



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

**GESTIÓN LOGÍSTICA Y GESTIÓN POR RESULTADOS DE**

**LA SOCIEDAD BENEFICENCIA DE LIMA**

**METROPOLITANA, 2019**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORES:**

**Bach. VARGAS HIDALGO, CARLOS BENNY**

**Bach. URBINA MELLO, PABLO ISAIAS**

**LIMA-PERÚ**

**2019**

**ASESOR DE TESIS**

---

**Dr. VASQUEZ ESPINOZA JUAN MANUEL**

**JURADO EXAMINADOR**

---

**Dra. FLOR DE MARIA SISNIEGAS LINARES**  
**Presidente**

---

**Dr. JUAN HUMBERTO QUIROZ ROSAS**  
**Secretario**

---

**Dr. FERNANDO LUIS TAM WOND**  
**Vocal**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo es dedicado a Dios, por darme la vida y salud, así mismo a mi esposa, Carmen Rosa, hijos y nieto por el amor cariño y apoyo brindado para poder continuar con mi carrera profesional, y a mi madre y familiares, que las metas se alcanzan con sacrificio.

Carlos Benny Vargas Hidalgo

Este trabajo es dedicado a Dios, por darme la vida y salud, así mismo a mis padres por el cariño y apoyo brindado para continuar con mi carrera profesional.

Pablo Isaías Urbina Mello

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos este trabajo en primer lugar a Dios, por darnos la vida y llegar hasta este momento tan importante y cumplir nuestras metas como profesionales. A nuestros padres, por su apoyo incondicional, sus buenos consejos y estar siempre con nosotras. También agradecemos a todos nuestros profesores y sobre todo a nuestro asesor de tesis Dr. Juan M. Vásquez por su paciencia y dedicación y compartir sus conocimientos.

## RESUMEN

El objetivo de la tesis ha sido determinar la relación de la gestión logística y gestión por resultados de la Sociedad Beneficencia de Lima Metropolitana, 2019. las teorías que las fundamentan son; para gestión logística según Retos Directivos (2016) se entiende por gestión logística todas aquellas actividades o competencias que le permite a una empresa efectuar una variedad de tareas como captar, acceder o emplear recursos indispensables que conllevan al desarrollo de su actividad empresarial. Por otro lado, gestión por resultados, según Rafael (2019) una gestión por resultados es la forma de dirigir los bienes priorizando de los resultados en todos los hechos realizados por las personas que en el actúan; objetivando una adecuada evaluación en su desempeño. El estudio evidenció un tipo de investigación aplicada, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, nivel descriptivo correlacional, asimismo se trabajó con una población que estuvo integrada por 86 empleados que laboran en la sociedad de beneficencia de Lima Metropolitana y la muestra ha sido censal, la cual abarcó a los 86 empleados que laboran en la sociedad de beneficencia de Lima Metropolitana. Se realizó la encuesta como técnica primordial y el cuestionario tipo Likert como instrumento para reunir la información necesaria, la cual estuvo conformada por 20 preguntas, conforme a los resultados y análisis descriptivo e inferencial correspondiente se concluye que la gestión logística tiene relación con la gestión por resultados.

**Palabras clave:** gestión logística, gestión por resultados, gestión de compras

## ABSTRACT

The objective of the thesis has been to determine the relationship of the Logistics Management and Management by Results of the Sociedad Beneficencia de Lima Metropolitana, 2019. The theories that support them are; for Logistics Management according to Management Challenges (2016), logistics management is understood to be all those activities or competencies that allow a company to carry out a variety of tasks such as capturing, accessing or using essential resources that lead to the development of its business activity. On the other hand, Management by Results, according to Rafael (2019), a management by results is the way of directing the assets prioritizing the results in all the actions carried out by the people who act in it; aiming at an adequate evaluation of their performance. The study evidenced a type of applied research, with a quantitative approach, a non-experimental cross-sectional design, a correlational descriptive level, and a population that consisted of 86 employees who work in the Lima Metropolitan charity society and the sample has been census, which includes the 86 employees who work in the charity society of Metropolitan Lima. The survey was carried out as a primary technique and the Likert-type questionnaire as an instrument to gather the necessary information, which was made up of 20 questions, according to the results and corresponding descriptive and inferential analysis, it is concluded that logistics management is related to management by results.

**Keywords:** logistics management, results-based management, purchasing management

## ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURA .....	xi
INTRODUCCIÓN .....	xii
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>15</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	15
1.2. Formulación del problema .....	17
1.2.1. Problema general.....	17
1.2.2. Problemas específicos.....	17
1.3. Justificación del estudio.....	17
1.3.1. Justificación teórica.....	17
1.3.2. Justificación práctica.....	17
1.3.3. Justificación metodológica .....	18
1.3.4. Justificación social .....	18
1.4. Objetivos de la investigación .....	18
1.4.1. Objetivo general.....	18
1.4.2. Objetivos específicos .....	18
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>19</b>
2.1. Antecedentes de la investigación .....	19
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	19
2.1.2. Antecedentes Internacionales.....	22
2.2. Bases teóricas de las variables .....	25
2.2.1. Variable gestión logística .....	25
2.2.2. Variable gestión por resultados.....	34
2.3. Definición de términos básicos.....	40
<b>III. MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>42</b>



3.1. Hipótesis general.....	42
3.2. Variables de estudio .....	42
3.2.1. Definición conceptual.....	42
3.2.2. Definición operacional.....	43
3.3. Tipo y nivel de la investigación .....	43
3.3.1. Tipo de investigación .....	43
3.3.2. Niveles de Investigación .....	43
3.5. Población y muestra de estudio.....	44
3.5.1. Población .....	44
3.5.2. Muestra .....	44
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	44
3.6.1. Técnicas de recolección de datos .....	44
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos .....	45
3.7. Métodos de análisis de datos .....	47
3.8. Aspectos éticos .....	47
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>48</b>
4.1. Resultados de la investigación .....	48
4.1.1. Prueba de hipótesis general .....	49
4.1.2. Prueba de hipótesis específica 1 .....	50
4.1.3. Prueba de hipótesis específica 2 .....	50
4.1.4. Prueba de hipótesis específica 3 .....	51
4.2. Análisis bidimensional .....	52
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>56</b>
<b>VI. PROPUESTA.....</b>	<b>59</b>
<b>VII. CONCLUSIONES .....</b>	<b>61</b>
<b>VIII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>62</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>70</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	71
Anexo 2: Matriz de operacionalización .....	72
Anexo 3: Instrumento.....	73
Anexo 4: Validación de instrumento.....	74

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Técnica de validación .....	45
Tabla 2.	Valores alpha de Cronbach .....	46
Tabla 3.	Validez del instrumento por jueces de expertos con la prueba binomial ....	48
Tabla 4.	Pruebas de normalidad .....	49
Tabla 5.	Correlación entre gestión logística y gestión por resultados .....	49
Tabla 7.	Correlación entre gestión logística y la planificación .....	50
Tabla 8.	Correlación entre gestión logística y el suministro.....	51
Tabla 9.	Correlación entre gestión logística y la atención del usuario .....	51
Tabla 10.	Análisis bidimensional según la gestión logística y la gestión por resultado.....	52
Tabla 11.	Análisis bidimensional según la gestión logística y la planificación .....	53
Tabla 12.	Análisis bidimensional según la gestión logística y el suministro .....	54
Tabla 13.	Análisis bidimensional según la gestión logística y la atención al usuario.....	55

## ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1. Gráfica del análisis bidimensional según la gestión logística y la gestión por resultado .....	52
Figura 2. Gráfica del análisis bidimensional según la gestión logística y la planificación.....	53
Figura 3. Gráfica del análisis bidimensional según la gestión logística y lea suministro .....	54
Figura 4. Gráfica del análisis bidimensional según la gestión logística y la atención al usuario .....	55

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación nos da a conocer sobre gestión logística y gestión por resultados de la Sociedad Beneficencia de Lima Metropolitana, 2019.

En el mundo, la gestión logística se ha convertido en un tema importante para las organizaciones, pues estas siempre buscan optimizar los recursos y mejorar los sistemas y estrategias de abastecimiento para aumentar las ventas sin poner en riesgo la calidad que tiene el producto. La gestión logística es importante para lograr la optimización de recursos administrativos, humanos y/o financieros, comprendiendo un conjunto de políticas de evaluación y control mediante la ejecución de cambios que sean necesarios y proyectar su mejora significativa.

En el ámbito internacional, las entidades se centran en el buen funcionamiento de la gestión logística, realizando un buen proceso de distribución. Algunas entidades no cuentan con un sistema actualizado que permita avanzar con los trámites para mejorar el proceso de entrega de los productos. Así mismo, también se presenta la falta de espacios en los almacenes que son demasiados reducidos. Por lo general, las entidades públicas son criticadas por el ineficiente servicio que ofrecen, pero muchas veces estas no cumplen con las actividades encomendadas por falta de un bien o servicio que necesitan para realizar el trabajo satisfactoriamente.

En el Perú, se observan diversas investigaciones que determinan un problema constante en la gestión logística de muchas organizaciones, esto se debe a que inadecuado sistema de adquisiciones y un mal proceso de abastecimiento, en la distribución de materiales externos e internos, y además problemas en la coordinación en las distintas áreas de la organización. La importancia de la gestión logística es muy amplia, tanto en el sector público como en el sector privado, particularmente por las ineficientes logísticas que se han convertido en inconvenientes en la mejora de las ventas en el Perú para su inserción en mercados internacionales, cadenas globales y en otras aspiraciones de comercio internacional.

La revista Logística (2018) publicó que “El Perú está ubicado como décimo puesto en el desempeño logístico de la región”. Sin embargo, “es preciso decir que los datos que entró el Banco Mundial del año 2018 registraron que Perú se encuentra en el 83 con un menor puntaje de 2.69, en consideración a los resultados que se obtuvieron en las mediciones anteriores”. Asimismo, en nuestro país, a través de las gestiones de sus diversas instituciones del sector público, se viene incorporando el modelo “gestión por resultados” o más “conocido como “gestión por desempeño”, pensamiento que va siendo transformado, de un estado de carácter patrimonial a uno dirigido a resultados. Sin embargo, también se vienen presentando diversas dificultades en la planificación para el diseño de los diversos instrumentos que sean necesarios, catalogándose de esta forma, que la administración pública peruana goza de un reconocimiento especial por el empleo incorrecto de sus diversas prácticas que se han institucionalizado. Asimismo, en las diversas regiones del Perú, continúa siendo un trabajo complejo la incorporación del nuevo modelo adoptado, puesto que el actuar en el diseño de los instrumentos para lograr una gestión por resultados, en la gran mayoría de los gobiernos no guarda relación con los objetivos plasmados en los planes estratégicos nacionales.

La gestión por resultados implica propiciar capacidades en los diversos operadores públicos, para elevar el nivel de calidad, así como de eficacia en la entrega de los servicios públicos que brinda el Estado a la población, para así poder enfrentar oportunamente las demandas, que cada vez son más apremiantes y complejas, asimismo, el de rendir cuentas con transparencia, sobre la administración de los recursos públicos.

Todo ello se evidencia en la descentralización, puesto que los objetivos que vienen siendo plasmados en los diversos instrumentos de gestión no tienen relación con los objetivos correctos que si respondan a las necesidades de los ciudadanos.

Para Carro y Gonzáles (2012) una buena gestión en el manejo de las actividades logísticas puede generar una ventaja a la organización al lograr que sus recursos se administren de manera eficiente para no incurrir en costos innecesarios de operación. Así como si sus actividades logísticas internas se encuentren bien coordinadas, la empresa puede obtener beneficios como el incremento de la productividad laboral.

En tal sentido, se ha tratado de hallar la relación existente entre la gestión logística y gestión por resultados de la Sociedad Beneficencia de Lima Metropolitana, 2019, es por ello que a continuación se detalla de modo específico los capítulos que han formado parte de este trabajo de investigación:

Capítulo I. Este capítulo está integrado por el planteamiento del problema, formulación del problema, tanto general como específico, justificación y objetivos del estudio.

Capítulo II. Aquí se dan a conocer los antecedentes tanto nacionales como internacionales, las bases teóricas de las variables y definición de los términos básicos.

Capítulo III. Se encuentra el desarrollo de la hipótesis de estudio, las variables de estudio, el tipo, nivel y diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos.

Capítulo IV. Está constituida por los resultados.

Capítulo V. Discusión.

Capítulo VI. Propuesta.

Capítulo VII. Conclusiones.

Capítulo VIII. Recomendaciones.

Capítulo IX. Referencias Bibliográficas.

Capítulo X. Anexos.

## **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema**

A nivel internacional, se viene implementando una serie de prácticas de gestión, inspiradas de las empresas privadas, como la mencionada; las cuales tienen por objetivo generar una gestión por resultados; sin embargo, a pesar de los esfuerzos, la sociedad continúa teniendo una percepción negativa de la administración pública, por el desfase que continúa siendo un problema entre el ciudadano y el servicio público. El cual se connota con el bajo nivel de confianza, de insatisfacción ciudadana, la persistencia de las desigualdades sociales, la insatisfacción del sistema político y económico, la conflictividad social, debido al desempeño ineficiente de los funcionarios y de los servidores públicos.

En lo que concierne a la realidad problemática de la gestión logística, se sostiene: Alemán (2014) la nueva realidad competitiva presenta un campo de batalla en donde la flexibilidad, la velocidad de llegada al mercado y la productividad serán las variables claves que determinarán la permanencia de las empresas en los mercados. Y es aquí donde la logística juega un papel crucial, a partir del manejo eficiente del flujo de bienes y servicios hacia el consumidor final.

En la actualidad mantener una adecuada gestión logística en toda institución pública o privada, Costa y López (1996) indica que es un punto neurálgico al que cualquier organización se viene enfrentando. Al ser la logística parte esencial de la cadena de suministro, resulta de gran ayuda para que las empresas puedan planear, implementar y controlar de manera eficiente el flujo de sus productos y de la información que ésta genera desde el inicio hasta el final, es decir el punto de consumo.

De manera coincidente Alva, Reyes y Villanes (2007) afirman: “En el entorno actual cada vez más competitivo y con menores márgenes, las empresas buscan estrategias de mejora continua que las haga más competitivas. En este sentido, en los últimos años se ha tomado mayor interés por la gestión logística”.

