrada es “positiva considerable”, al obtener un valor de 0,812.

Hipótesis específica 2

Se conoce la influencia de la distribución de productos en la gestión logística de una red privada de salud en el distrito de Jesús María durante el periodo 2015-2021.

Tabla 15

Correlaciones no paramétricas de distribución y proceso de abastecimiento

		Correlaciones		
			SUMA DIMENSION N 2	PROCESO DE ABASTECIMIENT O
Rho de Spearman	SUMA DIMENSION 2	Coeficiente de correlación	1.000	,802**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	60	60
	PROCESO DE ABASTECIMIENT O	Coeficiente de correlación	,802**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	60	60

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

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo al p-valor, nos indica que existe correlación altamente significativa entre el proceso de abastecimiento (variable dependiente) y la distribución (dimensión 2), en cuanto a la magnitud, la correlación encontrada es “positiva considerable”, al obtener un valor de 0,802.

Hipótesis Específica 3

Existe una influencia en el control de stocks y la gestión logística de una red privada de salud en el distrito de Jesús María durante el periodo 2015-2021.

Tabla 16

Correlaciones no paramétricas de stocks y proceso de abastecimiento

		Correlaciones	
		SUMA DIMENSION 3	PROCESO DE ABASTECIMIENTO
Rho de Spearman	SUMA DIMENSION 3	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,735**
		N	60
	PROCESO DE ABASTECIMIENTO	Coefficiente de correlación	,735**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	60

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

Fuente: Elaboración propia

al p-valor, nos indica que existe correlación altamente significativa entre el proceso de abastecimiento (variable dependiente) y los stocks (dimensión 3), en cuanto a la magnitud, la correlación encontrada es “positiva media” casi considerable, al obtener un valor de 0,735.

5.3 Discusión de resultados

La presente investigación “La gestión logística y su relación con el proceso de abastecimiento de una red privada de salud en el distrito de Jesús María durante el periodo 2015-2021”.

Los resultados obtenidos en la presente investigación con respecto al objetivo general “Determinar de qué manera la gestión logística se relaciona con el proceso de abastecimiento de una red privada de salud en el distrito de Jesús María durante el periodo 2015-2021”. Han sido altamente favorables, se obtuvo una relación alta entre las variables de estudio con un estadístico de Spearman 0.879 y un Pvalor menor a 0,05, obteniendo una correlación significativa al 95% de confianza y 5% de significancia.

En la prueba de la hipótesis se logró obtener la relación significativa entre la gestión logística y el proceso de abastecimiento, con un valor de significancia de 0,05%, lo cual indica que existe una relación significativa entre ambas variables. Este dato se corrobora con la investigación realizada por (Lévano, 2017) donde se acepta su hipótesis general, al comprobar que con el P valor = $0.002 < 0.05$, obteniendo una correlación significativa al 95% de confianza y 5% de significancia, en la cual prueba que “Mediante la implementación de un Modelo de Gestión logística, mejorará los procesos de compras, control de almacenes y selección de proveedores para la edificación de departamentos multifamiliares”. Lo cual demuestra que es de suma importancia plantear un modelo de la gestión logística para poder mejorar el proceso de la logística y asimismo poder mejorar el flujo.

La gestión logística y su relación con el proceso de abastecimiento en una red privada de salud, cumplió con el objetivo general propuesto al inicio de la investigación, lo cual significa que se contrasta la hipótesis general. Por otro lado, se lograron obtener los siguientes objetivos específicos:

Analizar la importancia de las compras de insumos en la gestión logística de una red privada de salud en el distrito de Jesús María durante el periodo 2015-2021.

Conocer la influencia de la distribución de productos en la gestión logística de una red privada de salud en el distrito de Jesús María durante el periodo 2015-2021.

Descubrir el impacto del control de stocks en la gestión logística de una red privada de salud en el distrito de Jesús María durante el periodo 2015-2021.

En el primer objetivo de la investigación, se obtuvo una correlación de Spearman de 0.812. Nos indica que existe correlación altamente significativa entre el proceso de abastecimiento y las compras, con una correlación positiva media.

En el segundo objetivo de la investigación, se obtuvo una correlación de Spearman de 0.802. Nos indica que existe correlación altamente significativa entre el proceso de abastecimiento y la distribución, con una correlación positiva media.

En tercer objetivo de la investigación, se obtuvo una correlación de Spearman de 0.735. Nos indica que existe correlación altamente significativa entre el proceso de abastecimiento y el control de stocks, en cuanto a la magnitud la correlación se considera positiva media.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

En la tabla N13 relacionado al objetivo general de la investigación, se concluye que existe una correlación positiva considerable entre la gestión logística y el proceso de abastecimiento de una red privada de salud en el distrito de Jesús María durante el periodo 2015-2021.

En la tabla N14 se presenta una correlación positiva considerable en la prueba de correlación de Spearman al 0.812, lo cual nos indica que existe una correlación altamente significativa entre el proceso de abastecimiento y la dimensión compras.

En la tabla N15 se presenta una correlación positiva considerable en la prueba de correlación de Spearman al 0.802, lo cual nos indica que existe una correlación altamente significativa entre el proceso de abastecimiento y la dimensión distribución.

En la tabla N16 se presenta una correlación positiva media, casi considerable en la prueba de correlación de Spearman al 0.735, lo cual nos indica que existe una correlación altamente significativa entre el proceso de abastecimiento y la dimensión control de stocks.

6.2 Recomendaciones

Las recomendaciones de acuerdo con las conclusiones son las siguientes:

Se recomienda a la red privada de salud, implementar políticas y lineamientos dentro del área de logística para poder facilitar el flujo, con la finalidad de poder mejorar el proceso de abastecimiento, desde la recepción de los pedidos, verificación de stocks, cotizaciones, compras, hasta finalmente la entrega del producto al usuario final, lo que se busca es poder atender los requerimientos a tiempo de manera organizada, evitando quejas y entregando el producto solicitado evitando demoras.

Se recomienda a la red privada de salud, buscar nuevos precios y/o proveedores de productos con mayor demanda dentro del área, con la finalidad de poder encontrar un bien de mejor calidad a un precio más competitivo, por otro lado, cuando se realizan compras de un monto superior al convencional, sería recomendable poder realizar mínimo 3 cotizaciones, sustentando la fecha de pago, crédito del proveedor, calidad del producto y su precio. Con la finalidad de poder evaluar la mejor propuesta de las cotizaciones y poder tomar la mejor decisión para su compra y ganándose un proveedor de confianza para compras futuras, conociendo su manera de trabajar y ganándose la confianza, lo cual es fundamental en el área de logística poder tener una buena relación con los proveedores, cuando surgen cualquier tipo de imprevistos al momento en el que hay escasez de stocks.

Se recomienda a la red privada de salud, establecer estrategias de distribución para poder gestionar las actividades logísticas de los productos, hacia el usuario final, y asimismo su almacenaje. En el caso de almacenaje es indispensable poder realizar una correcta clasificación de los productos de acuerdo a sus características, por otro lado, el transporte de los productos debe ser vital para la movilización física de estos hasta llegar al lugar del consumo, estas y más prácticas de distribución son recomendables para que el área de logística sea efectiva.

Se recomienda a la red privada de salud, mantener un control de stocks mensual, para que los productos que se encuentran en físico vayan de acorde a los productos ingresados en un ERP o sistema logístico, para poder llevar a cabo un correcto control de los productos, especialmente los que tienen una mayor demanda. Con un correcto control de stocks, se podrá trabajar de manera más organizada, se podrá mantener un correcto orden de los productos, y de esa manera se evitarán pérdidas.

Referencias

Agüero, J. O. (2007). Teoría de la administración: un campo fragmentado y multifacético. *“Visión de futuro”*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935466001.pdf>

Almanza, R., Calderón, P. y Vargas, J. (2018). Teorías clásicas de las organizaciones y el gung ho. *“Visión de futuro”*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/3579/357959311001/357959311001.pdf>

Arisaca, C., Figueroa, P. y Candela, D. (2014) *Propuesta de mejora en el proceso de abastecimiento de medicamentos en una clínica privada de salud* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/617622/Tesis+final++Propuesta+de+mejora.pdf;jsessionid=408B85CCC23960437B8FE965E83B402C?sequence=11>

Ballou, R. (2004) *“Logística Administración de la cadena de suministro”* México: Pearson Educación.

Cardona, D., Rodríguez, C., Cortina, J. L., Balza, V., Redondo, J., Ibarra, D., ...Navarro, C. (2019). *Logística y cadena de suministro: Aproximaciones teórico-prácticas*, 187.

Díaz, A. & Sánchez, A. (2013) “*Plan de logística de distribución para la empresa LAS 3 SSS LTDA*” (Tesis pregrado) Recuperado de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9398/Tesis%20Ver.%20Final%20Plan%20Log%C3%ADstico%20de%20Distribuci%C3%B3n.pdf?sequence=1>

Ferrell, O. C., Hirt, G. A. & Ferrell, L. (2009). “*Introducción a los negocios*” México: McGrawHill.

Goicochea, M. (2009) “*Sistema de control de inventarios del almacén de productos terminados en una empresa metal mecánica*” (Tesis pregrado) Recuperado de https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/175/goicochea_ma.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gómez, J. (2013). *Gestión logística y comercial* Aravaca, Madrid, España: McGraw-Hill/ Interamericana de España, 9. Recuperado de <https://n9.cl/mydfi>

Iglesias, A. (2012). “*Manual de gestión de Almacén*”. Balanced Life S.L. Recuperado de <https://logispyme.files.wordpress.com/2012/10/manual-de-gestic3b3n-de-almacc3a9n.pdf>

La Contraloría General de la República. (2014) *“Marco conceptual del control interno”*. Recuperado de https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf

Larraín, J., Valentín, K. y Zelaya, F. (2018) *Propuesta de mejora del proceso de abastecimiento de medicamentos a través de compras corporativas, para mejorar el acceso a medicamentos de los asegurados al seguro integral de salud* (Tesis de maestría). Recuperado de https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2191/Julio_Tesis_maestria_2018.pdf?sequence=1

Lévano, E. (2017). *Diseño e implementación de un modelo de gestión logística y la mejora en el proceso de adquisición de materiales en la edificación de departamentos multifamiliares en la constructora MST Proyectos e Inversiones S.A.C.* (Tesis postgrado) Recuperado de <https://n9.cl/3kx7f>

Marmolejo, F., Plaza, J. *“Diseño de un modelo de gestión y control de inventarios en una clínica odontológica del centro del Valle del Cauca”* (Tesis pregrado). Recuperado de <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/13806/0541145.pdf?sequence=1>

Mendoza, L. (2010, 10 de mayo). La gestión del abastecimiento, motor para el desarrollo de la cadena de valor. *Instituto Militar Aeronáutico*. Recuperado de file:///C:/Users/carlo/Downloads/SRM_motor_para_el_desarrollo_de_la_cadena_de_valor.pdf

Monterroso, E. (2002) “*La Gestión de Abastecimiento (Inbound Logistic)*” (Artículo científico) Recuperado de <http://www.ope20156.unlu.edu.ar/pdf/abastecimiento.pdf>

Mora, L. (2016). “*Gestión logística integral*”. Bogotá: EcoeEdiciones, 2ed. Recuperado de https://corladancash.com/wp-content/uploads/2018/11/Gestion-logistica-integral_-Las-Luis-Anibal-Mora-Garcia.pdf

Padrón, L. (2016). “*El enfoque logístico en el sistema de gestión empresarial de las Cooperativas no Agropecuarias*” *Coodes*, 4 (2), 2. Recuperado de <file:///C:/Users/carlo/Downloads/Dialnet-ElEnfoqueLogisticoEnElSistemaDeGestionEmpresarialD-5768615.pdf>

Prieto, C. & Ramirez, M. (2017) “*Gestión de abastecimiento para mejorar los indicadores de la compra de productos tecnológicos provenientes de china en la empresa universal Import Peru SAC., Chiclayo 2017*” (Tesis pregrado) Recuperado de <https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5848/prieto-ramirez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pulgarín, D. (2015) *“Diseño de una red integrada de servicios de salud basada en la gestión de la cadena de suministro: caso de tres organizaciones de salud de la ciudad de Santiago de Cali”* (Tesis Postgrado). Recuperado de <https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/7883/T05881.pdf;jsessionid=C6A61E65370C6B742A55ADF9926E4F6B?sequence=1>

Rivera, J. (2018) *"Sistema Logístico y la Administración de la unidad ejecutora n° 1613 red de salud San Martín de Pangoa - 2017"* (Tesis pregrado). Recuperado de https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/311/T037_44943157_SISTEMA%20LOGISTICO%20Y%20LA%20ADMINISTRACION%20DE%20LA%20UNIDAD%20EJECUTOR%20N%C2%B0%201613%20RED%20DE%20SALUD%20SA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sampieri, H. (2014). Metodología de la investigación. México: sexta edición. Recuperado de [file:///C:/Users/carlo/OneDrive/Escritorio/CURSO%20DE%20TITULACION/Metodologia%20de%20la%20Investigacion%20HERNANDEZ%20SAMPIERI%206%C2%A4.A.Ed.%20\(2\)%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/carlo/OneDrive/Escritorio/CURSO%20DE%20TITULACION/Metodologia%20de%20la%20Investigacion%20HERNANDEZ%20SAMPIERI%206%C2%A4.A.Ed.%20(2)%20(3).pdf)

Sarache, W. A., Castrillón, O. D., & Ortiz, L. F. (2009). *“Selección de proveedores: una aproximación al estado del arte”* Cuadernos de administración, 22 (38), 148. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/205/20511730008.pdf>

Sena, R. (2021). Cadena de abastecimiento (Supply Chain). *Predictiva21*. Recuperado de <https://predictiva21.com/cadena-abastecimiento-supply-chain/>

Urday, C. & Cebberos, P. (2017) “*La gestión logística y su influencia en la competitividad en las pymes del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del distrito de puente piedra*” (Tesis pregrado) Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2683/1/2017_Urday_La-gestion-logistica-y-su-influencia-en-la-competitividad.pdf

Vilchez, E. (2016). *Análisis del proceso logístico de farmacia en la clínica San Juan de Dios Arequipa – 2016* (Tesis pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6427/ADroviev.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vivanco, E. (2014) “*Estudio de la cadena de abastecimiento y su incidencia en la rentabilidad de la empresa "OCEAN PRODUCT" en la ciudad de Arenillas para el 2014*” (Tesis Pregrado). Recuperado de <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/992/1/TESIS%20FINAL%20EDGAR%20VIVANCO%20PDF.pdf>

Yelitza, K. (2009). “*Supply Chain Management (SCM) o Gestión de la Cadena de Suministro*” Recuperado de <https://n9.cl/ljzpz>

APÉNDICE

APÉNDICE 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones/ Indicadores	Escala de Medición	Marco Metodológico
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Independiente			
¿De qué manera la gestión logística se relaciona con el proceso de abastecimiento de una red privada de salud en el distrito de Jesús María durante el periodo 2015-2021?	Determinar de qué manera la gestión logística se relaciona con el proceso de abastecimiento de una red privada de salud en el distrito de Jesús María durante el periodo 2015-2021.	Existe una relación significativa entre la gestión logística y el proceso de abastecimiento de una red privada de salud en el distrito de Jesús María durante el periodo 2015-2021.	Gestión Logística	X1: Compras X2: Distribución X3: Stocks	Escala de Likert	Tipo de investigación: Descriptivo-Correlacional Método de investigación: Cuantitativa Diseño de la investigación: Transversal
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Dependiente	Y1: Entregas Y2: Suministro Y3: Almacenamiento	Escala de Likert	
¿De qué manera las compras de insumos se relacionan con el proceso de abastecimiento de una red privada de salud en el distrito de Jesús María durante el periodo 2015-2021?	Determinar de qué manera de las compras de insumos se relacionan con el proceso de abastecimiento de una red privada de salud en el distrito de Jesús María durante el periodo 2015-2021.	Existe una relación significativa entre las compras de insumos y el proceso de abastecimiento de una red privada de salud en el distrito de Jesús María durante el periodo 2015-2021.	Proceso de Abastecimiento			
¿De qué manera la distribución de productos se relaciona con el proceso de abastecimiento de una red privada de salud en el distrito de Jesús María durante el periodo 2015-2021?	Determinar de qué manera la distribución de productos se relacionan con el proceso de abastecimiento de una red privada de salud en el distrito de Jesús María durante el periodo 2015-2021.	Existe una relación significativa entre la distribución de productos y el proceso de abastecimiento de una red privada de salud en el distrito de Jesús María durante el periodo 2015-2021.				
¿De qué manera el control de stock se relaciona con el	Determinar de qué manera el control de stock se	Existe una relación significativa entre el control				

proceso de abastecimiento de una red privada de salud en el distrito de Jesús María durante el periodo 2015-2021?	relaciona con el proceso de abastecimiento de una red privada de salud en el distrito de Jesús María durante el periodo 2015-2021.	de stocks y el proceso de abastecimiento de una red privada de salud en el distrito de Jesús María durante el periodo 2015-2021.				
---	--	--	--	--	--	--

APÉNDICE 2. CUESTIONARIO Y OTROS DOCUMENTOS PERTINENTES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS
GESTIÓN LOGÍSTICA	COMPRAS	PRESUPUESTO	¿Considera usted que al realizar un presupuesto facilitará el proceso de compra?
			¿Considera el presupuesto como una herramienta útil en compras?
			¿Cree usted que es importante un presupuesto al momento de realizar compras?
		AHORRO	¿Considera importante realizar un ahorro en el proceso de compra?
			¿Está de acuerdo con que se debería reconocer al trabajador al realizar un ahorro de una compra considerable?
			¿Le genera satisfacción al realizar un ahorro en una compra?
		FACTURACIÓN	¿Cree usted que el proceso de facturación influye en las compras?
			¿Al realizar compras para una empresa considera que es indispensable solicitar factura?
			¿Está de acuerdo con disminuir las facturas en físico e incrementar las facturas electrónicas?
	DISTRIBUCIÓN	ORGANIZACIÓN	¿Considera que es relevante llevar a cabo una correcta organización para el proceso de distribución?
			¿Un trabajador con falta de organización puede llevar a cabo una buena distribución?
			¿Es importante la organización dentro de un ámbito de distribución-almacén?
		REQUERIMIENTO	¿Considera importante llevar un orden en los requerimientos de una empresa para facilitar la distribución?
			¿Cree usted que se puede considerar una clasificación de requerimientos para una correcta distribución?
			¿Considera importante atender a tiempo los requerimientos?
		EFICIENCIA	¿Considera importante la eficiencia del operario de almacén para una correcta distribución?
			¿En un almacén considera relevante la eficiencia del trabajador?
			¿Considera que todos los trabajadores deben ser eficientes?
	STOCKS	CARGOS	¿Para poder llevar un control de stocks es indispensable contar con los cargos o salidas del área solicitante?
			¿Considera que los cargos facilitarán un mejor control de stock dentro de un almacén?
			¿Dentro del área de logística considera importante archivar todos los cargos que se hayan entregado?
ERP		¿Considera indispensable un ERP en el área de logística?	
		¿Considera que un ERP es la mejor manera de poder llevar a cabo un correcto control de stocks?	
		¿Considera más útil el uso de algún ERP que el Kardex?	
INVENTARIO	¿Realizar inventarios mensuales aportará en el control de stocks?		

