

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN
EL ÁREA DE TRANSPORTE DEL HOSPITAL
REGIONAL DE HUACHO 2021**

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

PRESENTADO POR:

Bach. FLORES GILES ROBERTO CARLOS

ASESOR:

Dr. SANTIAGO ERNESTO RAMOS Y YOVERA

HUACHO – 2021

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
Facultad de Ciencias Empresariales

Dr. Santiago E. Ramos y Yovera
DNU: 395

DEDICATORIA

Esta tesis va dedicada con mucho cariño a mis padres ,abuelos que me apoyaron en el camino educativo y a mí esposa e hijos que me empujaron para culminar con una de mis metas.

Roberto Carlos Flores Giles

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, doy gracias a Dios, por permitir acabar mi carrera profesional de Administración. Además, agradecer a mi Universidad José Faustino Sánchez Carrión, por convertirme en un profesional en lo que tanto me apasiona. Gracias a cada maestro que hizo parte de este proceso integral de formación, como prueba viviente en la historia, esta tesis que perdurará dentro de los conocimientos y desarrollo de las demás generaciones que están por llegar. Para finalizar, también agradezco a todos mis compañeros de clase durante la Universidad de la vida de estudio y preparación, a mi asesor Santiago Ernesto Ramos y Yovera, por haberme orientado en todo momento que necesité sus consejos.

Roberto Carlos Flores Giles

ÍNDICE

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCCIÓN	ix
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.1. Descripción de la realidad problemática	10
1.2. Formulación del problema	10
1.2.1. Problema general	13
1.2.2. Problemas específicos	13
1.3. Objetivos de la investigación	13
1.3.1. Objetivo general	13
1.3.2. Objetivos específicos	13
1.4. Justificación de la investigación	14
1.5. Delimitación de la investigación	15
1.6. Viabilidad del estudio	15
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	16
2.1. Antecedentes de la investigación	16
2.1.1. Investigaciones internacionales	16
2.1.2. Investigaciones nacionales	18
2.2. Bases teóricas	18
2.3. Bases filosóficas	58
2.4. Definición de términos básicos	58
2.5. Hipótesis de la investigación	61
2.5.1. Hipótesis general	61
2.5.2. Hipótesis específicas	61
2.6. Operacionalización de las variables	62
CAPÍTULO III METODOLOGÍA	65
3.1. Diseño metodológico	65
3.2. Población y muestra	66
3.2.1. Población	67
3.2.2. Muestra	67

3.3. Técnicas de recolección de datos	67
3.4. Técnicas para el procedimiento de la información	68
CAPÍTULO IV RESULTADOS	69
4.1. Análisis de resultados	69
4.2. Contrastación de hipótesis	84
CAPÍTULO V DISCUSIÓN	92
5.1. Discusión de resultados	92
CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	94
6.1. Conclusiones	94
6.2. Recomendaciones	95
REFERENCIAS	97
7.1. Fuentes documentales	97
7.2. Fuentes bibliográficas	98
7.3. Fuentes hemerográficas	99
7.4. Fuentes electrónicas	99
ANEXOS	101

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Gestión de logística	69
Tabla 2. Gestión de abastecimiento	70
Tabla 3. Gestión de almacenamiento	71
Tabla 4. Gestión de distribución	72
Tabla 5. Calidad de servicio	73
Tabla 6. Elementos tangibles	74
Tabla 7. Fiabilidad	75
Tabla 8. Empatía	76
Tabla 9. Capacidad de respuesta	77
Tabla 10. Seguridad	78
Tabla 11. Tabla cruzada de Gestión de logística y Calidad de servicio	79
Tabla 12. Tabla cruzada de Gestión de abastecimiento y Calidad de servicio	80
Tabla 13. Tabla cruzada de Gestión de almacenamiento y Calidad de servicio	81
Tabla 14. Tabla cruzada de Gestión de distribución y Calidad de servicio	82
Tabla 15. Resultados de la Prueba de Normalidad de variables y sus dimensiones	83
Tabla 16. Correlación entre Gestión de logística y Calidad de servicio	84
Tabla 17. Correlación entre Gestión de abastecimiento y Calidad de servicio	86
Tabla 18. Correlación entre Gestión de almacenamiento y Calidad de servicio	88
Tabla 19. Correlación entre Gestión de distribución y Calidad de servicio	90

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gestión de logística	69
Figura 2. Gestión de abastecimiento	70
Figura 3. Gestión de almacenamiento	71
Figura 4. Gestión de distribución	72
Figura 5. Calidad de servicio	73
Figura 6. Elementos tangibles	74
Figura 7. Fiabilidad	75
Figura 8. Empatía	76
Figura 9. Capacidad de respuesta	77
Figura 10. Seguridad	78
Figura 11. Gestión de logística y Calidad de servicio	79
Figura 12. Gestión de abastecimiento y Calidad de servicio	80
Figura 13. Gestión de almacenamiento y Calidad de servicio	81
Figura 14. Gestión de distribución y Calidad de servicio	82
Figura 15. Correlación entre Gestión de logística y Calidad de servicio	85
Figura 16. Correlación entre Gestión de abastecimiento y Calidad de servicio	87
Figura 17. Correlación entre Gestión de almacenamiento y Calidad de servicio	89
Figura 18. Correlación entre Gestión de distribución y Calidad de servicio	91

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general, determinar de qué manera la gestión de logística se relaciona con la calidad de servicio en el área de transporte del Hospital Regional de Huacho – 2021.

Fue necesario contar con el apoyo del Hospital Regional de Huacho, para que los objetivos planteados se realicen con éxito y se logren con ello, los resultados esperados.

Para esta investigación la muestra fue de 40 trabajadores del área de transporte del Hospital Regional de Huacho, utilizando como instrumento de recolección de datos, una encuesta con escala Likert, 12 ítems para la variable Gestión de logística, y 20 ítems para la variable Calidad de servicio. Este estudio es enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal.

La significancia asintótica (0,000) es menor que el nivel de significancia (0,05); se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis general). Es decir, la gestión de logística se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el área de transporte del Hospital Regional de Huacho – 2021. Además, la correlación Rho de Spearman es 0.988, y de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y alta. Es decir, el Hospital Regional de Huacho no presenta una adecuada gestión de abastecimiento, almacenamiento, y de distribución; y por ello, no logran contar con adecuados elementos tangibles, con capacidad de respuesta; y, asimismo, no llegan a presentar una buena fiabilidad, empatía y seguridad en el servicio brindado.

Palabras clave: Gestión de logística, abastecimiento, almacenamiento, distribución, calidad de servicio.

ABSTRACT

The general objective of this research work is to determine how logistics management is related to the quality of service in the transport area of the Huacho Regional Hospital - 2021.

It was necessary to have the support of the Huacho Regional Hospital, so that the objectives set are carried out successfully and the expected results are achieved.

For this research, the sample consisted of 40 workers from the transportation area of the Hospital Regional de Huacho, using as a data collection instrument, a survey with a Likert scale, 12 items for the variable Logistics management, and 20 items for the variable Quality of service. This study is a quantitative approach, correlational level and non-experimental cross-sectional design.

The asymptotic significance (0.000) is less than the significance level (0.05); the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis (general hypothesis) is accepted. That is, logistics management is significantly related to the quality of service in the transportation area of the Huacho Regional Hospital - 2021. In addition, the Spearman Rho correlation is 0.988, and according to the Bisquerra scale this correlation is positive and tall. In other words, the Huacho Regional Hospital does not have adequate supply, storage, and distribution management; and for this reason, they do not manage to have adequate tangible elements, with the capacity to respond; and, likewise, they do not show good reliability, empathy and security in the service provided.

Keywords: Management of logistics, supply, storage, distribution, quality of service.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis intitulada “Gestión logística y calidad de servicio en el área de transporte del Hospital Regional de Huacho 2021”, tiene como objetivo determinar de qué manera la gestión de logística se relaciona con la calidad de servicio en el área de transporte del Hospital Regional de Huacho – 2021.

En esta investigación se fundamenta la variable Gestión de logística y sus dimensiones, entre ellas: gestión de abastecimiento, gestión de almacenamiento, y gestión de distribución. Asimismo, se explica la segunda variable Calidad de servicio, y sus propias dimensiones, entre ellas se tiene: elementos tangibles, fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, y seguridad.

Además, las recomendaciones que se señalan en la presente investigación, ayudarán al Hospital Regional de Huacho, a mejorar su gestión de logística y su calidad de servicio, teniendo en cuenta los resultados obtenidos en esta investigación.

Este estudio está organizado en seis capítulos y de la siguiente manera:

Capítulo I: planteamiento del problema, el cual abarca el planteamiento de la realidad problemática, formulación del problema y objetivos de la investigación.

Capítulo II: Marco Teórico, donde se establece los antecedentes de la investigación, definición de conceptos, bases teóricas, hipótesis general y específico.

Capítulo III: Contiene la metodología, el cual comprende el diseño metodológico, enfoque y tipo de investigación, población y muestra, técnica de recolección de datos y procesamiento de la información.

Capítulo IV: Contiene los resultados de la encuesta en tablas, figuras e interpretaciones.

Capítulo V: Contiene la discusión de la presente investigación.

Capítulo VI: Conclusión y recomendaciones.

Finalmente, se presenta las referencias bibliográficas, documentales, hemerográficas y electrónicas; así como los respectivos anexos de la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Para entender la gestión de logística, es necesario señalar lo que esta comprende y abarca como proceso de trabajo en las organizaciones. Mora (2016) afirma que dicho proceso tiene el fin de organizar e implementar toda una operación. De manera que, la gestión logística se encarga de administrar todo tipo de recursos, integrando desde flujos de informaciones hasta herramientas de gestión u otros aspectos propios de la logística. A medida que las organizaciones van creciendo y acaparándose más en el mercado, abundarán más las actividades logísticas que necesitan de una buena gestión, garantizando la realización de actividades, cadenas de suministro y resultados eficientes.

Una vez aclarado la comprensión de la gestión logística, se debe conocer los desafíos que ésta enfrenta en la actualidad. Y es que, con la llegada de la pandemia por el Covid-19, no solo las prácticas sociales se han visto forzadas a cambiar y adaptarse a nuevos modelos y normativas, también se han presentado crisis económicas y en distintos sectores empresariales, como el lado logístico. Entre los nuevos desafíos logísticos están la ruptura de cadena de suministros, la falta de capacidad de respuesta, la disminución de mano de obra y, sobre todo, las nuevas formas de adaptación de continuidad. Ante esto, Juan Carlos Merodio López, miembro titular del Comité Marítimo Internacional, compartió la idea que entre los sectores más afectados por este contexto reciente, ha sido el mundo logístico internacional; donde no solo se han presentado pausas y cancelaciones de envíos de productos comerciales, el cual ha afectado a miles de empresas, sino que, la necesidad de enviar insumos médicos a todo el mundo se ha visto

preocupado y hasta alarmado por cubrir todos los estándares de bioseguridad que tanto se requiere hoy en día (Universidad ESAN, 2020).

El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) presentó recientemente, el documento denominado “Logística en América Latina y el Caribe: oportunidades, desafíos y líneas de acción”, esto tras un profundo análisis de cómo los países de Latinoamérica han sostenido y llevado a cabo su desempeño logístico durante la crisis sanitaria presentada. Este documento revela que esta parte del mundo, a diferencia de países europeos y de Norteamérica, ha presentado reactivaciones económicas de sus acuerdos de libre comercio, gracias al desempeño logístico del comercio exterior. De manera que, entre los países latinoamericanos que mejor hicieron frente como centros logísticos, fueron Argentina, Ecuador, El Salvador, Costa Rica, y Colombia. No obstante, estos resultados no llegan a ser comparables con los cambios de mejora que han presentado otros países continentales, donde cuentan con las herramientas de optimización, automatización y digitalización de diferentes procesos logísticos (Juárez, 2021).

Mientras tanto, en nuestro país, la llegada de esta pandemia ha dinamizado cada vez más el servicio virtual, es decir, el e-commerce. Por esto, entre las principales armas logística para aumentar y generar mejoras en la cadena de suministro, se ha utilizado la big data en las ventas en línea, haciendo que muchas empresas, y no necesariamente las grandes y conocidas, se vean motivadas a continuar con sus funciones de negocio, adaptándose a un nuevo ritmo que por el momento está para quedarse. El Reporte de Semana económica señala que, tanto en Lima como en provincias, el volumen de compras online, se ha incrementado hasta en un 50% entre los dos últimos años. No obstante, Martín Peña, gerente de cloud de IBM, señala que, no todas las empresas han sabido llevar un orden, el

cual se debería de centrar la integración de las fuentes de información con la big data. Y esto ha conllevado a que se presenten una serie de discrepancias y disconformidad con los usuarios y/o clientes, quienes esperan de su proveedor de bienes y servicios (empresa), una atención preocupada y personalizada, tal y como se efectuaba en la modalidad presencial, lo que se conoce, como la calidad de atención o servicio (APAM, 2021).

Asimismo, aquellos problemas que se vienen generando en las empresas de nuestra localidad, están centradas en la gestión de logística, y esto se puede observar en recientes estudios realizados, donde gran parte de los trabajadores perciben una mala gestión logística en su centro de trabajo, ya sea por una ineficiente gestión de abastecimiento, el cual comprende las adquisiciones de bienes y servicios; una ineficiente gestión de almacenamiento, la cual involucra la recepción, mantenimiento y seguridad de bienes; o ya sea por una ineficiente gestión de distribución, el cual comprende una adecuada entrega y distribución de dichos productos. Y si estas organizaciones no tienen en cuenta dichos puntos mencionados, se continuará entonces, con la presencia de fallas en la búsqueda por brindar una calidad de servicio y, por ende, se tendrá una percepción ajena o tercera, donde predominará la falta de preocupación por los elementos tangibles, la falta de fiabilidad del servicio brindado, siendo éste último demostrado con poca empatía, capacidad de respuesta y seguridad. Por este motivo, la presente investigación se desarrolló para conocer, de qué manera la gestión de logística se relaciona con la calidad de servicio en el área de transporte del Hospital Regional de Huacho, en el año 2021.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera la gestión de logística se relaciona con la calidad de servicio en el área de transporte del Hospital Regional de Huacho – 2021?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿De qué manera la gestión de abastecimiento se relaciona con la calidad de servicio en el área de transporte del Hospital Regional de Huacho – 2021?
- ¿De qué manera la gestión de almacenamiento se relaciona con la calidad de servicio en el área de transporte del Hospital Regional de Huacho – 2021?
- ¿De qué manera la gestión de distribución se relaciona con la calidad de servicio en el área de transporte del Hospital Regional de Huacho – 2021?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar de qué manera la gestión de logística se relaciona con la calidad de servicio en el área de transporte del Hospital Regional de Huacho – 2021.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar de qué manera la gestión de abastecimiento se relaciona con la calidad de servicio en el área de transporte del Hospital Regional de Huacho – 2021.

- Determinar de qué manera la gestión de almacenamiento se relaciona con la calidad de servicio en el área de transporte del Hospital Regional de Huacho – 2021.
- Determinar de qué manera la gestión de distribución se relaciona con la calidad de servicio en el área de transporte del Hospital Regional de Huacho – 2021.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Justificación teórica

Esta investigación ha hecho posible que se profundice informaciones sobre la gestión logística y la calidad de servicio. Por ello, se aporta de manera teórica, datos de autores, quienes fueron citados correspondientemente, forjando así, un mismo marco teórico para el presente estudio.

1.4.2 Justificación práctica

Esta investigación demandó que se tomen nuevas decisiones en beneficio de una buena gestión de logística y calidad de servicio en el área de transporte del Hospital Regional de Huacho; esto gracias a los datos que se recopilaron, las cuales sirvieron para formular propuestas y soluciones de mejora para la institución en estudio.

1.4.3 Justificación metodológica

Esta investigación se realizó en base un proceso metodológico, resultando consigo, un estudio final, que funciona como modelo o antecedente para próximos estudios, relacionados con la gestión de logística y la calidad de servicio. Para ello, se contó con un instrumento de investigación, el cual fue aplicado mediante una técnica de recolección de datos, en el Hospital Regional de Huacho.

1.5 Delimitación de la investigación

1.5.1 Delimitación del universo

Esta investigación tuvo como población de estudio a trabajadores del área de transporte del Hospital Regional de Huacho.

1.5.2 Delimitación del espacio

Esta investigación tuvo como lugar de desarrollo, el Hospital Regional de Huacho, de la provincia de Huaura, región Lima Provincias.

1.5.3 Delimitación del tiempo

Esta investigación tuvo como fecha de realización, en el año 2021.

1.6 Viabilidad del estudio

En esta investigación se emplearon herramientas metodológicas, las cuales permitieron que se reunieran datos confiables y verídicos, de manera que permita la viabilidad del presente estudio. Además, el autor tuvo la autorización del Hospital Regional de Huacho, para llevar a cabo los estudios correspondientes, asumiendo consigo, todos los gastos que involucraron dicha elaboración.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Rivera (2019) presentó su tesis denominada “*La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*”, sustentada en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, para la obtención del grado académico de Magíster en Administración de empresas, teniendo como objetivo evaluar la calidad del servicio y la satisfacción al cliente de la empresa Greenandes Ecuador de la ciudad de Guayaquil. La investigación utilizó el método descriptivo, cuantitativo y deductivo. Se consideró como instrumento la encuesta, la cual fue aplicada a una muestra de 180 clientes exportadores. Finalmente, los resultados que arrojó la investigación, estuvieron muy marcados hacia la tendencia de que la percepción de la calidad del servicio ofertada por Greenandes Ecuador es inferior a las expectativas que tienen los clientes del mismo.

Del Cid (2018) en su tesis denominada “*Calidad de los servicios y satisfacción del cliente en el restaurante Pizza Burger Diner, Zacapa*”, presentada en la Universidad Rafael Landívar, para la obtención del título profesional de Licenciado en Mercadotecnia, tuvo como objetivo determinar la calidad del servicio y satisfacción de los clientes en el restaurante de comida rápida Pizza Burger Dinner. Su estudio es de tipo descriptiva, donde empleó encuestas aplicadas a una muestra de estudio conformada por 361 clientes de ambos sexos. Concluyendo consigo que, los clientes perciben la calidad del servicio como bueno o aceptable,

estando satisfechos con la mayoría excepto con la temperatura ambiente, área de juegos, servicio de baños, la disponibilidad y condiciones del parqueo, siendo calificados de regular y malos.