Como el caso de Asia y América Latina, las cuales vienen incorporando la gestión por resultados, para lograr un verdadero desarrollo; mientras que por una

parte los países que forman parte de la OCDE (Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico) viene implementando este modelo de gestión por resultados de forma integral, con la finalidad de mantener lo alcanzando, mas no en el enfoque del desarrollo. Por otra parte, América Latina viene desarrollando el mismo modelo, pero de forma moderada, con una variable adicional que viene a ser el presupuesto por resultados.

También, Flores (2014) nos menciona que la problemática surge cuando un considerable sector de estas empresas no consigue identificar con claridad los múltiples procesos que impactan en la gestión logística, por lo que, incurren en incorrecciones como la improvisación en la proyección de las adquisiciones y servicios, así como la equivocada determinación de las insuficiencias por parte de las áreas beneficiarias, obteniendo requerimientos innecesarios y sin el correspondiente sustento.

En razón de ello, nuestro país viene promoviendo la modernización en su gestión pública en orientación a resultados y que pueda permitir rendir cuentas a los administrados, a través de la instauración de la PNMGP (Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública), la cual viene a ser un instrumento que orienta a las diversas entidades públicas, a través de lineamientos generales que permitan lograr una actuación más eficiente y un mejor desempeño al servicio de los administrados por parte del sector público; sin embargo, a pesar que son numerosos los esfuerzos de los diversos actores que vienen realizando para mejorar la gestión pública en nuestro país, se muestra que no están respondiendo significativamente de forma estratégica, debido que se viene desarrollando de forma desarticulada los planes y las acciones que se plantea concretizar; por tanto, no se presenta un cambio significativo en el desempeño que desarrolla el Estado.

Ante lo señalado, la incorporación de acciones que estén direccionadas a conseguir una gestión pública en orientación hacia el logro de resultados, debe demostrarse principalmente en la calidad de la ejecución que se realiza del gasto público; sin embargo, no se demuestra los mismos resultados presentados en documentos, que en la realidad; debido esencialmente a la distancia existente entre la formulación, el diseño, la ejecución de las diversas políticas planteadas, con los resultados logrados.



## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

PG ¿Cuál es la relación entre la gestión logística y gestión por resultados de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, 2019?

### **1.2.2. Problemas específicos**

PE 1 ¿Cuál es la relación entre la planificación y gestión por resultados de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, 2019?

PE 2 ¿Cuál es la relación entre el suministro y gestión por resultados de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, 2019?

PE 3 ¿Cuál es la relación entre la atención de usuarios y gestión por resultados de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, 2019?

## **1.3. Justificación del estudio**

### **1.3.1. Justificación teórica**

Tiene justificación teórica ya que se da con el fin de conocer teorías sobre la gestión logística y la gestión por resultados, puesto que ayudaron a entender mejor la investigación, se desea buscar la relación entre las variables de estudio por lo cual beneficiara a la sociedad beneficencia de lima metropolitana.

### **1.3.2. Justificación práctica**

Se considera que el presente estudio posee una justificación práctica que ha permitido una ayuda a las organizaciones empresariales para su desenvolvimiento continuo, que a su vez, conllevó a perfeccionar sus servicios, generando además un conocimiento más confiable y satisfactoria sobre la gestión logística y gestión por resultados; asimismo, la investigación será una referencia apropiada para trabajos futuros, cuyo interés involucre además un análisis minucioso con las variables trabajadas.

### **1.3.3. Justificación metodológica**

Su justificación radica en la creación de herramientas de medición que fueron de gran ayuda en la consolidación de la investigación efectuada; de igual forma permitirá tener una mayor claridad conceptual de las variables, llegando a delimitar la población y por ende la muestra respectiva.

### **1.3.4. Justificación social**

El estudio muestra notabilidad social, su justificación que permitido que mayores empresas logren perfeccionar tanto su gestión logística como el de resultados; de este modo por medio de esta investigación se podrán conocer las ventajas necesarias mediante sus asesorías.

## **1.4. Objetivos de la investigación**

### **1.4.1. Objetivo general**

OG Determinar la relación que existe entre la gestión logística y gestión por resultados de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, 2019.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

OE 1 Determinar la relación entre la planificación y gestión por resultados de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, 2019.

OE 2 Determinar la relación entre el suministro y gestión por resultados de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, 2019.

OE 3 Determinar la relación entre la atención de usuarios y gestión por resultados de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, 2019.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1. Antecedentes nacionales**

Retamozo (2017) en su tesis “La gestión logística de bienes en la red de salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017”, con el objetivo principal de determinar la dimensión predominante de la variable gestión logística en la red de salud San Juan de Lurigancho en el año 2016- 2017. El estudio se realizó dentro del método hipotético-deductivo, de paradigma positivista e insertado en el enfoque cuantitativo. Como tipo de estudio le correspondió la investigación sustantiva de diseño no experimental de corte transversal. De los resultados se pudo comprobar que el 45% de los colaboradores de la red de salud San Juan de Lurigancho califican como regular la gestión logística llevado a cabo en la institución, mientras que el 27% de los mismos califican como mala la gestión logística llevado a cabo en la institución. Igualmente, posterior a la validación de hipótesis se concluyó que la dimensión gestión de almacenamiento y distribución presenta mayor coeficiente y por ende aporta más a la gestión logística en la red de salud San Juan de Lurigancho.

Calampa (2016) en su tesis titulada: “El control interno y su influencia en la gestión de las unidades de adquisición de las instituciones públicas de salud del Perú: caso Hospital EsSalud de la Red Asistencial Madre de Dios, 2015”. Tuvo como objetivo general determinar y describir la influencia del control interno en la gestión de las unidades de adquisición de las Instituciones Públicas de Salud del Perú: Caso Hospital EsSalud de la Red Asistencial Madre de Dios, 2015. El alcance del estudio fue descriptivo y con enfoque cualitativo, el método de investigación fue la revisión bibliográfica y documental, el escenario del estudio, tuvo alcance a nivel nacional. Concluye: se ha podido evidenciar que los componentes tienen un bajo nivel de implementación, ofreciendo representativo grado de seguridad a la eficiencia y eficacia de las operaciones en el área evaluada; y tercero, el control interno en área de abastecimiento es grave ya que el plan anual de contrataciones no se ajustan a las necesidades técnicas y cantidades reales.

Los expedientes de compras directos no coinciden, respecto a los componentes vienen operando los cinco componentes de control interno utilizados en el período 2015, determinando que su operatividad y aplicación son insuficientes, por lo que impactan negativamente en los resultados de gestión y no coadyuvan a la productividad de los servicios que constituyen la razón de ser de la entidad. La investigación de Canampa resultó importante porque ha sido realizada en una dependencia del sector salud, permitió entender la situación en los establecimientos de salud, se tomó en cuenta al describir la realidad problemática.

Flores (2015) en su tesis denominada “Control interno y gestión por resultados en los directivos y trabajadores del gobierno local de Huaraz, 2014” el estudio muestra como objetivo determinar la relación existente entre el control interno y la gestión por resultados en los directivos y trabajadores del gobierno local de Huaraz en el 2014. El tipo de investigación fue cuantitativo – correlacional – transversal, el diseño de investigación fue descriptivo – correlacional - no experimental. Según los resultados: en el nivel de control interno y nivel de gestión por resultados,  $X^2 = 14,84$  y correlación de Spearman =  $0,920^{**}$ ; en el nivel de control interno y nivel de objetivos,  $X^2 = 3,51$  y correlación de Spearman =  $0,317$ ; en el nivel de control interno y nivel de ejes rectores de la gestión por resultados,  $X^2 = 11,26$  y correlación de Spearman =  $0,70^*$ ; en el nivel de control interno y nivel de los elementos que componen el sistema de gestión por resultados  $X^2 = 50,11$  y correlación de Spearman =  $0,826^{**}$ ; el nivel de control interno y nivel de componentes de la gestión por resultados  $X^2 = 50,11$  y correlación de Spearman =  $0,826$ ; en el nivel de control interno y nivel de estrategias de gestión por resultados  $X^2 = 38,48$  y correlación de Spearman =  $0,875^{**}$ ; en el nivel de control interno y nivel del modelo de gestión por resultados  $X^2 = 21,64$  y correlación de Spearman =  $0,757^{**}$ . Conclusión: se ha determinado la relación moderada entre el control interno y la gestión por resultados en los directivos y trabajadores del gobierno local de Huaraz en el 2014; de acuerdo con los resultados de chi cuadrado de Pearson  $X^2 = 14,84$  con un  $gl = 4$  y una  $^{**}P < 0,05$  y una correlación de Spearman =  $0.920^{**}$ .

Yarleque (2019) en su tesis titulada “Plan estratégico y gestión por resultados de la Municipalidad Provincial de Huarochirí, Lima 2019” tuvo como objetivo general determinar el nivel de relación entre plan estratégico y gestión por resultados de la

Municipalidad Provincial de Huarochirí, Lima 2019. El paradigma de la investigación fue positivista, el enfoque de la investigación fue cuantitativa, el tipo de investigación básica, diseño no experimental. De acuerdo con los resultados respecto al plan estratégico y gestión por resultados, el nivel de significancia es 0,000 menor que 0,05 por lo que se rechaza de la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna, cuyo coeficiente de correlación de Spearman es 0,619, lo que expresa una correlación moderada alta positiva. Respecto a fijar objetivos y gestión por resultados el nivel de significancia es 0,000 menor que 0,05 por lo que se rechaza de la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna, cuya correlación de Spearman es 0,642, lo que expresa una correlación moderada alta positiva. Respecto a definición del problema y gestión por resultados el nivel de significancia es 0,025 menor que 0,05 por lo que se rechaza de la hipótesis nula, cuyo coeficiente de correlación de Spearman es Spearman es 0,187, lo que expresa una correlación baja positiva. Respecto a modernización y gestión por resultados el nivel de significancia es 0,000 menor que 0,05 por lo que se rechaza de la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna, cuyo coeficiente de correlación de Spearman es 0,675 lo que expresa una correlación moderada alta positiva. Finalmente, respecto a formulación de estrategias y gestión por resultados el nivel de significancia significación es 0,000 menor que 0,05 por lo que se rechaza de la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna, cuyo coeficiente de correlación de Spearman es 0,647, lo que expresa una correlación moderada alta positiva.

Lavy (2016) en su tesis cuyo título es “Planeación estratégica y cadena de suministro en la gerencia central de logística del Ministerio Publico, 2016” contempla como objetivo general el determinar la relación entre la planeación estratégica y la cadena de suministro, todo ello desarrollado en la gerencia central de logística del Ministerio Publico. El marco metodológico que presenta el estudio corresponde al descriptivo correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal. Los resultados obtenidos del coeficiente de correlación de Spearman fueron de 0.560, 0.567, 0.560 y 0.449, con lo cual se evidenció una relación moderada entre las variables, por lo tanto se acepta la hipótesis de que existe relación entre la planeación estratégica y la cadena de suministro, del mismo modo, se aceptan las hipótesis específicas en el sentido que existe relación entre la

formulación de la estrategia, la implementación de la estrategia y la evaluación de la estrategia con la cadena de suministro.

Valero (2016) en su tesis titulada “Satisfacción en la atención del usuario externo por grupos de edad Municipalidad Distrital de Lurín 2016” tiene como objetivo general determinar la satisfacción en la atención del usuario por grupos de edad en la Municipalidad Distrital de Lurín. El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo el diseño no experimental de nivel comparativo de corte transeccional. La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: Existen diferencias significativas en la satisfacción de atención del usuario por grupos de edad en la Municipalidad Distrital de Lurín.

### **2.1.2. Antecedentes Internacionales**

Reyes (2016) en su tesis “La gestión logística de inventarios en la empresa Calmetal SA”, con el objetivo principal es evaluar el impacto de la gestión integrada en la logística y la toma de decisiones no experimentales., concluye que de cierta forma los bienes comprados omiten el área de logística a medida que caducan en el orden en que caducan. Hay varias cosas que se almacenan en la bodega durante mucho tiempo. Falta de comunicación organizacional entre sitios relacionados. No hay cámara de seguridad en el área de almacenamiento de todos los bienes, almacenes, vehículos y camiones.

Tomalá (2015) en su trabajo de investigación titulada “Modelo de gestión por resultados de desarrollo para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial San José de Ancón, Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, período 2015” cuyo objetivo general fue fortalecer los pilares del ciclo de gestión mediante el diseño de un modelo de gestión por resultados que permitan el mejoramiento del valor público y el logro de satisfacción de sus habitantes. La metodología del trabajo de tesis es diversa, sin embargo, se hace referencia a los tipos de investigación, entre ellos: por el propósito, aplicada, por el nivel de estudio, y por el lugar, también se utilizan métodos que permiten analizar la realidad de los hechos y por ende estudia fenómenos que van de lo general a lo específico o viceversa. Llegando a la conclusión que cada uno de los componentes del modelo de gestión por resultados

son pasos para una gestión transparente por los funcionarios haciendo que la ciudadanía confíe en cada uno de sus representantes.

Ramírez y Rivera (2018) en su investigación titulada “Gestión logística y productividad laboral en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, año 2018”, tuvo como objetivo, determinar la relación entre la gestión logística y la productividad, 178 personas conformaron la muestra, obteniendo como resultados que existe una inadecuada gestión logística y concluyó que la gestión logística se relaciona significativamente con la productividad laboral, la que se puede constatar con el coeficiente de correlación de 0,791 siendo este un índice aceptable, pues se deduce que al no existir una adecuada gestión logística en la institución repercute considerablemente en la productividad.

Villacís (2015) titulada “El talento humano y su incidencia en la gestión por resultados del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de San José de Ancón del Cantón Santa Elena, año 2015.” El cual tuvo el objetivo de analizar la influencia del talento humano en la gestión por resultados del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de San José de 14 Ancón del Cantón Santa Elena, año 2015, realizando asimismo, un desarrollo teórico y metodológico de las variables identificadas y que obtuvo como conclusión en la confirmación de la hipótesis establecimiento la incidencia del talento humano en la gestión por resultados, pues las personas que aplican la gestión por resultados necesitan ser eficientes para que puedan consolidar un resultado real.