PROCESO DE ABASTECIMIENTO			¿Cree usted que es indispensable realizar inventarios mensuales o anuales en un almacén?	
			¿Se puede llevar un adecuado control de stocks sin realizar inventarios?	
	ENTREGAS	TIEMPO		¿Considera el factor tiempo importante al momento de realizar o recibir una entrega?
				¿Considera que se debería cancelar un pedido por no llegar a tiempo?
			¿Usted volvería a realizar un pedido por llegar en el tiempo establecido?	
		SERVICIO		¿Usted volvería a realizar un pedido por un buen servicio brindado?
				¿Considera que es vital el servicio en una entrega?
			¿Está de acuerdo que la calidad de servicio le da un valor agregado al recibir un pedido?	
	PEDIDOS COMPLETOS		¿Considera usted que recibir un pedido incompleto genera una gran incomodidad?	
			¿Está de acuerdo que todos los pedidos deberían llegar completos?	
			¿Considera que es normal no recibir un pedido completo?	
	SUMINISTRO	GARANTÍA		¿Considera indispensable obtener suministros de garantía?
				¿Cree usted que todos los suministros que se compran en una empresa tienen que tener garantía?
				¿Cree usted que suministros de garantía son más confiables?
		CALIDAD		¿Considera indispensable obtener suministros de calidad?
				¿Considera relevante buscar suministros netamente de alta calidad?
				¿Cree usted que todos los suministros que se compran en una empresa tienen que tener calidad?
		FIABILIDAD DE ENVÍO		¿Considera que se debería solicitar suministros con delivery de manera frecuente?
				¿Considera más confiable comprar insumos de manera presencial que por delivery?
				¿Cree usted que con comprar suministros con envío ahorra un mayor tiempo?
	ALMACENAMIENTO	UBICACIÓN DE PRODUCTOS		¿Considera útil una correcta ubicación de productos en un almacén?
				¿Es vital una adecuada ubicación de los productos dentro de los anaqueles?
				¿Cree usted que facilitaría el proceso de almacenamiento teniendo una ubicación específica de los productos?
		CLASIFICACIÓN DE PRODUCTOS		¿Considera la clasificación de los productos necesaria durante el proceso de almacenamiento?
			¿Cree usted que es importante una adecuada clasificación de los productos?	
			¿Cree usted que facilitaría el proceso de almacenamiento con una correcta clasificación?	
ESTADO DE PRODUCTOS			¿Considera que el estado de los productos influye durante el proceso de almacenamiento?	
			¿Considera importante revisar el estado de los productos durante el proceso de almacenamiento?	
			¿Considera importante revisar la fecha de vencimiento?	

ENCUESTA SOBRE LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU RELACIÓN CON EL PROCESO DE ABASTECIMIENTO

La encuesta tiene como finalidad encontrar la relación entre la gestión logística y el proceso de abastecimiento y asimismo cómo estas variables pueden afectar en la vida diaria de las personas.

“Se recomienda leer detenidamente cada pregunta, y marque la alternativa que usted considere sea la más pertinente”, de acuerdo a su experiencia. Muchas gracias.

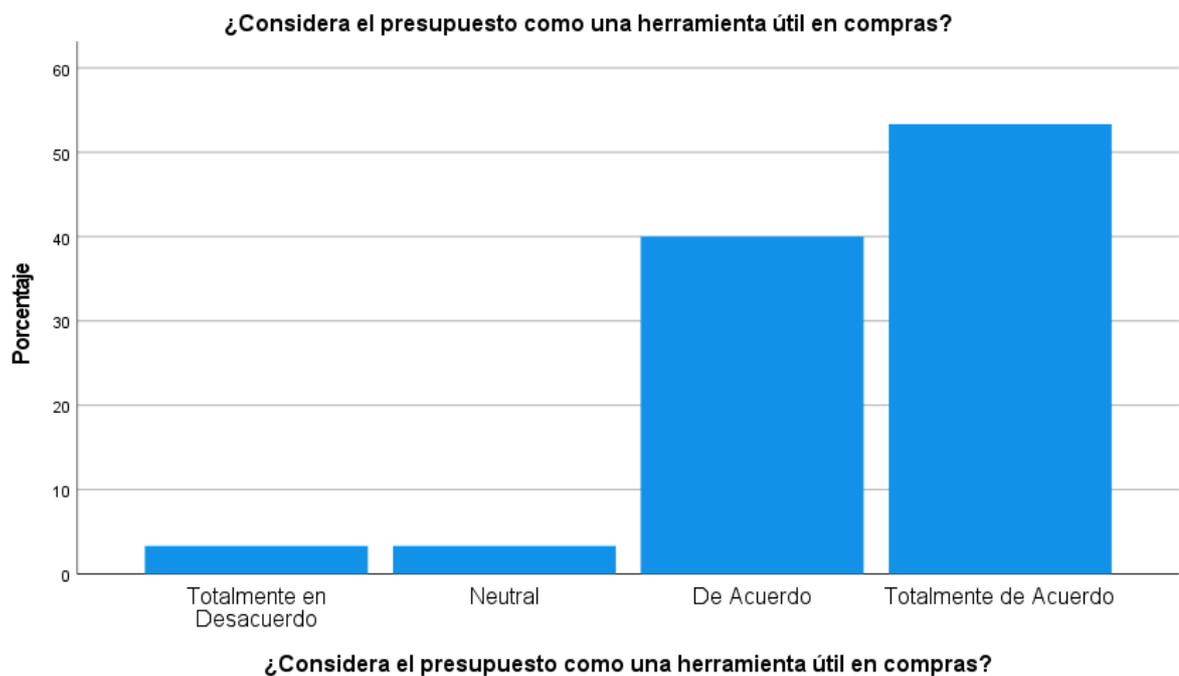
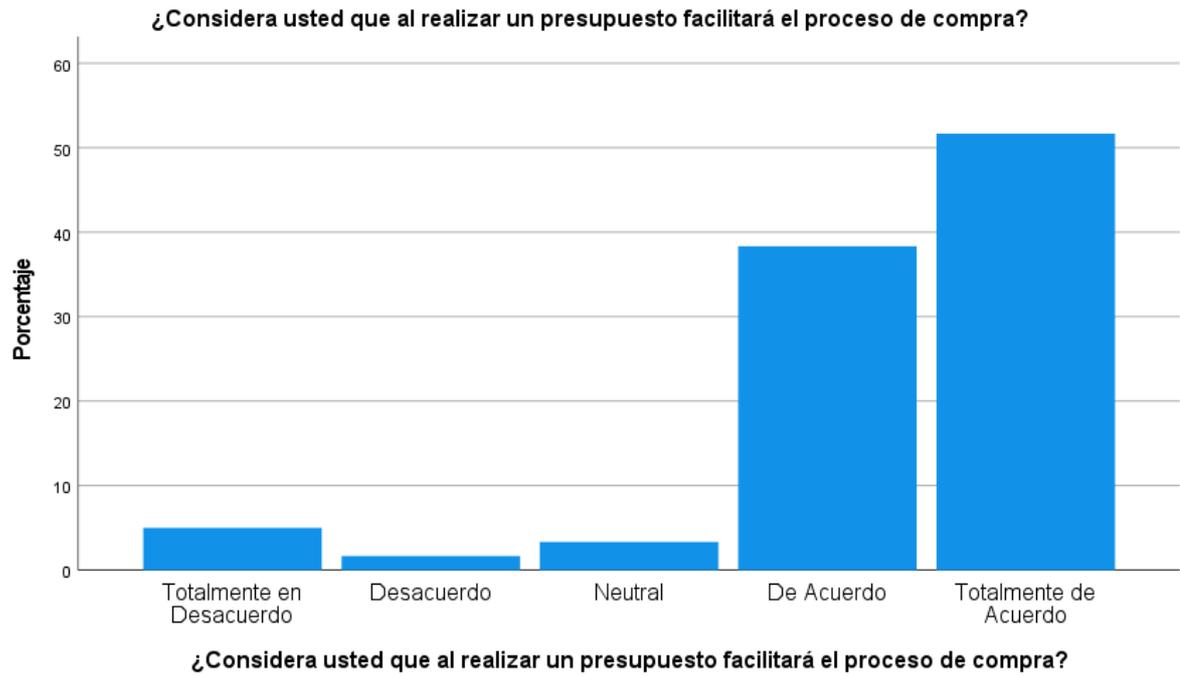
- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) Desacuerdo
- 3) Neutral
- 4) De acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

		Totalmente en Desacuerdo	Desacuerdo	Neutral	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
1	¿Considera usted que al realizar un presupuesto facilitará el proceso de compra?					
2	¿Considera el presupuesto como una herramienta útil en compras?					
3	¿Cree usted que es importante un presupuesto al momento de realizar compras?					
4	¿Considera importante realizar un ahorro en el proceso de compra?					
5	¿Está de acuerdo con que se debería reconocer al trabajador al realizar un ahorro de una compra considerable?					
6	¿Le genera satisfacción al realizar un ahorro en una compra?					
7	¿Cree usted que el proceso de facturación influye en las compras?					
8	¿Al realizar compras para una empresa considera que es indispensable solicitar factura?					
9	¿Está de acuerdo con disminuir las facturas en físico e incrementar las facturas electrónicas?					
10	¿Considera que es relevante llevar a cabo una correcta organización para el proceso de distribución?					
11	¿Un trabajador con falta de organización puede llevar a cabo una buena distribución?					
12	¿Es importante la organización dentro de un ámbito de distribución-almacén?					
13	¿Considera importante llevar un orden en los requerimientos de una empresa para facilitar la distribución?					
14	¿Cree usted que se puede considerar una clasificación de requerimientos para una correcta distribución?					
15	¿Considera importante atender a tiempo los requerimientos?					
16	¿Considera importante la eficiencia del operario de almacén para una correcta distribución?					
17	¿En un almacén considera relevante la eficiencia del trabajador?					
18	¿Considera que todos los trabajadores deben ser eficientes?					

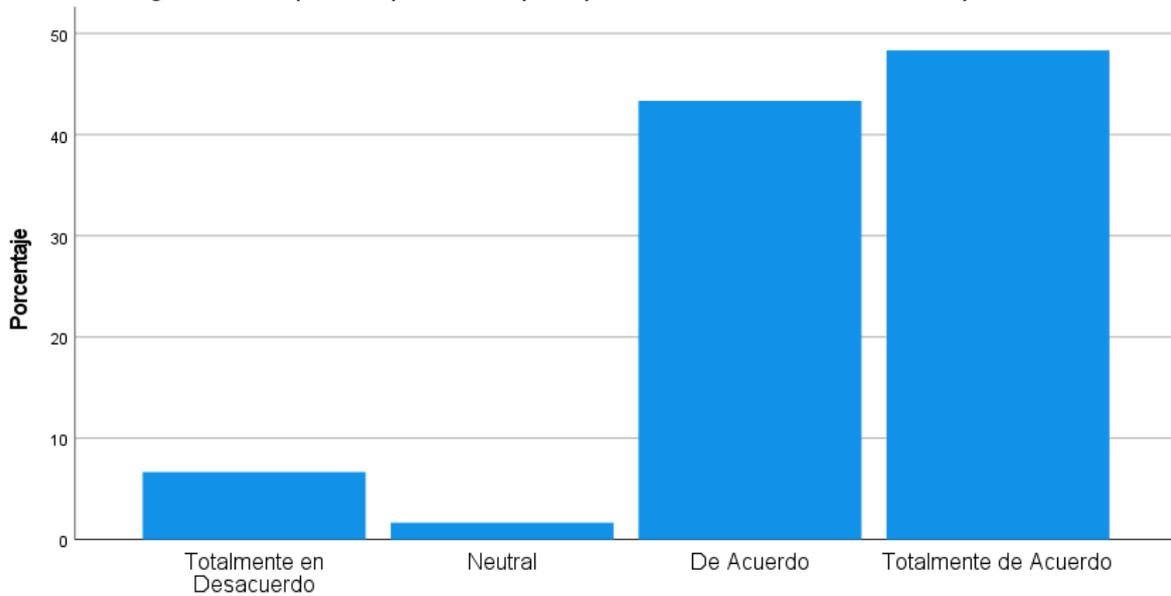
19	¿Para poder llevar un control de stocks es indispensable contar con los cargos o salidas del área solicitante?					
20	¿Considera que los cargos facilitarán un mejor control de stock dentro de un almacén?					
21	¿Dentro del área de logística considera importante archivar todos los cargos que se hayan entregado?					
22	¿Considera indispensable un ERP en el área de logística?					
23	¿Considera que un ERP es la mejor manera de poder llevar a cabo un correcto control de stocks?					
24	¿Considera más útil el uso de algún ERP que el Kardex?					
25	¿Realizar inventarios mensuales aportará en el control de stocks?					
26	¿Cree usted que es indispensable realizar inventarios mensuales o anuales en un almacén?					
27	¿Se puede llevar un adecuado control de stocks sin realizar inventarios?					
28	¿Considera el factor tiempo importante al momento de realizar o recibir una entrega?					
29	¿Considera que se debería cancelar un pedido por no llegar a tiempo?					
30	¿Usted volvería a realizar un pedido por llegar en el tiempo establecido?					
31	¿Usted volvería a realizar un pedido por un buen servicio brindado?					
32	¿Considera que es vital el servicio en una entrega?					
33	¿Está de acuerdo que la calidad de servicio le da un valor agregado al recibir un pedido?					
34	¿Considera usted que recibir un pedido incompleto genera una gran incomodidad?					
35	¿Está de acuerdo que todos los pedidos deberían llegar completos?					
36	¿Considera que es normal no recibir un pedido completo?					

37	¿Considera indispensable obtener suministros de garantía?					
38	¿Cree usted que todos los suministros que se compran en una empresa tienen que tener garantía?					
39	¿Cree usted que suministros de garantía son más confiables?					
40	¿Considera indispensable obtener suministros de calidad?					
41	¿Considera relevante buscar suministros netamente de alta calidad?					
42	¿Cree usted que todos los suministros que se compran en una empresa tienen que tener calidad?					
43	¿Considera que se debería solicitar suministros con delivery de manera frecuente?					
44	¿Considera más confiable comprar insumos de manera presencial que por delivery?					
45	¿Cree usted que con comprar suministros con envío ahorra un mayor tiempo?					
46	¿Considera útil una correcta ubicación de productos en un almacén?					
47	¿Es vital una adecuada ubicación de los productos dentro de los anaqueles?					
48	¿Cree usted que facilitaría el proceso de almacenamiento teniendo una ubicación específica de los productos?					
49	¿Considera la clasificación de los productos necesaria durante el proceso de almacenamiento?					
50	¿Cree usted que es importante una adecuada clasificación de los productos?					
51	¿Cree usted que facilitaría el proceso de almacenamiento con una correcta clasificación?					
52	¿Considera que el estado de los productos influye durante el proceso de almacenamiento?					
53	¿Considera importante revisar el estado de los productos durante el proceso de almacenamiento?					
54	¿Considera importante revisar la fecha de vencimiento?					

GRÁFICO DE BARRAS DE LAS PREGUNTAS

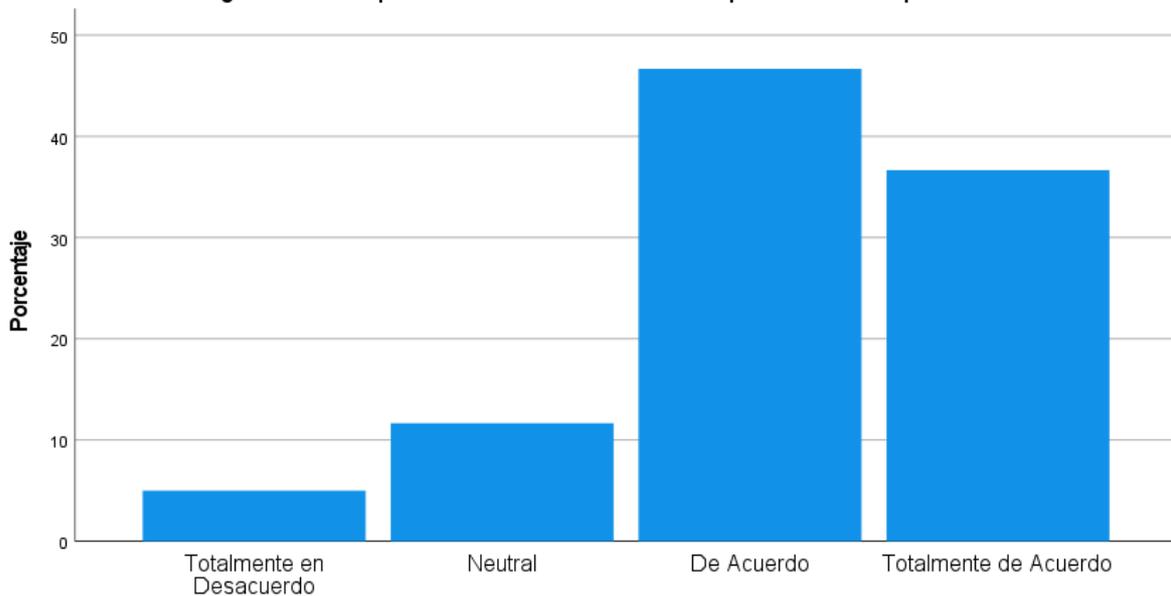


¿Cree usted que es importante un presupuesto al momento de realizar compras?



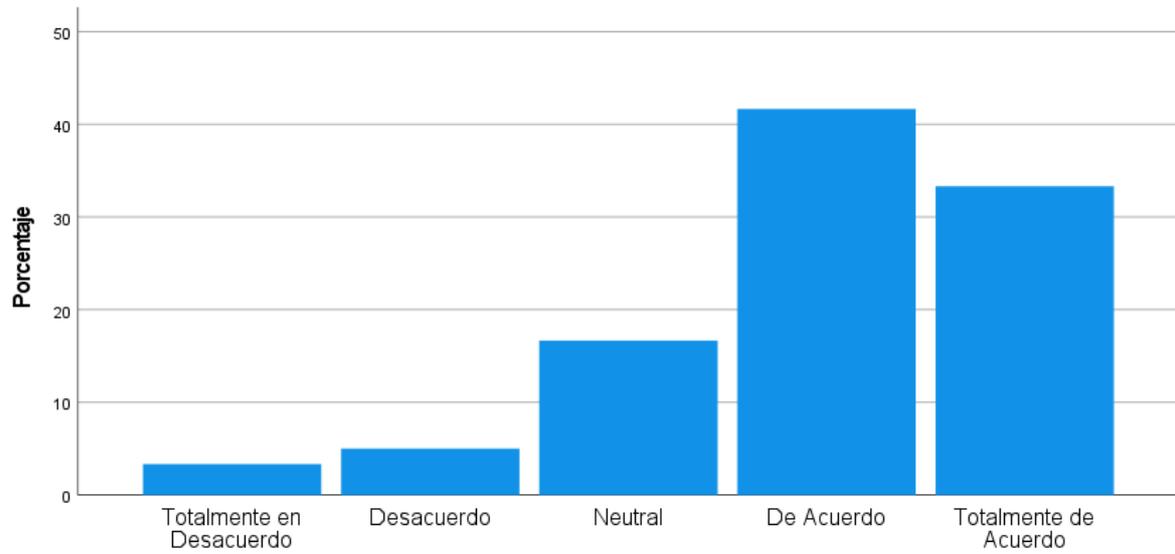
¿Cree usted que es importante un presupuesto al momento de realizar compras?

¿Considera importante realizar un ahorro en el proceso de compra?