Figuroa (2018) presentó su trabajo de investigación “*Propuesta de un modelo de gestión por procesos logísticos para mejorar el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Alimentos El sabor Cia. Ltda.*”, aprobada por la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, para la obtención del grado académico de Magíster en Administración de empresas, donde su objetivo fue, proponer un modelo de gestión por procesos logísticos que incida favorablemente en la satisfacción del cliente de la empresa Alimentos El Sabor Cía. Ltda. La metodología de este trabajo se basó en una investigación de campo, exploratoria y descriptiva en donde la herramienta a utilizar fue las encuestas dirigidas a un total de 44 personas que intervienen en los procesos logísticos de la empresa y 381 clientes de diferentes provincias del país. Llegó a la conclusión que, existe la necesidad de implementar un nuevo modelo de gestión por procesos logísticos en la empresa Alimentos El Sabor Cía. Ltda.

López (2018) en su trabajo de investigación “*Calidad del servicio y satisfacción de los clientes del Restaurante Rachys de la ciudad de Guayaquil*”, sustentada en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, para la obtención del grado académico de Magíster en Administración de empresas. Tuvo como objetivo, determinar la relación de la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil. La metodología de la investigación se basó en un enfoque mixto, en lo cuantitativo se seleccionó un modelo

Servqual y la obtención de la información se la realizó a través de encuestas dirigidas a los clientes del restaurante estudiado; encontrando entre los resultados: una insatisfacción con las dimensiones respuesta inmediata y empatía. Se pudo evidenciar que existe una correlación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción al cliente.

De la Hoz y Martínez (2017) en su tesis sobre “*Gestión logística y competitividad en Pymes del sector de operadores logísticos del departamento de Atlántico*”, presentada en la Universidad de la Costa, para la obtención del grado académico de Magísteres en Administración, tuvo como objetivo determinar la relación de gestión logística y competitividad de las Pymes del sector de operadores logísticos del departamento del Atlántico. En cuanto al tipo de investigación fue descriptiva, correlacional, con diseño no experimental, transversal y de campo. La población estuvo constituida por 25 directivos y 25 coordinadores operativos del sector empresarial de las Pymes para un total de 50 sujetos; y la técnica empleada fue la encuesta. Concluyendo consigo que, en el proceso logístico, se centra el éxito de una estructura empresarial, la reducción de costos y el bienestar de las necesidades de sus clientes.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Iman (2019) presentó su tesis denominada “*Relación entre la calidad de servicio logístico y satisfacción del cliente en las agencias de carga para las Mypes exportadoras de confecciones de Gamarra, Callao - 2019*”, sustentada en la Universidad San Ignacio de Loyola, para la obtención del título profesional de Licenciado en International, teniendo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio

logístico y la satisfacción del cliente en las Agencias de carga para las exportaciones de confecciones que hacen uso del transporte marítimo a través del puerto del Callao. El instrumento de medición fue el uso de cuestionario, ambos instrumentos fueron entregados para su desarrollo a las 79 empresas que forman parte de la muestra. El enfoque que se ha dado para la investigación es cuantitativo, de tipo de investigación correlacional y el diseño es Transversal y No experimental. Se logró detectar que existe una relación positiva y significativa entre la calidad de servicio logístico y satisfacción del cliente.

Arroyo y Benito (2019) en su tesis “*La gestión logística y la calidad de servicio del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, 2018*”, presentada en la Universidad Nacional de Huancavelica, para la obtención del título profesional de Licenciado en Administración, tuvieron como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión logística y la calidad de servicio del personal administrativo en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, año 2018. Su estudio es por su naturaleza de carácter aplicada, mientras que el nivel de investigación fue correlacional, el método de investigación utilizado fue el método científico; y el diseño de investigación no experimental transaccional. Concluyeron consigo que, el grado de correlación de la rho de Spearman arrojada en la estadística inferencial fue de 86,8% por lo que nos indica la existencia de una correlación positiva alta.

Fernández (2019) presentó su trabajo de investigación “*Gestión logística y calidad de los servicios públicos en la Municipalidad*

Provincial de Huanta - Ayacucho, 2018”, aprobada por la Universidad Peruana de Ciencias e Informática, para la obtención del título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales, donde su objetivo fue, determinar en qué medida la Gestión Logística influye en la Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta – Ayacucho, 2018. La metodología de este trabajo se basó en un enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 49 colaboradores de la municipalidad y usuarios de los servicios municipales; en el trabajo de campo se utilizaron instrumentos de recolección de datos validados y confiables como los cuestionarios y la guía de entrevista. Concluyó que, la optimización de la gestión logística influye significativamente en la mejora de la calidad de los servicios públicos que ofrece la municipalidad, generando mejoras en la percepción de la calidad de la gestión, evaluado a través del coeficiente de correlación de Pearson (r) = 0.799.

Cuba (2018) en su trabajo de investigación “*La gestión logística y su influencia en el nivel de satisfacción del usuario interno de Integramedica Perú S.A.C. Lima, 2018*”, sustentada en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, para la obtención del título profesional de Licenciado en Administración. Tuvo como objetivo, demostrar si la gestión logística influye en el nivel de satisfacción del usuario interno de Integramedica Perú. La metodología de este trabajo se basó en un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y diseño no experimental, y una muestra de estudio de 52 trabajadores de la empresa estudiada. Llegó a la conclusión que, la gestión logística se relaciona directa y positivamente con la satisfacción del usuario interno de la empresa Integramedica Perú.

Zúñiga (2018) en su tesis denominada “*La gestión logística y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A. Ate 2018*”, presentada en la Universidad César Vallejo, para la obtención del título profesional de Licenciada en Administración, tuvo como objetivo describir la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio. La metodología de la investigación fue descriptiva, correlacional, diseño no experimental, de corte transversal. La muestra fue comprendida por 60 colaboradores del departamento de administración, finanzas, marketing, talento humano y logístico de la empresa Transa S.A, la técnica empleada fue de la encuesta de instrumento el cuestionario con escala de tipo Likert. Concluyendo consigo que, existe una relación positiva alta de 0.937 entre la gestión logística y la calidad de servicios en los colaboradores de la empresa Transa S.A – Ate 2018.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Gestión de logística

2.2.1.1 Definición

De acuerdo a Aparicio (2013) se puede definir a la gestión logística como aquella disminución de capacidad de respuesta dentro del procedimiento generador de velocidad en el recorrido que atraviesa los bienes y servicios en la empresa. Este a su vez, involucra los procesos de gestión, las cuales comprende el abastecimiento, almacenamiento y distribución de materiales.

Por su parte, Mora (Mora, 2016) señala lo siguiente con respecto a la definición de la gestión logística:

La logística se encarga de planear, organizar, y controlar aquellos procedimientos de ingreso, movilización y almacenamiento de materiales, en sumatoria de los procedimientos de información relacionados, las cuales persiguen la satisfacción, necesidades y deseos de los clientes, de manera eficiente y efectiva. No obstante, esta gestión es fundamental porque existe una necesidad de mejora en los servicios que se brindan a los clientes, donde se busca mejorar con todo el proceso, y siempre a un menor costo posible. Por ello se dice que, la gestión de logística planifica y coordina las tareas que tienen el fin de obtener mercaderías al nivel de servicios deseados, al menor costo posible de operación, con los mejores resultados posibles y con mayores expectativas cumplidas de los clientes. (p.13)

Asimismo, Monterroso (2000) señala que esta gestión es aquella que gira entorno a la creación de valor para todos los integrantes de la organización. Añade que este tipo de valor logístico se manifiesta por medio del tiempo y espacio. De manera que, los materiales o mercaderías adquirirán valor cada vez que cuenten con una presencia idónea y en el momento adecuado, a favor de cumplir con una necesidad o deseo del cliente.

Anaya (2015) por su parte, comparte que la gestión logística integra el abastecer, almacenar y distribuir bienes y servicios, agregando lo siguiente:

Los procesos logísticos tienen la finalidad de perfeccionar el bien o servicio solicitado por el cliente, de forma que involucra una serie de acciones que le generarán un valor resultante. Es indispensable que la organización administre y gestione la logística, a través de representaciones en hojas de ruta, indicadores u otras herramientas de medición, a fin de poder identificar, detallar, y concretar con los objetivos y metas a cumplirse. (p.32)

En esa misma línea, Castellanos (2009) señala que, existen indicadores de gestión logística que ayudan a evaluar los procesos, desde la recepción, almacenamiento, inventario, distribución, facturación, y flujos de información dentro de la empresa, para que se tomen las mejores decisiones posibles dentro del desarrollo de y aplicación validad de los mismos, en favor del crecimiento y mejora de la empresa en el mercado altamente competitivo.

2.2.1.2 Dimensiones

A. Gestión de abastecimiento

La gestión de abastecimiento es una función logística la cual comprende la adquisición de productos, bienes y servicios, las cuales deberán garantizar una buena operación de la empresa. Esta parte logística, es tan clave para la empresa en la continuidad de actividades de la empresa, ya que, en ella se activan las conducciones de inventarios, programaciones, producciones y otras actividades que dan como resultado la satisfacción del cliente. Se requiere y se necesita que las labores

de abastecimiento se enfoquen en construir una tranquilidad de abastecimiento, donde los materiales estén bajo un adecuado cuidado y donde se conozcan todos los aspectos que involucran la realización adecuada de este proceso. No obstante, la gestión de abastecimiento involucra consigo todo lo que tiene que ver con la optimización del proceso productivo, desde la selección y adquisición de materiales, hasta su entrega final hacia los clientes. Se conoce que la cadena de abastecimiento reúne la gestión ofertante y demandante dentro y fuera de la empresa, junto a los roles de proveedores, fabricantes, transportistas, distribuidores y comercializadores; llevando la oferta de valor de la organización en dirección al cliente (Aparicio, 2013).

Por su parte, Monterroso (2000) señala que el objetivo del de la gestión de abastecimiento es maximizar el valor agregado, puesto que se debe de crear en la cadena de suministro una diferencia entre el valor del material ofrecido y los costos que involucran su proceso de desarrollo y cumplimiento. Por ello se debe de conocer que entre los objetivos de esta gestión está el corresponder las exigencias de los clientes, por medio de una entrega efectiva y oportuna de las mercancías, a un precio alcanzable y considerado, y bajo los mismos niveles de calidad esperados. Se debe de asegurar el ingreso efectivo de los productos en el sistema de la organización, de manera que se mantenga un inventario factible y adecuado para la empresa. Y con ello, se deberá de crear y mantener acuerdos con los

proveedores, controlando un mismo precio de compra y venta, brindando un soporte de compra, que ayudará en la presencia competitiva de la empresa dentro del mercado

1. Gestión de las relaciones

Las organizaciones tienen que mantener una comunicación y relación oportuna con sus proveedores, es por ello que, se debe tener en cuenta el modelo SRM por sus siglas del inglés de Administración de relaciones de provisiones, la cual se basa en un flujo constante de datos que pertenecen a variables de mercado y de los modelos de planeaciones de producción. Este modelo permite que se logren una serie de beneficios para la empresa, de manera que, tanto proveedor como empresa, llegan realizar programaciones y planeaciones en conjunto, lo cual significa una reducción de costos de control de calidad, reducción de devoluciones, disminución de los niveles de inventario de seguridad para ambas partes, economías a escala con aprovechamiento de medios productivos y de transporte, estandarización de calidades a trabajar, determinación de plazos de entrega, simplificación de flujos de comunicación y negociación, reducción de costos financieros, integración y colaboración de procesos logísticos, eliminación de ventas perdidas, entre otros beneficios (Monterroso, 2000).

2. Proveedores

Los proveedores son aquellos actores trascendentales para la gestión de suministro, ya que ellos serán quienes abastecen a las empresas en la búsqueda de desarrollo de sus funciones. Por ello, es fundamental que antes del alcanzar logros relacionados a alianzas estrategias con estos actores, se pase por un proceso de preselección y selección de proveedores. La preselección tiene la finalidad de definir quiénes serán los proveedores que cumplan con todos los requisitos que garanticen un trabajo confiable y con los estándares mínimos que conlleva la realización de las actividades. Dicho proceso, es aquel que entre sus requisitos obligatorios están, el presentar una legalidad de constitución, contar con una experiencia mínima y necesaria, capacidad de respuesta, garantías, certificaciones, entre otros criterios que avalen el buen desempeño de los proveedores para con la empresa. mientras que, en la selección, se trabajará luego de haber cumplido con todos los requisitos ya mencionados con anterioridad. En este último proceso, se establecen los parámetros que asignen los roles de ambos agentes, en relación con las decisiones de compras, estableciendo criterios por cada área de análisis. Finalmente, se presenta la etapa de evaluación de proveedores, el cual consiste hacer seguimiento a su trabajo, y de cómo estos pueden alterar de manera positiva o negativa en el desarrollo de actividades de

la empresa, y si estos comparten con los objetivos previstos, y sobre todo, para determinar si se ha cumplido con los compromisos señalados en la selección (Monterroso, 2000).

3. Planeación del abastecimiento

Es de vital importancia que las empresas planeen y dimensionen estrategias requeridas para el abastecimiento. Luego de haberse elegido con qué proveedores se trabajará, se necesitará planear y definir el impacto del inventario que tendrá como resultado una vez que se logren las actividades programadas, teniendo influencia en la gestión de inventario físico o de almacenamiento y en sus propios costos de ejecución. Entre las herramientas de planeación de abastecimiento, se encuentra la matriz denominada Kraljic, la cual ayuda a puntualizar la complejidad del mercado y el impacto que se tendrá. Dicha matriz establece cuatro materiales: los estratégicos, aquellos que se necesita una mayor participación sobre el total del producto; los no estratégicos, las cuales se diferencian por ser materiales abastecidos sencillamente y sin tanto lotes de inventarios; los especializados, aquellos donde los materiales son difícil de adquirir ya sea por tener ofertas restringidas o por costos elevados; y los de cuello de botella, las cuales no presentan gran impacto financiero en el producto, y esta ausencia crea una obstrucción en el avance del mismo (Monterroso, 2000).

4. Sistema de compras

Este sistema es tan fundamental en la gestión de abastecimiento, debido a su rol de suministro y seguimiento de los procesos de compras, desde un inicio que se solicitan dichos pedidos hasta su recepción. Para ello, se deberá tener en cuenta ciertos factores, como el recibimiento de bodegas de inventario, evaluaciones de costos, proveedores, tiempos de entrega de pedidos, necesidades de los usuarios, u otros. De la misma forma, se deberá tener en consideración determinados objetivos para que este sistema se desarrolle por completo, realizar inversiones mínimas y seguras, como mantener el abastecimiento en una continuidad, evitar duplicados, desperdicios, e inutilizaciones, mantener niveles de calidad, mantener una competitividad de la empresa, entre otros. El sistema de compras, se desarrolla en un proceso el cual inicia por la necesidad de satisfacer una demanda de bienes o servicios, para luego ser formalizada, analizada con relación con los proveedores a trabajar, presentar solicitud de cotizaciones, aprobarlas o denegarlas, procesar la orden de compra y de despacho, y así concretar la gestión logística, y la definición del aspecto financiero (Monterroso, 2000).

B. Gestión de almacenamiento

Esta gestión comprende aquellas funciones logísticas que se encargan de recepcionar, almacenar y movilizar desde un solo almacenamiento hasta el destino final esperado. Se tiene

como finalidad la optimización de las áreas logística funcionales, actuando en conjunto con las siguientes etapas de abastecimiento y distribución de materiales, reuniendo una gestión de actividades importantes que, conllevará al buen desempeño de la empresa. Mientras que, como objetivo de la gestión de almacenamiento se tiene el avalar el suministro continuo y oportuno de las mercaderías y elementos de producción esperados que aseguren un servicio constante y sin interrupciones. En síntesis, la gestión de almacenamiento es aquel proceso donde se continua con las actividades logística de la empresa, dedicándose a recepcionar, almacena y movilizar los productos encomendados, que pueden ser adquiridos por proceso de producción o por proceso de comercialización de terceros. Esta gestión ayuda a agilizar y mantener una rapidez de distribución de los productos, brindar transparencia de servicio, minimizando costos, optimizando capacidades de volúmenes de disponibilidad, minimizando operaciones de manipuleos y de transporte, entre otros (Aparicio, 2013).

1. Inventarios

Las acumulaciones y almacenamiento de materiales son fundamental debido a que los inventarios evitan la escasez de los productos trabajados por la organización, y porque a mayor unidad de productos, menos serán los costos unitarios de los mismos; asimismo, estos inventarios permiten tener disponible de manera inmediata las cantidades

que requerirá o solicitará el cliente. Los inventarios deben de contar con un control mecanizado donde se distingan los de ámbito físico, en tránsito, los comprometidos y los teóricos. Este manejo adecuado, tiene como beneficio el producir cero excesos, nulo desperdicio y contar con una continuidad del stock. Los inventarios se caracterizan por ser un proceso donde se reflejan los documentos ordenados, codificados y detallados, listando aquellos productos que se almacena en una organización. Y para su realización, se necesita de un contraste de las existencias de estos productos, la cantidad, característica, con lo señalado en este registro, que podrá ser de manera física o digital (Mora, 2016).

2. Recepción de materiales

Este proceso es importante en todo proceso de almacenamiento, puesto que se concreta como el origen del flujo de los productos. Se necesita organizar efectivamente cada mercadería para lograr tener un almacenamiento eficaz, donde los costos sean mínimos, los errores de inventario sean nulos, y donde las productividades de instalación reflejen un crecimiento de recepción. No obstante, se debe de señalar que esta recepción no solo consta de recibir pedidos de los proveedores, sino que se cumplan algunas actividades que están implícitas en este proceso y que a su vez marcan una relevancia en el almacenamiento de materiales. Entre ellas, está la planificación e información para una correcta

coordinación de la cadena de suministro, descargar y gestionar las mercaderías de los muelles de carga, es decir, descargarlos de los vehículos de transporte, y consigo su desplazamiento de la recepción hasta su consolidación; mantener un control de calidad de las mercaderías, será un aspecto clave si se quiere comprobar que todo el embalaje está en un estado idóneo y esperado; los etiquetados, consolidaciones y emplazamientos de estos materiales, ayudará a controlar la trazabilidad y registro de toda la información necesaria, de manera que se organicen de acuerdo a parámetros logísticos, los cuales estarán en concordancia con los utilizados por la organización, lo que normalmente suele estar en consonancia con la base de datos del ERP (Mora, 2016).

3. Mantenimiento de bienes

El almacenamiento de materiales debe de garantizar el buen cuidado y mantenimiento de cada producto reservado, puesto que esto reflejará el buen encaminamiento de la organización y consigo el cumplimiento de sus funciones y objetivos. Entre las funciones que presenta la gestión de almacenamiento para mantener en buen estado los bienes integrados, está el facilitar a los colaboradores de mantenimiento el ubicar y seleccionar dichos materiales, cumpliendo con sus actividades de prevención o corrección; el apoyar en la gestión de productos con retorno como

escaleras y equipos de seguridad; administrar el inventario de repuestos y garantizar que las herramientas se encuentren disponibles para su utilización necesaria; así como gestionar el inventario que permanece durante un largo periodo de tiempo en su almacenamiento, procurando que no presenten algún daño o rotura antes de ser entregado o movilizado a su proyecto final (Mora, 2016).