Arias, y Zúñiga (2015) en su investigación: Propuesta de un plan estratégico para el período 2015-2019 de la empresa Ricateak S.A. ubicada en Gualiel, vía a la Paz, provincia de Azuay, Universidad Politécnica Salesiana sede Cuenca – Ecuador, su objetivo fue formular estrategias adecuadas acorde a los hallazgos encontrados, para ello se ha realizada un estudio minucioso de la situación actual tanto interna como externa. La investigación fue de tipo descriptiva y se concluye resaltando que al aplicar las encuestas se ha podido comprobar la satisfacción de los trabajadores con la empresa, y al mismo tiempo, se encuestó a los clientes con el fin de contar como clientes potenciales durante la vigencia del plan.

Hinojosa (2015) en su trabajo de investigación titulado “Cadena de suministro ágil y efectiva: uso del modelo SCOR y medición de la huella de carbono en el servicio de correspondencia de valores en la empresa Urbano Express en Quito – Ecuador” cuyo objetivo general fue proponer la implementación de un modelo de referencia de cadena de suministro para las actividades de entrega de correspondencia de valores en la Empresa Urbano Express (Quito – Ecuador) mediante el modelo SCOR (Supply Chain Operations Reference). Llegando a la conclusión de que existen falencias en la gestión de la cadena de suministro de Urbano; la falta de eficiencia y control sobre los procesos retarda las entregas a los clientes, lo cual genera multas por incumplimiento de tiempos pactados.

Cunalata (2016) en su trabajo de investigación titulada “Evaluación de la calidad de Atención del usuario interno de la consulta externa del Hospital Francisco de Orellana” cuyo objetivo general fue evaluar la calidad en la atención de salud, desde la perspectiva de los usuarios internos, teniendo en cuenta la relevancia que ha tomado últimamente en la revolución de la salud. La investigación fue realizada con una metodología cualitativa a través de una encuesta estructurada con indicadores de calidad referentes al componente del proceso, los resultados tabulados y validados fueron expresados en porcentajes, obteniéndose como resultado que el 75,15% de la muestra corresponde a personal económicamente activo entre los 30 y 50 años, con predominio del sexo masculino, el 27% se corresponde al personal profesional, existiendo un 72% de la muestra con contratos temporales representado la inestabilidad laboral uno de los factores negativos en el proceso de calidad de atención, la integralidad de los trabajadores representada por el 77,9% es favorable, la continuidad es alta con el 70.8% por lo que la utilización de protocolos y normas es mayoritaria en el personal, la comodidad está representada con el 82% y la satisfacción con el 85% de aceptación, por consiguiente se propone un sistema de capacitaciones con una metodología de enfoque correctivo y prospectivo enfocado al personal no profesional.



## **2.2. Bases teóricas de las variables**

### **2.2.1. Variable gestión logística**

#### **2.2.1.1. Desarrollo histórico – evolutivo de la logística:**

Delgado y Gómez (2010) la gestión logística y la gestión de la innovación en las organizaciones en Contribuciones a la Economía, muestra un resumen de la evolución de la gestión logística, con el cual se complementa la fundamentación científica del estudio tratado en el presente documento:

El ciclo logístico comprendió tres fases fundamentales (determinación de las necesidades, obtención de los medios para satisfacer las necesidades, y la distribución a los usuarios). El siglo XX se inicia la aplicación empresarial, iniciándose a tener identidad propia en el transcurso y posterior a la Segunda Guerra Mundial. La expresión de Logística fue empleado por primera vez cuando se desarrolló el tratado del Barón de Jomini llamado *Precis del L'Art de la Guerra* en 1836. Se señala que dicha expresión logística deviene del nombre que adoptaba en esos tiempos el oficial superior que pertenecía a los ejércitos franceses, quien era responsable de planificar los campamentos militares, los cuales eran instalados para las tropas: Major General des Logis. Así mismo, otros autores, revelan que la expresión logística deriva del griego *Logistikos* (en latín *Logisticus*).

Concluyendo la Primera Guerra Mundial, surgen los primeros enfoques teóricos con respecto a la logística militar, incluso cuando dicho término logística no se mostraba en la literatura militar. En tiempos de la Segunda Guerra Mundial, la expresión logística representaba el método total de transportes, estacionamientos, retiro y mantenimiento tanto de los efectivos como de los materiales. En el entorno de esta corriente, se considera como uno de los máximos exponentes al General Marshall, quien ejercía el cargo de consejero militar de Roosevelt.

Según perspectiva empresarial, una aplicación del significado de logística acontece en la fabricación de los barcos de carga Liberty (estos sirvieron como provisiones para las tropas que fueron desplazadas a Europa).

Desde los años 60 se pretende juntar ambas concepciones mostrándose a la logística integral como unificadora de la afluencia de materiales y productos por medio de la organización, distribuyendo así mismo, el manejo de los mismos con otras áreas, puesto que los niveles de stocks y, por consiguiente, sus costes suelen ser compartidos a través de compras.

Así mismo, a mitad de la década de los 70 surge la concepción de logística integral que aún se haya vigente, la cual se comprende como el manejo apropiado del flujo de materiales y productos de la organización empresarial considerándose a los proveedores hasta los mismos clientes de manera que se alcance al cliente cuando sea necesario con el mínimo coste integral, trasladándose para tal caso por diversas fases que han evidenciado su proceso y desarrollo.

### ***2.2.1.2. Momentos del desarrollo de la logística. Factores impulsores de su evolución***

Según Delgado y Gómez (2010) manifiestan que la logística fue surgiendo desde la segunda mitad del siglo pasado; y en tal sentido, se han establecido coyunturas significativas como:

- **Logística de instalaciones.** Concepto desarrollado por los años 50 (operaciones relativas a centros de distribución y manejo de materiales en bodegas).
- **Logística corporativa.** Surge en la década de los 60 (intervenciones concernientes al traslado y uso de materiales entre las áreas tanto de distribución como proveedores y clientes). Cabe mencionar que por esos tiempos la Logística se enfoca más allá del interior de la organización.
- **Logística de la cadena de suministros.** Esto se origina en la década de los años 70 y surge de modo constante, como consecuencia del avance tecnológico. A principio del siglo XXI, la logística de la cadena de suministro se emplea en el vínculo existente entre los proveedores y los consumidores al interior de un mismo país, con el único propósito de posicionar y constituir en el escenario nacional una serie de recursos en la misma cadena.

- **Logística global.** Esto se origina en la década de los años 90, como efecto del avance tanto comercial como tecnológico en el mundo.
- **Logística virtual.** Concepción que se origina a término de los años 90 y que aún sigue aplicado (Logística, 2000), simbolizando de este modo el diseño y efectividad de un sistema de logística, sin contar con activos fijos.

El avance de la logística se ha visto establecido por medio del funcionamiento de un escenario sociopolítico-económico, incentivado básicamente por modificaciones en los consumidores, inclinaciones de desarrollo y organización de la producción, crecimiento tecnológico de gestión, etc.

### ***2.2.1.3. Teoría de las restricciones sobre la gestión logística***

Molina (2008) La “Teoría de las restricciones o limitaciones” (TOC) y constituye uno de los enfoques más novedosos de los que se dispone actualmente en la teoría de la administración, y que ha tenido una rápida difusión en el mundo empresarial”.

Esta teoría no plantea una receta ni exige la negación de avances anteriores, por el contrario, exige que la empresa se encuentre en un nivel de evolución importante. Además, es necesario que la calidad de proveedores, proceso y productos esté controlada y asegurada, que la empresa tenga sistemas de información funcionando, y que se cuente con un sistema claro de programación y control de producción e inventarios.

### ***2.2.1.4. Definiciones de gestión logística***

#### ***2.2.1.4.1. Gestión***

Según Varo (1994) nos conceptualiza que la gestión es un grupo de actividades comerciales, financieras y técnicas, etc. que son desarrollados para el mejor manejo de una empresa.

Así mismo para Fernández (2009), dice que normalmente la gestión se relaciona con mando o dirección, sin embargo, permite también planificar y evaluar las actividades que pueden ser encomendarse en grados operativos.

#### *2.2.1.4.2. Logística*

Mora (2011), define la logística como: "la gerencia de la cadena de abastecimiento, desde la materia prima hasta el punto donde el producto o servicio es finalmente consumido o utilizado; con tres flujos importantes de materiales (inventarios), información (trazabilidad) y capital de trabajo (costos)". (p. 8).

Además, según Alemán (2014), menciona que logística es un término que frecuentemente se asocia con la distribución y transporte de productos terminados; sin embargo, esa es una apreciación parcial de la misma, ya que la logística se relaciona con la administración del flujo de bienes y servicios, desde la adquisición de las materias primas e insumos en su punto de origen, hasta la entrega del producto terminado en el punto de consumo.

Para Ferrel, Hirt y Ferrel (2004) la logística es "una función operativa importante que comprende todas las actividades necesarias para la obtención y administración de materias primas y componentes, así como el manejo de los productos terminados, su empaque y su distribución a los clientes". (p. 282).

Malisani (2018) manifiestan que la logística es una cadena de valor que lleva a cabo procesos de compra y de servicio en la gestión pública. El área de logística es indispensable para el funcionamiento administrativo y para brindar el servicio al público.

#### **2.2.1.5. Gestión logística**

Por lo expuesto, podemos definir a la gestión logística como la administración de todas las actividades involucradas desde la adquisición de materias primas e insumos en su punto de origen, hasta la entrega del producto terminado en el punto de consumo, cumpliendo con las expectativas del cliente.

Escudero (2013) nos define la gestión logística como un grupo de etapas o fases que han de suceder en cadena y depende de la naturaleza del producto y también depende de la principal actividad de las empresas que intervienen.

Anaya y Polanco (2007) nos indican que la gestión logística se basa en el proactivo control de materiales, usando procesos apropiados para adaptar todas las capacidades. Dentro de ello tenemos a los principios como es, Equilibrio de capacidades. En definitiva, se trata de definir lo que pudiéramos considerar como capacidad normal o demostrada teniendo en cuenta los medios de que se dispone habitualmente y su productividad normal.

Entonces, de acuerdo como se indica en Retos Directivos (2016) se entiende por gestión logística todas aquellas actividades o competencias que le permite a una empresa efectuar una variedad de tareas como captar, acceder o emplear recursos indispensables que conllevan al desarrollo de su actividad empresarial.

López (2010) manifiesta que es el proceso de gerenciar de manera estratégica el manejo tanto del movimiento como del almacenamiento de materias primas, partes y productos terminados, desde los proveedores a través de la empresa hasta el usuario final.

#### **2.2.1.6. Subsistemas en la gestión logística**

Para la gestión logística hay muchos estudios realizados por distintos autores que le dan enfoques diferentes para distinguir los procesos o subsistemas a seguir.

Carreto (2008) afirma que el “estudio de la logística requiere el conocimiento de tres áreas claves. Estas son aplicadas a cualquier etapa de la cadena de suministro y los temas de gestión, basados en las áreas claves. Las áreas claves de la gestión logística son: inventarios, almacenes y medios de transporte, los temas de gestión son: gestión de compras, distribución física, control de logística, subcontratación logística y cadena de suministro. (p. 32).

Este autor enfoca la logística desde un punto de vista tradicional, con el objeto de satisfacer las necesidades del cliente en cuanto a cantidad, tiempo y lugar. Por lo tanto, la aplicación de esta teoría en las empresas servirá poder estructurar correctamente sus procesos.

Según Escudero (2013) define que el proceso logístico se compone de una serie de fases o etapas que se suceden en cadena y depende, por una parte, de la

naturaleza del propio producto y, por otra, de la actividad principal de las empresas que intervienen; es decir, en función de si es industrial, comercial o de servicios. (p. 3).

El autor definió a la gestión logística como un proceso de 4 etapas que ayudará a las empresas para desarrollar una eficiente gestión, siendo su objetivo principal satisfacer la demanda en las mejores condiciones de servicio, coste y calidad.

#### ***2.2.1.7. Importancia de la gestión logística***

Mora (2011) indica que es esencial aplicar la logística porque:

- Asegura el menor costo operativo, siendo este un factor clave de diferenciación para la organización.
- Permite suministrar adecuada y oportunamente los productos que requiere el cliente final.
- Determina y dirige de modo efectivo el producto apropiado, el cliente apropiado, así como el lugar y el momento apropiado.

Por consiguiente, se determina que la gestión logística es importante porque crea valor a las empresas, permitiendo gerenciar estratégicamente el movimiento y abastecimiento de materias primas, productos en proceso y productos terminados, desde los proveedores hasta el usuario final. De igual forma, es importante por la coordina y determina en forma óptima el producto correcto, en el lugar correcto, y en el tiempo correcto, logrando así la satisfacción de la demanda.

#### ***2.2.1.8. Evolución de los conceptos de logística***

Según Carro y Gonzáles (2012) refieren que las empresas u organizaciones se hayan en la búsqueda de mostrarse cada día más competitivas en el mercado mundial. Para ello, es imprescindible poner en marcha una serie de soluciones apropiadas, las que ayuden a minimizar los tiempos y ciclos, el consumo de recursos naturales y, además, elevar la calidad; con el propósito de superar a los competidores mundiales y conquistar los clientes, cada vez más estrictos en el mercado mundial globalizado.

Servera-Francés (2010) manifiestan que en el entorno organizacional actual, la logística se muestra como una concepción más estratégica, no solo por causa de la gestión de materiales y de la distribución física, sino también por suministrar valores de tiempo y lugar para los clientes, por tornarse un factor que se distingue para las organizaciones, con agilidad, flexibilidad e integración de sus canales internos y externos. Muchos autores detallan que la noción de logística puede ser contemplado en tres puntos esenciales: alimentación (suministradores), plantas (interno) y distribución (clientes), con la agregación de diversas subactividades, que simbolizan un grupo que es muchas veces conceptuado como altamente empírico, lo que resulta en resultados negativos que inciden de manera directa en el desenlace del desempeño final de las organizaciones, herramientas que son sumamente concluyentes para monitorear su situación.

No obstante, hay una serie de definiciones comúnmente aceptadas de logística hoy en día. Una definición muy completa y simple es la de las "7 Cs de la logística", que define la logística como asegurar a disponibilidad del producto correcto, en la cantidad y condición correctas, en el lugar correcto, a la hora correcta, para el consumidor correcto, al costo correcto.