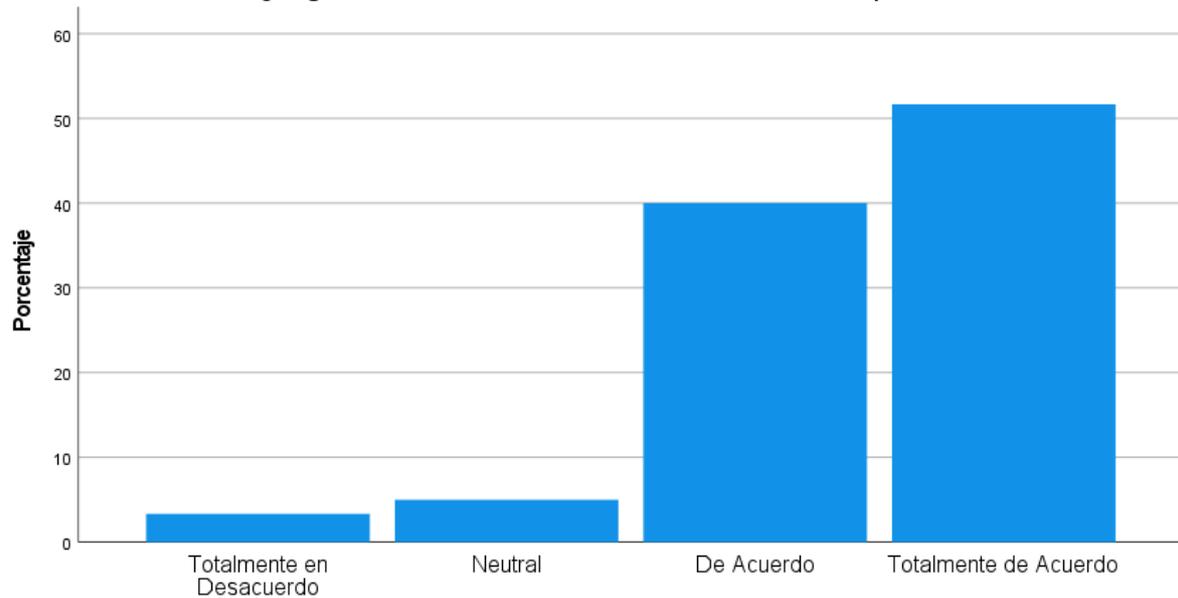
¿Considera importante realizar un ahorro en el proceso de compra?

¿Está de acuerdo con que se debería reconocer al trabajador al realizar un ahorro de una compra considerable?

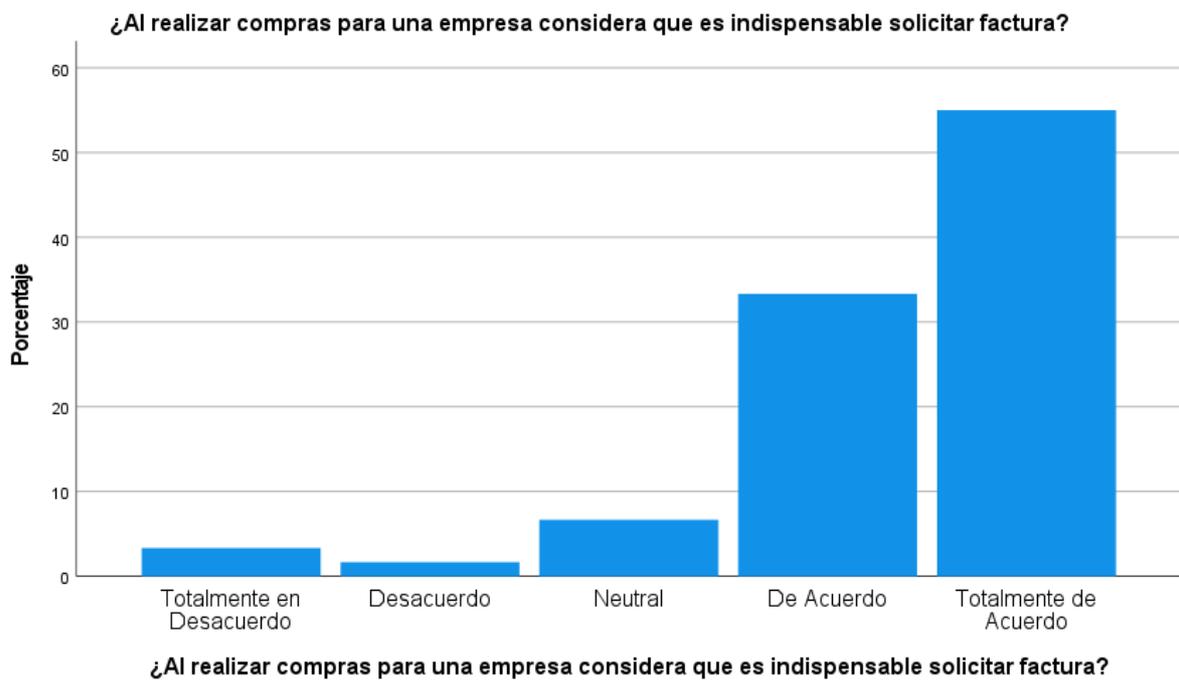
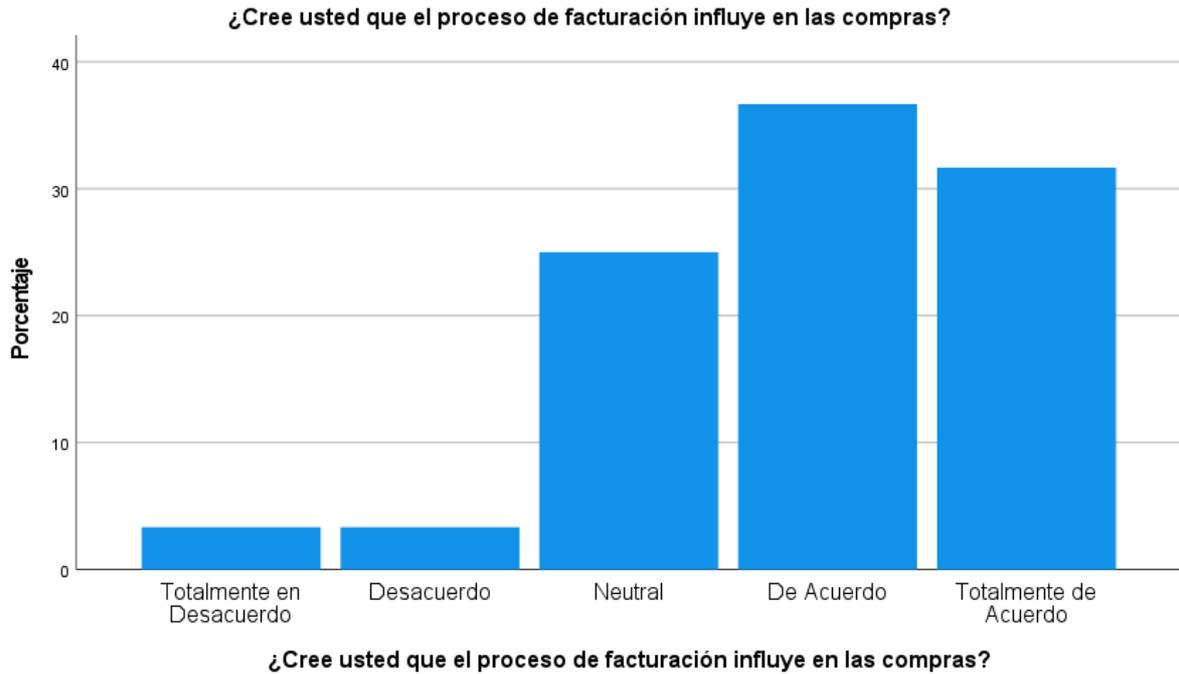


¿Está de acuerdo con que se debería reconocer al trabajador al realizar un ahorro de una compra considerable?

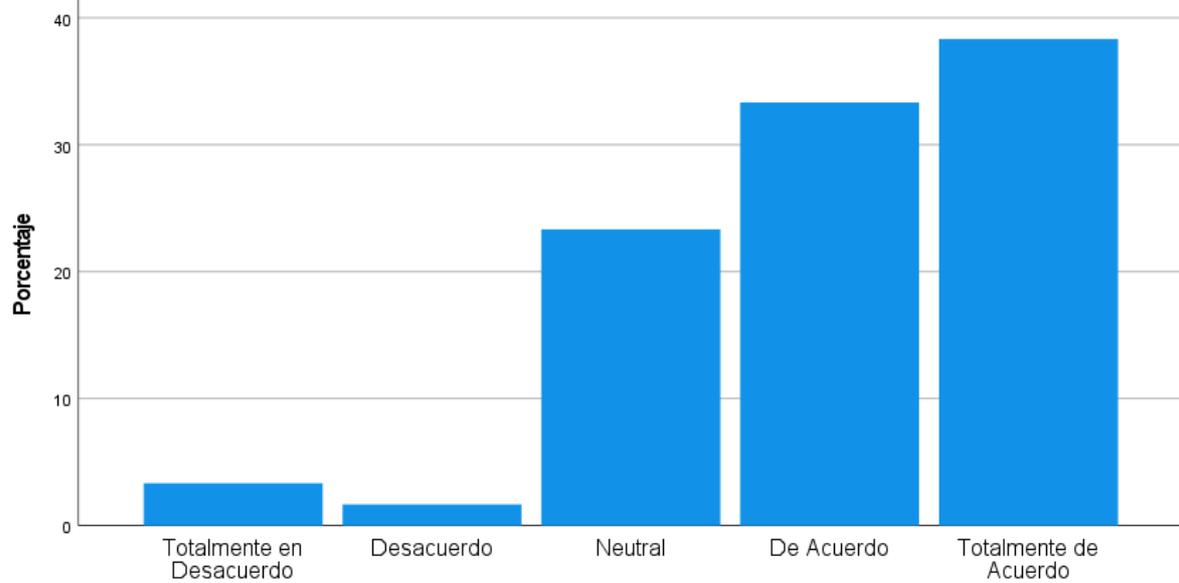
¿Le genera satisfacción al realizar un ahorro en una compra?



¿Le genera satisfacción al realizar un ahorro en una compra?

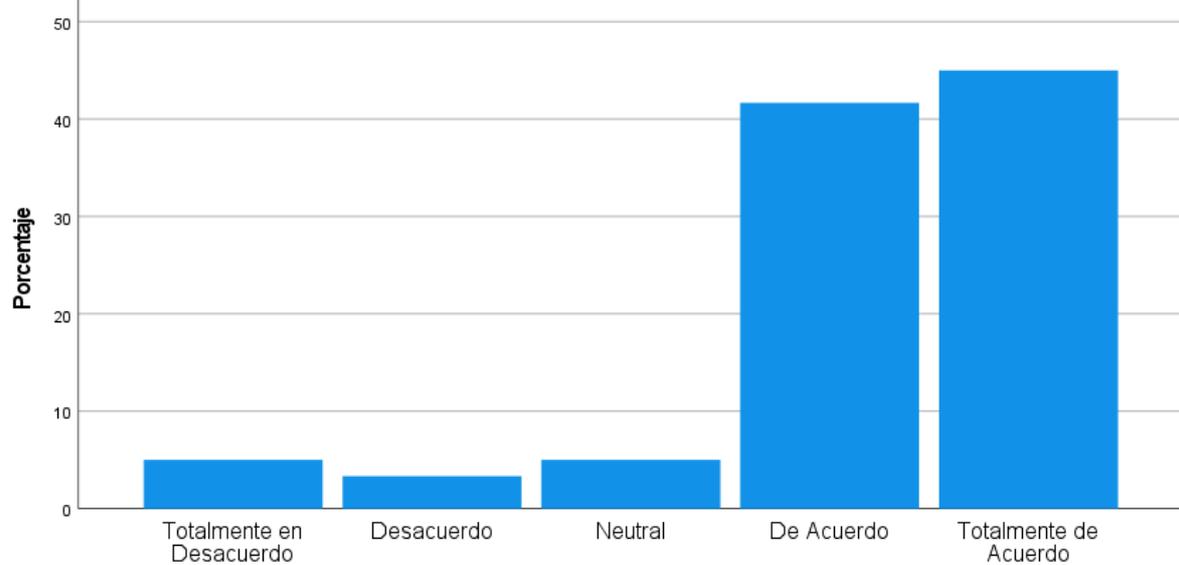


¿Está de acuerdo con disminuir las facturas en físico e incrementar las facturas electrónicas?



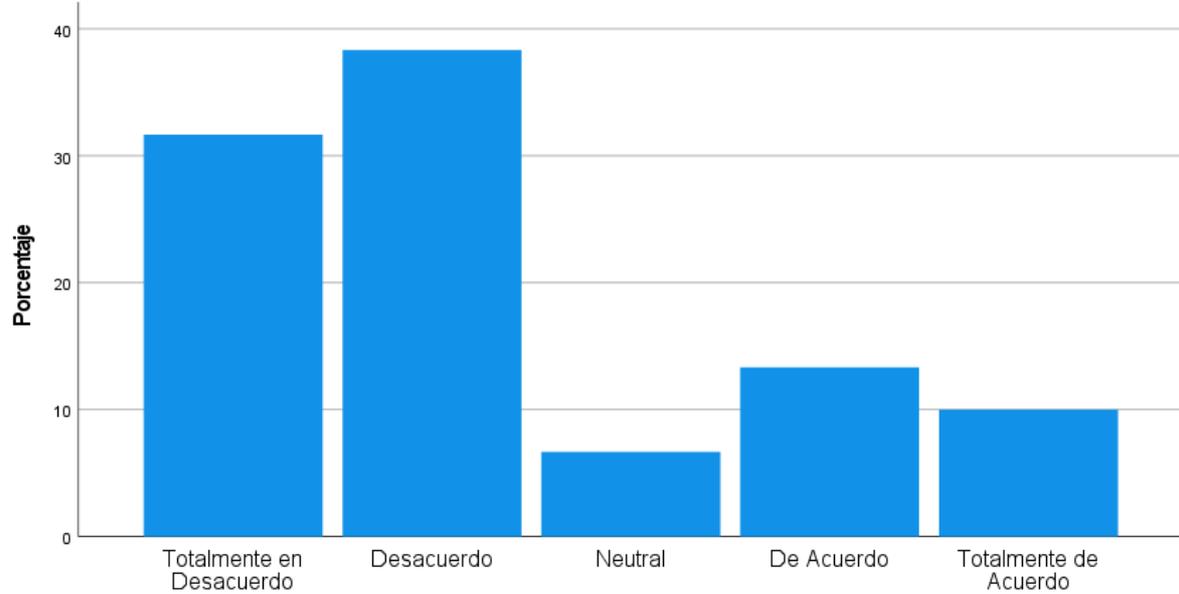
¿Está de acuerdo con disminuir las facturas en físico e incrementar las facturas electrónicas?

¿Considera que es relevante llevar a cabo una correcta organización para el proceso de distribución?



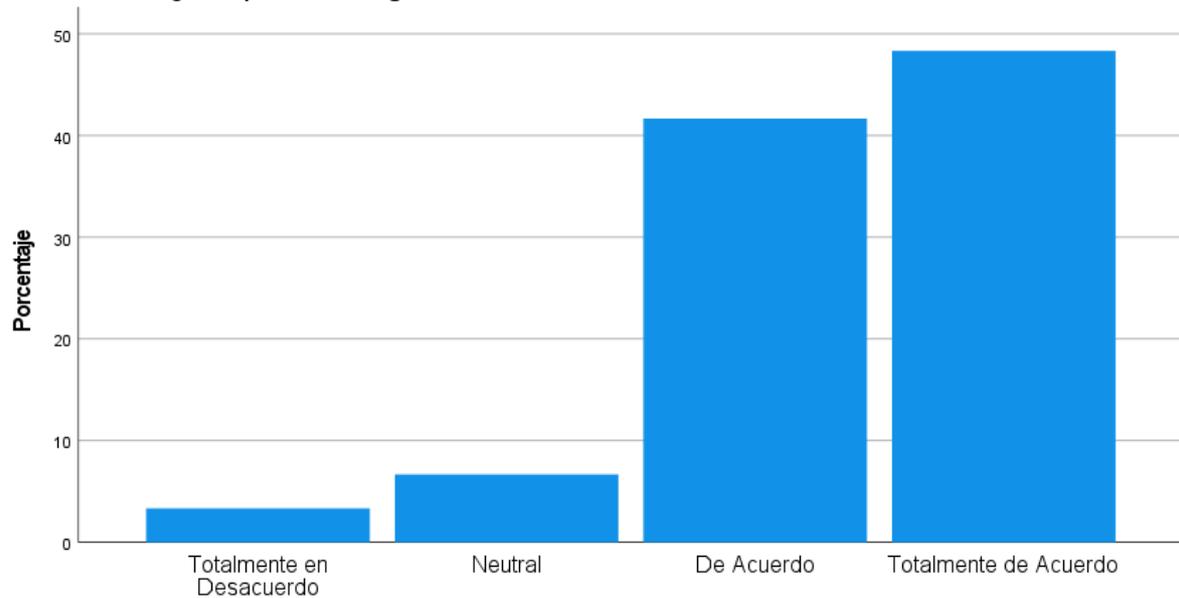
¿Considera que es relevante llevar a cabo una correcta organización para el proceso de distribución?

¿Un trabajador con falta de organización puede llevar a cabo una buena distribución?



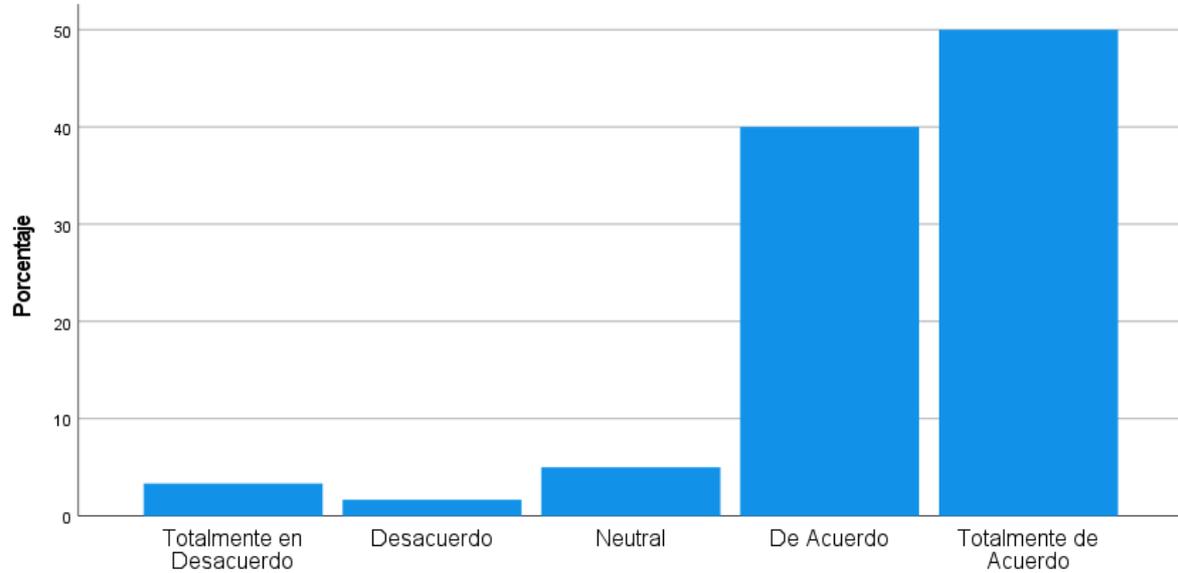
¿Un trabajador con falta de organización puede llevar a cabo una buena distribución?

¿Es importante la organización dentro de un ámbito de distribución-almacén?