4. Seguridad de materiales

La seguridad en los almacenes es un tema de vital importancia, el cual no es de extrañar si se conoce que se debe de reducir los riesgos de incidentes y accidentes, para mantener un control de seguridad donde todos los elementos en almacén se reporten en óptimas condiciones de cuidado. Además, esta seguridad debe de ser enfocado desde una perspectiva propia de la empresa, la cual tiene el rol y deber de mantener la seguridad y cuidado de estos productos, de su personal encargado en estas actividades, así como, el de contar con una infraestructura o espacio físico, equipado con los mejores materiales y herramientas que avalen a las mercaderías almacenadas. En suma, existen normas de seguridad, las cuales definirán las funciones y actividades que deben ser emitidas y cumplidas por toda la empresa, desde presentar señalizaciones de espacio y de equipos, hasta los protocolos de seguridad de los trabajadores. Una realidad es que, aquellas empresas que no necesariamente cuentan con

instalaciones de almacenamiento amplios y complejos, tienen la ventaja de poder controlar estos retos de seguridad, a diferencia de aquellas organizaciones con mayor tamaño de almacén, u aquellas que solo se dedican a esta función o actividad comercial. La seguridad de los materiales, implica el acatar con las normativas de la empresa, y con los señalados por el estado en las leyes y normativas de cuidado, las cuales están enfocadas en promover seguridad y salud de los colaboradores a través de medidas y roles necesarios para la prevención de todo tipo de riesgos (Mora, 2016).

C. Gestión de distribución

Conocida también como logística de salida, consiste en administrar actividades en relación a la distribución de materiales a los clientes, en conjunto a su almacenamiento y entrega. Este proceso de la cadena de suministro, tiene entre sus funciones: transportar los productos de un lugar a otro, hasta llegar a su destino final; fraccionar los productos en la cantidad y condición exigido por la demanda; almacenar en el lugar y momento adecuado; e informar sobre todas las necesidades de los clientes, para contar con una actualización y mejora de las estrategias de mercadeo y logística interna. La gestión de distribución es un área que necesita ser planificado detallada y estratégicamente, de tal manera que no solo se plantee el dirigir una mercancía de un lugar a otros, sino que se logre diseñar un procedimiento de entrega con los mínimos costos y recursos

posibles, una rápida movilización, control de los transportes o vehículos de reparto, planeaciones de los caminos o vías de distribución, entre otros aspectos propios de la logística de distribución (Aparicio, 2013).

1. Entrega de materiales

La entrega de pedidos o de materiales es aquel proceso donde los esfuerzos logísticos se verán reflejados por la empresa en hacer llegar la compra de productos a sus clientes, de la mejor manera posible. Por ello, dicho proceso involucra una serie de operaciones logísticas como, el despacho de mercancías, el transporte, la planificación de rutas y entre otras, que son necesarias para garantizar la llegada del producto a su último destino. Esta entrega se caracteriza por contener una etapa que inicia con la recepción del pedido, donde se recibirá la información a detalle de lo que se ha solicitado; para luego comprobar y preparar con el embalaje adecuado y correcto; pasando al envío y entrega desde el lugar de almacenamiento a la ruta que conllevará al destino final; y así comprobar que la entrega se halle realizado de manera exitosa (Bastos, 2007).

2. Dirección de servicios

Toda distribución de materiales deberá cumplir con algunos requerimientos para su llegada a su destino final, entre ellas se tiene, el definir con exactitud la dirección de entrega. Este dato es tan importante como cualquier otro

proceso del abastecimiento y almacenamiento de materiales, puesto que, todo radica en la llegada final del producto solicitado por el cliente, y de cómo esta cumple con las expectativas de entrega. Además, es clave señalar que, la organización deberá de mantener un seguimiento continuo y a detalle de estas entregas, de manera que, se conozca con exactitud los cambios a sugerir, los errores por emendar, los gastos por reducir, entre otros aspectos propios de esta etapa de distribución de las mercaderías, con la única finalidad de llegar a la satisfacción del cliente (Bastos, 2007).

3. Distribución de materiales

Este proceso involucra el transporte de mercaderías de un lugar a otro. Aquí entra dos tipos de transporte, el interno y externo. El primero, está enfocado a la distribución de materiales dentro de la misma empresa encargada de los aspectos logísticos, como el dirigir el bien de un centro de almacenamiento a otro. mientras que el segundo tipo de transporte está dirigido a la salida de estos materiales a su punto de destino. Por ello, es una idea errónea el considerar a la distribución de materiales como un proceso de entrega de materiales directo al cliente, puesto que, este también afecta a toda la cadena de suministro, y a todos los elementos que tienen que ver con los aspectos logísticos de la empresa, como el almacenamiento y recepción de suministros. Se recomienda que toda empresa dedicada a estas actividades o

que tienen incluida en sus actividades el abastecer, almacenar y distribuir materiales, asegurar una correcta ubicación y trazabilidad de estos productos. En suma, que este proceso se involucre en el plazo estimado y acompañado de una automatización de estos tipos de acciones, el cual ayudará a que el proceso sea más eficiente, y presente mejores resultados en la satisfacción de los cliente (Bastos, 2007).

4. Nivel de satisfacción

Como en todas las áreas de la organización, la logística tiene como una de sus primordiales objetivos, el llegar al punto de satisfacer las necesidades y deseos de los clientes. En este caso, será clave el determinar la llegada a tiempo del producto al consumidor o cliente, dentro del margen de lo solicitado, y bajo los parámetros establecidos que garanticen su buen estado físico de entrega. De esa manera, se podrá concretar la satisfacción total del cliente, de lo contrario, si no se logra lo antes mencionado, se presentará un nivel de satisfacción diferenciado, el cual influenciará en la imagen y percepción proyectada de la empresa. es necesario que se cuente con una flota de reparto que asegure la resolución de cualquier tipo de contratiempos, puesto que siempre está el riesgo de presenciar inconvenientes y hasta accidentes. En resumen, si se quiere lograr cumplir con las expectativas y exigencias de los clientes, se necesitará que el producto llegue en perfecto estado, que cumpla con el tiempo

de entrega, que cumpla con una garantía en caso de daño o defecto, que se cuente con un portal de seguimiento del pedido, ya sea de manera virtual o en línea, y que exista un proceso de devolución fácil y rápido (Bastos, 2007).

2.2.2 Calidad de servicio

2.2.2.1 Definición

Larrea (1991) señala que la calidad de servicio es un aspecto importante y determinante para el éxito de la organización, puesto que esta comprende un factor elemental en la captación, retención y fidelización de los clientes, de manera que no solo se busque su satisfacción en niveles esperados y expectantes, sino que éstos se conviertan en aliados de compra y su presencia sea continua y participativa en la empresa.

Por su parte, Vargas & De Vega (2014) señalan lo siguiente con respecto a la definición de la calidad de servicio:

Es aquella que comprende el optimizar y mejorar aquellos requerimientos y necesidades de los clientes, en relación a la adquisición de productos, necesitando que se apliquen diferentes métodos y procedimientos de calidad de servicio, que están acompañados por estrategias y planeaciones enmarcados en reforzar el trato hacia los clientes. (p.17)

Pamies (2004) agrega que la calidad de servicio engloba un conjunto de estrategias y acciones que tienen la finalidad de optimizar el servicio brindado, afianzando la relación que existe entre el cliente y la empresa. Para ello, es necesario que se sepa

construir excelentes relaciones y propuestas adecuadas de servicio, las cuales tengan una intención de impresionar positivamente a estos clientes, y consigo esperar prontas recomendaciones.

Salvador (2008) indica que no solo se debe de marcar a la calidad de servicio como un diferencial competitivo, sino que se tome como un elemento fundamental y causante del mantener un buen trato con los clientes. Y por ello señala lo siguiente:

Para que se mantenga una misma calidad de servicio al cliente, se deberá de monitorear todas aquellas acciones de servicio, con el fin de evaluar las acciones realizadas y poder entender que puntos corregir, mejorar y potencializar. De manera que, se llega un momento en donde se necesitará innovar, alineándose a las nuevas tendencias que ayudan en la reinención de la organización a fin de seguir manteniendo en el mercado. En suma, está la utilización y empleo de la tecnología, ya que es imposible que una empresa trate de innovar sin contar con el apoyo tecnológico, ambos aspectos van de la mano. (p.22)

Bravo (1991) señala que la comunicación es un pilar de alta importancia en la calidad de servicio, puesto que, éste último comprende todos los tipos de comunicación, y su abordaje implicará una serie de estrategias que añaden valor agregado al servicio brindado. La importancia de una buena comunicación, radica en el máximo objetivo de la organización. De nada servirá vender productos novedosos, si no se sabe cómo ofrecer o como

expresar estos lineamientos. Por ello, el entender a la calidad de servicio es una materia compleja y calve, puesto que abarca desde elementos tangibles de la empresa, hasta la fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, y seguridad ofrecida.

2.2.2.2 Dimensiones

A. Elementos tangibles

Son considerados elementos tangibles de una empresa, aquellos que son visibles y de materia física, las cuales determinan un rol determinante en la incorporación, funcionalidad y desarrollo de la misma. Entre estos elementos están las infraestructuras, instalaciones, equipos y materiales. Anteriormente, los colaboradores eran considerados como elementos intangibles, sin embargo, esto ha ido cambiando, gracias a su presencia como activo fijo, y como elemento que necesita de un espacio y tiempo en la organización. Estos elementos, ayuda a calificar la diferencia de las expectativas del cliente ante la percepción, por ello, se recomienda mantener siempre, en buen estado físico, todos los elementos de la organización, así como el tener una adecuada relación y comunicación con los colaboradores, puesto a que estos están en contacto con los clientes, siendo considerados como los principales mediadores y responsables de la realización de la venta de bienes y servicios (Ibarra, Casas, & Partida, 2011).

1. Colaboradores

Las empresas tienen conocimiento que están en un constante enfrentamiento en el mercado global y que este, cada vez más es exigente, lo cual ha conllevado a plantear como obligación el originar valor e innovar para seguir presente en el mercado. Ante ello, se necesita la presencia de trabajadores que demuestren compromiso y responsabilidad con el trabajo, sobre todo, con las necesidades de los usuarios o clientes, puesto que son ellos, los intermediarios directos entre empresa y cliente. Los colaboradores deben saber que son un punto clave en las empresas, y por ello necesitan prepararse, capacitarse y aprender día a día en las actividades de trabajo, alimentándose de nuevas técnicas y herramientas estratégicas, los cuales le permitan ser más competitivos, suficientes y creativos en sus labores diarias. Con esto, se complementaría la idea de contar con un trabajo orientado a brindar una calidad de servicio o atención al cliente, donde se anticipe a las necesidades de los consumidores, y se pueda mantener un mismo enfoque adaptado a consolidar la presencia de la empresa en el mercado (Salvador, 2008).

2. Infraestructura

Hace referencia a las instalaciones, estructuras y servicios básicos del lugar de trabajo donde radica una empresa. Se suele considerar a la infraestructura como un bien físico e inmóvil, lo cual, con el avance tecnológico, esto

ha ido añadiéndose a la utilización de softwares y servicios básicos. Se necesita de todo un equipo de trabajo para que esté encargado del cuidado y conservación de este activo de la empresa, puesto que está a disposición de presentar posibles daños físicos, ya sean por voluntad del hombre o por circunstancias de la naturaleza, como derrumbes por sismo, inundaciones, entre otros. La infraestructura de una organización incluye todos aquellos activos fijos que son empleados en las labores de trabajo, entre ellas, la edificación, maquinarias y herramientas de trabajo, sean este último muebles, quipos y materiales. Un detalle a resaltar, es que, si la empresa crece o se expande, su infraestructura también lo hará, y es que, el aumento de roles y funciones, aumenta el número de personal, y por ende, se requerirá de un mayor espacio de trabajo (Salvador, 2008).

3. Equipos y materiales

Son considerados equipos de trabajo, todos aquellos objetivos físicos que son empleados en el proceso productivo de la organización. Se incluyen todo tipo de maquinaria, aparatos, instrumentos o instalaciones. Estos equipos físicos de trabajo se caracterizan principalmente por adecuarse correctamente a cada uno de los aspectos propios del trabajo, realizándose actividades con garantías de brindar un cuidado de la seguridad y salud de los integrantes de la organización, por ende, eliminando todo tipo de riesgos. Por eso, es normal

que se implemente medidas de cuidado de protección en cada área de trabajo, puesto que con ello se busca promover una adecuada aplicación de las herramientas de trabajo, dentro de un espacio seguro y confiable. Por ello, se puede diferenciar los equipos de trabajo con aquello que no lo son, como aquellas instalaciones generales de luz eléctrica, agua, gas, entre otros (Salvador, 2008).

4. Instalaciones

El espacio físico de una empresa es tan importante en la mirada del consumidor, puesto que éste ayuda a alimentar una percepción, ya sea positiva o negativa de la organización. Las instalaciones son el lugar o área donde se desarrollan los procesos productivos de la empresa, la cual marca una pauta de decisiones donde se toan en cuenta desde el diseño de espacios, hasta las distribuciones correspondientes. Estos dos últimos aspectos, son decisiones que deberán ser analizadas y luego seleccionadas por la empresa, las cuales permitan concretar los objetivos esperados. Las empresas de hoy en día, buscan contar con instalaciones que no solo presenten una imagen pulcra y segura, sino que, buscan un espacio de tranquilidad, confiabilidad, y de inspiración a la creatividad del personal, de manera que, se complemente con las demás estrategias de mantener al personal motivado y satisfecho, y que éstos a su vez, puedan transmitir un mensaje de tranquilidad y armonía hacia los clientes (Salvador, 2008).

B. Fiabilidad

La fiabilidad es uno de los aspectos más elemental que se tiene por aplicar, puesto que es sin duda alguna, un punto clave en la realización y precepción de un servicio de calidad. Esta fiabilidad, se basará en cuánto se logra cumplir con las promesas realizadas a los clientes, en el marco de desarrollo de la adquisición de bienes y servicios. La percepción que sostiene el líder de las expectativas del consumidor, las técnicas de la institución o las normas; en algunos casos estos no son claras para el entendimiento del personal y genera incongruencia con los objetivos de servicio. Además, se debe de señalar que, esta habilidad puede estar presente desde los contratos de venta, hasta en la publicidad ofrecida, y es ahí donde normalmente, su presencia marca una pauta informativa y perceptiva en los clientes, generando un compromiso que se debe de cumplir por parte de la empresa, siendo cuidadosos y responsables con las miradas a resolver. De manera que, la empresa debe estar preparada para cumplir de manera consistente con todos las expectativas presentadas y generadas por las promesas brindadas en los clientes (Ibarra, Casas, & Partida, 2011).

1. Desempeño

Un aspecto que engloba a muchos estrategias en una misma empresa, es el desempeño laboral, la cual refiere a la calidad del servicio o trabajo realizado por cada uno de los trabajadores. En ese sentido, se incluyen a las competencias

profesionales, laborales y personales, la cuales influyen de manera directa en cada resultado obtenido por la empresa. Por ello, este aspecto involucra el saber el comportamiento y desenvolvimiento de los trabajadores en sus actividades de trabajo, de qué manera se conecta con el enfoque de la empresa, y de cómo esté siendo percibido por los clientes. La medición del desempeño es todo un desafío para la empresa, que ayuda a conocer la realidad del trabajo, y de cómo se podrán proyectar estrategias que ayuden a potencializar el crecimiento de la empresa. no obstante, se debe de señalar que, no siempre los resultados serán influenciados por el desempeño de su personal, puesto que existen muchos factores que pueden alterar las programaciones previstas, por ejemplo, ante una fuerte crisis económica, donde por más que se cuente con un arduo esfuerzo del personal, las pocas ventas registradas serán inevitables (Pamies, 2004).

2. Servicio seguro

Las organizaciones tienen como finalidad ofrecer productos y servicios de alta calidad, conllevando a contar con el respeto y aceptación de su clientela. Sin embargo, esto no siempre podrá ser cumplido al pie de la letra, puesto que es un gran reto mantener un constante resultado óptimo, donde el servicio ofrecido cumpla con las expectativas y exigencias de los clientes. Por ello, la fidelización de clientes a través de un servicio seguro, es todo lo que la empresa

busca tener a través de un sinnúmero de estrategias, desde excelentes beneficios económicos, hasta preocupación por el bienestar y cuidado de los trabajadores. Un servicio seguro, es aquel que garantice una adecuada utilización de herramientas y equipos de trabajo, un buen uso de las instalaciones, efectiva utilización de modelo de atención, y todo lo relacionado a la relación directa entre el trabajador como agente mediador y el cliente. (Pamies, 2004).

3. Servicio a tiempo

Las empresas han aumentado la preocupación de brindar un servicio con mejores tiempos de respuesta de servicio al cliente, ya que este aspecto es un elemento clave para contar con la satisfacción y por ende una fidelización de los clientes. La experiencia presentada por la empresa, debe de ser rápida y efectiva, sin improvisaciones y errores, puesto que estos son detectados por el cliente, y marcará una sola distinción de los objetivos de la empresa, que es el de obtener las mejores entradas económicas. Se necesita que se prediga el tiempo de respuesta al cliente, es decir, la empresa debe de marcar una cantidad de posible entrada de personas, de manera que se aproxime el tiempo a emplear a cada cliente, y que este servicio sea lo más servicial y efectiva posible. También es necesario que cada inconveniente presentado, se atendido y resuelto en el momento, sin dejar nada para después, esto reflejará en el cliente, una atención

personalizada y preocupada, teniéndole presente que es una pieza clave para el desarrollo de la empresa (Pamies, 2004).

4. Resolución de problemas

Para que se logre resolver problemas de manera correcta y eficiente en la empresa, se necesita que se identifique el problema existente, a través de preguntas que ayuden a tomar decisiones al instante. Una vez definida de manera correcta el verdadero problema, se deberá realizar un listado de acciones relevantes relacionados con el problema, sacando ideas que permitan su resolución, y así se pueda evaluar cada una de ellas, y conocer que tan complejas puedan resultar su aplicación, de manera que, se apliquen y se evalúen posteriormente, comprobando que tan eficiente resultó y de cómo se podría volver a tomar estas decisiones en el futuro. Las empresas tienen conocimiento de varias técnicas de resoluciones problemas, entre ellas está el trabajo en equipo, donde se permita contar con aportaciones de cada uno de los trabajadores, y es que, toda idea siempre será de gran ayuda, y más aún si esta potencializa el resultado de la misma. Otro a considerar, está el diagrama de flujo, el cual no solo ayuda a resolver conflictos de la empresa, sino que, ayuda de manera general a toda ella, en cuanto a su imagen, criterios y medidas o criterios empleados (Pamies, 2004).