Una segunda definición según Carro y Gonzáles (2012) es aquella que fue adoptada por el Council of Logistics Management, que define la logística como: la parte del proceso de gestión de la cadena de suministros que se ocupa efectivamente de planear, implementar, y monitorear el almacenamiento y flujo directo y reverso de bienes, servicios y todas las informaciones relacionadas a ellos, entre el punto de origen y el punto de consumo, con el objetivo de satisfacer las expectativas del consumidor. Logística es el proceso de gestión estratégica de la adquisición, traslado y almacenaje de materiales, piezas y stocks finales (y los flujos de información relacionados) por medio de la organización y sus canales de marketing, de tal forma que la rentabilidad actual y futura sea maximizada mediante el cumplimiento rentable de órdenes

Según Servera-Francés (2010) refieren que la logística es la gestión de inventario en movimiento y en reposo y el propósito esencial del gerente es alcanzar el menor nivel de inversión en inventario de modo de asegurar la atención al cliente y el mantenimiento de una producción eficiente.

### **2.2.1.9. Gestión logística en el campo empresarial**

Retos Directivos (2016) en el campo empresarial gestionar adecuadamente la logística permite cumplir las funciones que son su razón de existir, se afirma: la misión de la gestión logística consiste en planificar y coordinar todas las actividades necesarias para conseguir los niveles deseados de servicio y calidad al menor costo posible. La logística tiene una función muy importante en la satisfacción de los clientes, se considera la logística como un componente valor agregado o factor de rentabilidad, que enlaza las necesidades del mercado y la actividad operativa de la entidad.

#### **2.2.1.10. Los objetivos de la gestión logística**

Giraldo (2011) indica que los objetivos de la gestión logística son las siguientes:

- Dar un servicio satisfactorio al cliente.
- Entregar los productos en el tiempo previsto y sin errores.
- Reducir los costes de llevar el producto a través de todo el sistema hasta el consumidor final.
- Entre los costes que podemos reducir son fundamentalmente los relacionados con los inventarios, los de almacenamiento, los costes de gestión y los de transportes.

#### **2.2.1.11. Dimensiones**

##### **2.2.1.11.1. Dimensión 1. Planificación**

Para Zambrano (2015) es trazar un plan, o sea, reunir los medios, y ordenarlos hacia la consecución de un fin, para encaminar hacia la acción, reduciendo los riesgos de un avance espontáneo. Son sus elementos: los objetivos, las acciones a desarrollar, y los recursos que se necesitan.

#### **1) Indicador: implementación**

Motta (2018) permite expresar la acción de poner en práctica, medidas y métodos, entre otros, para concretar alguna actividad, plan, o misión, en otras alternativas.



## **2) Indicador: control**

Pereira (2019) es la función administrativa por medio de la cual se evalúa el rendimiento. El control es un elemento del proceso administrativo que incluye todas las actividades que se emprenden para garantizar que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas.

### *2.2.1.11.2. Dimensión 2. Suministro*

Iglesias (2013) es la dotación de un bien, el cual debe pasar por todo un proceso para ir desde el productor hasta el consumidor o beneficiario final.

## **1) Indicador: adquisición**

Stettinius, Wood, Doyle y Colley (2009) también puede ser sinónimo de comprar (por medio del dinero) y de conseguir o lograr. En el ámbito del derecho, adquirir es tomar una cosa como propiedad de uno mismo siempre que no pertenezca a nadie o que se haya cedido a título lucrativo u oneroso, o por prescripción.

## **2) Indicador: almacenamiento**

Meana (2017) consiste en guardar los productos de tal manera que su acceso sea fácil.

## **3) Indicador: distribución**

Meana (2017) es la acción y efecto de distribuir (dividir algo entre varias personas, dar a algo el destino conveniente, entregar una mercancía).

### *2.2.1.11.3. Dimensión 3. Atención de usuarios*

Escudero (2017) es el servicio proporcionado por una empresa con el fin de relacionarse con los clientes y anticiparse a la satisfacción de sus necesidades. Es una herramienta eficaz para interactuar con los clientes brindando asesoramiento adecuado para asegurar el uso correcto de un producto o de un servicio.

## 1) **Indicador: satisfacción**

Escudero (2017) es un concepto inherente al ámbito del marketing y que implica como su denominación nos lo anticipa.

### **2.2.2. Variable gestión por resultados**

Díaz, Núñez y Cáceres (2018) nos mencionan en su artículo que la gestión por resultados constituye una herramienta efectiva de planificación y control con que cuenta el Estado a través de la Jefatura de Gabinete de Ministros para imprimir unidad de concepción y de acción direccionalidad estratégica, a la multiplicidad de dependencias y organismos de la Administración Pública Nacional. Mediante su implementación, se tiende a dotar a la administración pública de un modelo y un conjunto de metodologías y técnicas diseñadas para lograr la consistencia y coherencia buscadas entre los objetivos estratégicos del gobierno y los planes de cada uno de los organismos

Makón (2014) nos indica que es una guía mostrada por la administración de los recursos públicos que se encuentra focalizado en la consecución de las acciones estratégicas implantadas dentro de un plan de gestión, en un determinado período. Además, el modelo de gestión por resultados busca generar mayor descentralización en la toma de decisiones, generando responder eficazmente a la demanda, sin dejar a un lado la transparencia de una gestión.

Entonces se puede conceptualizar, como un patrón propuesto por la administración de los recursos públicos, que tiene como sustento el desempeño de las diversas acciones estratégicas establecidas en el plan de gestión.

Por otro lado, se ve que la gestión por resultados también es conocida como gestión basada en el desempeño, lo cual significa incorporar en todas las fases de la gestión, instrumentos como por ejemplo más formación, mejores incentivos y mejores capacidades que hagan a los gestores públicos más responsables con los resultados, más orientados a los ciudadanos.

McBride (2011) indica que: “La gestión por resultados es una combinación de sistemas, valores y procedimientos para lograr más y mejores resultados, con igual o menor cantidad de recursos. A diferencia del sistema burocrático donde los

procedimientos rígidos, la centralización de decisiones y la conformidad con la norma determinan el éxito, la gestión por resultados enfoca a la organización en la realización de los objetivos deseados, otorgándoles mayor flexibilidad para gestionar sus recursos a cambio de una transparencia total en las operaciones y decisiones, y un monitoreo estricto de los resultados alcanzados”.

Además, según Chiavenato (2015) puede definirse como el modelo que permitirá desarrollar las acciones con la finalidad de lograr los objetivos establecidos, de una forma eficiente; brindando así servicios de alta calidad a los ciudadanos.

García y García (2010) dicen que la “gestión por resultados es una estrategia que accede como orientador a los involucrados dentro de una institución del Estado, y tiene como finalidad generar mayor importancia entre la ciudadanía, orientando su efecto a los resultados y establecer una composición de bienes, productos, actividades e insumos para lograrlos”. (p. 61). “Este diseño propone buscar una conveniente forma de manejo de los recursos, procedimientos en la entrega de servicios y bienes de calidad, así alcanzar una mejor eficiencia y eficacia, cumplir los objetivos en media y largo plazo”. (p. 29).

Cuando se habla de gestión y resultados, Álvarez, (2012) así mismo, el diseño que ofrece una gestión transparente, dinámica, moderna y administrativa, cumple con acciones estratégicas definidas dentro de los planes de gobierno, el cual permite evaluar y gestionar productos de las organizaciones con acciones en los procesos en medida de resultados en un tiempo.

Rafael (2019) afirma que una gestión por resultados es la forma de dirigir los bienes priorizando de los resultados en todos los hechos realizados por las personas que en el actúan; objetivando una adecuada evaluación en su desempeño.

En este igual orden de ideas conceptuales, me he forjado la idea que, al hablar de una adecuada gestión por resultados, estoy haciendo referencia a una guía, camino o sendero de cualquier ciudadano, empresa o establecimiento pública. La gestión por consecuencias busca que las entidades públicas aumenten el coste

aportado a la población optimando firmemente el nivel de vida de sus administrados.

Rojas y Vílchez (2018) nos dice que: “el término gestión por resultados es entendido como la actuación del Estado en una definida combinación de procedimientos, sistemas y valores, encaminados a lograr un mayor y mejor consecuencia, con la igualdad o minoría de haciendas públicos”. (pág. 13). Así mismo, nos indica que la encargo por resultados es una orientación de la dirección pública donde propone que todos los recursos y energías del Estado sean asignados al logro de resultados, en beneficio de la comunidad.

La gestión por resultados en el sector público, vincula los recursos presupuestales en bienes y servicio de la población, y esto a su vez, es medible (MEF 2017). Es decir, el compromiso en las entidades públicas, en definir el responsable, información y la rendición de cuentas.

Cuando desarrollamos gestión por resultados se menciona, según el MEF (2017) nos permite obtener:

- Permite solucionar problemas y generar compromiso.
- Enfocado al logro de los resultados.
- Implementación del instrumento de la gestión por resultados.
- Esto enfocado a sus logros mediante la información.
- Evaluación del ciudadano.
- Gasto de recursos públicos en rendición de cuentas.
- Promover a las entidades en el logro de gestión por resultados.

#### **2.2.2.1. Objetivos de la gestión por resultados:**

- Establecer de forma paulatina criterios idóneos de asignación de recursos presupuestarios, la cual debe estar sustentada en lograr los objetivos propuestos.
- Optimizar en la misma proporcionalidad, el presupuesto asignado con el valor agregado que se brinda al ciudadano.

- Generar un mejor ejercicio por parte del personal que trabajan en las diversas oficinas dependientes de la institución, a fin de cumplir con los objetivos institucionales avizorados.

Su importancia radica, en que:

Es un instrumento cuya importancia reside, en la unificación de los demás instrumentos, tanto del plan estratégico, así como del presupuesto, a fin de generar buenas tomas de decisión orientada a los resultados esperados.

#### ***2.2.2.2. Diferencia con la gestión tradicional:***

La gestión tradicional tiene por finalidad ajustarse a los recursos, a las situaciones y los criterios establecidos, mientras que este nuevo modelo que viene a ser la “gestión por resultados”, pone énfasis en las acciones que se vayan a efectuar, con la finalidad de alcanzar los resultados que se habían planificado, a partir de las cuales se determinara el presupuesto, los recursos, y los materiales que sean necesarios, para concretar dichos resultados.

En el nuevo modelo de la gestión pública (gestión por resultados), la calidad constituye una cultura transformadora que propicia una mejora de forma inquebrantable en la gestión pública, con el objetivo de satisfacer, además de las necesidades, las expectativas de los ciudadanos en base de equidad, eficiencia, justicia y objetividad en el uso de los recursos públicos.

Dentro de esta nueva forma de gestión pública, se mide los resultados en concordancia con la capacidad que se tiene para satisfacer de forma oportuna e idónea las necesidades de los administrados, de acuerdo con los objetivos y metas planteadas con los fines que persigue la administración pública, cuantificando de tal forma, los resultados que se hayan obtenido.

#### ***2.2.2.3. Presupuesto por resultados***

La Presidencia del Consejo de Ministros (2012) señala que es un Estado moderno al servicio del ciudadano, además de objetivos claros, requiere que sus presupuestos sean asignados también con orientación a resultados, es decir, en función a los productos que los ciudadanos esperan recibir para satisfacer sus

demandas. Sobre todo, considerando que los recursos son escasos, lo cual obliga a priorizar. En ese proceso la transparencia y rendición de cuentas son sumamente importantes en los procesos de asignación y evaluación del destino de los recursos. De ese modo, se contribuirá con una gestión orientada a resultados y se podrá aspirar a dar un gran cambio en la gestión pública, de ser una gestión que se mira a sí misma, supeditada al proceso presupuestario, inercial, a estar guiada por la obtención de resultados para el ciudadano. Ello, facilitará el cierre de brechas de calidad y cobertura, con mayor eficiencia económica, manteniendo el equilibrio fiscal y fortaleciendo la articulación de todas las entidades públicas en el territorio nacional.

#### **2.2.2.4. Dimensiones**

##### *2.2.2.4.1. Dimensión. Planificación estratégica*

Para Sainz (2018) es la elaboración, desarrollo y puesta en marcha de distintos planes operativos por parte de las empresas u organizaciones, con la intención de alcanzar objetivos y metas planteadas. Estos planes pueden ser a corto, mediano o largo plazo.

#### **1) Indicador: planeamiento estratégico**

Aljure (2015) proceso sistemático de desarrollo e implementación de planes para alcanzar propósitos u objetivos.

#### **2) Indicador: planeamiento operativo**

Banguero, Carrillo y Aponte (2018) los planes operativos son a corto plazo y se refieren a cada una de las unidades en que se divide un área de nivel medio de la organización. La planificación operativa convierte los conceptos generales del plan táctico en cifras claras, en pasos concretos y en objetivos evaluables a corto plazo.

##### *2.2.2.4.2. Dimensión. Responsabilidad*

Peña (2013) indica que es el cumplimiento de las obligaciones, o el cuidado al tomar decisiones o realizar algo. La responsabilidad es también el hecho de ser responsable de alguien o de algo.

### **1) Indicador: compromiso de desempeño institucional**

Chiavenato y Arzola (2017) es el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella.

### **2) Indicador: compromiso de resultados de gestión**

Chiavenato y Arzola (2017) consiste en la integración de las medidas organizativas destinadas a crear las condiciones propensas a la implicación y alineación del trabajador con los valores de la organización, de manera que su rendimiento vaya más allá de la noción estrictamente contractual de relación laboral.

### **3) Compromiso de los ciudadanos**

Chiavenato y Arzola (2017) un ciudadano comprometido es respetar las normas: morales, sociales, religiosas y judiciales. También los valores en especial, el respeto y la tolerancia.

#### *2.2.2.4.3. Dimensión. Monitoreo y evaluación*

Para el Grupo Banco Mundial (2017) el monitoreo y evaluación o seguimiento y evaluación, se utiliza genéricamente para referirse a la metodología que se utiliza para evaluar el desempeño de proyectos, instituciones y programas establecidos por gobiernos generalmente en el multilateralismo, organizaciones internacionales y ONGs.

### **1) Indicador: control**

Sanchez (2019) tiene como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente.

#### *2.2.2.4.4. Dimensión. Desarrollo del personal*

Martí (2017) es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.

## 2) **Indicador: sensibilización**

Cuberos (2019) son un componente inicial de los talleres de formación, están orientadas a comprender las amenazas a la información y comunicaciones en línea, con demostraciones y prácticas básicas para minimizar riesgos.

## 3) **Competencias**

Alles (2016) son aquellas habilidades, capacidades y conocimientos que una persona tiene para cumplir eficientemente determinada tarea.