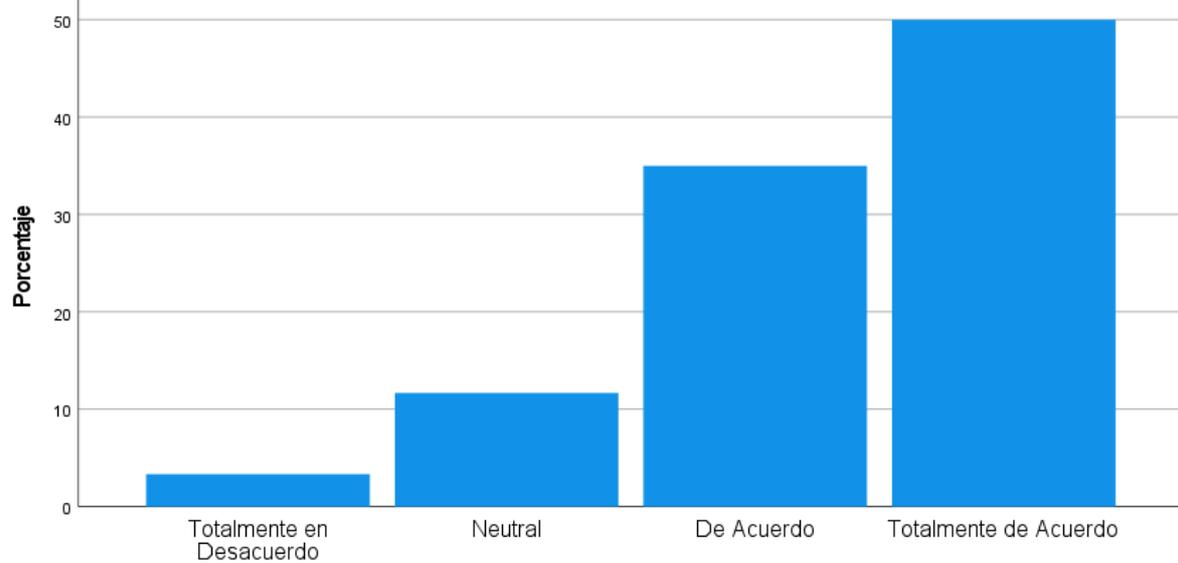
¿Es importante la organización dentro de un ámbito de distribución-almacén?

¿Considera importante llevar un orden en los requerimientos de una empresa para facilitar la distribución?

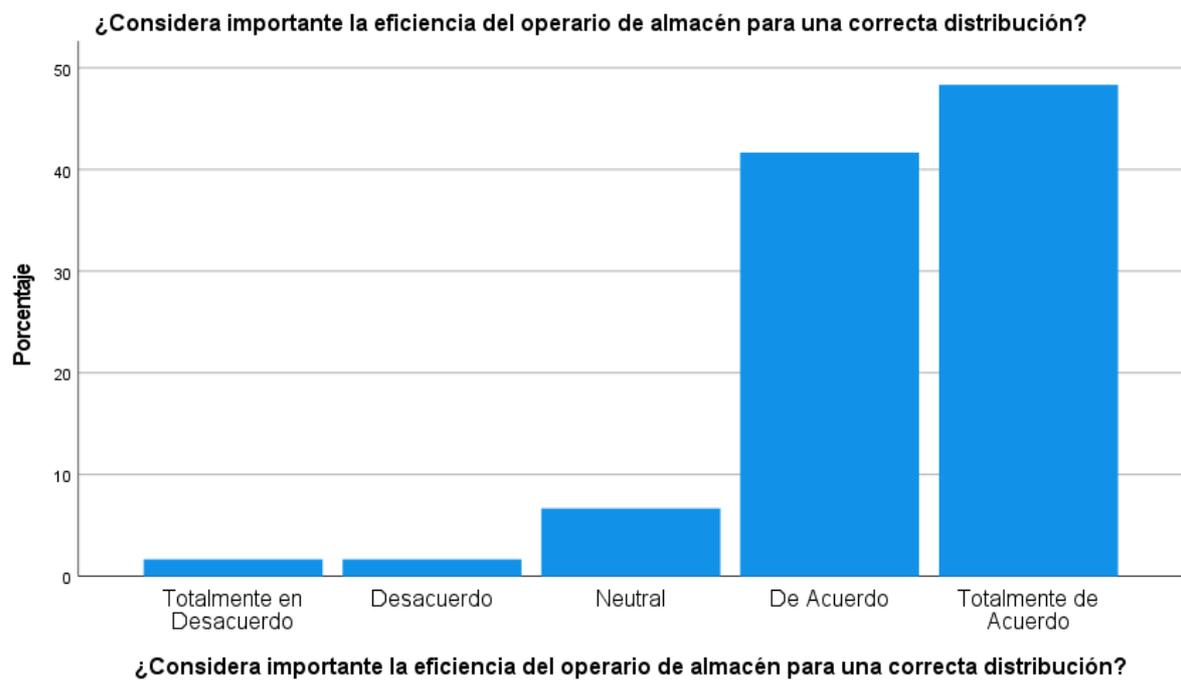
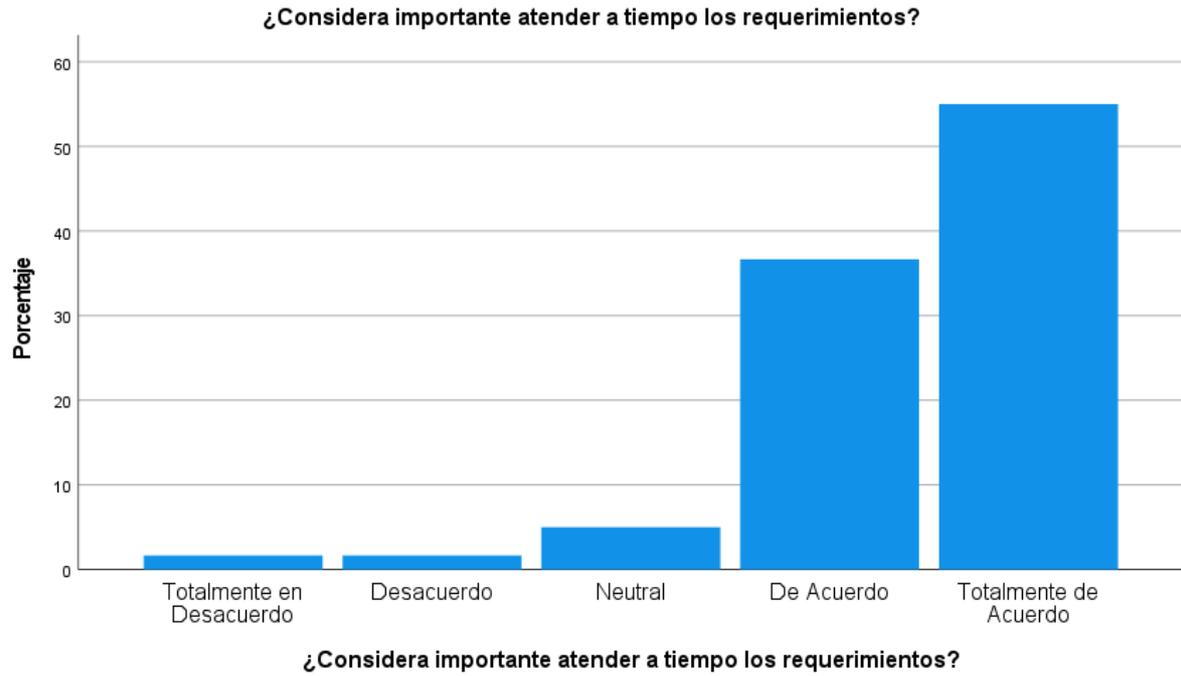


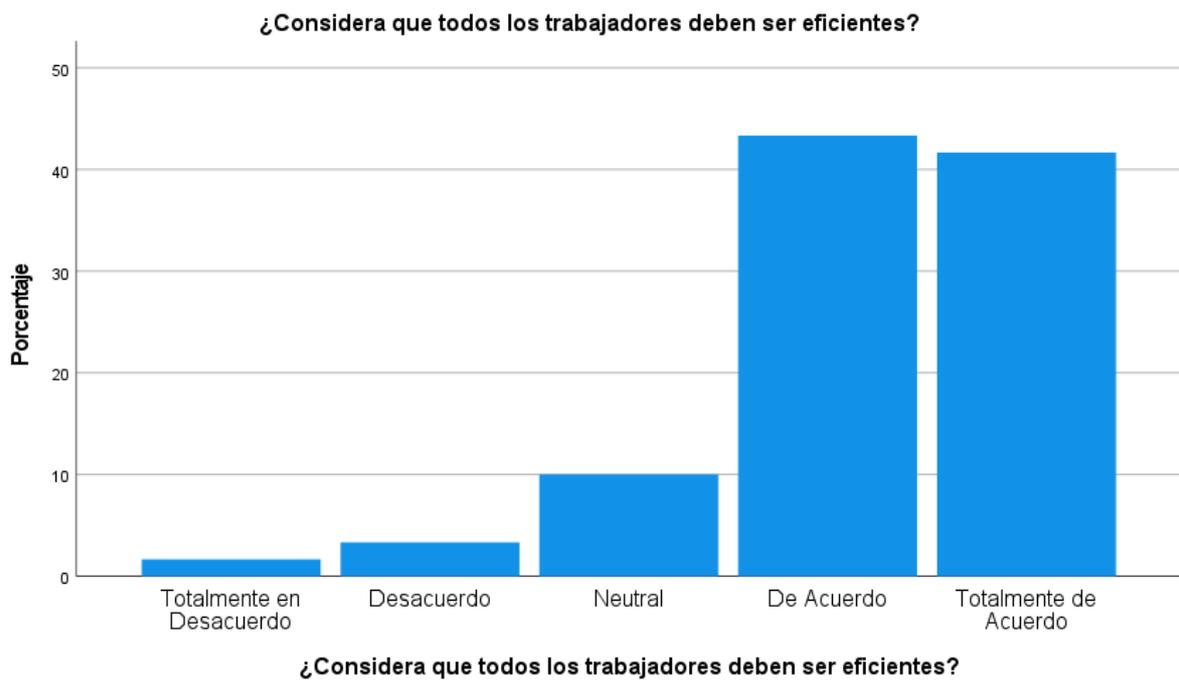
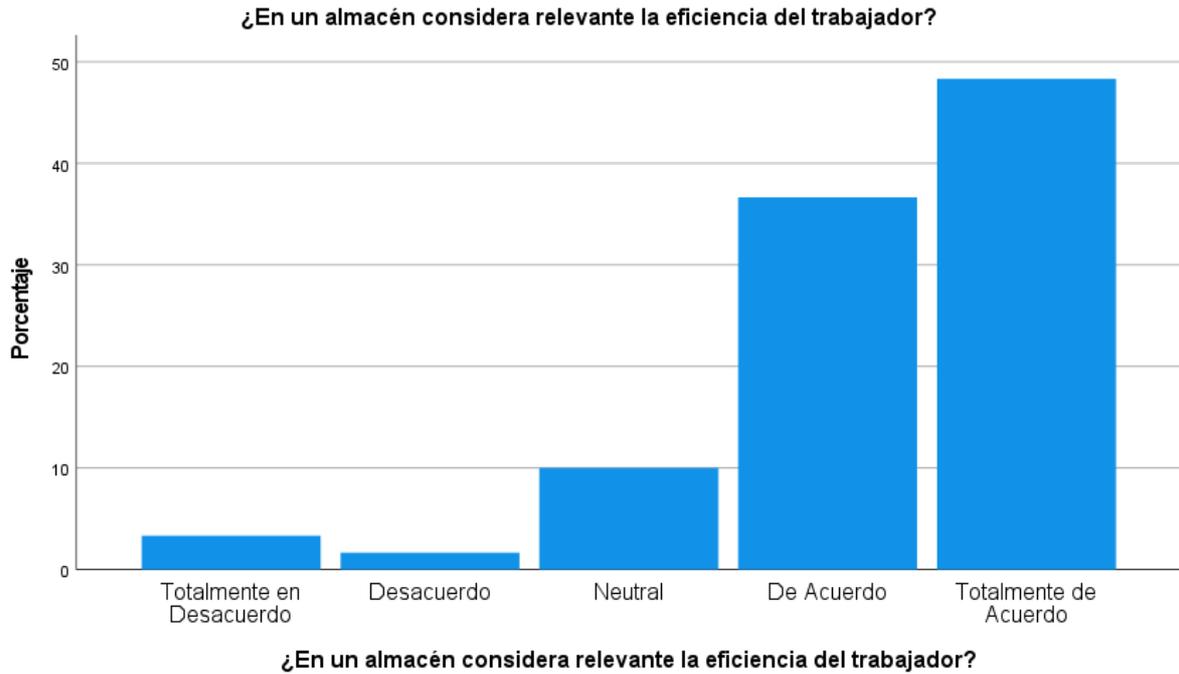
¿Considera importante llevar un orden en los requerimientos de una empresa para facilitar la distribución?

¿Cree usted que se puede considerar una clasificación de requerimientos para una correcta distribución?

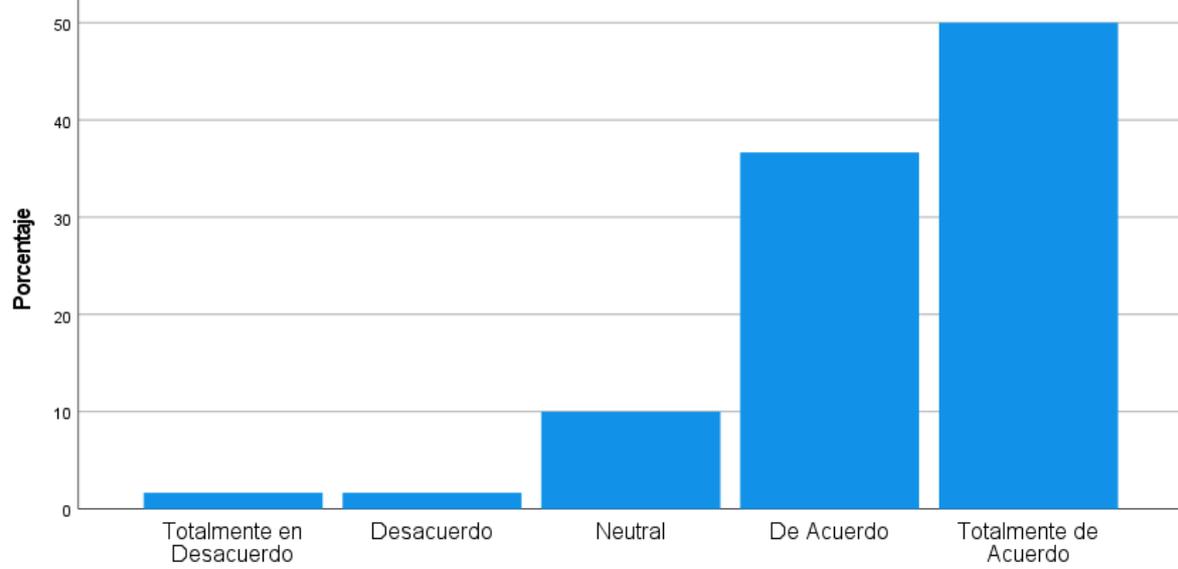


¿Cree usted que se puede considerar una clasificación de requerimientos para una correcta distribución?

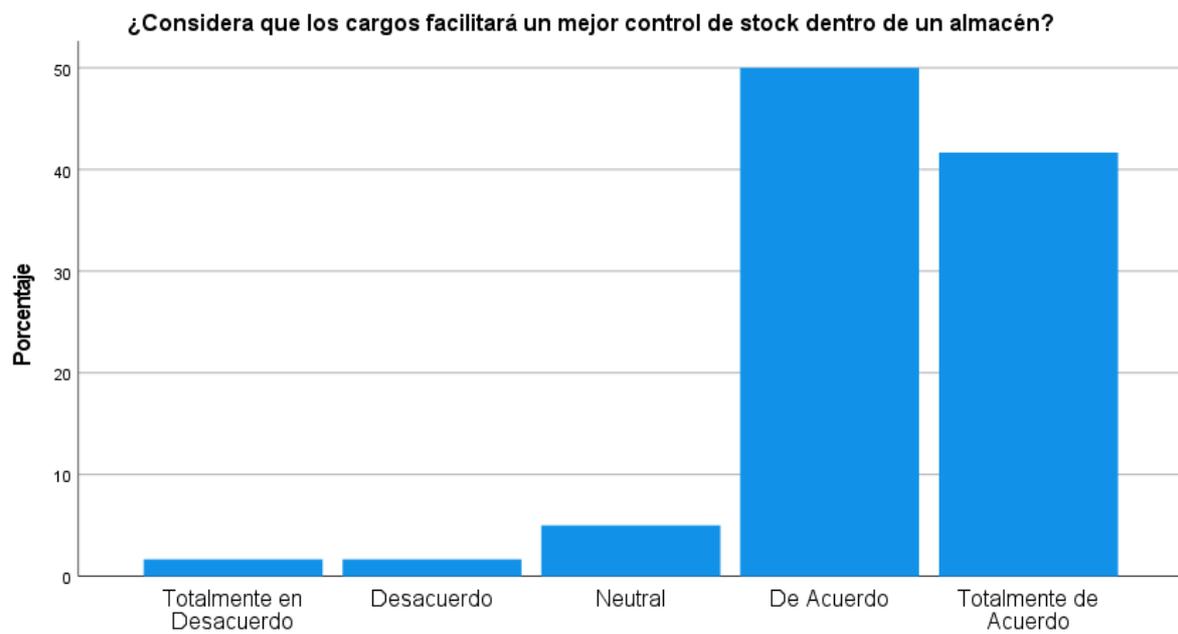




¿Para poder llevar un control de stocks es indispensable contar con los cargos o salidas del área solicitante?

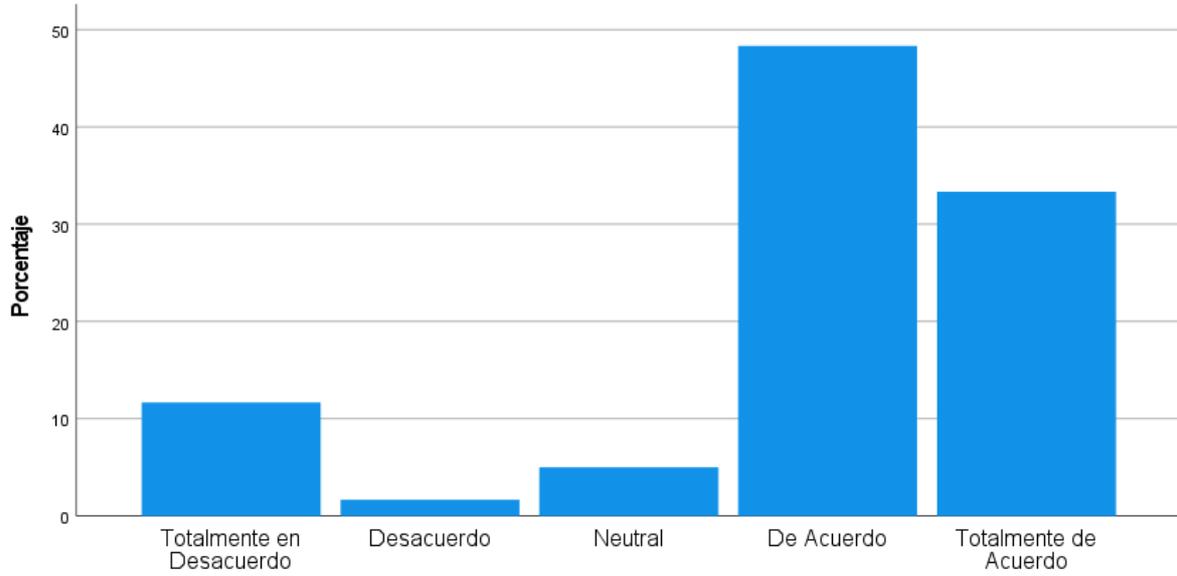


¿Para poder llevar un control de stocks es indispensable contar con los cargos o salidas del área solicitante?