C. Empatía

La empatía en el servicio al cliente es una herramienta de gran poder para las organizaciones, puesto que ayuda a entender y comprender las necesidades del cliente, gestionando de manera adecuada las actividades que involucran la participación del trabajador y cliente. Esta capacidad ayudara que esta interacción crezca armoniosamente, forjando una relación amena y simpática, donde se puede escuchar, respetar y comprender las necesidades y deseos del cliente, de manera que, no solo se busque concretar una venta, sino que, se obtenga una fidelidad del cliente. La empatía ayuda a comprender mejor a las personas, resultando más fácil el poder ayudarlos; con ella se notan aspectos implícitos de los clientes, es decir, cuando no lo expresan abiertamente, pero presentan en sus necesidades y sentimientos; ayuda a solucionar problemas de manera efectiva, identificándolos y entendiéndolos, ganándose la confianza y prediciendo las reacciones posibles a presentar. Se recomienda, que se escuche con atención a las personas, de manera que no se anticipe a hechos o conclusiones equivocadas o apresuradas que en un plazo no muy lejano podría alterar la realidad presentada; y hacer sentir a los clientes que son parte de la solución y que sus intereses serán cumplidos (Ibarra, Casas, & Partida, 2011).

1. Normativas

Existe un conjunto de normas del servicio que se acercan a las necesidades de los clientes. Estas normativas

ayudan a los trabajadores a identificar y conocer el manejo adecuado para con los clientes, ayudando a ejecutar técnicas y herramientas de atención, potencializando la relación entre estos dos agentes. Estos pilares de desempeño, normalmente son presentados como reglas fundamentales en la atención al cliente, y es que a cuanta mayor aplicación, mejor resultado y mayor satisfacción en los clientes. Entre estas normas está el mantener al cliente como el principal elemento en la acción de venta; se debe estar preparado y predispuesto a solucionar toda situación de conflicto o problema, donde a veces parece imposible de resolverse, pero con voluntad y criterios se podrá conseguir una adecuada solución: cumplir con las promesas, para generar un valor fiable para la empresa; generar valor agregado en los productos y en el servicio, de manera que se ofrezca más de lo que el cliente puede esperar de la empresa; entre otras (Salvador, 2008).

2. Servicio personalizado

Ofrecer un servicio individual o personalizado hace referencia a posibilitar la atención que cumpla con las expectativas y que las supere, gracias a una preocupación por la persona, sin que se dejen dudas o preguntas alrededor del servicio brindado. Estos servicios personalizados, buscan atraer y captar clientes por medio de relaciones que pretenden ser duraderas y amenas, pasando de denominar a los clientes como tales, para ser considerados como amistades. Sin

embargo, esto es un reto que no todos logran alcanzar y que no todos están dispuestos a afrontar, puesto que lleva mayor tiempo y dedicación, resultando a veces, hasta algo imposible de lograrse. El lograr un buen servicio personalizado, ya es algo que todos conocen y que pocos están aplicando, debido a su alta demanda de atención y propuesta, entre los requerimientos para su logro está, el conservar un contacto permanente, la flexibilidad de servicio, saber adaptarse, demostrar confiabilidad, ser creativos, retroalimentar, y dar seguimiento al servicio ofrecido (Salvador, 2008).

3. Necesidades del cliente

Las organizaciones tienen que mantener una cultura enfocada en el cliente si es que quiere ser rentable y perdurable en el mercado competitivo. Entender mejor a los clientes ayuda en la alineación de mejorar los bienes y servicios por ofrecer. El conocer y comprender las necesidades del cliente no es tan difícil como se aparente, puesto que estos factores normalmente se reflejan en la decisión de compra realizada. Conocer estas necesidades ayuda a la empresa a ser más exitosa en general, pero entre los beneficios concretos que generan está, que hace mejor posible la elaboración y preparación de los productos y servicios, puesto que se entienden las razones y motivos del porqué el cliente los adquirirá; brinda soluciones rápidas, sin importar si los clientes necesitan o no de un apoyo extra, ya

que siempre, el apoyarlos o mostrar dedicación en ellos, será un punto a favor para la empresa; minimiza las solicitudes de apoyo, gracias a la información recaudada se podrá anticipar a los deseos y necesidades del cliente, reduciendo así, con los posibles problemas o inconvenientes (Salvador, 2008).

4. Trabajo enfocado al cliente

El tener este enfoque consiste en satisfacer las necesidades y expectativas del cliente. En cada interacción con el cliente, hay posibilidades de generar mayores valores para éste. Trabajar bajo este criterio, ayuda a la empresa a siempre estar en vanguardia con los clientes, comprendiendo sus necesidades presentes y futuras, garantizando una continua mejora y de éxito para la empresa. esta cualidad empieza por un arduo y continuo análisis de los gustos y necesidades del cliente, de tal forma que se necesiten más de un factor que solo el tener productos de calidad, como el estar bajo un espacio físico agradable y centrado, o el de presentar trabajadores comprometidos y alineados con los objetivos de la empresa. un mal trato hacia el cliente, resultará una gran consecuencia para la empresa, y esto evidencia una falta de preocupación de asesoría y capacitación en el personal, y un bajo enfoque de esta cualidad (Salvador, 2008).

D. Capacidad de respuesta

Prometer algo y entregar otra cosa es un resultado de una mala gestión de promociones y publicidades, donde el mensaje

transmitido no es lo correcto. La capacidad de respuesta al cliente indica la rapidez y eficiencia de atención de la empresa con sus clientes, es decir, el tiempo de demora que emplean los trabajadores hacia los clientes. No obstante, la capacidad de respuesta no solo involucra la rapidez de atención, sino que de existir una coherencia comunicativa y una resolución efectiva. Por ello, una labor exigente que presenta la organización con referente a lo mencionado, es encontrar al equilibrio entre velocidad y calidad de atención al cliente. Si el cliente cuenta con una inmediata comunicación, pero no tiene una solución efectiva, entonces se puede decir que no existe capacidad de respuesta. Se tiene que asegurar en brindar respuestas rápidas y oportunas, facilitando al cliente lo que quiere, comprendiéndolo, demostrando cordialidad, y haciéndole sentir que es importante para la organización (Ibarra, Casas, & Partida, 2011).

1. Servicio rápido

Para que un servicio atendido se considere como efectiva, deberá cumplir con una de los requisitos de la capacidad de respuesta, esta es, atender con rapidez. Una buena atención puede verse arruinado si se hace esperar al cliente por más calidad que se tenga. Lo peor que le puede pasar a un cliente, es que tener que esperar un largo periodo de tiempo para ser atendido, o para que le entreguen el producto a la mano. Esto podría ser suficiente motivo para que el cliente se aleje de la empresa y pase a ser parte de la

competencia. Entre los pasos que ayudan a brindar una rápida atención al cliente, está el generar procesos simples y eficientes, contar con el número idóneo de personal, y que éstos últimos se encuentre altamente capacitados y motivados, se debe delegar autoridad, procurando que no solo sea una persona la encargada de resolver conflictos o reclamaciones; asimismo, se debe incentivar el trabajo en equipo, puesto que la integración de todos los trabajadores en un mismo enfoque, posibilitará mejoras y actividades sin aislamientos (Pamies, 2004).

2. Comunicación asertiva

La comunicación asertiva busca que la empresa demuestre tener capacidad de expresión adecuada cada vez que quiera transmitir un mensaje, al mismo tiempo que se logre reconocer sentimientos, emociones y necesidades de los clientes, de esta forma se pueda obtener mejor su atención y, por ende, se pueda satisfacer sus necesidades. El empleo de una comunicación asertiva demuestra que existe un alto nivel de importancia de la empresa con sus clientes, ya que se asegurará que todos sus clientes demuestren esta cualidad en el desarrollo de las ventas de los productos y servicios. El saber comunicarse, de manera clara, precisa y concisa, es lo que toda empresa tiene como reto afrontar en su día a día, desde la alta gerencia, hasta los puestos menores que no siempre tendrán contacto con los clientes. Esto es necesario,

debido a que las personas necesitan ser entendidas y aceptadas, y más aún cuando éstos requieran de una buena atención al cliente (Pamies, 2004).

3. Inmediatez

A diferencia de un servicio rápido, la inmediatez se refiere a cada segundo transcurrido en la atención al cliente, es decir, se enfoca en la realización del proceso de venta, y no en el resultado final como el servicio rápido. Este criterio busca que cada segundo en el que el cliente se encuentre en la empresa, sea considerado como útil o valioso, sin tener que tener después el remordimiento que ha tenido una pérdida de tiempo, porque nada mejor que, satisfacer las necesidades primarias del cliente y la necesidad de ser atendido como se esperaba. Existen casos en donde el cliente presenta prisa o está en contra del reloj, entonces querrá ser atendido lo más pronto posible, inclusive sin tomar en cuenta que no es el único cliente por ser atendido. Para este caso, se recomienda que se deán prioridades y se agilicen los tratos brindados, de tal manera que, se haga sentir a este cliente, un esfuerzo extra para poder atenderlo, y así ser percibidos como agentes preocupados en cada uno de los clientes, logrando con ello, la aceptación y fidelidad de atención (Pamies, 2004).

4. Resolución de reclamos

La resolución de reclamos debe de ser considerado en primer lugar como tal, para ser denominado como un regalo

o propuesta de mejora. Sin este enfoque, difícilmente se podrá hacer frente a las nuevas ideas o criterios del cliente. Y es que, será mejor si se ve como una oportunidad de crecer a verlo como fracaso, injusticia u otro. Atender estos reclamos, por ende, conllevará una serie de estrategias que tienen la misma finalidad, la de mantener al cliente satisfecho y a gusto con la atención. Si el reclamo está enfocado en el producto, entonces se deberá de reponer o reemplazar por otro de manera rápida y oportuna, en cambio, si el reclamo es sobre el servicio, entonces el papel de la estará en tener que detectar cuales fueron los factores que conllevaron a esa acción, de qué manera se puede mejorar, y cómo aplicarlo lo más pronto posible (Pamies, 2004).

E. Seguridad

Los clientes acuden cada vez más a los lugares donde se sienten cómodos y seguros. De tal manera que, la seguridad es un aspecto que la organización debe de tener siempre presente, avalando por la bioseguridad e integridad de sus clientes, personal de trabajo, y por todas las personas en general. Para esto, se plantean leyes y reglamentos que deberán ser acatadas por todos, como el tener que cumplir con medidas de seguridad y precaución, entre otras, que el mismo gobierno implanta con miras de mantener la salud y seguridad de la población. La infraestructura y el punto de venta, son dos aspectos que también involucra el manejo de la seguridad de la empresa,

puesto a que, el espacio físico presentado debe ser cómodo, ubicable, y adecuados, que garanticen el evitar riesgos, daños, y posibles accidentes. Asimismo, la empresa debe de velar por la seguridad económica de sus clientes, por ello los pagos y cobros deberán ser lo más transparentes y justos posibles (Ibarra, Casas, & Partida, 2011).

1. Confianza

Todos los clientes necesitan realizar una compra de productos y servicios con una empresa que le garantice plena confianza. Esta generación de confianza ayuda a la empresa a tener una efectiva colaboración, se reduzcan los costos de coordinaciones, se presenten altos grados de compromiso, a que se tenga facilidades de adquisición de informaciones, a que se mejoren aquellas decisiones compartidas, se afiancen las relaciones laborales, se concreten mayores negociaciones, entre otros. Cada vez que se resuelva una necesidad del cliente, se conocerá lo que realmente desea, de manera que se cuente con una información real y verídica de lo que busca obtener. Demostrar confianza ayuda a que se realice la compra, luego que sus expectativas hayan sido cumplidas. Dicha confianza deberá estar siempre en cada paso de la venta, puesto que, una pequeña distracción podrá ser motivo de duda en el cliente, lo que conllevará a un reinicio del trato, y en peores de los casos, hasta difícil que se vuelva a obtener. Por ello se dice que, la manera en que la empresa administra

la confianza de los clientes repercute en todos los elementos de la atención brindada (Salvador, 2008).

2. Atención

Para que un servicio se concrete de manera efectiva, se necesita tener un enfoque en el cliente y consigo, mantener una atención en éste. Estar atentos a las decisiones y criterios de los clientes, ayudará a identificar con gran facilidad, los deseos y necesidades de éstos. Se dice que, la atención es el primer paso para conocer a alguien, y en este caso, aplica también con las empresas. La atención va más allá de solo mostrar presencia física o disponibilidad de escucha, puesto que abarca voluntad y criterios de servicio al cliente las cuales se verán reflejadas en la forma de expresión, en las palabras formuladas, en la dinámica planteada, y en todo el proceso de venta. Demostrar atención en el cliente, requiere también de compromiso con la empresa, en querer aumentar los índices de ventas y, sobre todo, en querer potencializar la imagen de la misma. La atención al cliente se enfoca en la resolución de problemas identificados por los clientes, y para esto será necesario brindar todos los medios y métodos posibles en la búsqueda de solución de dicho problema o preocupación en cuestión (Salvador, 2008).

3. Conocimiento

Una de las finalidades de una buena atención al cliente, es adquirir conocimiento sobre la forma de ser y

pensar del cliente, a fines de tener una idea de lo que busca y quiere en nuestra empresa, permitiendo alinear nuestros productos y servicios bajo estos puntos de vistas. Si no se conoce al cliente, no se podrá asesorar o incentivar la compra de los productos por ofrecer. Se necesita indagar estas necesidades del cliente para presentar una posición adecuada como ofertantes, y así mejorar las opciones de compra y, por ende, la satisfacción del usuario. Es evidente que para poder ofrecer bien lo que se busca vender, se necesita conocer a fondo sobre el producto, en la manera que va ser expuesta, y de cómo será ofrecida. Sin estas indicaciones, resultará un proceso de venta improvisada, que tarde o temprano resultará incompatible con el cliente (Salvador, 2008).

4. Amabilidad

Cada vez que se brinde un buen trato al cliente, se garantizará su lealtad y la realización de la venta. Este buen trato es lo que se conoce como, una atención con amabilidad, punto clave para el alcance de los objetivos. Esta amabilidad ofrecida por la organización tiene que ser sincera, espontánea y natural. Al igual que se necesita transmitir seguridad, confianza y calidad, también se necesita otorgar buenos tratos, con amabilidad y cortesía. Si la empresa, se caracteriza por brindar los precios más bajos y económicos, será erróneo pensar que con esta estrategia ya se tendrá al cliente bajo control. Se necesita proyectar empatía y amabilidad en los

clientes, con paciencia y asertividad. La amabilidad nacerá cada vez que se escuche a los clientes, haciéndoles sentir que son importantes, centrando toda la atención en ellos, evaluando objetivamente sus dificultades y el tiempo que puedan tomarse en concretar una compra; siendo necesario comunicarles lo que se puede hacer por éstos, sin la necesidad de caer en el error de hacerle creer algo equívoco; prestando atención a los detalles; escuchando sus ideas y quejas con objetividad y bajo un estado de calma; y siempre tratar de comunicar asertivamente (Salvador, 2008).

2.3 Bases filosóficas

Remontando en la historia, uno de los primeros estudiosos de la logística, fue el coronel George Cyrus Thorpe, de la Marina de USA, responsable de definir pautas y establecer principios empleados en las bases militares, connotando así una definición sobre lo que después se conocería como logística, de tal manera que se le considera como el padre de la logística moderna. Años más tarde, se hallaron algunos ejemplares escritos por Cyrus que databan de 1917. En ella aparece el término de logística pura, la cual se definiría como aquella ciencia que involucra una preparación de guerra. Con el pasar de los años, la logística ha ido tomando más y más relevancia, sobretodo, acaparando el sector organizacional, donde más abunda su concentración y análisis de estudio. Es así como la logística se convirtió en una herramienta fundamental que sirve como aliado a las organizaciones en la toma de decisiones, sumando en la competitividad que tanto se necesita hoy en día ante el mercado globalizado (Delgado & Gómez, 2017).

Por su parte, la calidad del servicio es aquel resultado final que es comprendido por el enfoque de prestar un servicio del agrado del usuario y de qué tanto se han cumplido con sus necesidades y expectativas (Duque, 2005). No obstante, durante los últimos años, se ha tratado de definir a ciencias cierta todo lo que implica y conlleva realizar un servicio de calidad. De esta forma se puede mencionar la definición que otorgó Fisher en 1988, describiéndolo como el conjunto de tareas, beneficios o satisfactores que son brindados para vender o suministrar dichas ventas. No es hasta 1997, donde Kotler indicaba que, los servicios no pueden ser comprobados por el usuario o cliente antes de la realización de la compra, por ello no se podía asegurar su nivel de calidad, de manera que ese sería un resultado presentado (Villalba, 2013).

2.4. Definición de términos básicos

Abastecimiento

Función logística que comprende una serie de actividades, como la adquisición de productos, bienes y servicios, las cuales deberán garantizar una buena operación de la empresa (Aparicio, 2013).

Almacenamiento

Proceso donde se receptiona, almacena y moviliza los productos encomendados, que pueden ser adquiridos por proceso de producción o por proceso de comercialización de terceros (Aparicio, 2013).

Calidad de servicio

Comprende el optimizar y mejorar aquellos requerimientos y necesidades de los clientes, en relación a la adquisición de productos, necesitando que se apliquen métodos y procedimientos de calidad de servicio (Vargas & De Vega, 2014).

Desempeño

Refiere a la calidad del servicio realizado por cada uno de los trabajadores. Incluyen competencias profesionales, laborales y personales, la cuales influyen de manera directa en cada resultado obtenido por la empresa (Pamies, 2004).

Distribución

Proceso de la cadena de suministro que tiene entre sus funciones: transportar los productos de un lugar a otro, hasta llegar a su destino final; fraccionar los productos en cantidades y condiciones exigidas, entre otras (Aparicio, 2013).

Empatía

Herramienta que ayuda a entender y comprender las necesidades del cliente, gestionando de manera adecuada las actividades que involucran la participación del trabajador y cliente (Ibarra, Casas, & Partida, 2011).

Fiabilidad

Se basa en cuánto se logra cumplir con las promesas realizadas a los clientes, en el marco de desarrollo de la adquisición de bienes y servicios (Ibarra, Casas, & Partida, 2011).

Inmediatez

Se refiere a cada segundo transcurrido en la atención al cliente, es decir, se enfoca en la realización del proceso de venta, y no en el resultado final como el servicio rápido (Pamies, 2004).

Inventarios

Proceso donde se reflejan los documentos ordenados, codificados y detallados, listando aquellos productos que se almacena en una organización (Mora, 2016).

Nivel de satisfacción

Si se quiere lograr cumplir con las expectativas y exigencias de los clientes, se necesitará que el producto llegue en perfecto estado, que cumpla con el tiempo de entrega, entre otros requerimientos (Bastos, 2007).