## 4) **Incentivos**

De las Heras (2014) un incentivo es un estímulo que se ofrece a una persona, una empresa o un sector con el objetivo de incrementar la producción y mejorar el rendimiento.

### 2.3. **Definición de términos básicos.**

**Diagnóstico de necesidades.** Aspecto infaltable toda vez que, en base al conocimiento de las necesidades y requerimientos.

**Estado de los centros de distribución y almacenamiento.** Entidad estatal debe asegurar que las gestiones de recursos requieren las distintas oficinas sea distribuidos y almacenados en las mejores condiciones.

**Gestión de inventarios.** Constituyen elementos necesarios para llevar el control de los recursos materiales, su distribución y estado de conservación.

**Rapidez y puntualidad en la entrega.** Se orienta al abastecimiento de los recursos se realiza en términos de rapidez, oportunidad y la entrega puntual de los mismos.

**Logro de metas.** Son escalas de cumplimiento y alinean las necesidades para alcanzar los objetivos de la institución.

**Programación de entrega.** La emisión de la orden de compra al proveedor, considerando cantidad, fecha de entrega, y la descripción del producto.

**Seguimiento de órdenes de compra.** Esta actividad es transcendental para asegurar el cumplimiento del proveedor y evitar así el desabastecimiento.



**Centro de distribución y almacenes.** Instalaciones de diversas capacidades, acondicionados para ubicar, mantener y manipular mercancías entorno al giro de la actividad de la empresa.

**Recepción.** Descarga de elementos que intervienen en el giro del negocio de la empresa que da soporte al servicio que brinda.

**Preparación de pedidos.** Actualmente son sistemas de alistamiento de mercancías, que se consolidan según los requerimientos de los clientes.

**Expedición de Pedidos.** Entrega de productos a los clientes, sustentados en una boleta de salida, o algún comprobante que garantice el procedimiento.

**Cadena de suministro o SCM (Supply Chain Management).** Unión de todas las empresas que participan desde la producción, distribución, manipulación, almacenaje y comercialización de un producto.

**Eficiencia.** Relación entre la utilización de recursos y el nivel de bienes o servicios obtenido, es decir, su productividad.

**Calidad.** Cuando tiene atributos superiores a los de sus competidores que le hacen cumplir más adecuadamente las necesidades de los clientes.

**Innovación.** La innovación sea de proceso o de producto influye en mayor o menor medida en cada tipo de ventaja.

**Capacidad de satisfacción al cliente.** Influye primordialmente en la diferenciación, puede derivar de múltiples factores como eficiencia, calidad, innovación, personalización del producto.

**Calidad.** Un producto es de mayor calidad cuando tiene unos atributos superiores a los de sus competidores.

**Cadena de valor.** Secuencia de actividades que realiza la compañía para diseñar, producir, vender, distribuir y apoyar sus productos.

### **III. MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Hipótesis general**

HG Existe relación entre la gestión logística y gestión por resultados de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, 2019.

#### **3.2. Hipótesis específicas**

HE 1 Existe relación entre la planificación y gestión por resultados de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, 2019.

HE 2 Existe relación entre el suministro y gestión por resultados de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, 2019.

HE 3 Existe relación entre la atención de usuarios y gestión por resultados de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, 2019.

#### **3.2. Variables de estudio**

##### **3.2.1. Definición conceptual**

###### **3.2.1.1. Variable: *gestión logística***

Retos Directivos (2016) se entiende por gestión logística todas aquellas acciones o conocimientos, que posee una empresa para captar, acceder o hacer uso de los recursos necesarios que hacen posible el desarrollo de su actividad empresarial.

###### **3.2.1.2. Variable: *gestión por resultados***

Rafael (2019) una gestión por resultados es la forma de dirigir los bienes priorizando de los resultados en todos los hechos realizados por las personas que en el actúan; objetivando una adecuada evaluación en su desempeño.

### **3.2.2. Definición operacional**

#### **3.2.2.1. Variable nro. 01 gestión logística**

La gestión logística fue medida por medio de 3 dimensiones: planificación, suministro y atención de usuarios; 06 indicadores, los cuales permitieron la elaboración del cuestionario para la recopilación de datos.

#### **3.2.2.2. Variable nro. 02 gestión por resultados**

La gestión por resultados fue medido por medio de 4 dimensiones: planificación estratégica, responsabilidad, monitoreo y evolución y desarrollo del personal; 09 indicadores, los cuales permitieron la elaboración del cuestionario para la recopilación de datos.

### **3.3. Tipo y nivel de la investigación**

#### **3.3.1. Tipo de investigación**

La investigación fue aplicada, Carrasco (2005): “Es la que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el causal de conocimiento científico existentes acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos” (p.43).

#### **3.3.2. Niveles de Investigación**

El nivel de investigación del presente trabajo fue el descriptivo – correlacional.

Peña, Palomini, Zevallos y Olizano (2015) es descriptivo-correlacional ya que se da una explicación o determinación para el grado de relación entre dos o más variables.

### **3.4. Diseño de la Investigación**

El diseño fue el no experimental porque no se manipularon las variables.

Para Peña, Palomini, Zevallos y Olizano (2015) la investigación tiene como diseño no-experimental, con una forma transversal. “Los diseños no experimentales

no se manipulan las variables, se dice que se ejecuta el estudio del fenómeno en un momento explícito”. (p. 128).

### **3.5. Población y muestra de estudio**

#### **3.5.1. Población**

Para Bernal (2010) población es: el grupo de todas las unidades de medida que comparten características similares y pueden participar del proceso de investigación, definiéndose como todas las unidades de muestreo, personas sobre las cuales se puede realizar comparaciones y/o diferenciaciones respecto de sus características y/o respuestas frente a un evento de medición.

Se han considerado a los 86 empleados que laboran en la sociedad de beneficencia de Lima Metropolitana.

#### **3.5.2. Muestra**

Para Bernal (2010) la muestra: “Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuaran la medición y la observación de las variables objeto de estudio”. (p. 161). Por lo que el tamaño de la muestra es igual a la población por ser esta relativamente pequeña, lo que significa que la muestra es censal.

La muestra fue censal y son los 86 empleados que laboran en la sociedad de beneficencia de Lima Metropolitana.

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.6.1. Técnicas de recolección de datos**

En la investigación realizada, se utilizó la encuesta como técnica para las dos variables de estudio. Al respecto, Zapata (2005), define que la encuesta es “Conjunto de técnicas destinadas a reunir, de manera sistemática, datos sobre determinado tema o temas relativos a una población, a través de contactos directos o indirectos con los individuos o grupos de individuos que integran la población estudiada” (p. 189).

### 3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento por emplear es el cuestionario García (2004) indica que “El cuestionario permite la recolección de datos provenientes de fuentes primarias, es decir, de personas que poseen la información que resulta de interés” (p. 29). Para esta investigación se usó el cuestionario como instrumento relevante, el cual estuvo constituido por 20 preguntas, de los cuales, 10 preguntas para la variable la gestión logística y 10 preguntas para la variable gestión por resultados. Se resalta así mismo que el presente resultado se efectuó teniendo en cuenta la escala de Likert para su posterior análisis.

#### Validez del instrumento

La validación se define como la capacidad que todo instrumento tiene para medir las cualidades de las variables de estudio propuesto. Asimismo, Sánchez y Reyes (2009) se refieren a la validez de contenido “cuando los ítems que lo integran constituyen una muestra representativa de los indicadores de la propiedad que mide” esto quiere decir que la validez del instrumento de cada variable en estudio cumple con los requisitos.

Los instrumentos fueron evaluados por 3 expertos, que presentan grado de doctor y magister; quienes efectuaron una revisión meticulosa del instrumento y dejaron en claro su aprobación frente a todos los ítems planteados.

#### Validación de Instrumento por expertos

**Tabla 1.**  
*Técnica de validación*

<b>Docentes</b>	<b>Calificación del instrumento</b>
Dr. Vásquez Espinoza Juan M.	Sí cumple
Mg. Madrid Cisneros Juan F.	Sí cumple
Mg. Quintanilla De La Cruz Eduardo.	Sí cumple

## Confiabilidad del instrumento

De acuerdo con Valderrama (2015), el nivel de confiabilidad del instrumento que se aplica para medir es determinado por la prueba alfa de Cronbach, con el fin de determinar el grado de fiabilidad de los ítems planteados en el instrumento utilizado.

La confiabilidad del instrumento se logró a través de una encuesta piloto tomada a 10 empleados de otra entidad del Estado que no son mi muestra, los resultados fueron procesados mediante el programa SPSS 24, utilizando el estadístico de alpha de Cronbach.

**Tabla 2.**  
*Valores alpha de Cronbach*

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

**Fuente.** Elaborado por George y Mallery (2003).

## Confiabilidad de la variable gestión logística

### Estadística de fiabilidad

Alpha de Cronbach	Nro. de elementos
,885	10

**Interpretación.** De acuerdo con los resultados, aplicando el estadístico de fiabilidad alpha de Cronbach indica que el resultado ha sido 0,885 tiene una fuerte confiabilidad.

## Confiabilidad de la variable gestión por resultados

### Estadística de fiabilidad

Alpha de Cronbach	Nro. de elementos
,767	10

**Interpretación.** De acuerdo con los resultados, aplicando el estadístico de fiabilidad alpha de Cronbach indica que el resultado ha sido 0,767, tiene fuerte confiabilidad.

### 3.7. Métodos de análisis de datos

La investigación fue de nivel descriptivo correlacional y cuantitativo, la recopilación de datos en la encuesta ha sido procesada a través del programa estadístico SPSS 24, en el cual se aplicará el alfa de Cronbach, la prueba de normalidad y rho de Serman.

El instrumento fue aplicado a los empleados que laboran en la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana.

Cada pregunta del instrumento se ingresó al programa SPSS 24, que finalmente tuvo los resultados estadísticos, se desarrollaron las discusiones, las conclusiones y recomendaciones como partes fundamentales de esta investigación.

### 3.8. Aspectos éticos

El presente estudio, ha tenido en cuenta la seriedad con respecto a la propiedad intelectual de los autores consultados en el desarrollo de la investigación.

El propósito del estudio fue establecer la relación existente entre las dos variables correspondiente al presente estudio: la gestión logística y la gestión por resultados de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana. Las fuentes bibliográficas que se han tomado en cuenta, potencian el valor del estudio, además brindan mayor respaldo y solidez a la investigación, que además permitieron un mayor entendimiento de la situación auténtica de las variables abordadas en el estudio, asumiendo asimismo un respeto hacia la propiedad intelectual de los autores referenciados en cada cita de este trabajo; además se tiene en consideración la aplicación pertinente de las reglas contempladas en la norma APA para citas y referencias.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados de la investigación

**Tabla 3.**

*Validez del instrumento por jueces de expertos con la prueba binomial*

		SI	NO
1	La formulación del problema es adecuado		
2	El instrumento facilitaría el logro de los objetivos de la investigación		
3	Los instrumentos están relacionados con las variables de estudio		
4	El número de ítems del instrumento es adecuado		
5	La redacción de ítems del instrumento es correcto		
6	El diseño del instrumento facilitaría el análisis y el procesamiento de datos		
7	Eliminaría algunos ítems del instrumento		
8	Agregaría algunos ítems en el instrumento		
9	El diseño del instrumento será accesible a la población		
10	La redacción es clara, sencilla y precisa		

X = 0 = NO

X = 1 = SI

$$P = \frac{\sum P}{10} = \frac{8.56}{10} = 0.856$$

Como el promedio de las probabilidades es mayor que 0.60 entonces, se concluye que el instrumento es válido por jueces de expertos.

#### **Confiabilidad del instrumento por alfa de Combrach para gestión logística**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.818	10

#### **Confiabilidad del instrumento por alfa de Combrach para gestión de resultado**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.754	10



## HO: los datos tienen una distribución normal

**Tabla 4.**  
*Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
GESTION LOGISTICA	,098	86	,041
LA PLANIFICACION	,131	86	,001
EL SUMINISTRO	,155	86	,000
LA ATENCION DEL USUARIO	,099	86	,037
GESTION POR RESULTADOS	,078	86	,020

Si el P valor (sig.) es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que, los datos no tienen distribución normal y por lo tanto se utilizará la prueba no paramétrica correlación de Spearman.

### 4.1.1. Prueba de hipótesis general

Existe relación entre la gestión logística y gestión por resultados de la sociedad beneficencia de Lima Metropolitana, 2019.

HO: No existe relación entre la gestión logística y gestión por resultados de la sociedad beneficencia de lima metropolitana, 2019.

**Tabla 5.**  
*Correlación entre gestión logística y gestión por resultados*

		Correlaciones		
			GESTION LOGISTICA	GESTION POR RESULTADOS
Rho de Spearman	GESTION LOGISTICA	Coeficiente de correlación	1,000	,598
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	GESTION POR RESULTADOS	Coeficiente de correlación	,598	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

Como el P valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye, que existe relación entre la gestión logística y gestión por resultados de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, 2019.

#### 4.1.2. Prueba de hipótesis específica 1

Existe relación entre la planificación y gestión por resultados de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, 2019.

HO: No existe relación entre la planificación y gestión por resultados de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, 2019.

**Tabla 6.**  
*Correlación entre gestión logística y la planificación*

		Correlaciones		
			GESTION LOGISTICA	LA PLANIFICACION
Rho de	GESTION	Coeficiente de correlación	1,000	,799
Spearman	LOGISTICA	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	LA	Coeficiente de correlación	,799	1,000
	PLANIFICACION	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

Como el P valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye, que existe relación entre la planificación y gestión por resultados de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, 2019.

#### 4.1.3. Prueba de hipótesis específica 2

Existe relación entre el suministro y gestión por resultados de las Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, 2019.

HO: No existe relación entre el suministro y gestión por resultados de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, 2019.

**Tabla 7.**  
*Correlación entre gestión logística y el suministro*

<b>Correlaciones</b>			GESTION LOGISTICA	EL SUMINISTRO
Rho de Spearman	GESTION	Coeficiente de correlación	1,000	,846
	LOGISTICA	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
EL SUMINISTRO		Coeficiente de correlación	,846	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

Como el P valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre el suministro y gestión por resultados de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, 2019.

#### 4.1.4. Prueba de hipótesis específica 3

Existe relación entre la atención de usuarios y gestión por resultados de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, 2019.