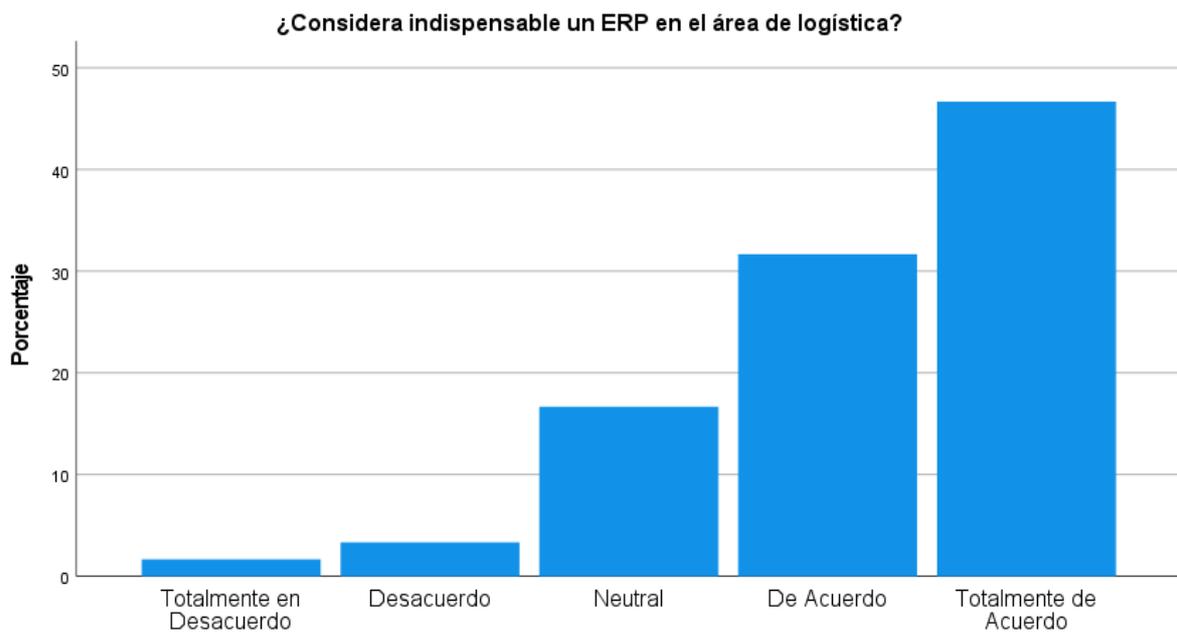


¿Considera que los cargos facilitará un mejor control de stock dentro de un almacén?

¿Dentro del área de logística considera importante archivar todos los cargos que se hayan entregado?

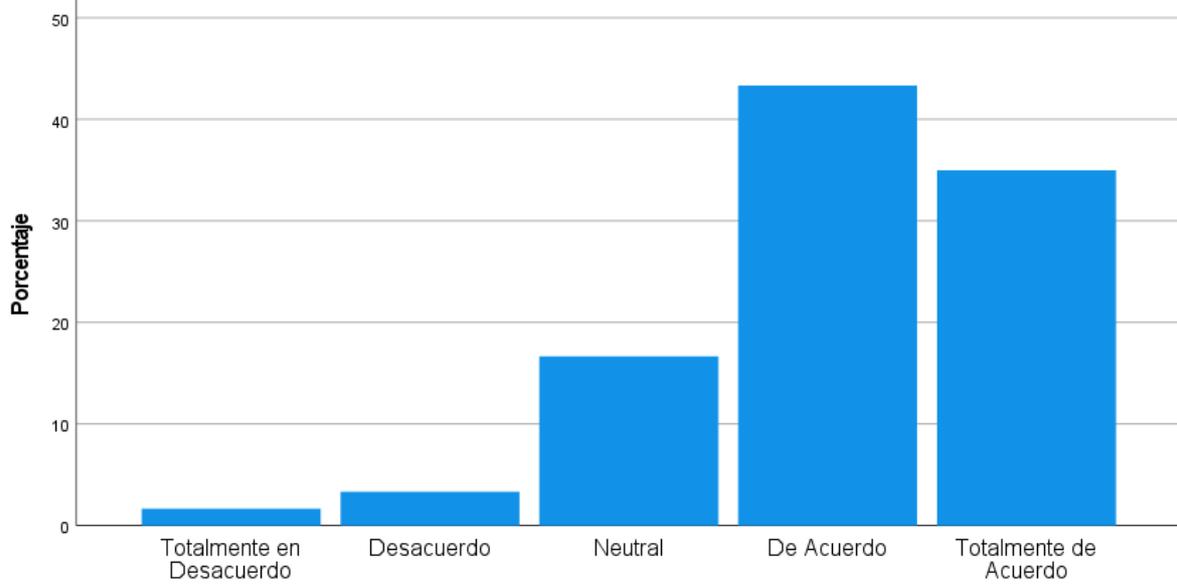


¿Dentro del área de logística considera importante archivar todos los cargos que se hayan entregado?



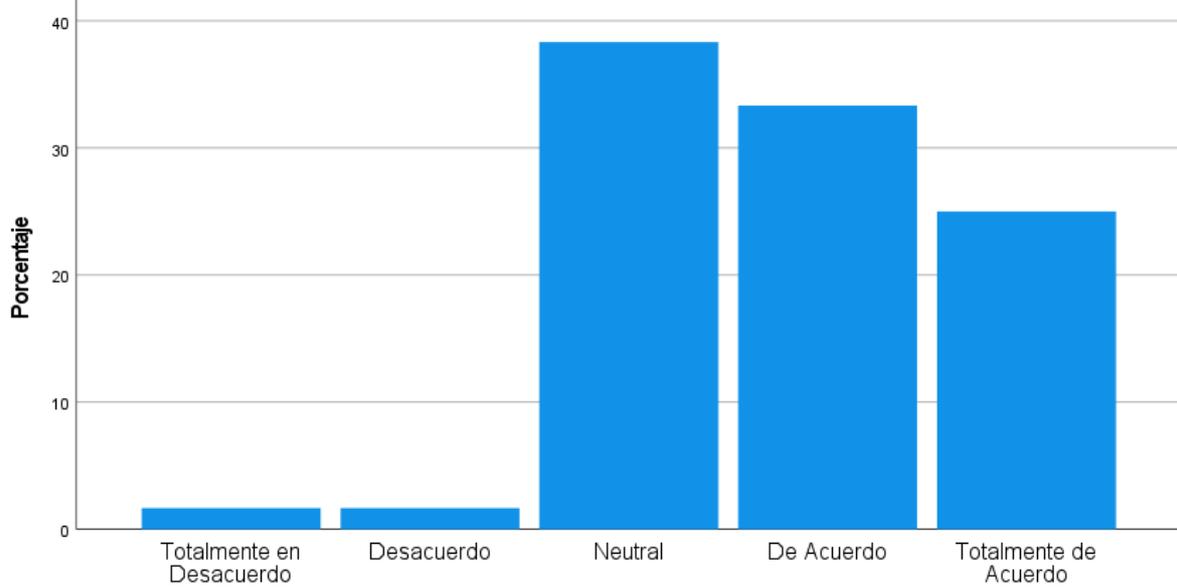
¿Considera indispensable un ERP en el área de logística?

¿Considera que un ERP es la mejor manera de poder llevar a cabo un correcto control de stocks?

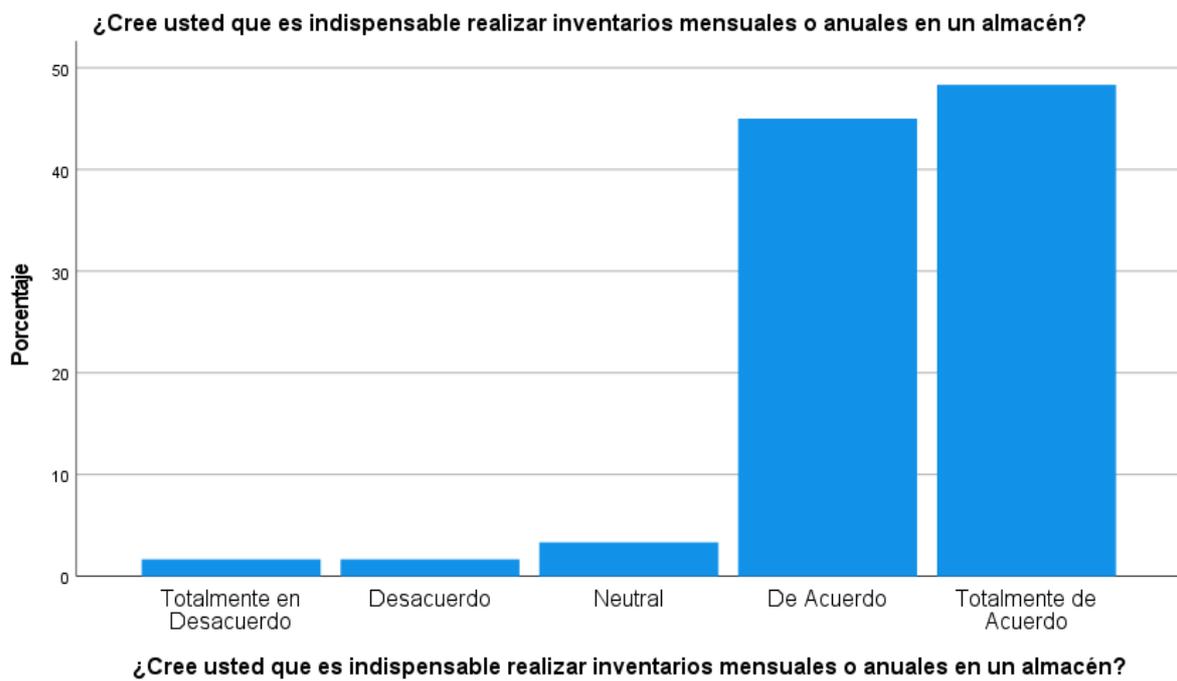
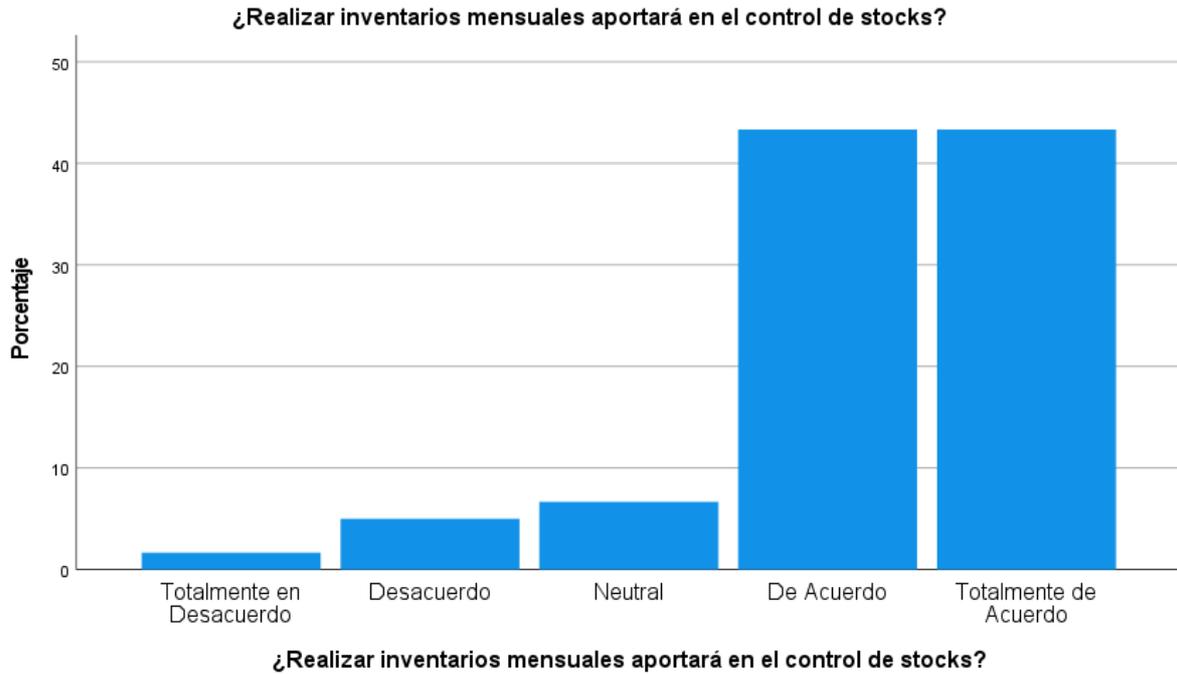


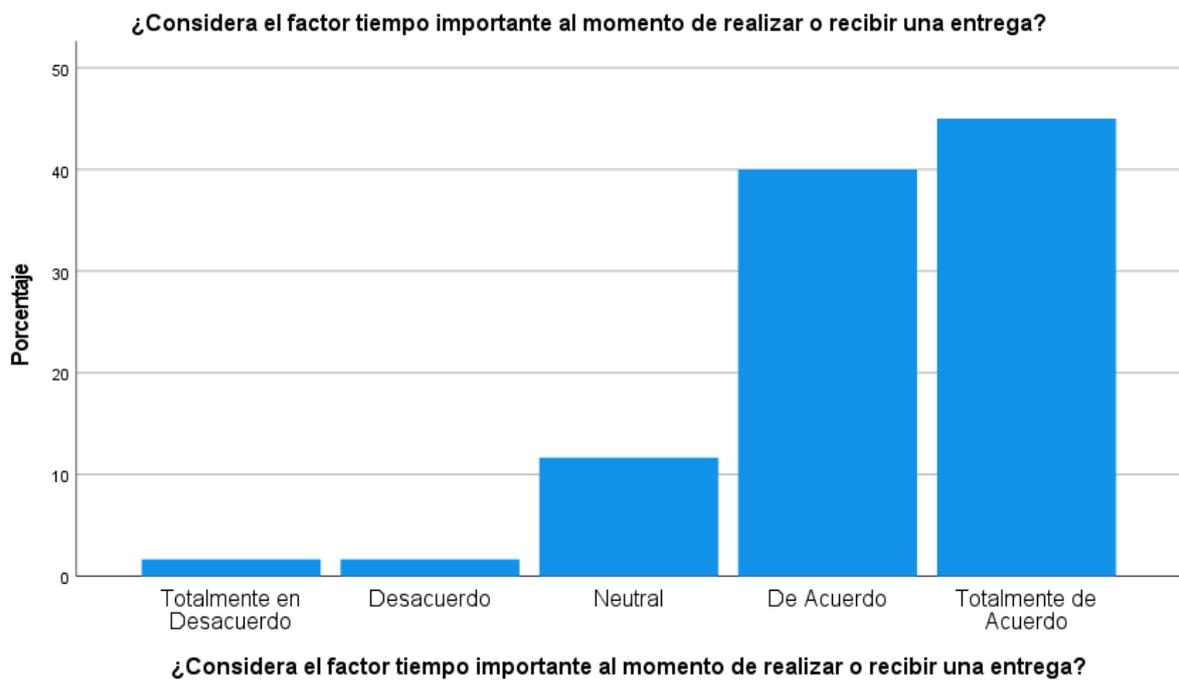
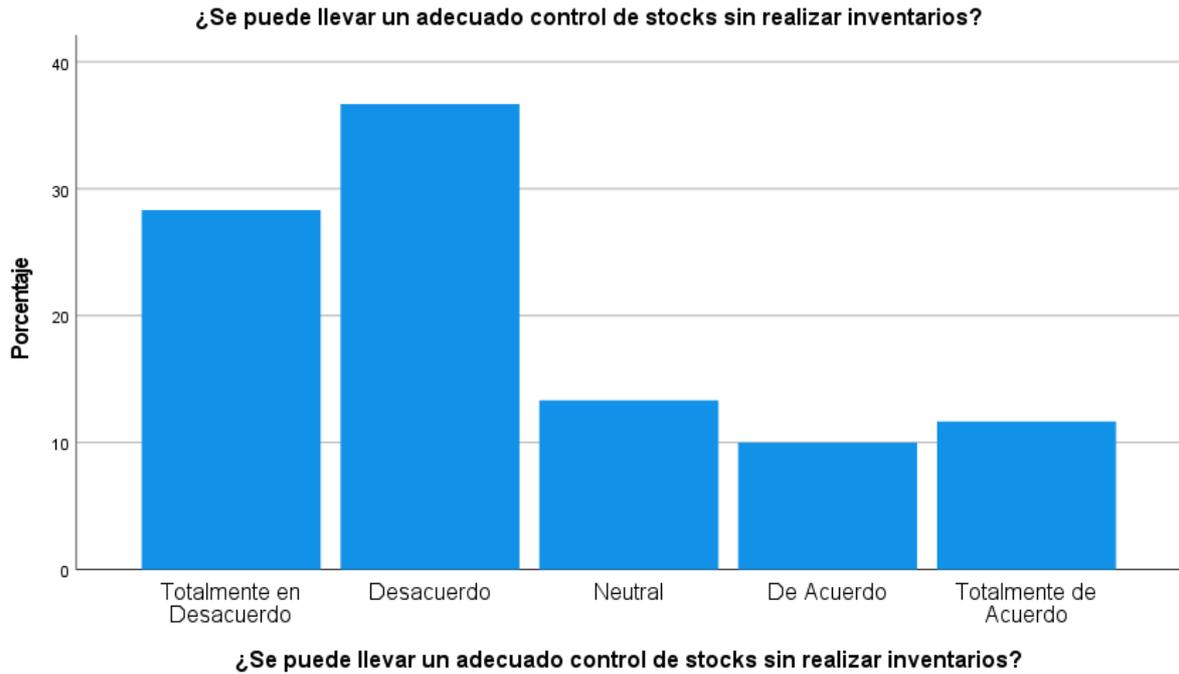
¿Considera que un ERP es la mejor manera de poder llevar a cabo un correcto control de stocks?

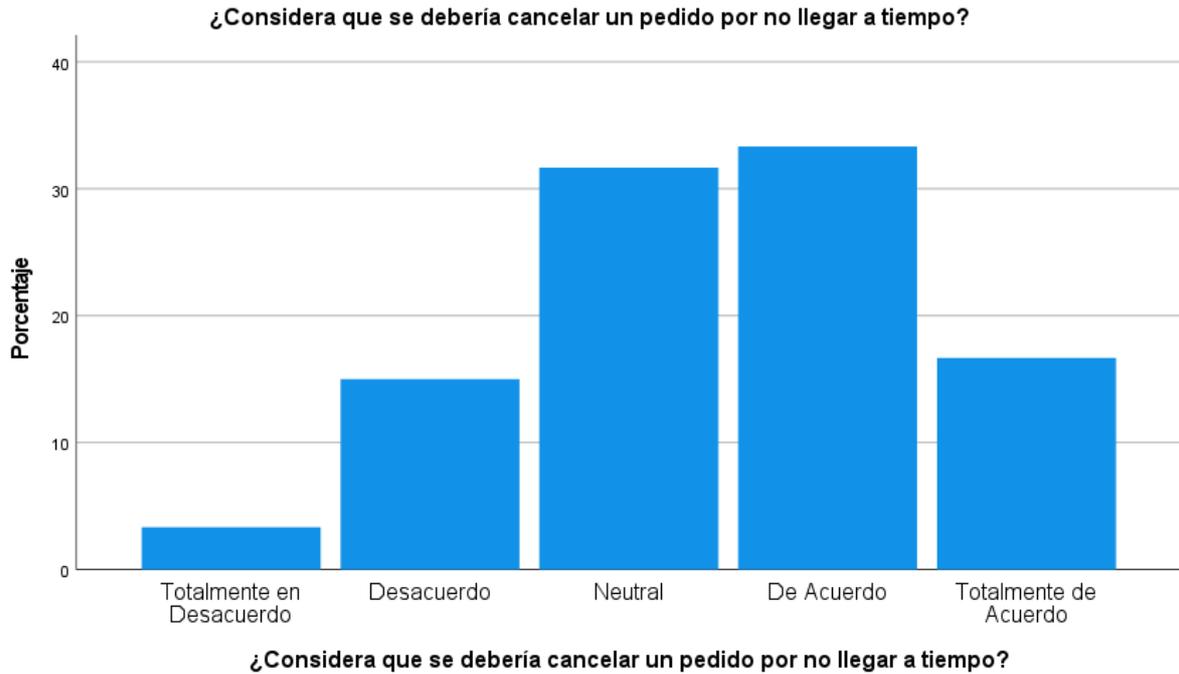
¿Considera más útil el uso de algún ERP que el Kardex?