Proveedores

Actores trascendentales en la gestión de suministro, ya que ellos son quienes abastecen a las empresas en la búsqueda de su desarrollo (Monterroso, 2000).

Resolución de reclamos

Sin este enfoque, difícilmente se podrá hacer frente a las nuevas ideas o criterios del cliente. Y es que, será mejor si se ve como una oportunidad de crecer a verlo como fracaso, injusticia u otro (Pamies, 2004).

Sistema de compras

Sistema que tiene el rol de suministrar y dar seguimiento los procesos de compras, desde la solicitud de dichos pedidos hasta su recepción (Monterroso, 2000).

2.5 Hipótesis de la investigación

2.5.1 Hipótesis general

La gestión de logística se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el área de transporte del Hospital Regional de Huacho – 2021.

2.5.2 Hipótesis específicas

- La gestión de abastecimiento se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el área de transporte del Hospital Regional de Huacho – 2021.
- La gestión de almacenamiento se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el área de transporte del Hospital Regional de Huacho – 2021.

- La gestión de distribución se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el área de transporte del Hospital Regional de Huacho – 2021.

2.6 Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	UNIDAD DE MEDIDA	NIVEL DE MEDICIÓN	ESCALA
VARIABLE 1: GESTIÓN DE LOGÍSTICA	La gestión logística es el arte de almacenaje, movimiento de mercancías y de información, su buena práctica disminuye los costos, aumenta la velocidad de respuesta, y mejora el nivel de servicio (Aparicio, 2013).	Gestión de abastecimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Necesidades ordinarias y extraordinarias - Adquisición de bienes - Adquisición de servicios - Adquisición de obras 	1 – 4	<ul style="list-style-type: none"> - Bueno - Regular - Deficiente 	Ordinal	Likert
		Gestión de almacenamiento	<ul style="list-style-type: none"> - Inventarios - Recepción de materiales - Mantenimiento de bienes - Seguridad de materiales 	5 – 8			
		Gestión de distribución	<ul style="list-style-type: none"> - Entrega de materiales - Dirección de servicios - Distribución de materiales - Nivel de satisfacción 	9 – 12			

VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO	Se puede afirmar que la calidad del servicio es aquel grado o nivel de discrepancia entre las percepciones y expectativas del usuario o cliente (Pamies, 2004)	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Colaboradores - Infraestructura - Equipos y materiales - instalaciones 	13 – 16	<ul style="list-style-type: none"> - Bueno - Regular - Deficiente 	Ordinal	Likert
		Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Desempeño - Servicio seguro - Servicio a tiempo - Resolución de problemas 	17 – 20			
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Normativas - Servicio personalizado - Necesidades del cliente - Trabajo enfocado al cliente 	21 – 24			
		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio rápido - Comunicación asertiva - Inmediatez - Resolución de reclamos 	25 – 28			
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza - Atención - Conocimiento - Amabilidad 	29 – 32			

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Enfoque de investigación

Esta investigación es de enfoque cuantitativo, por ello, es conveniente señalar a Carrasco (2006), quien define lo siguiente:

Una investigación con enfoque cuantitativo se caracteriza por su secuencialidad y desarrollo probatorio, por medio de una hipótesis previamente formulada. Esto garantiza que, el estudio se complete de manera estrictamente ordenada, sin omisiones y sustituciones del procedimiento. Dicha hipótesis se contrasta por medio de una operación numérica y un procedimiento metodológico, la cual determinará los aspectos pertinentes, así como la relación y control sobre las variables en estudio. (p. 81)

3.1.2 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo denominado como aplicado, puesto que no solo se encargará de mostrar un marco teórico para el conocimiento y fortalecimiento del tema, sino que, también tiene la finalidad de implementar las recomendaciones y conclusiones presentadas. Según Carrasco (2006), este tipo investigaciones van a emplear los conocimientos acumulados a través de los estudios y las practicas; y con esto conseguir mayores beneficios para la sociedad. Por ello, dado al enfoque y estilo metodológico que se quiere llevar a cabo en este estudio, el tipo de investigación, es el aplicado.

3.1.3 Diseño de investigación

La investigación es de diseño no experimental transversal. Hernández, Fernández, & Baptista (2014) señalan que, las investigaciones de diseño no experimental se definen como las investigaciones que se realizan sin manipular deliberadamente a las variables de estudio, además que se recolectara la información en un solo momento, en un tiempo único.

Asimismo, Carrasco (2006) señala que, “en donde las variables independientes carecen de manipulación intencional, y no poseen grupo de control, ni mucho menos experimental. Analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia” (p. 71).

3.1.4 Nivel de investigación

Esta investigación es correlacional, por ello, es conveniente señalar a los autores Hernández, Fernández, & Baptista (2014), quienes realizan la siguiente definición sobre este estudio:

Las investigaciones correlacionales tienen el fin de comprobar la existencia de asociaciones o relaciones entre diferentes variables de estudio, permitiendo identificar el nivel de dicha relación. Estas observaciones, ayudarán a distinguir, si la relación es dominante o dominado entre las variables, pudiendo ser el caso, estar frente a una variable dominante y una variable recesivo. De tal manera que, estas relaciones conllevan a presentar resultados de causalidad y de relación predominativa. (p. 72)

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Hernández, Fernández & Baptista (2014) manifiestan que una población, es aquella unidad que abarca individuos con características similares y/o un mínimo grado de compatibilidad, el cual permite que la aplicación de los instrumentos se aplique de manera efectiva.

Para esta investigación, se contó como población de estudio, a 40 trabajadores del área de transporte del Hospital Regional de Huacho.

3.2.2 Muestra

La muestra es según Carrasco (2006), “parte representativa de la población, que debe poseer las mismas propiedades y características de ella” (p.38). Es decir, la muestra se puede definir como un subconjunto de individuos que poseen las mismas características. Para este estudio, la muestra es la misma que la población de estudio, por ser una cantidad reducida. De manera que, la muestra fue de 40 trabajadores del área de transporte del Hospital Regional de Huacho.

3.3 Técnicas de recolección de datos

3.3.1 Técnicas a emplear

La técnica de recolección de datos para la presente investigación, fue una encuesta de estudio, que permitió reunir toda la información necesaria, apoyada a su vez en un cuestionario.

3.3.2 Descripción de los instrumentos

Para la recolección de información en la presente investigación, se utilizó un cuestionario con escala de valoración de tipo Likert. Para la primera variable, Gestión de logística se ha considerado tres (03)

dimensiones: gestión de abastecimiento, gestión de almacenamiento, y gestión de distribución. Por otro lado, para la segunda variable, Calidad de servicio se ha considerado cinco (05) dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, y seguridad. Con un total de treinta y dos (32) ítems relacionados con los indicadores de cada una de las dimensiones respectivas.

3.4 Técnicas para el procedimiento de la información

Después de la recolección de datos teóricos de la investigación, se pasó a desarrollar las encuestas en el Hospital Regional de Huacho, dentro de un horario flexible para los trabajadores del área de transporte. Luego se realizó el análisis estadístico, con el software Paquete Estadístico para Ciencias Sociales (SPSS), el cual permitió la generación de los resultados de investigación, sobre la gestión de logística y la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho en el 2021.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

4.1.1 Resultados de la primera variable y sus dimensiones

Tabla 1

Gestión de logística

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	4	10%
DEFICIENTE	22	55%
REGULAR	14	35%
TOTAL	40	100%

Nota: Test aplicado a trabajadores del Hospital Regional de Huacho.

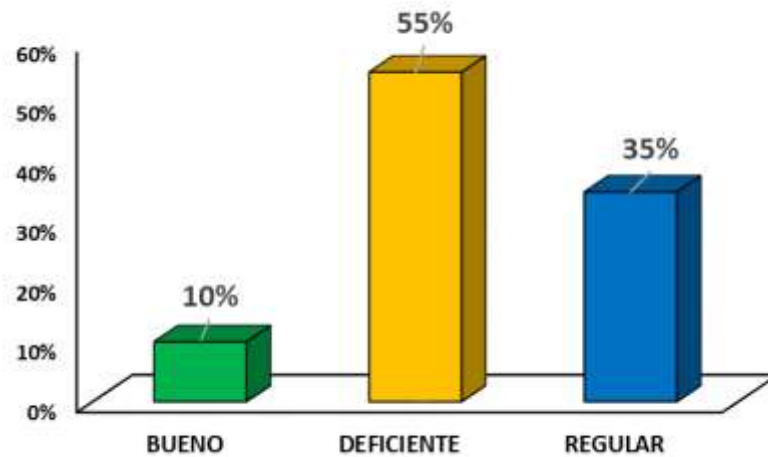


Figura 1. Gestión de logística

Se aplicó un test a trabajadores del área de transporte del Hospital Regional de Huacho. El 55% de encuestados señala que la gestión de logística en la institución mencionada es deficiente, es decir, el Hospital Regional de Huacho no presenta una adecuada gestión de abastecimiento, almacenamiento, y de distribución. Sin embargo, el 35% de los encuestados señala que la gestión de logística en dicha institución es regular. Finalmente, el 10% de encuestados señala que la gestión de logística en esta institución es buena.

Tabla 2
Gestión de abastecimiento

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	6	15%
DEFICIENTE	24	60%
REGULAR	10	25%
TOTAL	40	100%

Nota: Test aplicado a trabajadores del Hospital Regional de Huacho.

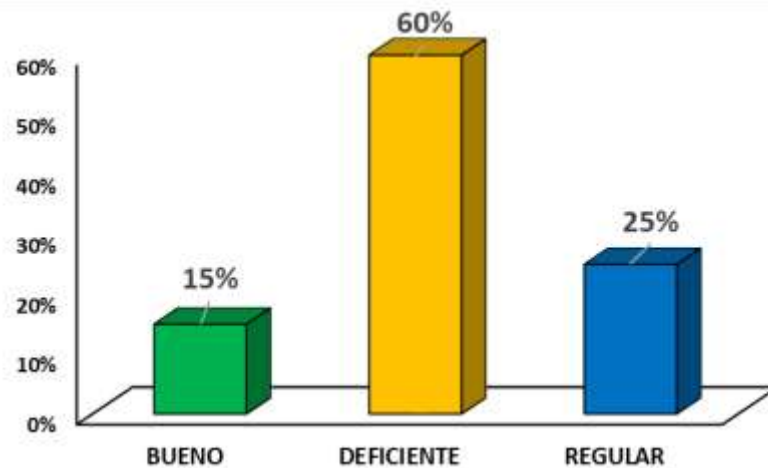


Figura 2. Gestión de abastecimiento

Se aplicó un test a trabajadores del área de transporte del Hospital Regional de Huacho. El 60% de encuestados señala que la gestión de abastecimiento en la institución mencionada es deficiente, es decir, el Hospital Regional de Huacho no logra tener en cuenta aquellas necesidades ordinarias y extraordinarias presentadas en su gestión de abastecimiento; y, asimismo, no logra presentar adecuadas adquisiciones de bienes, servicios y obras. Sin embargo, el 25% de los encuestados señala que la gestión de abastecimiento en dicha institución es regular. Finalmente, el 15% de encuestados señala que la gestión de abastecimiento en esta institución es buena.

Tabla 3
Gestión de almacenamiento

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	4	10%
DEFICIENTE	20	50%
REGULAR	16	40%
TOTAL	40	100%

Nota: Test aplicado a trabajadores del Hospital Regional de Huacho.

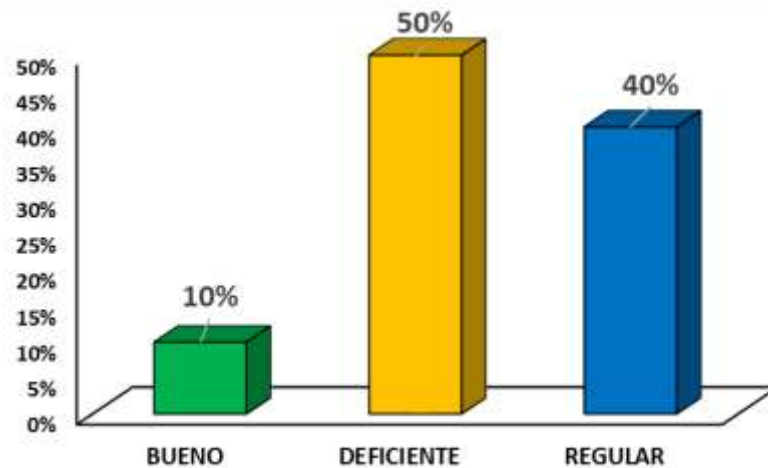


Figura 3. Gestión de almacenamiento

Se aplicó un test a trabajadores del área de transporte del Hospital Regional de Huacho. El 50% de encuestados señala que la gestión de almacenamiento en la institución mencionada es deficiente, es decir, el Hospital Regional de Huacho no logra presentar efectivos inventarios y recepciones de materiales; asimismo, no logra contar con un adecuado mantenimiento de bienes y una seguridad de materiales. Sin embargo, el 40% de los encuestados señala que la gestión de almacenamiento en dicha institución es regular. Finalmente, el 10% de encuestados señala que la gestión de almacenamiento en esta institución es buena.

Tabla 4
Gestión de distribución

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	2	5%
DEFICIENTE	22	55%
REGULAR	16	40%
TOTAL	40	100%

Nota: Test aplicado a trabajadores del Hospital Regional de Huacho.

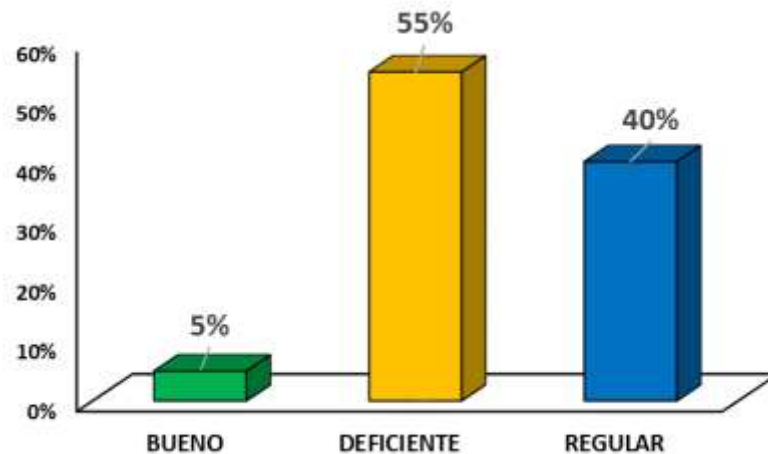


Figura 4. Gestión de distribución

Se aplicó un test a trabajadores del área de transporte del Hospital Regional de Huacho. El 55% de encuestados señala que la gestión de distribución en la institución mencionada es deficiente, es decir, el Hospital Regional de Huacho no logra realizar de manera efectiva la entrega de materiales, con una dirección de servicios, una buena distribución de materiales y un buen nivel de satisfacción. Sin embargo, el 40% de los encuestados señala que la gestión de distribución en dicha institución es regular. Finalmente, el 5% de encuestados señala que la gestión de distribución en esta institución es buena.

4.1.2 Resultados de la segunda variable y sus dimensiones

Tabla 5

Calidad de servicio

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	4	10%
DEFICIENTE	22	55%
REGULAR	14	35%
TOTAL	40	100%

Nota: Test aplicado a trabajadores del Hospital Regional de Huacho.

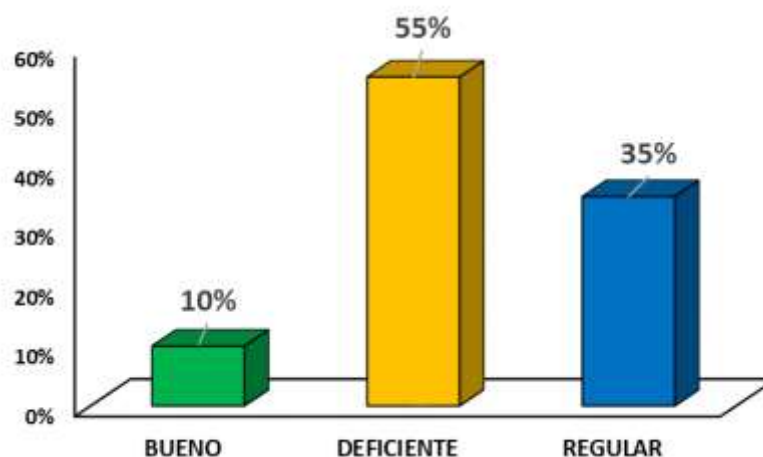


Figura 5. Calidad de servicio

Se aplicó un test a trabajadores del área de transporte del Hospital Regional de Huacho. El 55% de encuestados señala que la calidad de servicio en la institución mencionada es deficiente, es decir, en el Hospital Regional de Huacho no se cuenta con adecuados elementos tangibles, y con una capacidad de respuesta; asimismo, no se presenta una buena fiabilidad, empatía y seguridad de servicio. Sin embargo, el 35% de los encuestados señala que la calidad de servicio en dicha institución es regular. Finalmente, el 10% de encuestados señala que la calidad de servicio en esta institución es buena.

Tabla 6
Elementos tangibles

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	6	15%
DEFICIENTE	19	48%
REGULAR	15	37%
TOTAL	40	100%

Nota: Test aplicado a trabajadores del Hospital Regional de Huacho.

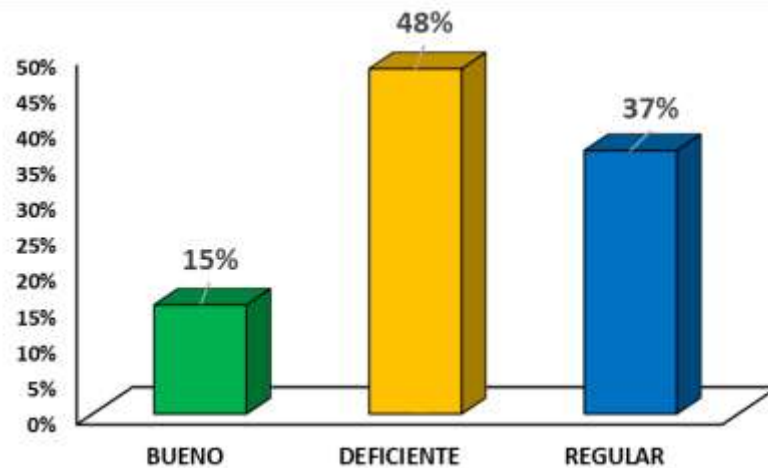


Figura 6. Elementos tangibles

Se aplicó un test a trabajadores del área de transporte del Hospital Regional de Huacho. El 48% de encuestados señala que los elementos tangibles en la institución mencionada son deficientes, es decir, en el Hospital Regional de Huacho no se llega a contar con una efectiva participación de sus colaboradores, asimismo, no se logra contar con una adecuada infraestructura, y con buenos equipos, materiales e instalaciones de trabajo. Sin embargo, el 37% de los encuestados señala que los elementos tangibles en dicha institución son regulares. Finalmente, el 15% de encuestados señala que los elementos tangibles en esta institución son buenos.