HO: No existe relación entre la atención de usuarios y gestión por resultados de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, 2019.

**Tabla 8.**  
*Correlación entre gestión logística y la atención del usuario*

<b>Correlaciones</b>			GESTION LOGISTICA	LA ATENCION DEL USUARIO
Rho de Spearman	GESTION	Coeficiente de correlación	1,000	,810
	LOGISTICA	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
LA ATENCION DEL USUARIO		Coeficiente de correlación	,810	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

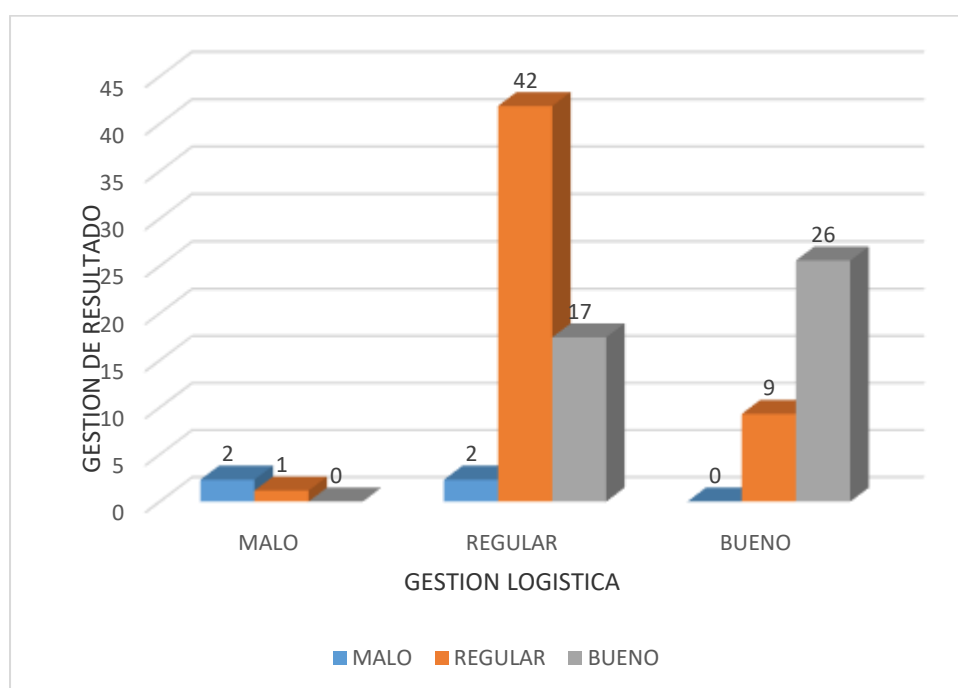
Como el P valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre la atención de usuarios y gestión por resultados de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, 2019.

## 4.2. Análisis bidimensional

**Tabla 9.**

*Análisis bidimensional según la gestión logística y la gestión por resultado*

	GESTION LOGISTICA							
	MALO		REGULAR		BUENO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%
MALO	2	2	2	2	0	0	4	5
REGULAR	1	1	36	42	8	9	45	52
BUENO	0	0	15	17	22	26	37	43



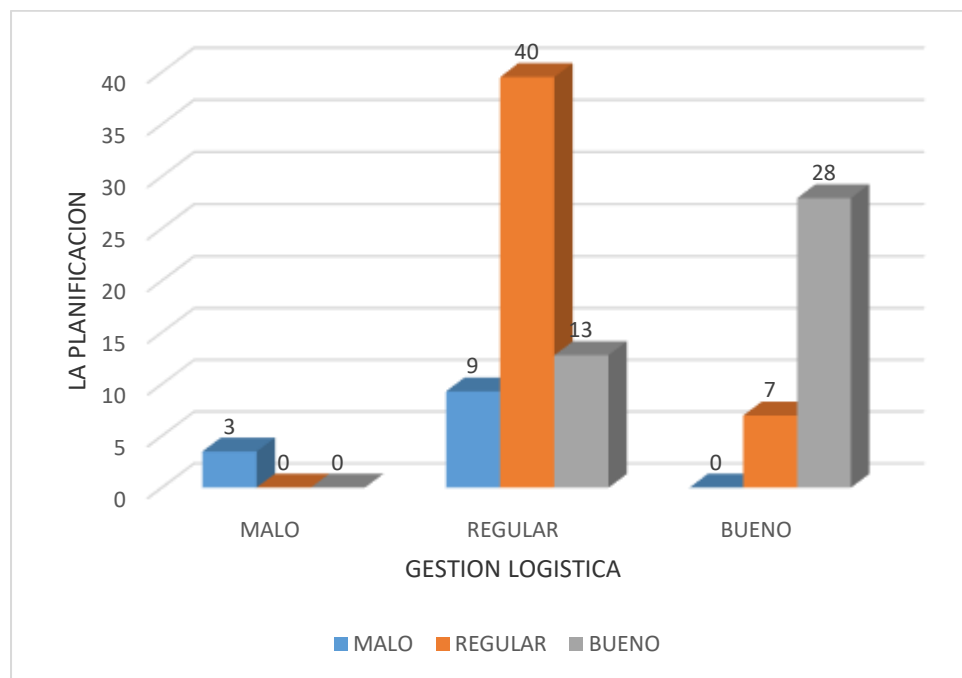
**Figura 1.** Gráfica del análisis bidimensional según la gestión logística y la gestión por resultado

El 42% de los encuestados calificaron como regular la gestión logística y la gestión por resultado.

**Tabla 10.**

*Análisis bidimensional según la gestión logística y la planificación*

	GESTION LOGISTICA							
	MALO		REGULAR		BUENO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%
MALO	3	3	8	9	0	0	11	13
REGULAR	0	0	34	40	6	7	40	47
BUENO	0	0	11	13	24	28	35	41



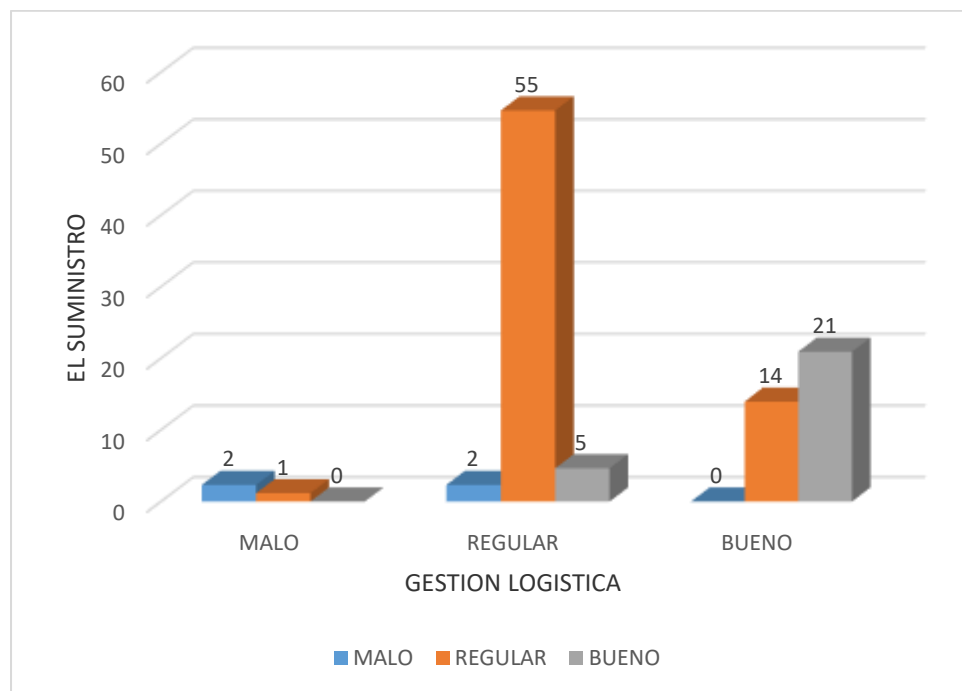
**Figura 2.** Gráfica del análisis bidimensional según la gestión logística y la planificación

El 40% de los encuestados calificaron como regular la gestión logística y la planificación.

**Tabla 11.**

*Análisis bidimensional según la gestión logística y el suministro*

	GESTION LOGISTICA							
	MALO		REGULAR		BUENO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%
MALO	2	2	2	2	0	0	4	5
REGULAR	1	1	47	55	12	14	60	70
BUENO	0	0	4	5	18	21	22	26



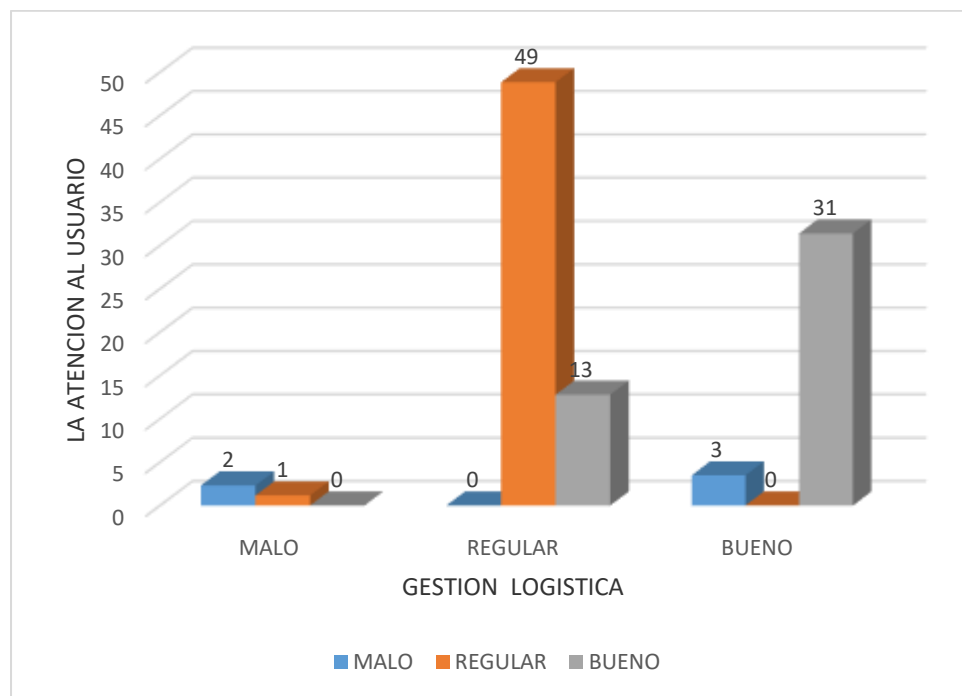
**Figura 3.** Gráfica del análisis bidimensional según la gestión logística y lea suministro

El 55% de los encuestados calificaron como regular la gestión logística y el suministro.

**Tabla 12.**

*Análisis bidimensional según la gestión logística y la atención al usuario.*

	GESTION LOGISTICA							
	MALO		REGULAR		BUENO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%
MALO	2	2	0	0	3	3	5	6
REGULAR	1	1	42	49	0	0	43	50
BUENO	0	0	11	13	27	31	38	44



**Figura 4.** Gráfica del análisis bidimensional según la gestión logística y la atención al usuario

El 49% de los encuestados calificaron como regular la gestión logística y la atención al usuario.

## V. DISCUSIÓN

- 1) El objetivo general determinar la relación entre la gestión logística y gestión por resultados de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, 2019. De la teoría en el campo empresarial gestionar adecuadamente la logística permite cumplir las funciones que son su razón de existir, se afirma: la misión de la gestión logística consiste en planificar y coordinar todas las actividades necesarias para conseguir los niveles deseados de servicio y calidad al menor costo posible. La logística tiene una función muy importante en la satisfacción de los clientes, se considera la logística como un componente valor agregado o factor de rentabilidad, que enlaza las necesidades del mercado y la actividad operativa de la entidad. Según Retamozo (2017) con el objetivo principal de determinar la dimensión predominante de la variable gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho en el año 2016-2017. De los resultados se pudo comprobar que el 45% de los colaboradores de la red de salud San Juan de Lurigancho califican como regular la gestión logística llevado a cabo en la institución, mientras que el 27% de los mismos califican como mala la gestión logística llevado a cabo en la institución. Igualmente, posterior a la validación de hipótesis se concluyó que la dimensión gestión de almacenamiento y distribución presenta mayor coeficiente y por ende aporta más a la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho. Del análisis bidimensional El 42% de los encuestados calificaron como regular la gestión logística y la gestión por resultado. De la prueba hipótesis se tiene como el P valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre la gestión logística y gestión por resultados de la sociedad beneficencia de lima metropolitana, 2019.
- 2) El primer objetivo específico fue determinar la relación entre la planificación y gestión por resultados de la sociedad beneficencia de lima metropolitana, 2019. De la teoría, la planificación permite trazar un plan, o sea reunir los medios, y ordenarlos hacia la consecución de un fin, para encaminar hacia él la acción, reduciendo los riesgos de un avance espontáneo. Son sus



elementos: los objetivos, las acciones a desarrollar, y los recursos que se necesitan. Según Lavy (2016) cuyo objetivo general fue determinar la relación existente entre la planeación estratégica y la cadena de suministro, en la gerencia central de logística del Ministerio Público. por lo tanto se acepta la hipótesis de que existe relación entre la planeación estratégica y la cadena de suministro, del mismo modo se aceptan las hipótesis específicas en el sentido que existe relación entre la formulación de la estrategia, la implementación de la estrategia y la evaluación de la estrategia con la cadena de suministro. Del análisis bidimensional El 40% de los encuestados calificaron como regular la gestión logística y la planificación. De la prueba hipótesis se tiene como el P valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre la planificación y gestión por resultados de la sociedad beneficencia de lima metropolitana, 2019

- 3) El segundo objetivo específico fue determinar la relación entre el suministro y gestión por resultados de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, 2019. De la teoría el suministro es la dotación de un bien, el cual debe pasar por todo un proceso para ir desde el productor hasta el consumidor o beneficiario final. Según Villacís (2015) tuvo el objetivo de analizar la influencia del talento humano en la gestión por resultados del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de San José de 14 Ancón del cantón Santa Elena, año 2015, realizando asimismo, un desarrollo teórico y metodológico de las variables identificadas y que obtuvo como conclusión en la confirmación de la hipótesis establecimiento la incidencia del talento humano en la gestión por resultados, pues las personas que aplican la gestión por resultados necesitan ser eficientes para que puedan consolidar un resultado real. Del análisis bidimensional el 55% de los encuestados calificaron como regular la gestión logística y el suministro. De la prueba hipótesis se tiene como el P valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre el suministro y gestión por resultados de la sociedad beneficencia de lima metropolitana, 2019.