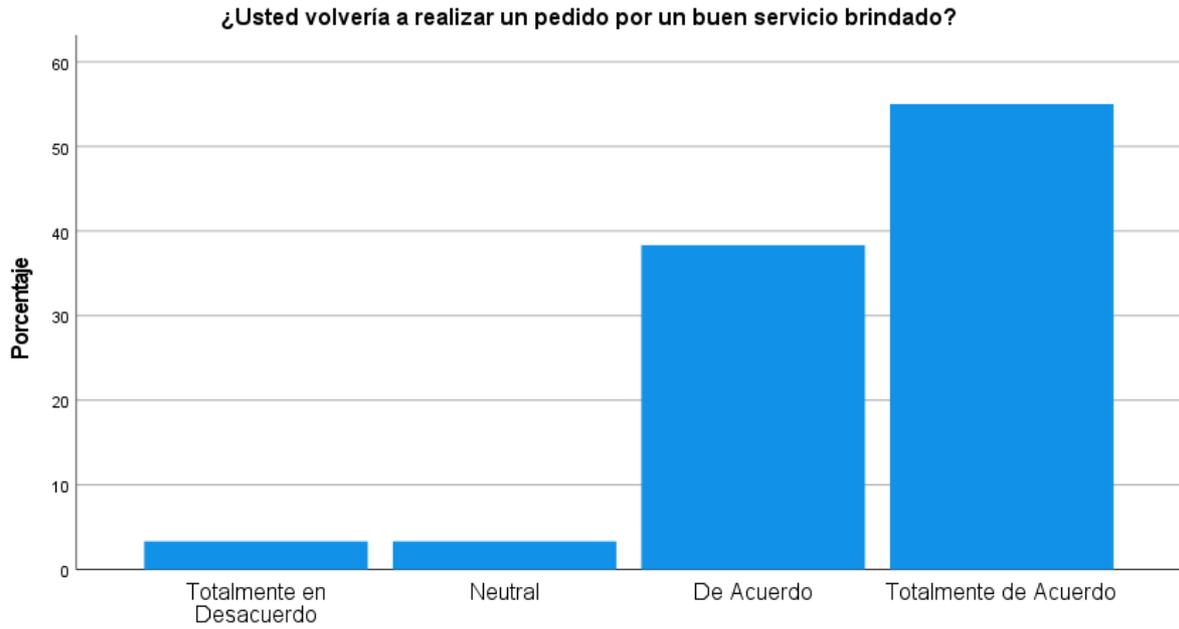


¿Considera más útil el uso de algún ERP que el Kardex?

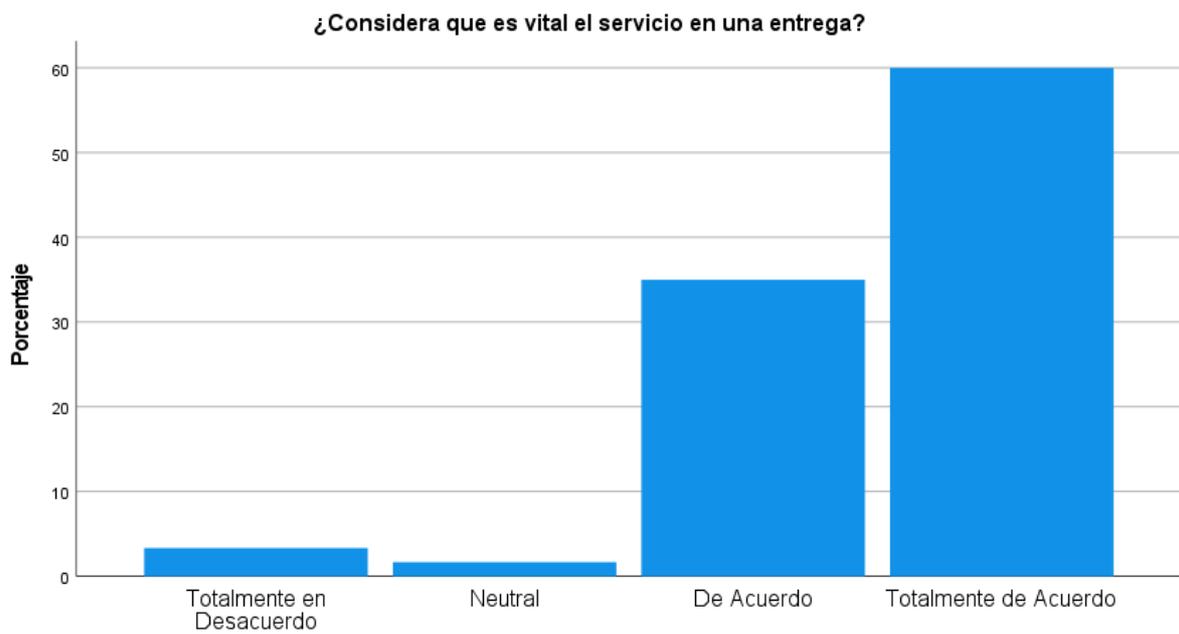






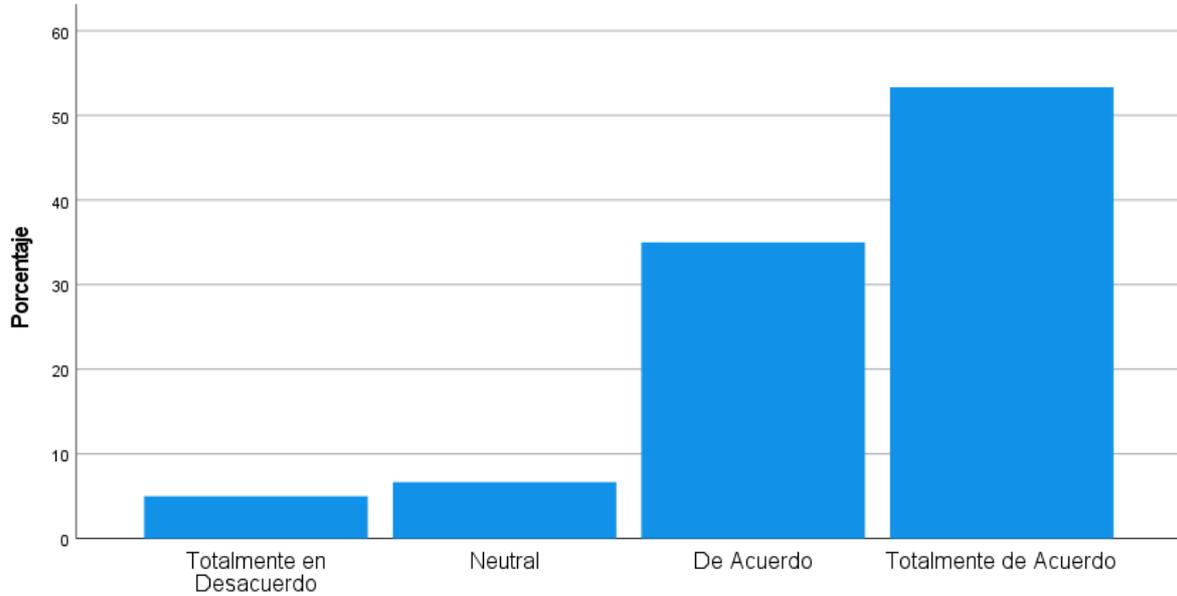


¿Usted volvería a realizar un pedido por un buen servicio brindado?



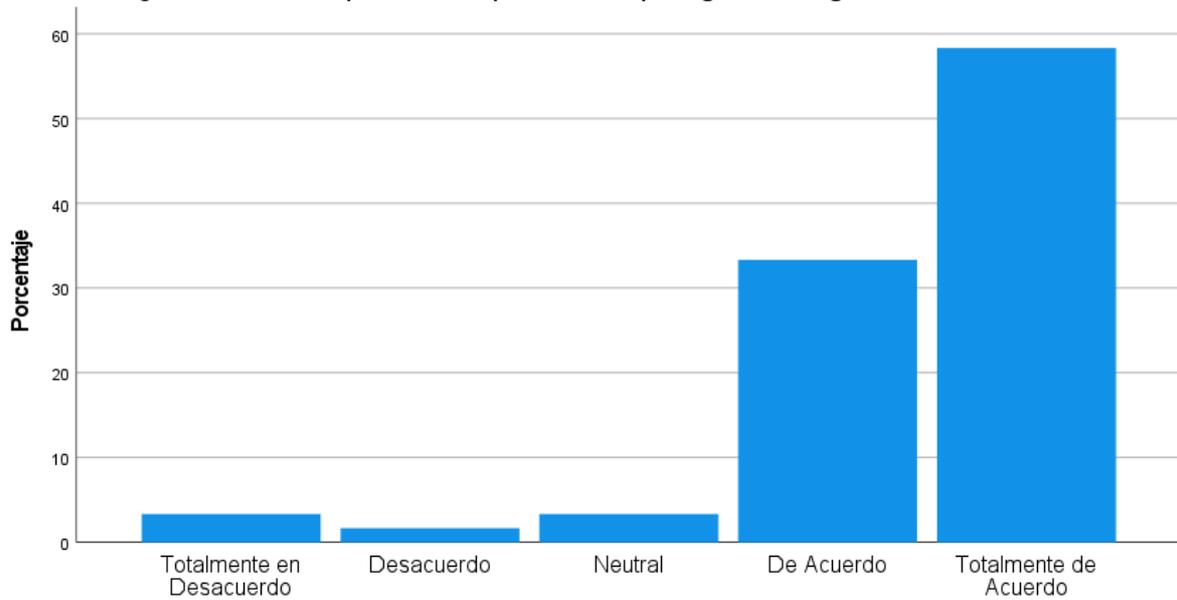
¿Considera que es vital el servicio en una entrega?

¿Está de acuerdo que la calidad de servicio le da un valor agregado al recibir un pedido?

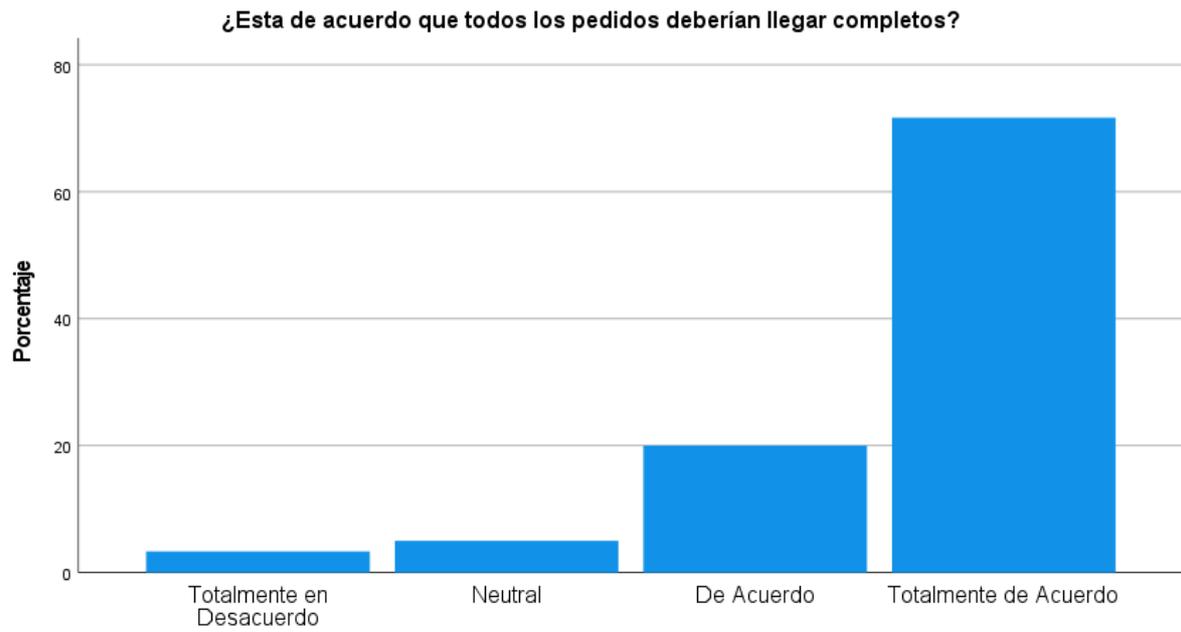


¿Está de acuerdo que la calidad de servicio le da un valor agregado al recibir un pedido?

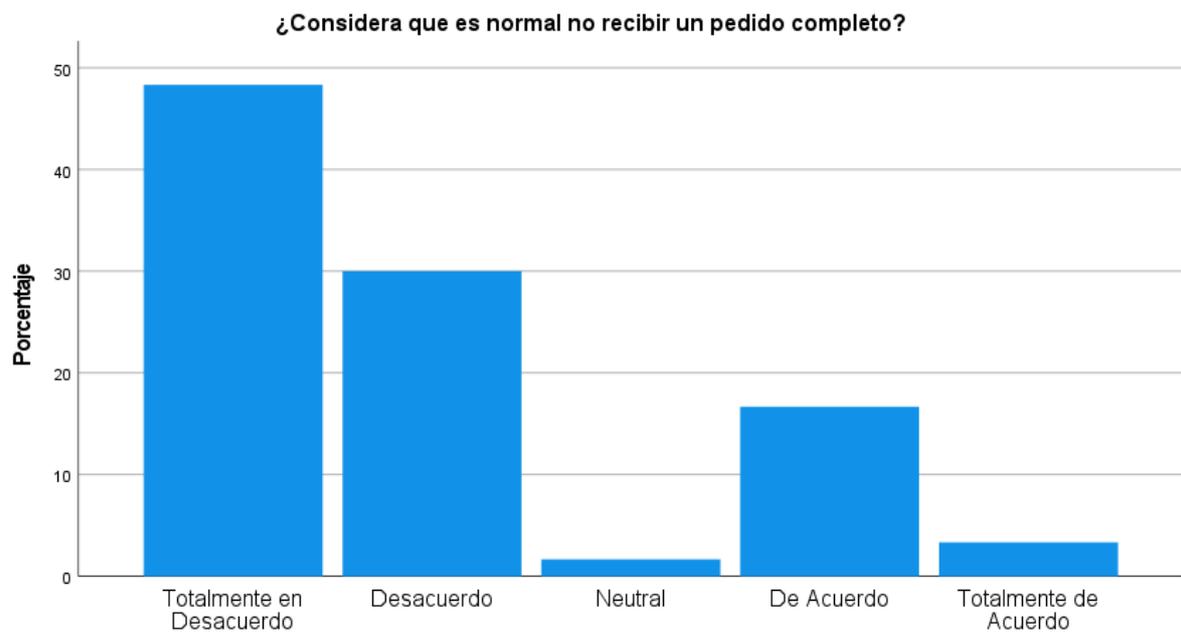
¿Considera usted que recibir un pedido incompleto genera una gran incomodidad?



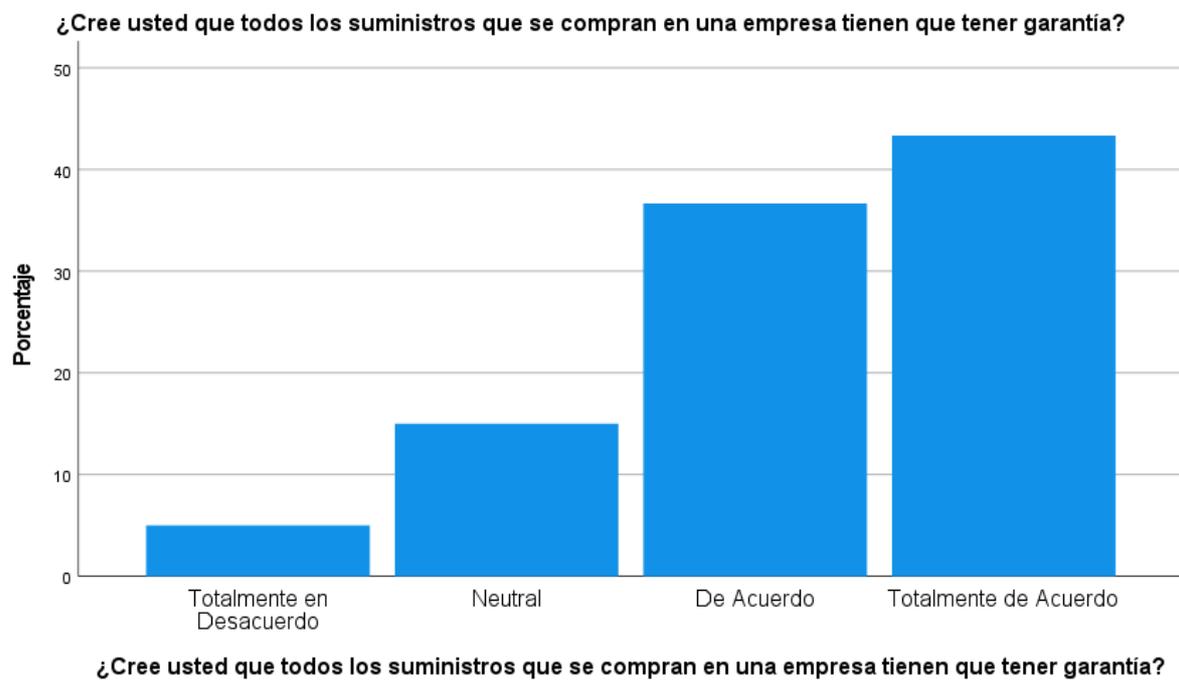
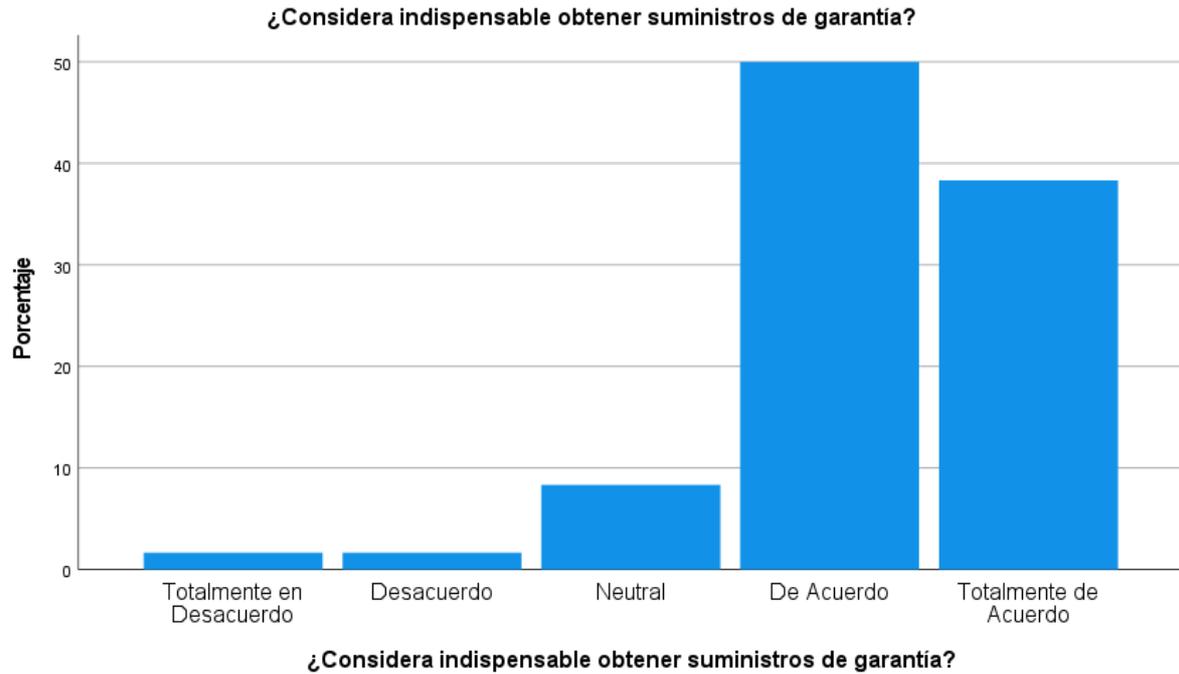
¿Considera usted que recibir un pedido incompleto genera una gran incomodidad?