Tabla 7
Fiabilidad

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	2	5%
DEFICIENTE	20	50%
REGULAR	18	45%
TOTAL	40	100%

Nota: Test aplicado a trabajadores del Hospital Regional de Huacho.

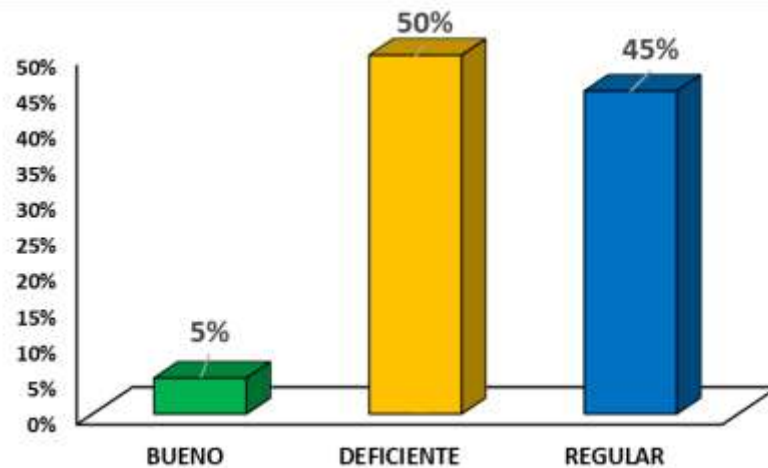


Figura 7. Fiabilidad

Se aplicó un test a trabajadores del área de transporte del Hospital Regional de Huacho. El 50% de encuestados señala que la fiabilidad en la institución mencionada es deficiente, es decir, en el Hospital Regional de Huacho no se logra presentar un efectivo desempeño de trabajo, un buen servicio seguro y a tiempo; y, asimismo, no se llegan a presentar adecuadas resoluciones de problemas. Sin embargo, el 45% de los encuestados señala que la fiabilidad en dicha institución es regular. Finalmente, el 5% de encuestados señala que la fiabilidad en esta institución es buena.

Tabla 8
Empatía

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	4	10%
DEFICIENTE	22	55%
REGULAR	14	35%
TOTAL	40	100%

Nota: Test aplicado a trabajadores del Hospital Regional de Huacho.

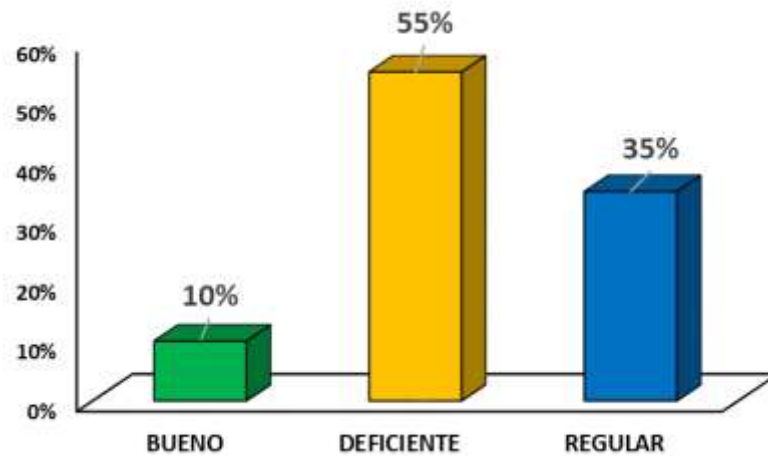


Figura 8. Empatía

Se aplicó un test a trabajadores del área de transporte del Hospital Regional de Huacho. El 55% de encuestados señala que la empatía en el servicio de la institución mencionada es deficiente, es decir, en el Hospital Regional de Huacho no se llegan a seguir aquellas normativas de trabajo, y no se logra brindar un buen servicio personalizado y enfocado, que vaya de acuerdo a las necesidades de los usuarios. Sin embargo, el 35% de los encuestados señala que la empatía en el servicio de dicha institución es regular. Finalmente, el 10% de encuestados señala que la empatía en el servicio de esta institución es buena.

Tabla 9
Capacidad de respuesta

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	0	0%
DEFICIENTE	22	55%
REGULAR	18	45%
TOTAL	40	100%

Nota: Test aplicado a trabajadores del Hospital Regional de Huacho.

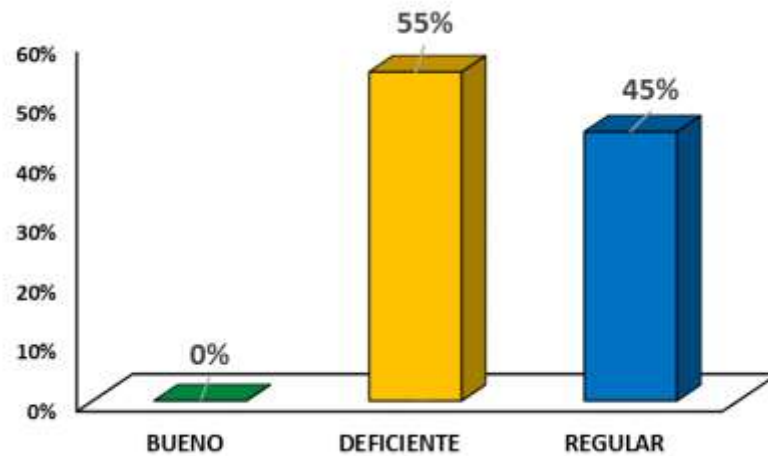


Figura 9. Capacidad de respuesta

Se aplicó un test a trabajadores del área de transporte del Hospital Regional de Huacho. El 55% de encuestados señala que la capacidad de respuesta en la institución mencionada es deficiente, es decir, en el Hospital Regional de Huacho no se brinda un buen servicio que sea rápido e inmediato, con una comunicación asertiva, y con una adecuada resolución de reclamaciones. Mientras que, el 45% de los encuestados señala que la capacidad de respuesta en dicha institución es regular.

Tabla 10
Seguridad

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	4	10%
DEFICIENTE	22	55%
REGULAR	14	35%
TOTAL	40	100%

Nota: Test aplicado a trabajadores del Hospital Regional de Huacho.

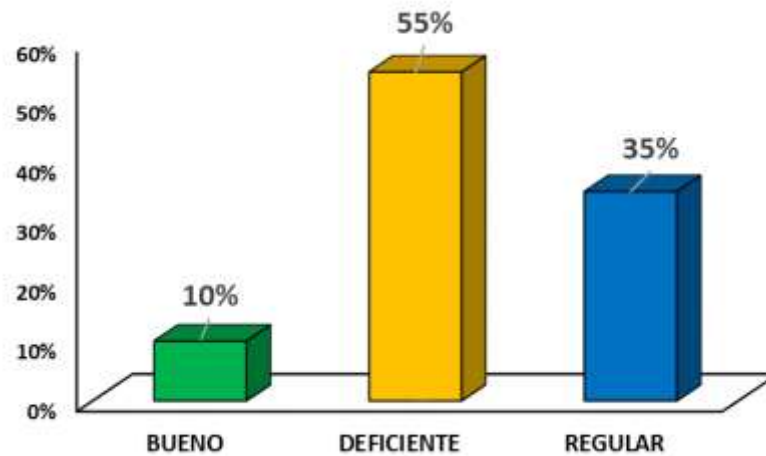


Figura 10. Seguridad

Se aplicó un test a trabajadores del área de transporte del Hospital Regional de Huacho. El 55% de encuestados señala que la seguridad en la institución mencionada es deficiente, es decir, en el Hospital Regional de Huacho no se garantiza una plena confianza, atención, conocimiento, y amabilidad de servicio. Sin embargo, el 35% de los encuestados señala que la seguridad en dicha institución es regular. Finalmente, el 10% de encuestados señala que la seguridad en esta institución es buena.

4.1.3 Tablas de contingencia y figuras

Tabla 11

Tabla cruzada de Gestión de logística y Calidad de servicio

		V2			Total
		Buena	Deficiente	Regular	
V1	Buena	10%	0%	0%	10%
	Deficiente	0%	55%	0%	55%
	Regular	0%	0%	35%	35%
Total		10%	55%	35%	100%

Nota: Test aplicado a trabajadores del Hospital Regional de Huacho.

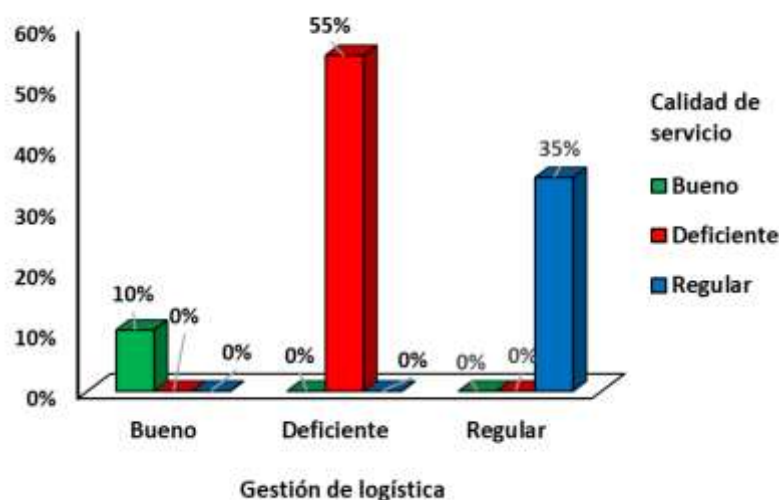


Figura 11. Gestión de logística y Calidad de servicio

En la figura 11 y tabla 11 se puede apreciar que el 55% indica que el Hospital Regional de Huacho cuenta con una gestión de logística deficiente y una calidad de servicio que llega ser deficiente. El 35% indica que dicha institución cuenta con una gestión de logística regular y una calidad de servicio que llega ser regular. El 10% indica que aquella institución cuenta con una buena gestión de logística y una buena calidad de servicio.

Tabla 12*Tabla cruzada de Gestión de abastecimiento y Calidad de servicio*

		V2			Total
		Bueno	Deficiente	Regular	
Primera dimensión de la V1	Bueno	10%	0%	5%	15%
	Deficiente	0%	50%	10%	60%
	Regular	0%	5%	20%	25%
Total		10%	55%	35%	100%

Nota: Test aplicado a trabajadores del Hospital Regional de Huacho.

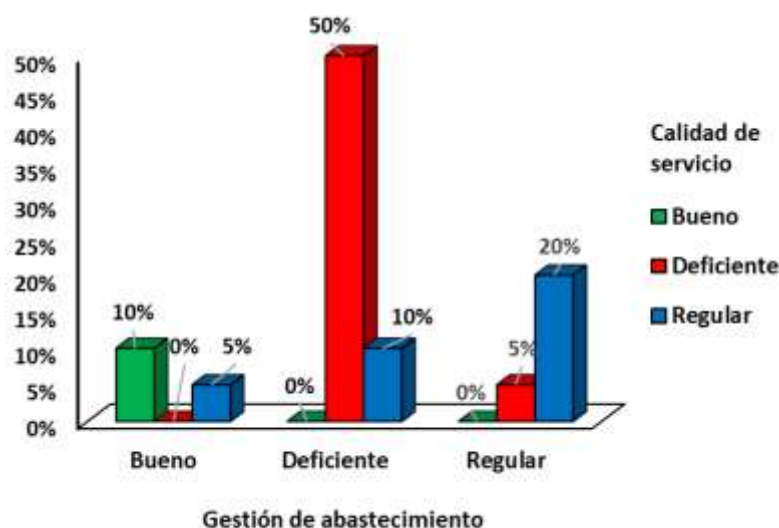


Figura 12. Gestión de abastecimiento y Calidad de servicio

En la figura 12 y tabla 12 se puede apreciar que el 50% indica que el Hospital Regional de Huacho cuenta con una gestión de abastecimiento deficiente y una calidad de servicio que es deficiente. El 20% indica que dicha institución cuenta con una gestión de abastecimiento regular y una calidad de servicio que es regular. Un 10% indica que aquella institución cuenta con una buena gestión de abastecimiento y una buena calidad de servicio. Otro 10% indica que la institución señalada cuenta con una gestión de abastecimiento deficiente, y una calidad de servicio que es regular. Un 5% indica que dicha institución cuenta con una buena gestión de abastecimiento y una calidad de servicio que es regular. Otro 5% indica que aquella institución cuenta con una gestión de abastecimiento regular y una calidad de servicio que es deficiente.

Tabla 13*Tabla cruzada de Gestión de almacenamiento y Calidad de servicio*

		V2			
		Bueno	Deficiente	Regular	Total
Segunda dimensión de la V1	Bueno	10%	0%	0%	10%
	Deficiente	0%	50%	0%	50%
	Regular	0%	5%	35%	40%
Total		10%	55%	35%	100%

Nota: Test aplicado a trabajadores del Hospital Regional de Huacho.

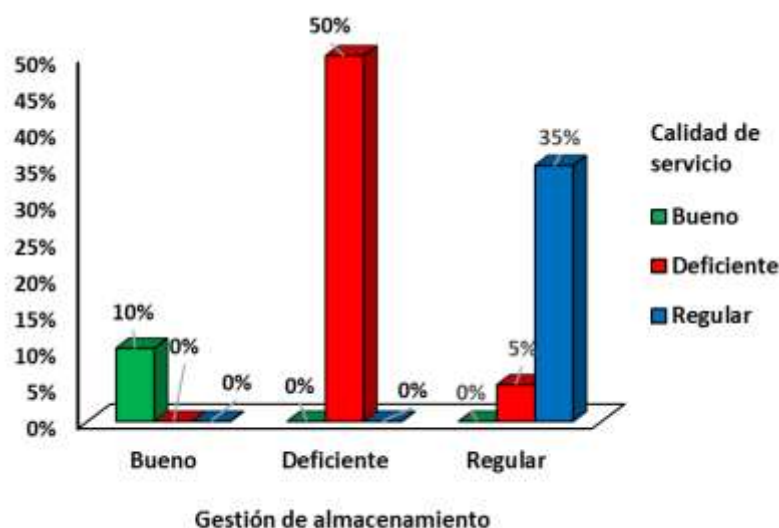


Figura 13. Gestión de almacenamiento y Calidad de servicio

En la figura 13 y tabla 13 se puede apreciar que el 50% indica que el Hospital Regional de Huacho cuenta con una gestión de almacenamiento deficiente y una calidad de servicio que es deficiente. El 35% indica que dicha institución cuenta con una gestión de almacenamiento regular y una calidad de servicio que es regular. El 10% indica que aquella institución cuenta con una buena gestión de almacenamiento y una buena calidad de servicio. El 5% indica que la institución señalada cuenta con una gestión de almacenamiento regular, y una calidad de servicio que es deficiente.

Tabla 14*Tabla cruzada de Gestión de distribución y Calidad de servicio*

		V2			
		Bueno	Deficiente	Regular	Total
Tercera dimensión de la V1	Bueno	5%	0%	0%	5%
	Deficiente	0%	55%	0%	55%
	Regular	5%	0%	35%	40%
Total		10%	55%	35%	100%

Nota: Test aplicado a trabajadores del Hospital Regional de Huacho.

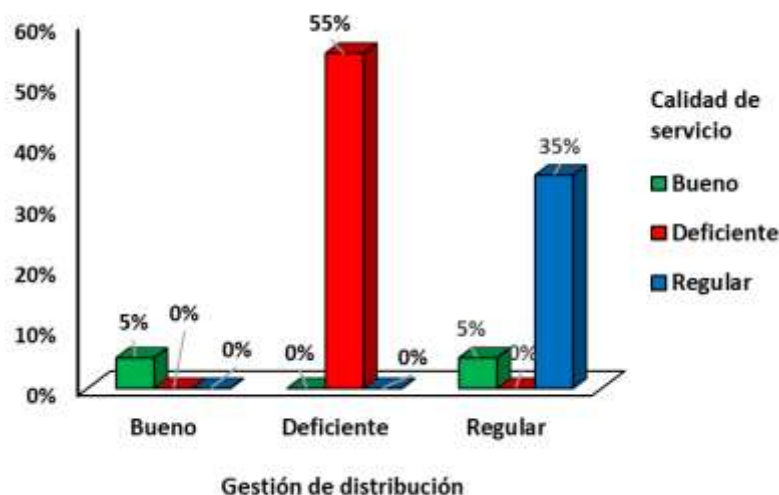


Figura 14. Gestión de distribución y Calidad de servicio

En la figura 14 y tabla 14 se puede apreciar que el 55% indica que el Hospital Regional de Huacho cuenta con una gestión de distribución deficiente y una calidad de servicio que es deficiente. El 35% indica que dicha institución cuenta con una gestión de distribución regular y una calidad de servicio que es regular. Un 5% indica que aquella institución cuenta con una buena gestión de distribución y una buena calidad de servicio. Otro 5% indica que la institución señalada cuenta con una gestión de distribución regular y una buena calidad de servicio.

4.1.4 Supuesto de Normalidad de variables y dimensiones

1. Formulación de hipótesis para demostrar la normalidad de datos

H₀: Los datos cumplen el supuesto de normalidad

H_a: Los datos no cumplen el supuesto de normalidad

2. Nivel de significancia: $p=0.05=5\%$

3. Criterios de decisión

Si el nivel de significancia $(p) > (0.05)$, no se rechaza la hipótesis nula.

Si el nivel de significancia $(p) < 5\% (0.05)$, se rechaza la hipótesis nula.

4. Estadístico para demostrar el supuesto de normalidad

La muestra es de 40 trabajadores del área de transporte del Hospital Regional de Huacho, cifra menor que 50, y por ello, se utilizó la prueba estadística de Shapiro Wilk (S-W).

Tabla 15

Resultados de la Prueba de Normalidad de variables y sus dimensiones

Variable y Dimensiones	Shapiro Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión logística	0.907	40	0.003
Calidad de servicio	0.903	40	0.002
Gestión de abastecimiento	0.896	40	0.001
Gestión de almacenamiento	0.883	40	0.001
Gestión de distribución	0.895	40	0.001
Elementos tangibles	0.925	40	0.011
Fiabilidad	0.910	40	0.004
Empatía	0.903	40	0.002
Capacidad de respuesta	0.880	40	0.001
Seguridad	0.885	40	0.001

Nota. Fuente: Elaboración propia

5. Decisión

La tabla 15 muestra que las variables y dimensiones no se aproximan a una distribución normal del 5% ($p < 0.05$). Por ello, la prueba estadística es no paramétrica, es decir, la prueba de correlación: Rho de Spearman.