- 4) El tercer objetivo específico fue determinar la relación entre la atención de usuarios y gestión por resultados de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, 2019. De la teoría la atención del usuario permite que el servicio proporcionado por una empresa con el fin de relacionarse con los clientes y anticiparse a la satisfacción de sus necesidades. Es una herramienta eficaz para interactuar con los clientes brindando asesoramiento adecuado para asegurar el uso correcto de un producto o de un servicio. Según Valero (2016) en su tesis titulada “Satisfacción en la atención del usuario externo por grupos de edad Municipalidad Distrital de Lurín 2016” tuvo como objetivo general determinar la satisfacción en la atención del usuario por grupos de edad en la Municipalidad Distrital de Lurín. La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: existen diferencias significativas en la satisfacción de atención del usuario por grupos de edad en la Municipalidad Distrital de Lurín. Del análisis bidimensional el 49% de los encuestados calificaron como regular la gestión logística y la atención al usuario. De la prueba hipótesis se tiene como el P valor es menor que 0.05 entonces, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre la atención de usuarios y gestión por resultados de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, 2019.

## **VI. PROPUESTA**

Mi propuesta está enfocada en la administración pública, pues siempre se busca mejorar los esfuerzos, mejorar el buen manejo de los recursos públicos del Perú, los cuales son muy numerosos y de todo tipo, siendo estos manejados a través de estrategias de orden público que establezcan políticas en favor del bien común en un marco de inclusión social y modernización del estado, esto incluye el hecho de que el Estado debe brindar una óptima calidad de atención en lo que se refiere a servicios públicos de salud por ser un derecho constitucional estipulado en párrafo 1 del artículo 2, capítulo I, título I de la Constitución Política del Perú (1993) donde se declara como parte de los derechos fundamentales de la persona “a la vida, a su identidad, a su integridad moral, psíquica y física y a su libre desarrollo y bienestar. El concebido es sujeto de derecho en todo cuanto le favorece” por lo que siendo este derecho una de las prioridades de nuestro sistema social, es imperativo establecer estrategias de gestión y de control que brinden una calidad óptima de atención hacia el ciudadano que lo requiera, para ello planteo un software integrado en las gestiones de adquisición y almacenamiento.

Una buena administración de los fondos públicos debería ser el reflejo de una buena actividad de la gestión logística permitiendo contar con los recursos indispensables para el desenvolvimiento las labores de compras, realizando la oportuna programación de la contratación de bienes y servicios respectivos como parte del proceso de abastecimiento, manejando estrategias consolidadas en cuadros de necesidades que reflejen la necesidad prevista y evaluada para los meses subsiguientes, tal como refiere la vigente Ley N° 30225

Este software va tener como finalidad establecer parámetros orientados a maximizar el valor de los recursos públicos que se invierten y a promover la actuación bajo el enfoque de gestión por resultados en las contrataciones de bienes, servicios y obras, de tal manera que estas se efectúen en forma oportuna y bajo las mejores condiciones de precio y calidad, permitan el cumplimiento de los fines públicos y tengan una repercusión positiva en las condiciones de vida de los ciudadanos.

Con este software también se regula el gasto social de nuestro país es muy necesario, buscamos el bienestar de la sociedad como un fin específico, se dirige a la búsqueda de logros en materia de equidad social, a través desarrollo del capital físico y humano que promuevan, en el mediano o largo plazo, el aseguramiento de necesidades básicas de los ciudadanos las cuales son tomados como parte de sus derechos.

## **VII. CONCLUSIONES**

- 1) El objetivo general determinar la relación entre la gestión logística y gestión por resultados de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, 2019. Se concluye que existe relación entre la gestión logística y gestión por resultados de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, 2019.
- 2) El primer objetivo específico determinar la relación entre la planificación y gestión por resultados de la sociedad beneficencia de lima metropolitana, 2019. Se concluye, que existe relación entre la planificación y gestión por resultados de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, 2019.
- 3) El segundo objetivo específico determinar la relación entre el suministro y gestión por resultados de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, 2019. Se concluye, que existe relación entre el suministro y gestión por resultados de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, 2019.
- 4) El tercero objetivo específico determinar la relación entre la atención de usuarios y gestión por resultados de la so Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, 2019. Se concluye que existe relación entre la atención de usuarios y gestión por resultados de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, 2019.

## VIII. RECOMENDACIONES

- 1) Se recomienda gestionar adecuadamente la logística porque permite cumplir las funciones que son su razón de existir, es importante la logística porque tiene una función muy importante en la satisfacción de los clientes, se considera la logística como un componente valor agregado o factor de rentabilidad, que enlaza las necesidades del mercado y la actividad operativa de la entidad.
- 2) Se recomienda realizar la planificación porque permite trazar un plan, o sea reunir los medios, y ordenarlos hacia la consecución de un fin, para encaminar hacia la acción, reduciendo los riesgos de un avance espontáneo. Son sus elementos: los objetivos, las acciones a desarrollar, y los recursos que se necesitan.
- 3) Se recomienda el suministro porque permite la dotación de un bien, el cual debe pasar por todo un proceso para ir desde el productor hasta el consumidor o beneficiario final.
- 4) Se recomienda brindar una excelente atención del usuario porque Es una herramienta eficaz para interactuar con los clientes brindando asesoramiento adecuado para asegurar el uso correcto de un producto o de un servicio.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alemán, K. (2014). "Propuesta de un plan de mejora para la gestión logística en la empresa constructora Jordan S.R.L. de la ciudad de Tumbes". (Tesis de pregrado). Recuperado de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/616/1/ALEM%C3%81N\\_LUP%C3%9A\\_PLAN\\_GESTI%C3%93N\\_LOGISTICA.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/616/1/ALEM%C3%81N_LUP%C3%9A_PLAN_GESTI%C3%93N_LOGISTICA.pdf)
- Aljure, A. (2015). El plan estratégico de comunicación: método y recomendaciones prácticas para su elaboración. Barcelona: Editorial UOC.
- Alles, M. (2016). Dirección estratégica de recursos humanos. Vol. 2. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Alva, C., Reyes, C. y Villanes, N. (2007). Propuesta de mejora en la logística de entrada en una empresa agroexportadora. Recuperado de: <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/273770/2/CAIva.pdf>
- Álvarez, J. (2012). Gestión por resultados e indicadores de medición. Lima, Perú: Pacifico editorial.
- Anaya, J. y Polanco, S. (Ed) (2007). Modernización y mejora de los procesos logísticos. Madrid, España: Editorial ESIC
- Arias, M. y Zúñiga, A. (2015). Propuesta de un plan estratégico para el periodo 2015- 2019 de la empresa Ricateak S.A. ubicada en Gualiel, vía a la Paz, provincia de Azuay, Universidad Politécnica Salesiana sede Cuenca, Facultad de Administración, Ecuador. Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec>.
- Banguero. H., Carrillo. L. y Aponte, E. (2018). Planificación y gestión estratégico de las organizaciones: conceptos, métodos y casos de aplicación. Colombia: Universidad Autónoma de Occidente

- Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales, Tercera edición. Colombia: Pearson Prentice Hall
- Calampa, J. (2016). El control interno y su influencia en la gestión de las unidades de adquisición de las instituciones públicas de salud del Perú: caso hospital Es salud de la Red asistencial Madre de Dios, 2015. (Tesis de Maestría). Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1215/GESTION\\_CALAMPA\\_GURIZ\\_JORGE.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1215/GESTION_CALAMPA_GURIZ_JORGE.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Carrasco S. (2005). Metodología de Investigación Científica. Lima, Perú. Editorial San Marcos.
- Carreto, J. (2008). Factores críticos de éxito. Recuperado de: <http://planeacionestrategica.blogspot.com/2008/07/factores-crticos-de-xito.html>
- Carro, R. y Gonzáles, D. (2012). Logística Empresarial. Administración de las Operaciones. Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Cavero, E. (2017). La gestión logística de bienes en la red de salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017. (Tesis de Maestría) Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8823/Retamozo\\_CDNE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8823/Retamozo_CDNE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chiavenato, I. (2015), el desempeño laboral por la gestión por resultados. SAT. México, México.
- Chiavenato, I. y Anzola, E. (2017). Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones. México: McGraw-Hill.
- Costa, M. y López, E. (1996). Los secretos de la logística.
- Cuberos, I. (2019). Análisis y actuaciones en diferentes contextos de intervención (2a. ed.). Antequera: IC Editorial.
- Cunalata, R. (2016). Evaluación de la calidad de Atención del usuario interno de la consulta externa del Hospital Francisco de Orellana. (Tesis de Maestría).



Recuperado de  
[http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/43855/1/CD%20143-  
%20CUNALATA%20CHICAIZA%20ROSA.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/43855/1/CD%20143-%20CUNALATA%20CHICAIZA%20ROSA.pdf)

De las Heras, E. (2014). UF0927 - Gestión del equipo de trabajo del almacén. España: Editorial Elearning, S.L.

Delgado, N. y Gómez, V. (2010). "La gestión logística y la gestión de la Innovación en las organizaciones" en Contribuciones a la Economía, junio 2010. Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2010a/>

Díaz, J., Núñez, L. y Cáceres, K. (2018). Influencia de las competencias gerenciales y la gestión por resultados en la imagen institucional. Fides Et Ratio. 16. ISSN 2411-0035. Disponible en [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36335/AC\\_D%  
c3%adaz\\_DJR-N%c3%ba%c3%b1ez\\_LLA-  
C%c3%a1ceres\\_LKV.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36335/AC_D%c3%adaz_DJR-N%c3%ba%c3%b1ez_LLA-C%c3%a1ceres_LKV.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Escudero, M. (2013). Gestión logística y comercial. Madrid, España: Editorial Ediciones Paraninfo

Escudero, M. (2017). Comunicación y atención al cliente. Madrid: Paraninfo.

Fernández, J. (Ed) (2009). Gestión de procesos. Madrid, España: Editorial ESIC

Ferrell, C., Hirt, G. y Ferrell, L. (2004). "Introducción a los negocios en un mundo cambiante". Cuarta Edición. McGraw-Hill Interamericana. México

Flores, C. (2014). La gestión logística y su influencia en la rentabilidad de las empresas especialistas en implementación de campamentos para el sector minero en Lima Metropolitana. (Tesis de pregrado). Recuperado de: [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1111/1/flores\\_tc.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1111/1/flores_tc.pdf)

Flores, F. (2015). Control interno y gestión por resultados en los directivos y trabajadores del gobierno local de Huaraz, 2014. (Tesis de Maestría). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5583/Flores\\_P  
FA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5583/Flores_PFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- García, F. (2004) Técnicas de Recolección y Registro de Datos. Recuperado de <https://www.google.com.pe/search?tbm=bks&hl=es&q=Seg%20%2C+Garc%20%282004%29+indica+que+%E2%80%9CEI+cuestionario+permite+la++recolecci%20%2C+de+datos+provenientes+de+fuentes+primarias%2C+es+decir%2C+de+personas+que+poseen+la+informaci%20%2C+que+resulta+de+inter%20%2C+A9s%E2%80%9D>
- García, R. y García, M. (2010). La gestión para resultados en el desarrollo. Avances y desafíos en América Latina y el Caribe. Washington, D.C.: Oficina de Relaciones Externas, BID.
- Giraldo, J. (2011). Logística. Gestión de compras, almacenes y transporte. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/logistica-gestion-compras-almacenes-transporte/>
- Grupo Banco Mundial (2017). Información, monitoreo, evaluación en la práctica: estrategias y herramientas a nivel subnacional en México = Information, monitoring, and evaluation in practice: subnational strategies and tools in Mexico. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=3yLZDwAAQBAJ&dq=definici%20%2C+B3n+de+Monitoreo+y+evaluaci%20%2C+B3n&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=3yLZDwAAQBAJ&dq=definici%20%2C+B3n+de+Monitoreo+y+evaluaci%20%2C+B3n&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Hinojosa, M. (2015). Cadena de Suministro ágil y efectiva: Uso del modelo SCOR y medición de la huella de carbono en el servicio de correspondencia de valores en la empresa Urbano Express en Quito – Ecuador. (Tesis de Pregrado). Recuperado de <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/4824/1/121017.pdf>
- Iglesias, A. (2013). Distribución y logística. Pozuelo de Alarcón, Madrid: ESIC Editorial.
- Lavy, L. (2016). Planeación estratégica y cadena de suministro en la gerencia central de logística del Ministerio Público, 2016. (Tesis de Maestría). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6164/LAVY\\_ZL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6164/LAVY_ZL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- López, C. (2010). Gestión logística para la competitividad empresarial. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/gestion-logistica-competitividad-empresarial/>
- Makón, M. (2014). El modelo de gestión por resultados en los organismos de la administración pública nacional. Documento presentado como ponencia en el V Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y la Administración Pública, República Dominicana
- Malisani, E. (2018). "Logística empresarial". Editorial: Alfaomega.
- Martí, F. (2017). Notas para el desarrollo personal y empresarial. Chiado Editorial.
- McBride, D. (2011). La gestión por resultados: un cambio cultural necesario en el sector público. Lima: Conexión ESAN. Recuperado el 10 de mayo de 2018 de: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2011/06/23/la-gestion-por-resultadosun-cambio-cultural-necesario-en-el-sector-publico/>
- Meana, P. (2017). Gestión de inventarios, UF0476. Madrid: Paraninfo.
- MEF. (2017). Presupuesto por Resultados. Ministerio de Economía y Finanzas. Perú. Recuperado de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_public/documentac/generales/PRESUPUESTO\\_POR\\_RESULTADOS.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_public/documentac/generales/PRESUPUESTO_POR_RESULTADOS.pdf) el 12 de febrero de 2017
- Molina, M. (2008). Teoría de las restricciones TOC y la cadena logística. Recuperado: <https://www.gestiopolis.com/teoria-restricciones-toc-cadena-logistica/>
- Mora, L. (Ed) (2011). Gestión logística integral. Bogotá, Colombia: Editorial ECOE
- Motta, M. (2018). Política de competencia: Teoría y práctica. Ciudad de México: Fondo de Cultura Económica.
- Peña, D. (2013). Responsabilidad de los proveedores del servicio de internet en relación con la propiedad intelectual. Colombia: Universidad externado de Colombia
- Peña, Palomini, Zevallos y Olizano. (2015). Metodología de la investigación. Lima: Universidad San Marcos.