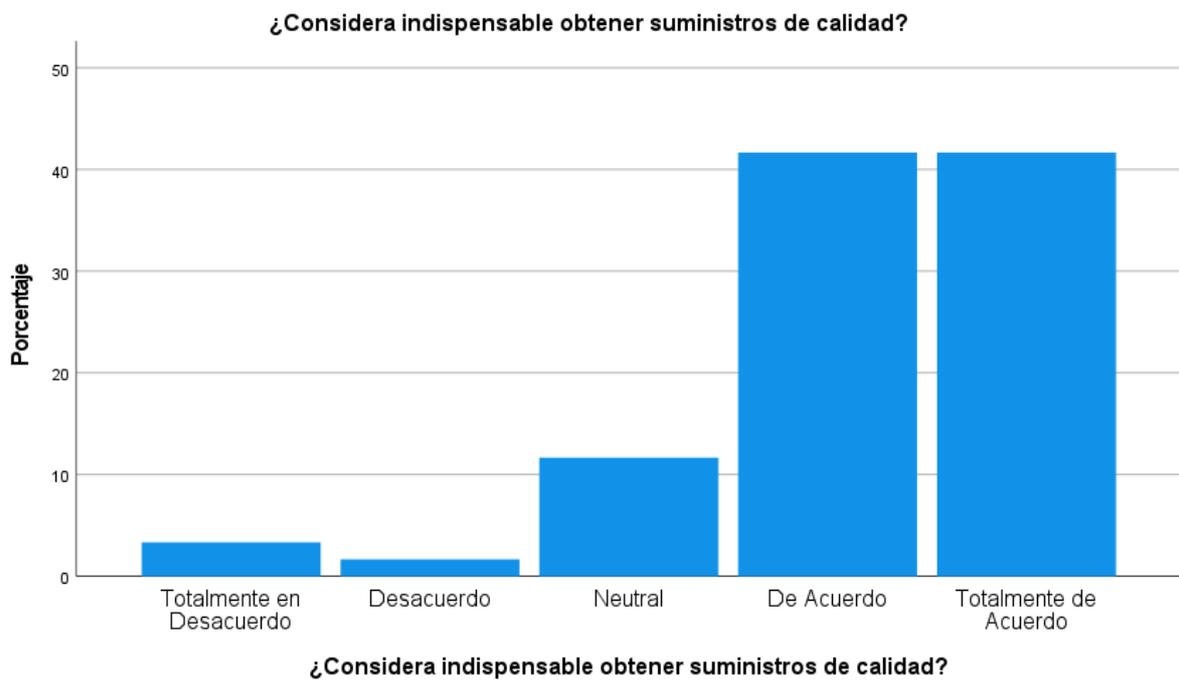
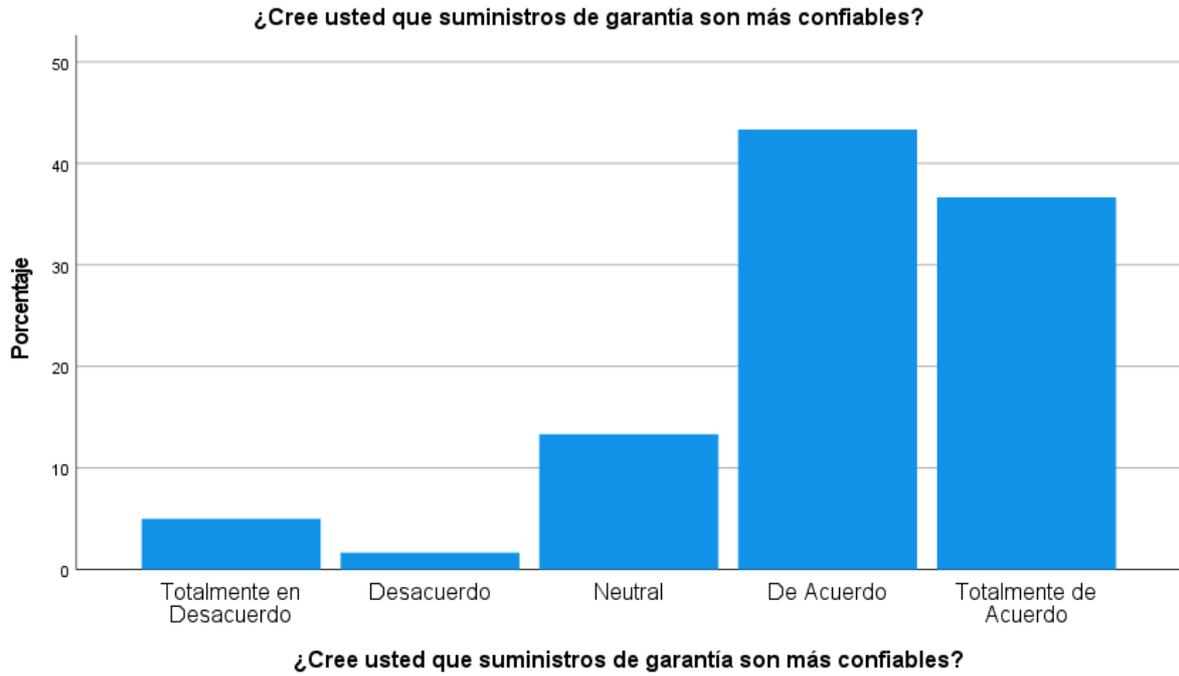


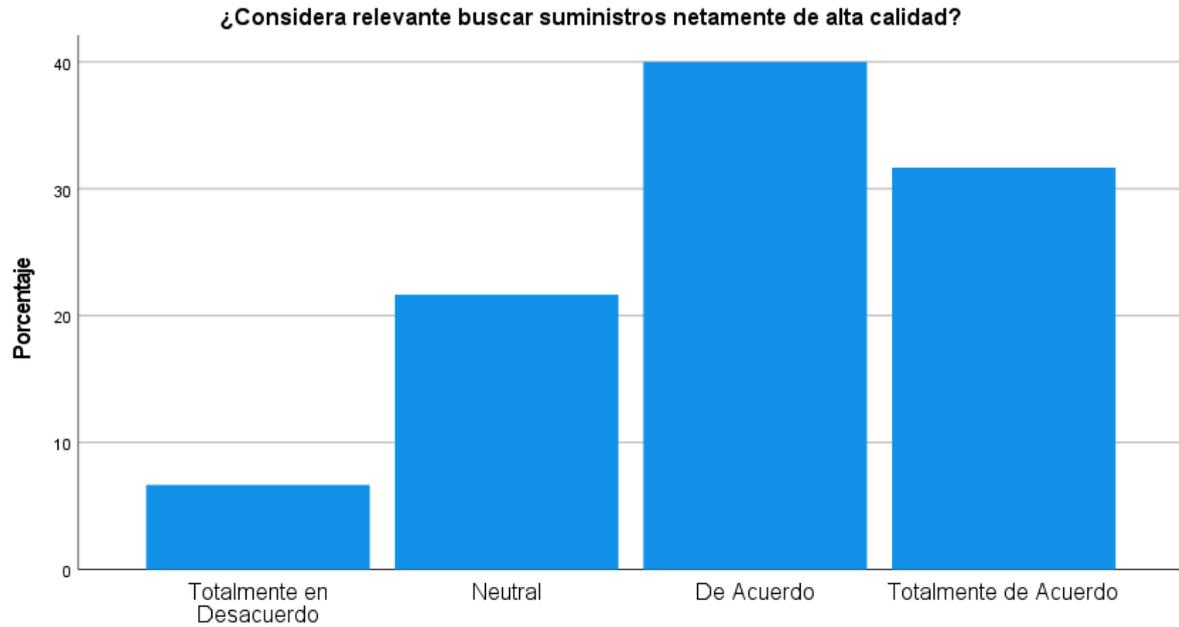
¿Esta de acuerdo que todos los pedidos deberían llegar completos?



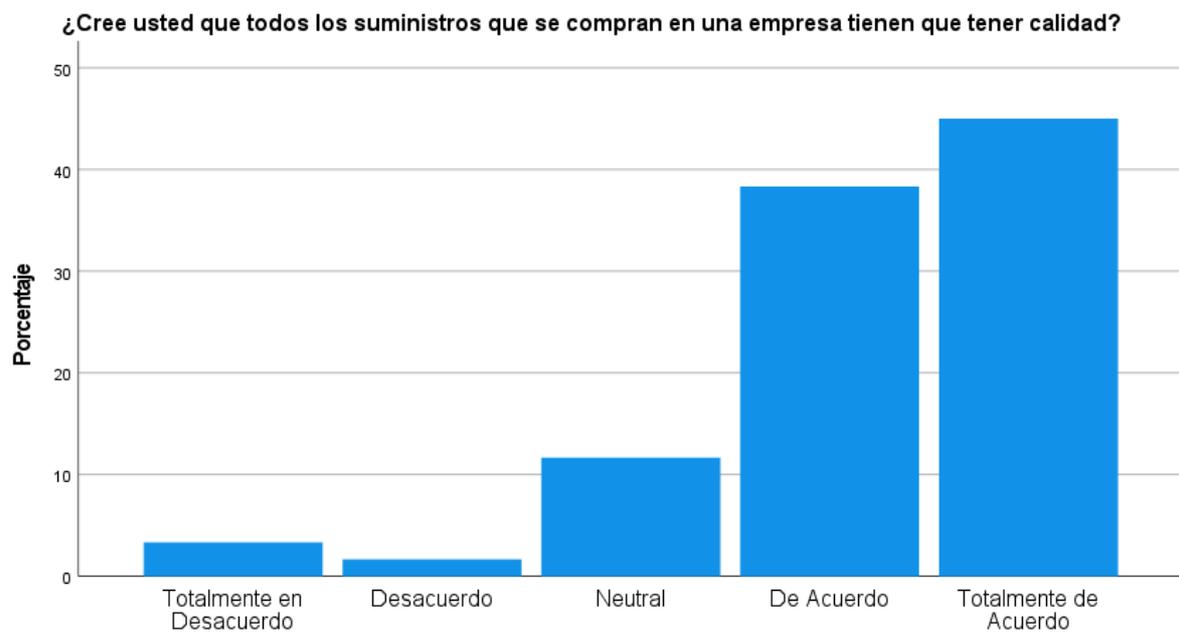
¿Considera que es normal no recibir un pedido completo?





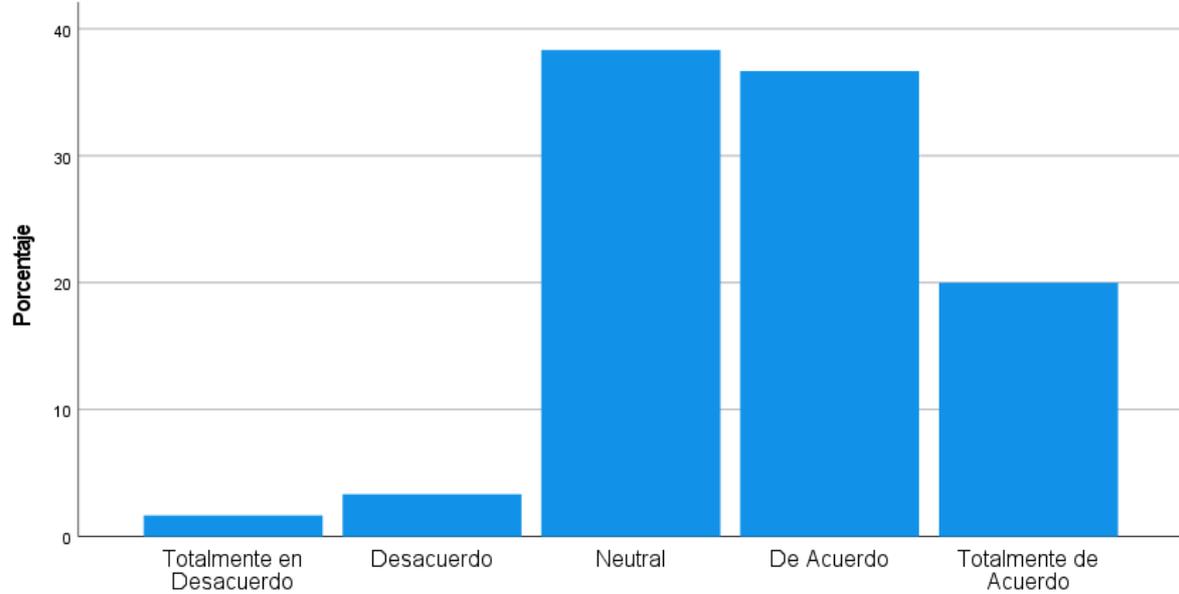


¿Considera relevante buscar suministros netamente de alta calidad?



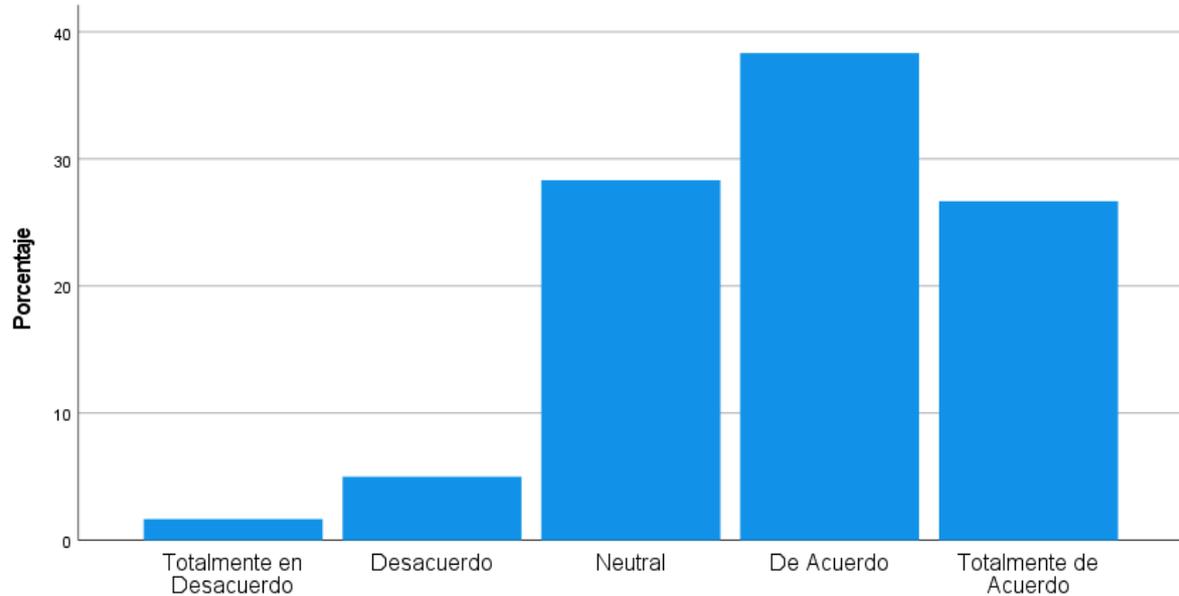
¿Cree usted que todos los suministros que se compran en una empresa tienen que tener calidad?

¿Considera que se debería solicitar suministros con delivery de manera frecuente?



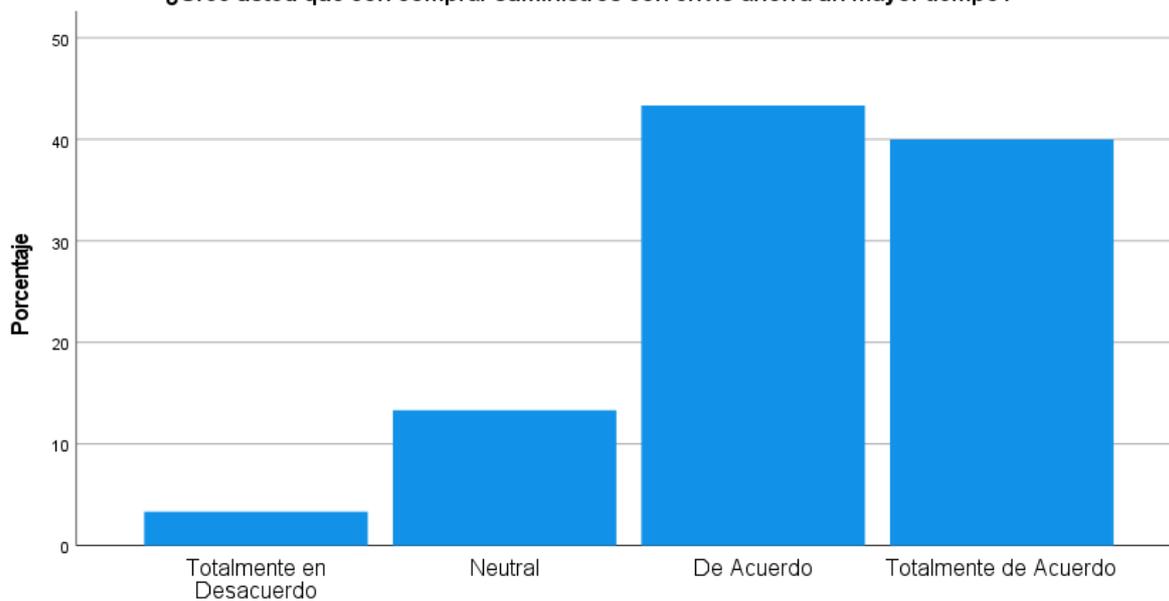
¿Considera que se debería solicitar suministros con delivery de manera frecuente?

¿Considera más confiable comprar insumos de manera presencial que por delivery?



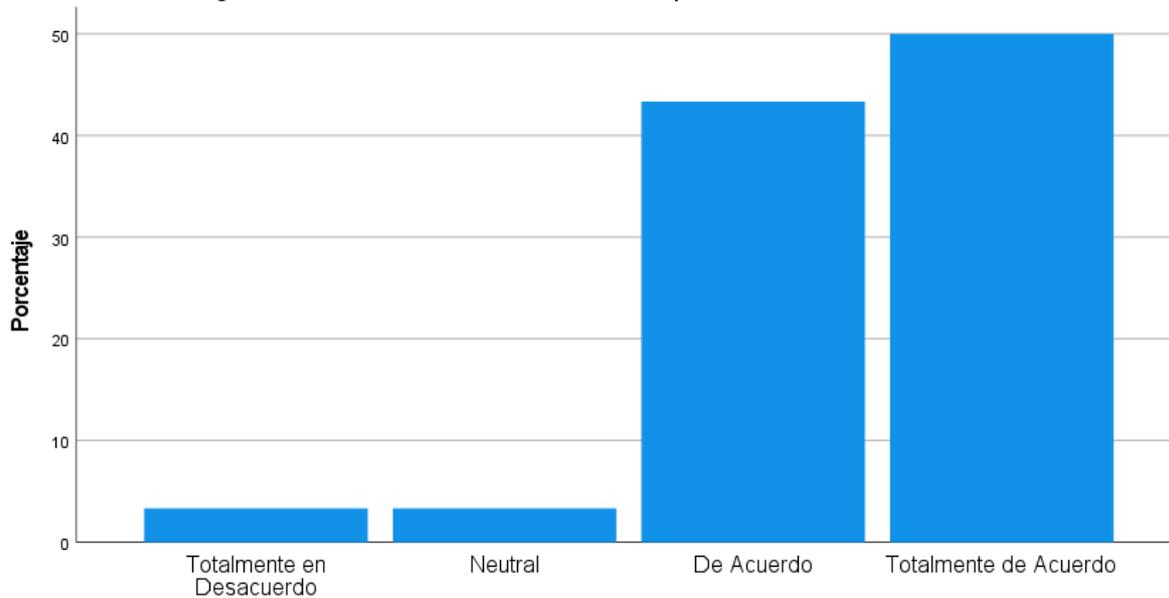
¿Considera más confiable comprar insumos de manera presencial que por delivery?

¿Cree usted que con comprar suministros con envío ahorra un mayor tiempo?



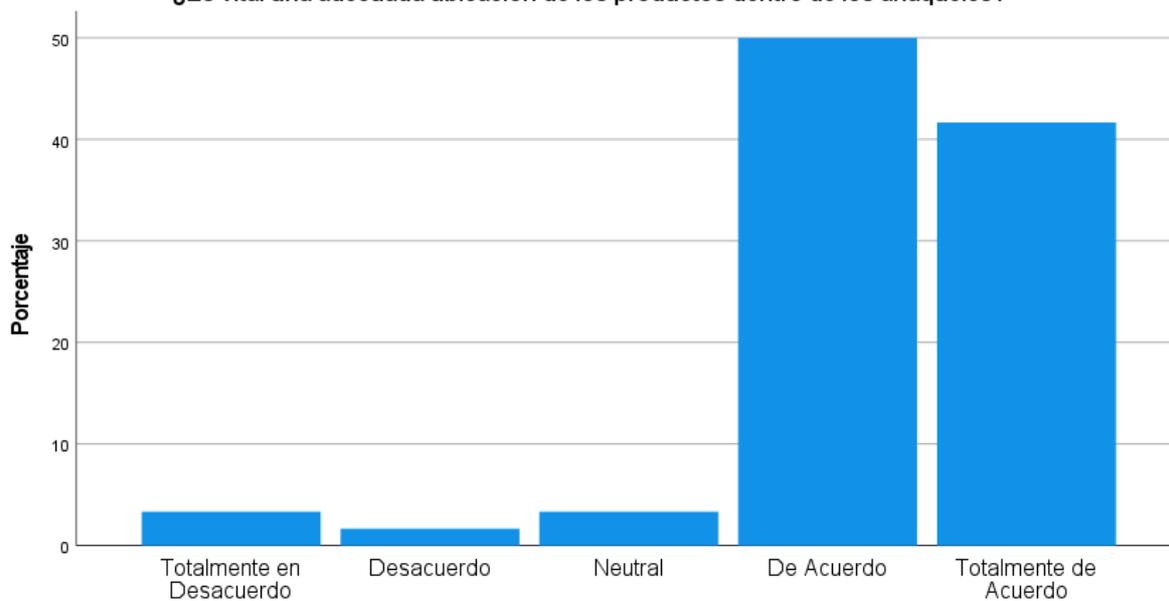
¿Cree usted que con comprar suministros con envío ahorra un mayor tiempo?

¿Considera útil una correcta ubicación de productos en un almacén?



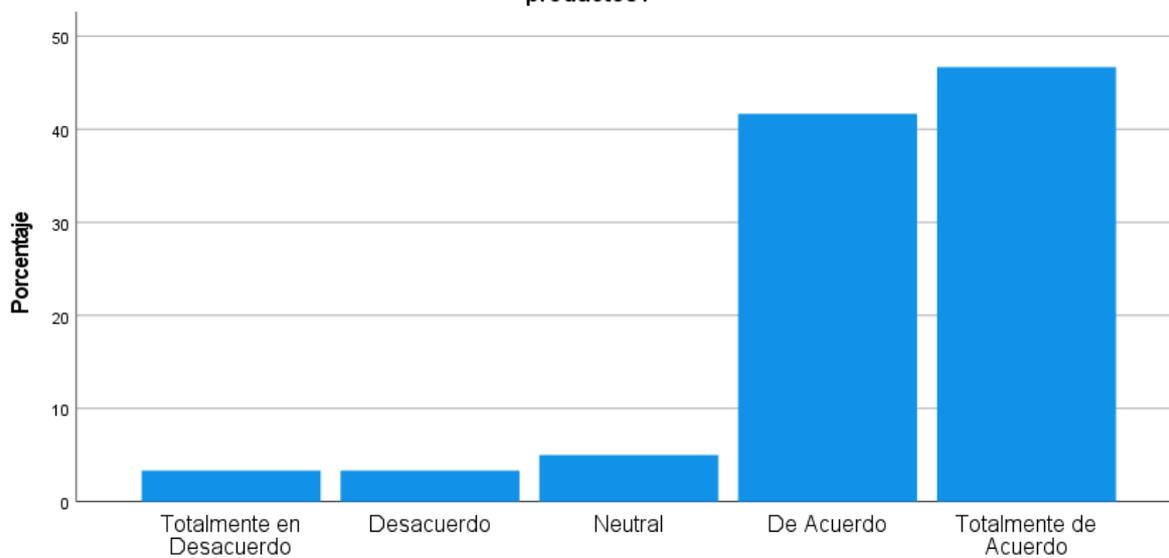
¿Considera útil una correcta ubicación de productos en un almacén?

¿Es vital una adecuada ubicación de los productos dentro de los anaqueles?



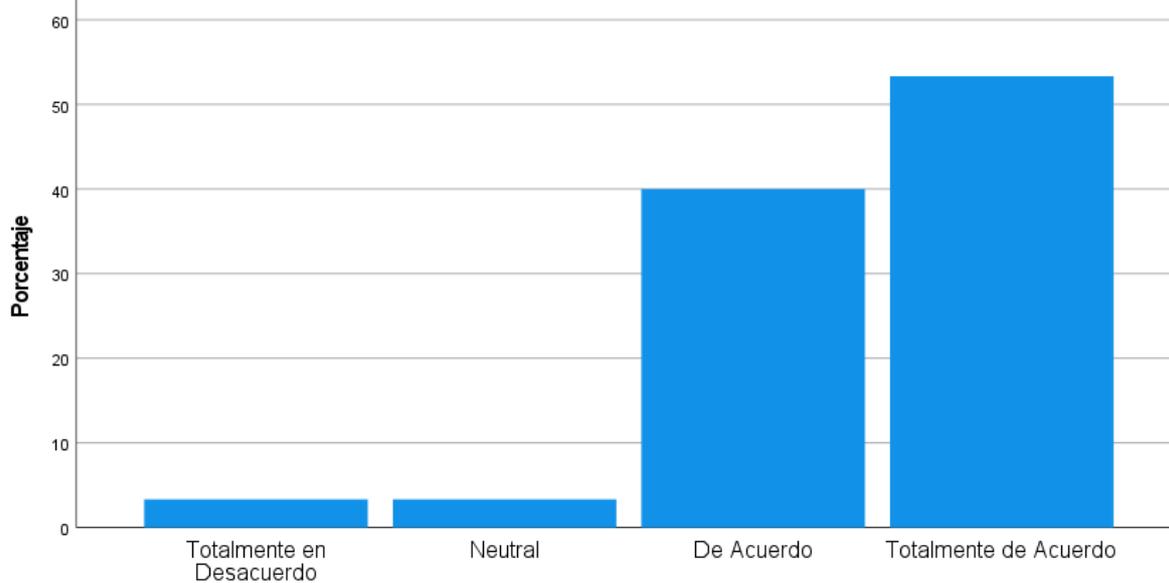
¿Es vital una adecuada ubicación de los productos dentro de los anaqueles?

¿Cree usted que facilitaría el proceso de almacenamiento teniendo una ubicación específica de los productos?



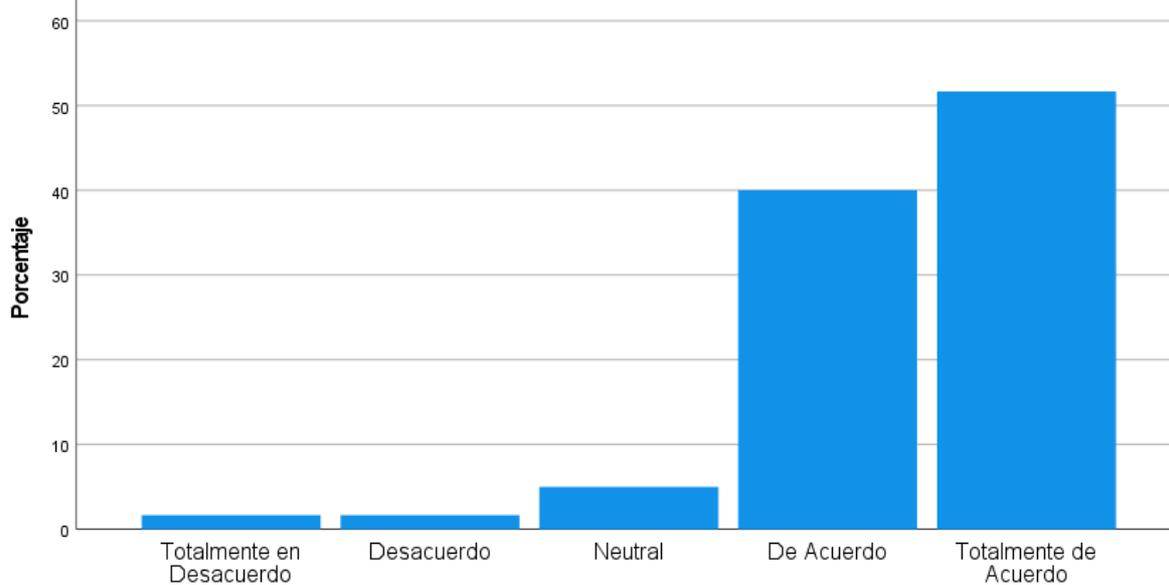
¿Cree usted que facilitaría el proceso de almacenamiento teniendo una ubicación específica de los productos?

¿Considera la clasificación de los productos necesaria durante el proceso de almacenamiento?



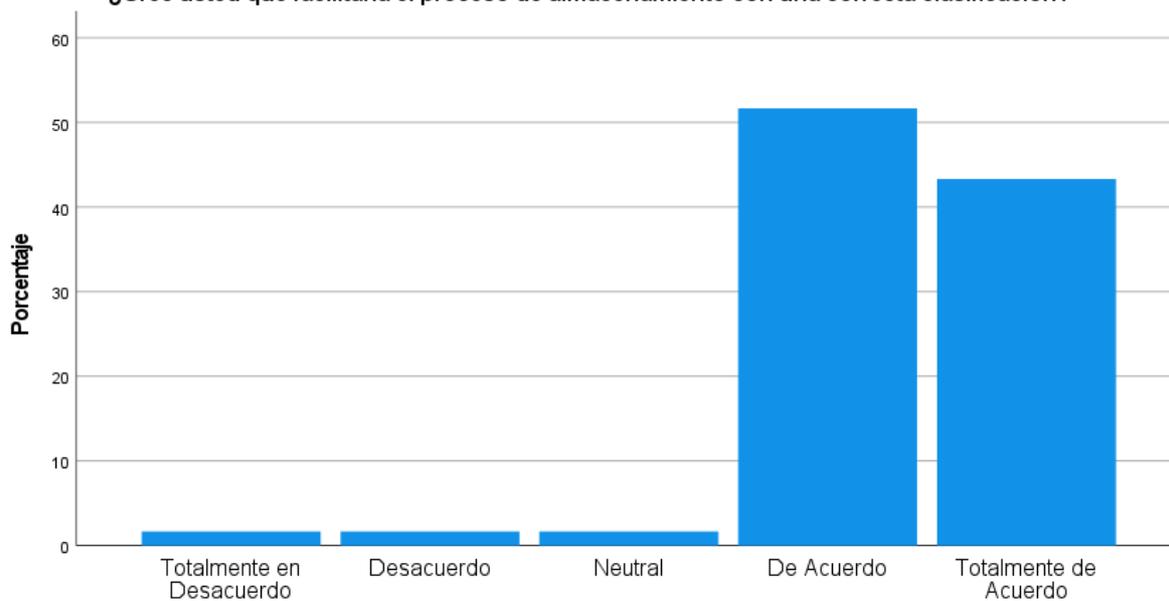
¿Considera la clasificación de los productos necesaria durante el proceso de almacenamiento?

¿Cree usted que es importante una adecuada clasificación de los productos?



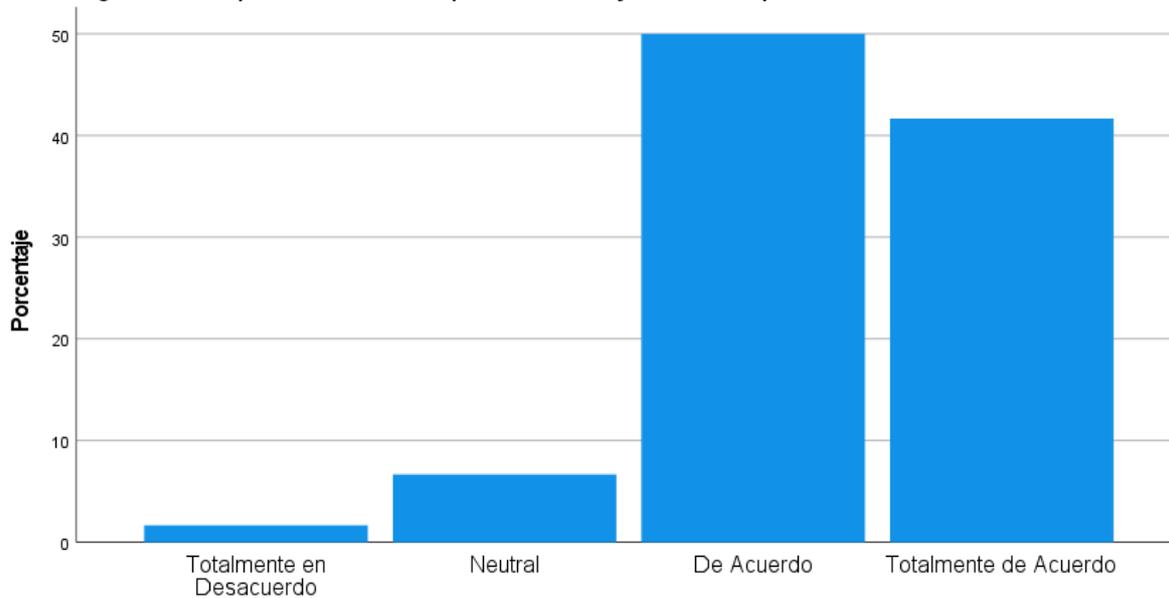
¿Cree usted que es importante una adecuada clasificación de los productos?

¿Cree usted que facilitaría el proceso de almacenamiento con una correcta clasificación?



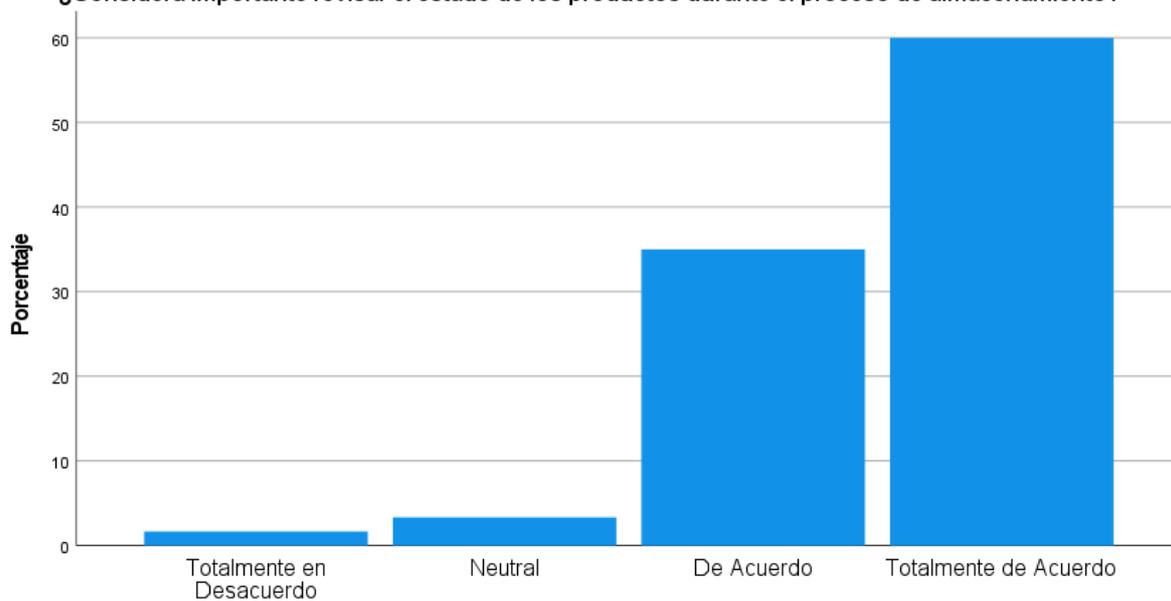
¿Cree usted que facilitaría el proceso de almacenamiento con una correcta clasificación?

¿Considera que el estado de los productos influye durante el proceso de almacenamiento?



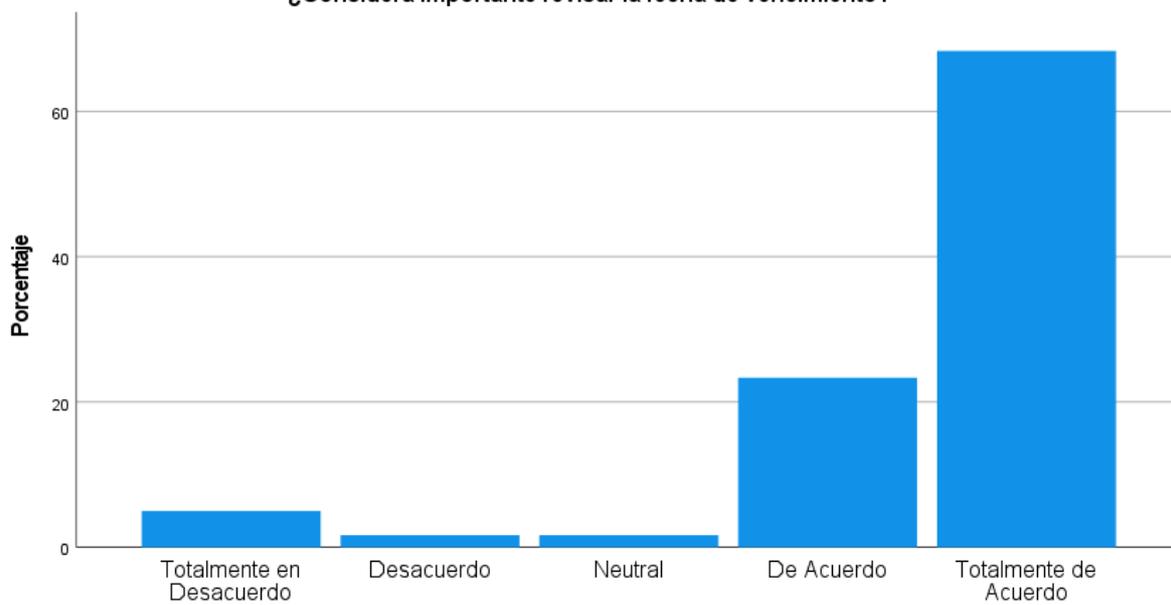
¿Considera que el estado de los productos influye durante el proceso de almacenamiento?

¿Considera importante revisar el estado de los productos durante el proceso de almacenamiento?



¿Considera importante revisar el estado de los productos durante el proceso de almacenamiento?

¿Considera importante revisar la fecha de vencimiento?



¿Considera importante revisar la fecha de vencimiento?