4.2. Contrastación de hipótesis

4.2.1 Procedimiento para la contrastación de la hipótesis general

1. Formulación de la hipótesis general:

Ho: La gestión de logística no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el área de transporte del Hospital Regional de Huacho – 2021.

Ha: La gestión de logística se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el área de transporte del Hospital Regional de Huacho – 2021.

2. Nivel de significancia: $p=0.05=5\%$

3. Elección del estadístico:

Las variables son cualitativas ordinales y el objetivo es determinar de qué manera la gestión de logística se relaciona con la calidad de servicio en el área de transporte del Hospital Regional de Huacho – 2021. Por ello se utiliza el estadístico Rho de Spearman para las correlaciones.

4. Cálculo del coeficiente de correlación y el nivel de significancia

Tabla 16
Correlación entre Gestión de logística y Calidad de servicio

		V1	V2
Rho de Spearman	V1	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	40
	V2	Coeficiente de correlación	0.988
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	40

Nota. Fuente: Elaboración Propia

5. Criterio de decisión

Si p valor calculado es mayor que 0.05, no se rechaza la hipótesis nula.

Si p valor calculado es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula.

6. Decisión y conclusión

En la tabla 16 se aprecia que el $p=0.000$ inferior a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis general), es decir, la gestión de logística se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el área de transporte del Hospital Regional de Huacho – 2021. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.988 y de acuerdo a la escala de Bisquerra, es una correlación positiva y alta.

Para apreciar de una mejor manera se muestra la siguiente figura:

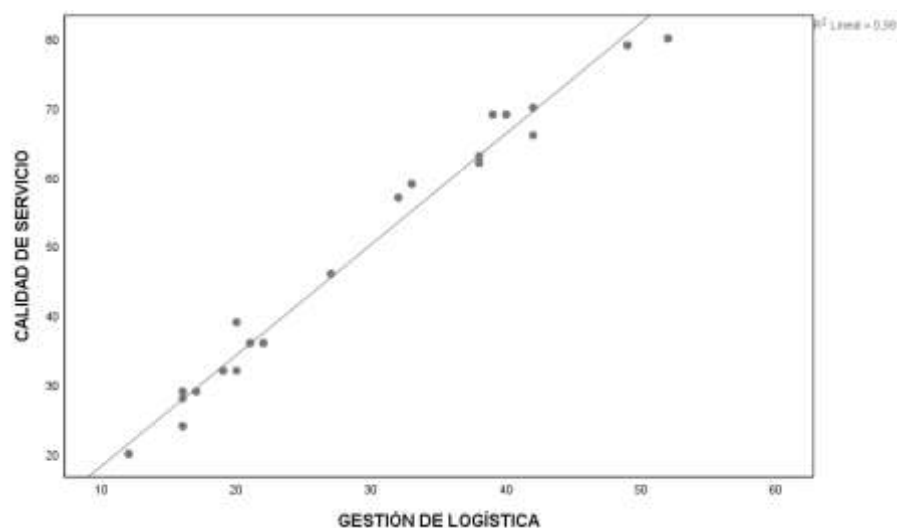


Figura 15. Correlación entre Gestión de logística y Calidad de servicio

En la figura 15, se observa que los puntos se aproximan a la recta, ello indica que la correlación entre gestión de logística y calidad de servicio es positiva y alta.

4.2.2 Procedimiento para la contrastación de la hipótesis específica 1

1. Formulación de la hipótesis general:

Ho: La gestión de abastecimiento no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el área de transporte del Hospital Regional de Huacho – 2021.

Ha: La gestión de abastecimiento se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el área de transporte del Hospital Regional de Huacho – 2021.

2. Nivel de significancia:

$$p=0.05=5\%$$

3. Elección del estadístico:

Los datos no cumplen el supuesto de normalidad, las variables y dimensiones son cualitativas ordinales y el objetivo específico 1 es determinar de qué manera la gestión de abastecimiento se relaciona con la calidad de servicio en el área de transporte del Hospital Regional de Huacho – 2021. Por ello se utiliza el estadístico Rho de Spearman.

4. Cálculo del coeficiente de correlación y el nivel de significancia

Tabla 17

Correlación entre Gestión de abastecimiento y Calidad de servicio

			D1	V2
Rho de Spearman	D1	Coeficiente de correlación	1.000	0.881
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	40	40
	V2	Coeficiente de correlación	0.881	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	40	40

Nota. Fuente: Elaboración Propia

5. Criterio de decisión

Si p valor calculado es mayor que 0.05, no se rechaza la hipótesis nula.

Si p valor calculado es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula.

6. Decisión y conclusión

En la tabla 17 se aprecia que el $p=0.000$ inferior a 0.05 , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis específica 1), es decir, la gestión de abastecimiento se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el área de transporte del Hospital Regional de Huacho – 2021. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.881 y de acuerdo a la escala de Bisquerra, es una correlación positiva y alta.

Para apreciar de una mejor manera se muestra la siguiente figura:

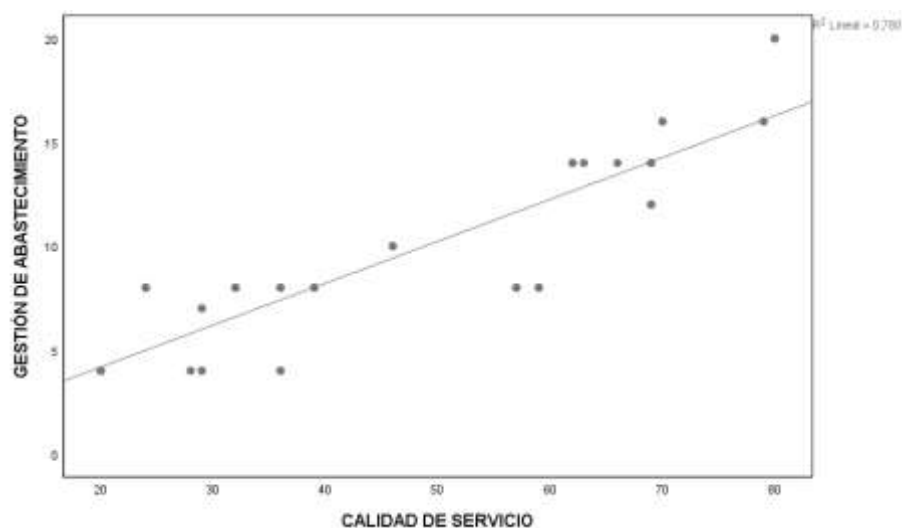


Figura 16. Correlación entre Gestión de abastecimiento y Calidad de servicio

En la figura 16, se observa que los puntos se aproximan a la recta, ello indica que la correlación entre gestión de abastecimiento y calidad de servicio es positiva y alta.

4.2.3 Procedimiento para la contrastación de la hipótesis específica 2

1. Formulación de la hipótesis general:

Ho: La gestión de almacenamiento no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el área de transporte del Hospital Regional de Huacho – 2021.

Ha: La gestión de almacenamiento se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el área de transporte del Hospital Regional de Huacho – 2021.

2. Nivel de significancia:

$$p=0.05=5\%$$

3. Elección del estadístico:

Los datos no cumplen el supuesto de normalidad, las variables y dimensiones son cualitativas ordinales y el objetivo específico 2 es determinar de qué manera la gestión de almacenamiento se relaciona con la calidad de servicio en el área de transporte del Hospital Regional de Huacho – 2021. Por ello se utiliza el estadístico Rho de Spearman.

4. Cálculo del coeficiente de correlación y el nivel de significancia

Tabla 18

Correlación entre Gestión de almacenamiento y Calidad de servicio

			D2	V2
Rho de Spearman	D2	Coeficiente de correlación	1.000	0.953
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	40	40
	V2	Coeficiente de correlación	0.953	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	40	40

Nota. Fuente: Elaboración Propia

5. Criterio de decisión

Si p valor calculado es mayor que 0.05, no se rechaza la hipótesis nula.

Si p valor calculado es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula.

6. Decisión y conclusión

En la tabla 18 se aprecia que el $p=0.000$ inferior a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis específica 2), es decir, la gestión de almacenamiento se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el área de transporte del Hospital Regional de Huacho – 2021. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.953 y de acuerdo a la escala de Bisquerra, es una correlación positiva y alta.

Para apreciar de una mejor manera se muestra la siguiente figura:

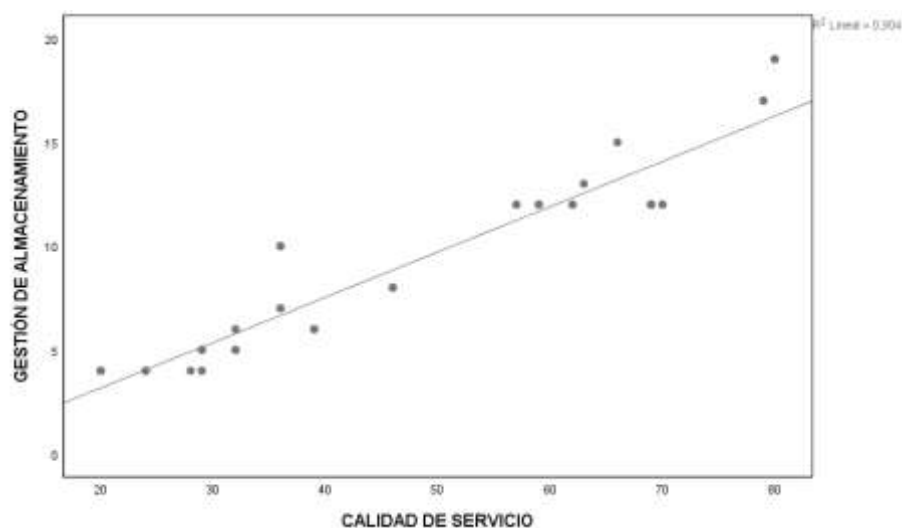


Figura 17. Correlación entre Gestión de almacenamiento y Calidad de servicio

En la figura 17, se observa que los puntos se aproximan a la recta, ello indica que la correlación entre gestión de almacenamiento y calidad de servicio es positiva y alta.

4.2.4 Procedimiento para la contrastación de la hipótesis específica 3

1. Formulación de la hipótesis general:

Ho: La gestión de distribución no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el área de transporte del Hospital Regional de Huacho – 2021.

Ha: La gestión de distribución se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el área de transporte del Hospital Regional de Huacho – 2021.

2. Nivel de significancia:

$$p=0.05=5\%$$

3. Elección del estadístico:

Los datos no cumplen el supuesto de normalidad, las variables y dimensiones son cualitativas ordinales y el objetivo específico 3 es determinar de qué manera la gestión de distribución se relaciona con la calidad de servicio en el área de transporte del Hospital Regional de Huacho – 2021. Por ello se utiliza el estadístico Rho de Spearman.

4. Cálculo del coeficiente de correlación y el nivel de significancia

Tabla 19
Correlación entre Gestión de distribución y Calidad de servicio

		D3	V2
Rho de Spearman	D3	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	40
	V2	Coeficiente de correlación	0.921
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	40

Nota. Fuente: Elaboración Propia

5. Criterio de decisión

Si p valor calculado es mayor que 0.05, no se rechaza la hipótesis nula.

Si p valor calculado es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula.

6. Decisión y conclusión

En la tabla 19 se aprecia que el $p=0.000$ inferior a 0.05 , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis específica 3), es decir, la gestión de distribución se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el área de transporte del Hospital Regional de Huacho – 2021. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.921 y de acuerdo a la escala de Bisquerra, es una correlación positiva y alta.

Para apreciar de una mejor manera se muestra la siguiente figura:

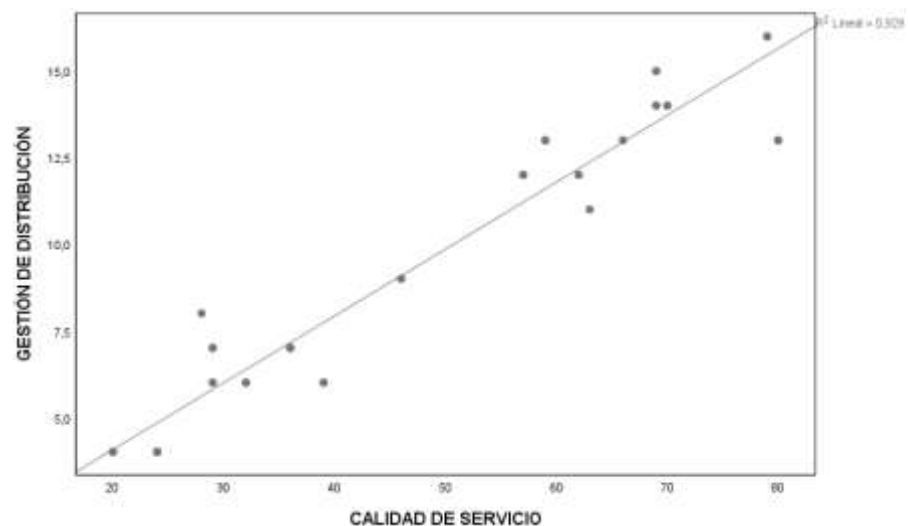


Figura 18. Correlación entre Gestión de distribución y Calidad de servicio

En la figura 18, se observa que los puntos se aproximan a la recta, ello indica que la correlación entre gestión de distribución y calidad de servicio es positiva y alta.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

- Los resultados obtenidos en la presente investigación, conducen a establecer que, la gestión de logística se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el área de transporte del Hospital Regional de Huacho – 2021. Con una correlación Rho de Spearman de 0.988, y de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y alta. Este resultado guarda similitud con lo expresado por Iman (2019) quien realizó la tesis “*Relación entre la calidad de servicio logístico y satisfacción del cliente en las agencias de carga para las Mypes exportadoras de confecciones de Gamarra, Callao - 2019*”, donde demostró que, existe una relación positiva y significativa entre la calidad de servicio logístico y satisfacción del cliente.
- De forma similar, guarda similitud con los aportes de Arroyo y Benito (2019) en su tesis titulada: “*La gestión logística y la calidad de servicio del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, 2018*”, donde determinaron que, el grado de correlación de la rho de Spearman arrojada en la estadística inferencial fue de 86,8% por lo que nos indica la existencia de una correlación positiva alta. Dicho resultado guarda similitud con los resultados obtenidos en la presente investigación, donde la gestión de abastecimiento se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el área de transporte del Hospital Regional de Huacho – 2021. Además, la correlación Rho de Spearman es 0.881, y de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y alta.

- También, se logró demostrar en la presente investigación que, la gestión de almacenamiento se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el área de transporte del Hospital Regional de Huacho – 2021. Con una correlación Rho de Spearman de 0.953, y de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y alta. Este resultado guarda similitud con lo expresado por Fernández (2019) quien realizó la tesis “*Gestión logística y calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta - Ayacucho, 2018*”, demostrando que, la optimización de la gestión logística influye significativamente en la mejora de la calidad de los servicios públicos que ofrece la municipalidad, generando mejoras en la percepción de la calidad de la gestión, evaluado a través del coeficiente de correlación de Pearson (r) = 0.799.
- Finalmente, se guarda similitud con los aportes de Cuba (2018) en su tesis titulada: “*La gestión logística y su influencia en el nivel de satisfacción del usuario interno de Integramedica Perú S.A.C., 2018*”, donde determinó que, la gestión logística se relaciona directa y positivamente con la satisfacción del usuario interno de la empresa Integramedica Perú. Dicho resultado guarda similitud con los resultados obtenidos en la presente investigación, donde la gestión de distribución se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el área de transporte del Hospital Regional de Huacho – 2021. Además, la correlación Rho de Spearman es 0.921, y de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y alta.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- La significancia asintótica (0,000) es menor que el nivel de significancia (0,05); se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis general). Es decir, la gestión de logística se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el área de transporte del Hospital Regional de Huacho – 2021. Además, la correlación Rho de Spearman es 0.988, y de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y alta. Es decir, el Hospital Regional de Huacho no presenta una adecuada gestión de abastecimiento, almacenamiento, y de distribución; y por ello, no logran contar con adecuados elementos tangibles, con capacidad de respuesta; y, asimismo, no llegan a presentar una buena fiabilidad, empatía y seguridad en el servicio brindado.
- La significancia asintótica (0,000) es menor que el nivel de significancia (0,05); se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (primera hipótesis específica). Es decir, la gestión de abastecimiento se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el área de transporte del Hospital Regional de Huacho – 2021. Además, la correlación Rho de Spearman es 0.881, y de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y alta. Es decir, el Hospital Regional de Huacho no logra tener en cuenta aquellas necesidades ordinarias y extraordinarias presentadas en su gestión de abastecimiento; y, asimismo, no logra presentar adecuadas adquisiciones de bienes, servicios y obras.

- La significancia asintótica (0,000) es menor que el nivel de significancia (0,05); se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (segunda hipótesis específica). Es decir, la gestión de almacenamiento se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el área de transporte del Hospital Regional de Huacho – 2021. Además, la correlación Rho de Spearman es 0.953, y de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y alta. Es decir, el Hospital Regional de Huacho no logra presentar efectivos inventarios y recepciones de materiales; asimismo, no logra contar con un adecuado mantenimiento de bienes y una seguridad de materiales.
- La significancia asintótica (0,000) es menor que el nivel de significancia (0,05); se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (tercera hipótesis específica). Es decir, la gestión de distribución se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el área de transporte del Hospital Regional de Huacho – 2021. Además, la correlación Rho de Spearman es 0.921, y de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y alta. Es decir, el Hospital Regional de Huacho no logra realizar de manera efectiva la entrega de materiales, con una dirección de servicios, una buena distribución de materiales y un buen nivel de satisfacción.

6.2 Recomendaciones

- Recomiendo al Hospital Regional de Huacho, redefinir y retroalimentar su gestión de abastecimiento, almacenamiento y de distribución; de tal manera que, esto garantice el contar con adecuados elementos tangibles y con una capacidad de respuesta, asimismo, para que se pueda presentar una fiabilidad, empatía y seguridad de servicio.

- Recomiendo al Hospital Regional de Huacho, tener en cuenta aquellas necesidades ordinarias y extraordinarias presentadas en su gestión de abastecimiento; y, asimismo, optar por presentar adecuadas adquisiciones de bienes, servicios y obras.
- Recomiendo al Hospital Regional de Huacho, presentar y realizar efectivos inventarios y recepciones de materiales; asimismo, que logren contar con un adecuado mantenimiento de bienes y una buena seguridad de materiales.
- Recomiendo al Hospital Regional de Huacho, realizar de manera efectiva la entrega de materiales, con una dirección de servicios, una buena distribución de materiales, para alcanzar así, un buen nivel de satisfacción de los usuarios.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

- Arroyo, J., & Benito, R. (2019). La gestión logística y la calidad de servicio del personal administrativo en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, 2018. (*Tesis de Titulación*). Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2683>
- Cuba, A. (2018). La gestión logística y su influencia en el nivel de satisfacción del usuario interno de Integramedica Perú S.A.C. Lima, 2018. (*Tesis de Titulación*). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3646>
- De la Hoz, J., & Martínez, J. (2017). Gestión logística y competitividad en Pymes del sector de operadores logísticos del departamento de Atlántico. (*Tesis de Maestría*). Universidad de la Costa, Barranquilla, Colombia. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11323/382>
- Del Cid, Y. (2018). Calidad de los servicios y satisfacción del cliente en el restaurante Pizza Burger Diner, Zacapa. (*Tesis de Titulación*). Universidad Rafael Landívar, Zacapa, Guatemala. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/01/04/DelCid-Yasser>
- Fernández, L. (2019). Gestión logística y calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta - Ayacucho, 2018. (*Tesis de Titulación*). Universidad Peruana de Ciencias e Informática, Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/58>
- Figueroa, M. (2018). Propuesta de un modelo de gestión por procesos logísticos para mejorar el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Alimentos El sabor Cia. Ltda. (*Tesis de Maestría*). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10842>
- Iman, A. (2019). Relación entre la calidad de servicio logístico y satisfacción del cliente en las agencias de carga para las Mypes exportadoras de confecciones de Gamarra 2019. (*Tesis de Titulación*). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/9657>

- López, D. (2018). Calidad del servicio y satisfacción de los clientes del Restaurante Rachys de la ciudad de Guayaquil. (*Tesis de Maestría*). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9867>
- Rivera, S. (2019). La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador. (*Tesis de Maestría*). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12117>
- Zúñiga, S. (2018). La gestión logística y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A. Ate 2018. (*Tesis de Titulación*). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/24563>

7.2 Fuentes bibliográficas

- Anaya, J. (2015). *Logística integral: la gestión operativa de la empresa* (Quinta edición ed.). Madrid, España: Esic Editorial.
- Aparicio, J. (2013). *Gestión logística y comercial*. Madrid, España: McGraw Hill Interamericana.
- Bastos, A. (2007). *Distribución logística y comercial: la logística en la empresa*. Vigo, España: Ideaspropias Editorial.
- Bravo, J. (1991). *Calidad en el servicio a los clientes: Cómo compiten las grandes compañías americanas en la revolución del servicio al cliente* (Segunda Edición ed.). Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Castellanos, A. (2009). *Manual de gestión logística y del transporte y distribución de mercancías*. Barranquilla, Colombia: Edicionesn Uninorte.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de México, México: McGraw-Hill Education.
- Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio: del marketing a la estrategia*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Monterroso, E. (2000). *La gestión del abastecimiento*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Ubanet.

- Mora, L. (2016). *Gestión logística integral: Las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento* (Segunda Edición ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones Ltda.
- Pamies, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid, España: Esic Editorial.
- Salvador, C. (2008). *Calidad de servicios: el camino hacia la fidelidad del consumidor*. Almería, España: Editorial Universidad de Almería.
- Vargas, M., & De Vega, L. (2014). *Calidad y servicio: conceptos y herramientas* (Tercera edición ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

7.3 Fuentes hemerográficas

- Delgado, N., & Gómez, V. (29 de diciembre de 2017). La gestión logística y la gestión de la innovación en las organizaciones. *Revista del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano*, 2(13), 1-22. Obtenido de <https://www.researchgate.net/publication/227432353>
- Duque, E. (junio de 2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista de ciencias administrativas y sociales*, 15(25), 64-80. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-50512005000100004>
- Ibarra, I., Casas, E., & Partida, A. (julio-diciembre de 2011). Método Servqual aplicado a las salas de Cince, Cinemark y Cinépolis: Un análisis comparativo sobre la calidad en el servicio, caso Hermosillo, Sonora. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el desarrollo educativo*, 2(3), 51-77. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=498150311004>
- Villalba, C. (julio-diciembre de 2013). La calidad del servicio; un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. *Revista Punto de Vista*, 4(7), 51-72. doi:<https://doi.org/10.15765/pdv.v4i7.445>

7.4 Fuentes electrónicas

- APAM. (25 de abril de 2021). *Logística al 2021: cadenas de suministro más digitales y eficientes*. Obtenido de Asociación Peruana de Agentes Marítimos: <https://apam-peru.com/web/>

Juárez, C. (31 de agosto de 2021). *Principales centros logísticos de Latinoamérica: ¿en qué países se encuentran?* Obtenido de The logistic World: <https://thelogisticsworld.com/logistica-y-distribucion/>

Universidad ESAN. (20 de julio de 2020). *Desafíos que enfrenta la logística en tiempos de pandemia.* Obtenido de Conexionesan : <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DE TRANSPORTE DEL HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO 2021

	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
PRINCIPAL	¿De qué manera la gestión de logística se relaciona con la calidad de servicio en el área de transporte del Hospital Regional de Huacho – 2021?	Determinar de qué manera la gestión de logística se relaciona con la calidad de servicio en el área de transporte del Hospital Regional de Huacho – 2021.	La gestión de logística se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el área de transporte del Hospital Regional de Huacho – 2021.	1. VARIABLE X: Gestión de logística	1.1: Gestión de abastecimiento 1.2: Gestión de almacenamiento 1.3: Gestión de distribución	<ul style="list-style-type: none"> - Necesidades ordinarias y extraordinarias - Adquisición de bienes - Adquisición de Servicios - Adquisición de obras - Inventarios - Recepción de materiales - Mantenimiento de bienes - Seguridad de materiales - Entrega de materiales - Dirección de servicios - Distribución de materiales - Nivel de satisfacción 	<p>Enfoque de la investigación: Cuantitativo</p> <p>Tipo de Investigación Aplicada</p> <p>Diseño de investigación: No Experimental (Transversal)</p> <p>Nivel de investigación: Correlacional</p> <p>Población: 40 Trabajadores del área de transporte del Hospital Regional de Huacho</p>

ESPECÍFICOS	¿De qué manera la gestión de abastecimiento se relaciona con la calidad de servicio en el área de transporte del Hospital Regional de Huacho – 2021?	Determinar de qué manera la gestión de abastecimiento se relaciona con la calidad de servicio en el área de transporte del Hospital Regional de Huacho – 2021.	La gestión de abastecimiento se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el área de transporte del Hospital Regional de Huacho – 2021.	2. VARIABLE Y: Calidad de servicio	2.1: Elementos tangibles 2.2: Fiabilidad 2.3: Empatía 2.4: Capacidad de respuesta 2.5: Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Colaboradores - Infraestructura - Equipos y materiales - Instalaciones - Desempeño - Servicio seguro - Servicio a tiempo - Resolución de problemas - Normativas - Servicio personalizado - Necesidades del cliente - Trabajo enfocado al cliente - Servicio rápido - Comunicación asertiva - Inmediatez - Resolución de reclamos 	<p>Muestra: 40 Trabajadores del área de transporte del Hospital Regional de Huacho</p> <p>Técnicas de recolección de datos: Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario con escala Likert</p> <p>Técnicas para el procesamiento de la información: Software Excel y SPSS</p>
	¿De qué manera la gestión de almacenamiento se relaciona con la calidad de servicio en el área de transporte del Hospital Regional de Huacho – 2021?	Determinar de qué manera la gestión de almacenamiento se relaciona con la calidad de servicio en el área de transporte del Hospital Regional de Huacho – 2021.	La gestión de almacenamiento se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el área de transporte del Hospital Regional de Huacho – 2021.				
	¿De qué manera la gestión de distribución se relaciona con la calidad de servicio en el área de transporte del Hospital Regional de Huacho – 2021?	Determinar de qué manera la gestión de distribución se relaciona con la calidad de servicio en el área de transporte del Hospital Regional de Huacho – 2021.	La gestión de distribución se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el área de transporte del Hospital Regional de Huacho – 2021.				

ANEXO 2: INSTRUMENTO



Universidad Nacional
José Faustino Sánchez Carrión
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN



ENCUESTA SOBRE GESTIÓN DE LOGÍSTICA & CALIDAD DE SERVICIO

Buen día, la presente encuesta tiene por objetivo conocer su opinión sobre la gestión de logística y la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho, por lo que agradeceremos que responda a las preguntas formuladas con mucha sinceridad, sus respuestas serán confidenciales y anónimas.

De antemano: ¡muchas gracias por su colaboración!

I. DATOS DEL ENCUESTADO:

1. Género: a) Femenino b) Masculino	3. Estado Civil a) Soltero b) Casado c) Viudo d) Divorciado e) Otro: _____
2. Edad: _____ años	

II. INSTRUCCIONES:

Todas las preguntas tienen cinco opciones de respuesta. Elija la que mejor describa lo que piensa usted, Solamente una opción. Marque con claridad la opción elegida con un aspa "X".

1=Nunca; 2= Casi Nunca; 3=A veces; 4=Casi siempre; 5=Siempre

Si no puede contestar una pregunta o si la pregunta no tiene sentido para usted, por favor pregúntele a la persona que le entregó este cuestionario, para su correcta participación.

GESTIÓN DE LOGÍSTICA					
I. GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
1. El Hospital Regional de Huacho realiza programaciones y planeaciones en conjunto a sus proveedores, empleando consigo el modelo SRM (Supplier Relationship Management).					
2. El Hospital Regional de Huacho realiza procesos de preselección y selección de proveedores, garantizando el logro de beneficios producto de las alianzas estratégicas.					

3. El Hospital Regional de Huacho planea y dimensiona el impacto que va a generar el inventario en el almacenamiento y en los costos de mantenimiento.					
4. El Hospital Regional de Huacho suministra y da seguimiento a los procesos de compras realizadas, desde la solicitud del pedido, hasta la distribución final de este.					
II. GESTIÓN DE ALMACENAMIENTO (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
5. El Hospital Regional de Huacho presenta inventarios con un control mecanizado, el cual ayuda a distinguir los inventarios de ámbito físico, en tránsito, comprometidos y teóricos.					
6. El Hospital Regional de Huacho organiza efectivamente cada producto de almacenamiento, a bajos costos, escasos errores, y con productividades de instalación en crecimiento.					
7. El Hospital Regional de Huacho facilita a los colaboradores de mantenimiento, ubicar y seleccionar los bienes almacenados, cumpliendo así, con actividades de prevención o corrección.					
8. El Hospital Regional de Huacho mantiene la seguridad y cuidado de sus productos almacenados, contando con una infraestructura equipada y con herramientas de apoyo.					
III. GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
9. El Hospital Regional de Huacho realiza operaciones logísticas de despacho, de transporte, y de planeación de rutas, garantizando una efectiva distribución de materiales.					
10. El Hospital Regional de Huacho cuenta con datos exactos y reales de las direcciones de entrega, las cuales garantizan la llegada de es los materiales a su destino final.					
11. El Hospital Regional de Huacho cuenta con un proceso de transporte interno y externo para la distribución de materiales.					
12. El Hospital Regional de Huacho determina la llegada a tiempo de los materiales abastecidos, almacenados y distribuidos, dentro del margen solicitado y bajo parámetros establecidos.					
CALIDAD DE SERVICIO					
I. ELEMENTOS TANGIBLES (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
13. Los trabajadores del Hospital Regional de Huacho demuestran compromiso y responsabilidad con su trabajo y con las necesidades de los usuarios.					
14. Los trabajadores del Hospital Regional de Huacho cuentan con adecuados espacios físicos, instalaciones, estructuras y servicios básicos, los cuales ayudan en sus actividades diarias.					

15. Los trabajadores del Hospital Regional de Huacho cuentan con maquinarias, aparatos, instrumentos o equipos de trabajo, en buen estado físico, los cuales ayudan en sus actividades diarias.					
16. Los trabajadores del Hospital Regional de Huacho cuentan con instalaciones que se caracterizan por su limpieza e higiene, por su confiabilidad, tranquilidad, y por inspirar la creatividad.					
II. FIABILIDAD (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
17. Los trabajadores del Hospital Regional de Huacho demuestran sus competencias profesionales, laborales y personales en cada una de sus actividades de trabajo.					
18. Los trabajadores del Hospital Regional de Huacho tienen el enfoque de brindar un servicio seguro a los usuarios, a fin de fidelizarlos y concretar los resultados esperados.					
19. Los trabajadores del Hospital Regional de Huacho garantizan un servicio rápido y efectivo, sin improvisaciones y errores, prediciendo a tiempo las respuestas de los usuarios.					
20. Los trabajadores del Hospital Regional de Huacho identifican los posibles problemas existentes a través de análisis grupales, que ayudan a presentar ideas correctivas de mejora.					
III. EMPATÍA (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
21. Los trabajadores del Hospital Regional de Huacho logran identificar y conocer el manejo adecuado del trato con los usuarios, ejecutando técnicas y herramientas de atención.					
22. Los trabajadores del Hospital Regional de Huacho atraen y captan usuarios por medio de atenciones personalizadas.					
23. Los trabajadores del Hospital Regional de Huacho anticipan las necesidades y deseos de los usuarios, de manera que los posibles problemas e inconvenientes resultan ser nulos.					
24. Los trabajadores del Hospital Regional de Huacho tienen el enfoque de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios en cada una de las interacciones realizadas.					
IV. CAPACIDAD DE RESPUESTA (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
25. Los trabajadores del Hospital Regional de Huacho siguen procesos simples y eficientes, y están capacitados para brindar un servicio rápido y efectivo.					
26. Los trabajadores del Hospital Regional de Huacho emplean una comunicación asertiva, demostrando que existe un nivel alto de importancia en los usuarios.					

27. Los trabajadores del Hospital Regional de Huacho realizan cada actividad encomendada con inmediatez y efectividad, sin generar pérdidas de tiempo en los usuarios.					
28. Los trabajadores del Hospital Regional de Huacho están capacitados para tratar con los reclamos presentados, y generar prontas soluciones de mejoras.					
V. SEGURIDAD (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
29. Los trabajadores del Hospital Regional de Huacho garantizan plena confianza en cada trato brindado a los usuarios.					
30. Los trabajadores del Hospital Regional de Huacho demuestran atención a los usuarios en cada una de las tareas realizadas.					
31. Los trabajadores del Hospital Regional de Huacho presentan conocimiento sobre la forma de ser y pensar de los usuarios.					
32. Los trabajadores del Hospital Regional de Huacho demuestran amabilidad de trato a los usuarios en cada tarea encomendada.					

¡Muchas gracias por su colaboración!

ANEXO 3: PROCESO DE BAREMACIÓN DE VARIABLES Y DIMENSIONES

Baremación de la V1: GESTIÓN DE LOGÍSTICA

1. Baremación de la Primera Variable: Gestión de logística

- Máximo: $12(5) = 60$
- Mínimo: $12(1) = 12$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 60 - 12 = 48$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 48/3 = 16$

A. Baremación de la Primera Dimensión de la V1: Gestión de abastecimiento

- Máximo: $4(5) = 20$
- Mínimo: $4(1) = 4$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 20 - 4 = 16$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 16/3 = 5.333=5$

B. Baremación de la Segunda Dimensión de la V1: Gestión de almacenamiento

- Máximo: $4(5) = 20$
- Mínimo: $4(1) = 4$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 20 - 4 = 16$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 16/3 = 5.333=5$

C. Baremación de la Tercera Dimensión de la V1: Gestión de distribución

- Máximo: $4(5) = 20$
- Mínimo: $4(1) = 4$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 20 - 4 = 16$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 16/3 = 5.333=5$

Baremación de la V2: CALIDAD DE SERVICIO

1. Baremación de la Segunda Variable: Calidad de servicio

- Máximo: $20(5) = 100$
- Mínimo: $20(1) = 20$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 100 - 20 = 80$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 80/3 = 26.667=27$

A. Baremación de la Primera Dimensión de la V2: Elementos tangibles

- Máximo: $4(5) = 20$
- Mínimo: $4(1) = 4$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 20 - 4 = 16$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 16/3 = 5.333=5$

B. Baremación de la Segunda Dimensión de V2: Fiabilidad

- Máximo: $4(5) = 20$
- Mínimo: $4(1) = 4$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 20 - 4 = 16$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 16/4 = 5.333 = 5$

C. Baremación de la Tercera Dimensión de V2: Empatía

- Máximo: $4(5) = 20$
- Mínimo: $4(1) = 4$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 20 - 4 = 16$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 16/4 = 5.333 = 5$

D. Baremación de la Cuarta Dimensión de V2: Capacidad de respuesta

- Máximo: $4(5) = 20$
- Mínimo: $4(1) = 4$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 20 - 4 = 16$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 16/4 = 5.333 = 5$

E. Baremación de la Quinta Dimensión de V2: Seguridad

- Máximo: $4(5) = 20$
- Mínimo: $4(1) = 4$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 20 - 4 = 16$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 16/4 = 5.333 = 5$

ANEXO 4: BASE DE DATOS

V1	V2	V1			V2				
		D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8
16	24	8	4	4	6	4	4	4	6
39	69	12	12	15	14	14	12	14	15
17	29	7	4	6	8	6	4	6	5
20	39	8	6	6	10	10	8	6	5
21	36	4	10	7	6	7	8	9	6
38	62	14	12	12	11	14	13	12	12
12	20	4	4	4	4	4	4	4	4
27	46	10	8	9	11	8	9	9	9
22	36	8	7	7	8	5	8	8	7
19	32	8	5	6	8	6	7	5	6
32	57	8	12	12	12	11	12	12	10
52	80	20	19	13	16	14	19	14	17
16	29	4	5	7	5	8	5	6	5
33	59	8	12	13	11	12	12	13	11
42	70	16	12	14	16	13	12	12	17
40	69	14	12	14	16	14	12	13	14
49	79	16	17	16	14	17	18	15	15
38	63	14	13	11	13	13	11	14	12
42	66	14	15	13	9	14	15	14	14
12	20	4	4	4	4	4	4	4	4
20	32	8	6	6	6	8	6	4	8
16	28	4	4	8	4	8	4	8	4
16	24	8	4	4	6	4	4	4	6
16	24	8	4	4	6	4	4	4	6
39	69	12	12	15	14	14	12	14	15
17	29	7	4	6	8	6	4	6	5
20	39	8	6	6	10	10	8	6	5
21	36	4	10	7	6	7	8	9	6
38	62	14	12	12	11	14	13	12	12
12	20	4	4	4	4	4	4	4	4
27	46	10	8	9	11	8	9	9	9
22	36	8	7	7	8	5	8	8	7
19	32	8	5	6	8	6	7	5	6
32	57	8	12	12	12	11	12	12	10
52	80	20	19	13	16	14	19	14	17
16	29	4	5	7	5	8	5	6	5
33	59	8	12	13	11	12	12	13	11
42	70	16	12	14	16	13	12	12	17
40	69	14	12	14	16	14	12	13	14
49	79	16	17	16	14	17	18	15	15