- Pereira, C. (2019). Control interno en las empresas: Su aplicación y efectividad. México: Institutos Mexicanos de Contadores Públicos, A.C.
- Presidencia del Consejo de Ministros (2012). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021. Recuperado el 15 de mayo de 2018 de: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/2B58575817FAAC8705257B6E00749ED8/\\$FILE/POLITICANACIONALDEMODERNIZACIONDELAGESTIONPUBLICAAL2021.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/2B58575817FAAC8705257B6E00749ED8/$FILE/POLITICANACIONALDEMODERNIZACIONDELAGESTIONPUBLICAAL2021.pdf)
- Rafael, A. (2019). ¿Que es la Gestión por Resultados? (02 de abril). Recuperado de <https://blog.luz.vc/es/que-es/qué-y-gestión-por-resultados/>
- Retos Directivos. (2016). Gestión logística: definición y objetivos principales. Recuperado de: <https://retos-directivos.eae.es/gestion-logistica-definicion-y-objetivos-principales/>
- Rojas, R. y Vílchez, S. (2018). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús –lima, enero 2018 (Tesis posgrado). Recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1712/MAESTRO%20Rojas%20Reyes%2C%20Ruth%20Rosario.pdf?sequence=1&isA>  
I
- Sainz, J. (2018). El plan estratégico en la práctica. Madrid: ESIC Editorial.
- Sanchez, F. (2019). Calidad Total en las organizaciones. España: Editorial Elearning, S.L.
- Sánchez, H., y Reyes, C. (2009). Metodología y diseños en la investigación científica. Lima: Editorial Visión Universitaria
- Servera-Francés, D. (2010). Concepto y evolución de la función logística. Innovar, 20(38), 217-234.
- Stettinius, W., Wood, D., Doyle, J. y Colley, J. (2009). Plan de negocio como diseñarlo e implementarlo: Todos los pasos desde el diseño a la puesta en marcha y revisión.

- Tomalá, A. (2015). Modelo de Gestión por Resultados de desarrollo para El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial San José de Ancón, Cantón Santa Elena, Provincia De Santa Elena, Período 2015. (Tesis de Pregrado). Recuperado de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/3223/1/UPSE-TAP-2015-0040.pdf>
- Valderrama, S. (2015). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. (5ta. Ed.). Perú: Editorial San Marcos
- Valero, L. (2016). Satisfacción en la atención del usuario externo por grupos de edad Municipalidad Distrital de Lurín 2016. (Tesis de Maestría). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8246/Valero\\_CL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8246/Valero_CL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Varo, J. (Ed) (1994). Gestión estratégica de los servicios de salud. Madrid, España: Editorial Díaz de Santos, S.A.
- Yarleque, L. (2019). Plan estratégico y gestión por resultados de la Municipalidad provincial de Huarochirí, Lima 2019. (Tesis de Maestría). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37034/Yarleque\\_OL%20%20\(1\).pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37034/Yarleque_OL%20%20(1).pdf?sequence=1)
- Zambrano, L. (2015). Planificacion Estrategica. Place of publication not identified: DREAMS MAGNET, LLC.
- Zapata, (2005). Herramientas para elaborar tesis e investigaciones socioeducativas. [virtual.urbe.edu/tesispub](http://virtual.urbe.edu/tesispub)

## **Anexos**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>GENERAL</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión logística y gestión por resultados de la sociedad beneficencia de lima metropolitana, 2019?</p>	<p><b>GENERAL</b></p> <p>Determinar la relación entre la gestión logística y gestión por resultados de la sociedad beneficencia de lima metropolitana, 2019.</p>	<p><b>GENERAL</b></p> <p>Existe relación entre la gestión logística y gestión por resultados de la sociedad beneficencia de lima metropolitana, 2019.</p>	<b>GESTIÓN LOGÍSTICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementación</li> <li>- Control</li> <li>- Adquisición</li> <li>- Almacenamiento</li> <li>- Distribución</li> <li>- Satisfacción</li> </ul>	<p><b>1. TIPO DE ESTUDIO</b></p> <p>El tipo de estudio a realizar es descriptivo-correlacional, porque se describirá cada una de las variables y correlacional porque se explicará la relación entre la variable 1 y variable 2.</p> <p><b>2. DISEÑO DE ESTUDIO</b></p> <p>El tipo de diseño a realizar es no experimental, porque no manipularemos las variables.</p> <p><b>POBLACIÓN</b></p> <p><b>3. TIPO DE MUESTRA</b></p> <p>La muestra es censal.</p> <p><b>4. TAMAÑO DE MUESTRA</b></p> <p>La unidad de análisis de estudio es el tamaño de la población.</p> <p><b>5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b></p> <p><b>Variable 1: GESTIÓN LOGÍSTICA</b></p> <p><b>Técnica:</b> La técnica a utilizar será la encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> El instrumento será el cuestionario que es de elaboración propia.</p> <p><b>Variable 2: GESTIÓN POR RESULTADOS</b></p> <p><b>Técnica:</b> La técnica a utilizar será la encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> El instrumento será el cuestionario que es de elaboración propia.</p>
<p><b>ESPECIFICO</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la planificación y gestión por resultados de la sociedad beneficencia de lima metropolitana, 2019?</p>	<p><b>ESPECIFICO</b></p> <p>Determinar la relación entre la planificación y gestión por resultados de la sociedad beneficencia de lima metropolitana, 2019.</p>	<p><b>ESPECIFICO</b></p> <p>Existe relación entre la planificación y gestión por resultados de la sociedad beneficencia de lima metropolitana, 2019.</p>			
<p><b>ESPECIFICO</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el suministro y gestión por resultados de la sociedad beneficencia de lima metropolitana, 2019?</p>	<p><b>ESPECIFICO</b></p> <p>Determinar la relación entre el suministro y gestión por resultados de la sociedad beneficencia de lima metropolitana, 2019.</p>	<p><b>ESPECIFICO</b></p> <p>Existe relación entre el suministro y gestión por resultados de la sociedad beneficencia de lima metropolitana, 2019.</p>	<b>GESTIÓN POR RESULTADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación estratégica</li> <li>- Planificación operativa</li> <li>- Compromiso de desempeño institucional</li> <li>- Compromiso de resultados de gestión</li> <li>- Compromiso de los ciudadanos</li> <li>- Control</li> <li>- Sensibilización</li> <li>- Competencias</li> <li>- Incentivos</li> </ul>	
<p><b>ESPECIFICO</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la atención de usuarios y gestión por resultados de la sociedad beneficencia de lima metropolitana, 2019?</p>	<p><b>ESPECIFICO</b></p> <p>Determinar la relación entre la atención de usuarios y gestión por resultados de la sociedad beneficencia de lima metropolitana, 2019.</p>	<p><b>ESPECIFICO</b></p> <p>Existe relación entre la atención de usuarios y gestión por resultados de la sociedad beneficencia de lima metropolitana, 2019.</p>			

## Anexo 2: Matriz de operacionalización

TESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ÍTEMS	ESCALA DE LIKERT
GESTIÓN LOGÍSTICA Y GESTIÓN POR RESULTADOS DE LA SOCIEDAD BENEFICENCIA DE LIMA METROPOLITANA, 2019	GESTIÓN LOGÍSTICA	Retos Directivos (2016) se entiende por gestión logística todas aquellas acciones o conocimientos que posee una empresa para captar, acceder o hacer uso de los recursos necesarios que hacen posible el desarrollo de su actividad empresarial.	La Gestión Logística fue medida por medio de 3 dimensiones: Planificación, Suministro y Atención de usuarios; 06 indicadores, los cuales permitieron la elaboración del cuestionario para la recopilación de datos.	Planificación	Implementación	Escala ordinal	1-2	TD= Total Desacuerdo D = Desacuerdo I = Ni Desacuerdo Ni De Acuerdo A = Acuerdo TA= Total Acuerdo
					Control		3-4	
				Suministro	Adquisición		5-6	
					Almacenamiento		7-8	
					Distribución		9	
	Atención de usuarios	Satisfacción	10					
	GESTIÓN POR RESULTADOS	Rafael (2019) una gestión por resultados es la forma de dirigir los bienes priorizando de los resultados en todos los hechos realizados por las personas que en el actúan; objetivando una adecuada evaluación en su desempeño.	La Gestión por Resultados fue medido por medio de 4 dimensiones: Planificación estratégica, Responsabilidad, Monitoreo y evolución y Desarrollo del personal; 09 indicadores, los cuales permitieron la elaboración del cuestionario para la recopilación de datos.	Planificación estratégica	Planificación estratégica	Escala ordinal	11-12	TD= Total Desacuerdo D = Desacuerdo I = Ni Desacuerdo Ni De Acuerdo A = Acuerdo TA= Total Acuerdo
					Planeamiento operativo		13	
				Responsabilidad	Compromiso de desempeño institucional		14	
					Compromiso de resultados de gestión		15	
					Compromiso de los ciudadanos		16	
				Monitoreo y evolución	Control		17	
				Desarrollo del personal	Sensibilización		18	
					Competencias		19	
					Incentivos		20	



### Anexo 3: Instrumento

#### “GESTIÓN LOGÍSTICA Y GESTIÓN POR RESULTADOS DE LA SOCIEDAD BENEFICENCIA DE LIMA METROPOLITANA, 2019”.

**OBJETIVO:** El presente cuestionario tiene como objetivo, desarrollar la fase de aplicación del estudio de la Gestión Logística y Gestión por Resultados de la Sociedad Beneficencia de Lima Metropolitana, 2019.

**INSTRUCCIONES:** Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo con el ítem en los casilleros siguientes:

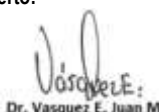
TOTAL DESACUERDO	DESACUERDO	NI DESACUERDO NI DE ACUERDO	ACUERDO	TOTAL ACUERDO
TD	D	I	A	TA

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
		<b>GESTIÓN LOGÍSTICA</b>				
1	Las órdenes de compra son gestionadas oportunamente.					
2	Organiza con responsabilidad el presupuesto en base a programas.					
3	Los productos son ingresados al sistema una vez recepcionados por los colaboradores designados.					
4	Los productos terminados son inventariados oportunamente.					
5	Los productos con características exclusivas son considerados en un inventario separado.					
6	Existe un comité de expertos en la evaluación de la calidad de la materia prima.					
7	La entrada o ingreso de la materia prima es sistematizada.					
8	La infraestructura del almacén tiene la capacidad para almacenar todo el volumen de compra.					
9	Los transportes llevan un control de toda la documentación requerida para ejecutar la distribución.					
10	Se cumple con la entrega de 24 horas de una vez generado el pedido.					
<b>GESTIÓN POR RESULTADOS</b>						
11	Participas en la elaboración de planes y programas.					
12	Se evalúan las oportunidades y amenazas del contexto.					
13	Se priorizan la ejecución de los planes operativos.					
14	Asume compromiso con su comunidad educativa					
15	Asume compromiso de responsabilidad de los resultados.					
16	Asume compromiso de responsabilidad en ejecutar un plan operativo.					
17	El monitoreo se aplica en forma permanente en la gestión de los proyectos.					
18	Los proveedores han sido seleccionados en estrictos procesos.					
19	Se definen claramente los responsables de alcanzar los objetivos.					
20	Se mejoran la capacidad operativa para ejecutar planes operativos					

**Gracias por su colaboración**

## Anexo 4: Validación de instrumento

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "GESTIÓN LOGÍSTICA Y GESTIÓN POR RESULTADOS DE LA SOCIEDAD BENEFICENCIA DE LIMA METROPOLITANA, 2019".							
Apellidos y nombres del investigador: VARGAS HIDALGO CARLOS BENNY Y URBINA MELLO PABLO ISAIAS							
Apellidos y nombres del experto: DR. VASQUEZ ESPINOZA JUAN MANUEL							
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
GESTIÓN LOGÍSTICA	PLANIFICACIÓN	Implementación	Las órdenes de compra son gestionadas oportunamente.	TD= Total Desacuerdo D = Desacuerdo I = Ni Desacuerdo Ni de acuerdo. A = Acuerdo TA= Total Acuerdo	✓		
			Organiza con responsabilidad el presupuesto en base a programas.		✓		
		Control	Los productos son ingresados al sistema una vez recepcionados por los colaboradores designados.		✓		
			Los productos terminados son inventariados oportunamente.		✓		
	SUMINISTRO	Adquisición	Los productos con características exclusivas son considerados en un inventario separado.		✓		
			Existe un comité de expertos en la evaluación de la calidad de la materia prima.		✓		
		Almacenamiento	La entrada o ingreso de la materia prima es sistematizada.		✓		
	La infraestructura del almacén tiene la capacidad para almacenar todo el volumen de compra.		✓				
	Distribución	Los transportes llevan un control de toda la documentación requerida para ejecutar la distribución.	✓				
	ATENCIÓN DE USUARIOS	Satisfacción	Se cumple con la entrega de 24 horas de una vez generado el pedido.		✓		
GESTIÓN POR RESULTADOS	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	Planificación estratégica	Participas en la elaboración de planes y programas.	✓			
			Se evalúan las oportunidades y amenazas del contexto.	✓			
	RESPONSABILIDAD	Planificación operativa	Se priorizan la ejecución de los planes operativos.	✓			
			Compromiso de desempeño institucional	Asume compromiso con su comunidad educativa	✓		
			Compromiso de resultados de gestión	Asume compromiso de responsabilidad de los resultados.	✓		
			Compromiso de los ciudadanos	Asume compromiso de responsabilidad en ejecutar un plan operativo.	✓		
	MONITOREO Y EVOLUCIÓN	Control	El monitoreo se aplica en forma permanente en la gestión de los proyectos.	✓			
	DESARROLLO DEL PERSONAL	Sensibilización	Los proveedores han sido seleccionados en estrictos procesos.	✓			
			Competencias	Se definen claramente los responsables de alcanzar los objetivos.	✓		
			Incentivos	Se mejoran la capacidad operativa para ejecutar planes operativos	✓		
Firma del experto:			Fecha <u>13. / 03 / 2021</u>				
 Dr. Vasquez E. Juan M.							

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables