



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES

TESIS

“LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO
EN EL AREA DE COTIZACIONES DE LA RED DE
SERVICIOS DE SALUD CUSCO SUR – 2019”

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS
GLOBALES

AUTOR:

Bach. VERA ALVARADO, LIS MIRLA

LIMA – PERÚ

2019

ASESOR DE TESIS

Dr. JUSTINIANO AYBAR HUAMANI

JURADO EXAMINADOR

Dr. FERNANDO LUIS TAM WONG
Presidente.

Mg. MICHEL JAIME MENDEZ ESCOBAR
Secretario.

Mg. ERNESTO ARCE GUEVARA
Vocal.

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios, a mi Madre, hija, hermanos y Esposo a Dios porque ha estado conmigo en cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mi adorada hija, porque siempre es mi fortaleza, siendo mi apoyo en todo momento, depositando toda su confianza en cada reto que se me presentaba.

Lis Mirla Vera Alvarado.

AGRADECIMIENTO

A través de este trabajo me complace brindar mi agradecimiento a la Universidad Privada Telesup, departamento de Grados y Títulos por habernos permitido realizar el Programa de Titulación por Tesis.

A nuestros asesores, Dr. Justiniano Aybar Huamani, Dra. Giovanna Chirinos Gastelu, quienes guiaron durante el proceso a realizar esta tesis, brindándonos su tiempo necesario para que este proyecto llegue a su cumplimiento.

Lis Mirla Vera Alvarado.

RESUMEN

Se Realizó el trabajo de Estudio “LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DE COTIZACIONES DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD CUSCO SUR - 2019“, Para ello, se estableció como objetivo general y fundamental determinar la relación existe entre la Gestión Logística y Calidad de Servicio en el Área de Cotizaciones de la Red de Salud Cusco Sur 2019.

La investigación estuvo conformada por una muestra de 45 trabajadores con la condición de permanentes de la Sede Administrativa de la red Cusco Sur, 2019. Para lo cual, se tiene como sustento la parte teórica de las diferentes fuentes bibliográficas que se consultó a lo largo del presente estudio y para el trabajo de campo se aplicó una encuesta a los directores, Coordinaciones de Áreas, Responsables de las Unidades, de la Red Cusco Sur, relacionados a las variables de investigación.

Se obtuvo una relación con el estadístico Rho de Spearman (0.778) considerada una relación fuerte, por lo cual se concluyó que existe una relación significativa entre la gestión logística y la calidad de servicio en el área de cotizaciones de la Rede de Servicios de Salud Cusco Sur - 2019.

Palabras Claves: Gestión logística, calidad, Servicio en el área de cotizaciones.

ABSTRACT

The study work “LOGISTICS MANAGEMENT AND SERVICE QUALITY IN THE QUOTATION AREA OF THE CUSCO SOUTH HEALTH SERVICES NETWORK - 2019” was carried out. For this purpose, establishing as a general and fundamental objective to determine “What is the relationship between the Logistics Management and Service Quality in the Quotation Area of the Cusco Sur Health Network 2019?”.

The research consisted of a sample of 45 workers with the status of permanent staff of the Administrative Headquarters of the Cusco Sur network, 2019. For this purpose, the different bibliographic sources that will be consulted throughout the theoretical part are based on the theoretical part. present study and that for the field work a survey will be applied to the directors, Area Coordination’s, Responsible for the Units, of the Cusco South Network, related to the research variables.

A relationship was obtained with the statistician Rho de Spearman (0.778) considered a strong relationship, so it was concluded that there is a significant relationship between logistics management and quality of service in the area of contributions of the Health Services Network Cusco South – 2019.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1. Planteamiento del Problema	15
1.2. Formulación del Problema	16
1.2.1. Problema General	17
1.2.2. Problema Específico.....	17
1.3. Justificación del Estudio	17
1.3.1. Teórico.....	17
1.3.2. Práctico.....	18
1.3.3. Metodológica	18
1.3.4. Social.....	18
1.4. Objetivos de la Investigación.....	19
1.4.1. Objetivo general	19
1.4.2. Objetivos específicos.....	19
II. MARCO TEÓRICO	20
2.1. Antecedentes de la investigación	20
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	20
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	22
2.2. Bases teóricas de las variables	25
2.2.1. Variable 1: Gestión Logística Definición:	25
2.2.2. Variable 2: Calidad de Servicio.....	34

2.3.	Definición de Términos básicos	39
III.	MARCO METODOLÓGICO.....	46
3.1.	Hipótesis de la Investigación.....	46
3.1.1.	Hipótesis General	46
3.1.2.	Hipótesis Específica	46
3.2.	Operacionalización de Variables.....	46
3.2.1.	Definición Conceptual.....	47
3.2.2.	Definición Operacional.....	47
3.3.	Tipo de Nivel de investigación.....	48
3.4.	Diseño de la investigación.....	48
3.5.	Población y muestra de estudio	49
3.5.1.	Población.....	49
3.5.2.	Muestra.....	50
3.6.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	50
3.6.1.	Técnica de recolección de Datos.....	50
3.6.2.	Instrumento de Recolección de Datos	50
3.7.	Métodos y Análisis de datos.....	53
3.8.	Aspectos éticos (si Corresponde)	53
IV.	RESULTADOS	54
4.1.	Procesamiento de Datos - Descripción de resultados.....	54
4.1.1.	Alfa de Cronbach.....	54
4.1.2.	Resultados de las dimensiones y variables gestión por procesos	56
4.1.3.	Resultados de las dimensiones y variable calidad de servicio.....	60
4.2.	Pruebas de normalidad	64
4.3.	Contrastación de las hipótesis según la correlación de Pearson.	65
4.3.1.	Hipótesis general.....	65
4.3.2.	Hipótesis específico 1.....	67
4.3.3.	Hipótesis específico 2.....	69
4.3.4.	Hipótesis específico 3.....	71
V.	DISCUSIÓN	74
5.1	Análisis de Descripción de Resultados	74
VI.	CONCLUSIONES	78

VII. RECOMENDACIONES.....	80
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	81
ANEXOS.....	84
Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	85
Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables.....	86
Anexo 3. Instrumentos	88
Anexo 4: Validación de Instrumentos.....	90
Anexo 5: Matriz de Datos.....	102
Anexo 6: Propuesta Valor	104

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Confiabilidad de la precisión del muestreo del Alpha de Cronbach del instrumento gestión logística.	51
Tabla 2.	Confiabilidad de la precisión del muestreo del Alpha de Cronbach del instrumento calidad de servicio.	52
Tabla 3.	Frecuencia estadística de la variable gestión logística en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur.....	56
Tabla 4.	Frecuencia estadística de la dimensión de planificación en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur.....	57
Tabla 5.	Frecuencia estadística de la dimensión de gestión de compras en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur.....	58
Tabla 6.	Frecuencia estadística de la dimensión de la selección de proveedores en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur.....	59
Tabla 7.	Frecuencia estadística de la variable calidad de servicio en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur.....	60
Tabla 8.	Frecuencia estadística de la dimensión de servicio de calidad en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur.....	61
Tabla 9.	Frecuencia estadística de la dimensión de requerimientos en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur.....	62
Tabla 10.	Frecuencia estadística de la dimensión de empatía en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur.....	63
Tabla 11.	Prueba de normalidad de las variables y dimensiones para determinar el uso del proceso estadístico.	64
Tabla 12.	Correlación de Rho de Spearman de los variables entre la gestión de logística y la calidad de servicio en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur.	66
Tabla 13.	Correlación de Rho de Spearman de las dimensiones entre la planificación y el servicio de calidad en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur.	68
Tabla 14.	Correlación de Rho de Spearman de las dimensiones entre la gestión de compras y el requerimiento en el área de cotizaciones de la red de salud	

Cusco Sur.....	70
Tabla 15. Correlación de Rho de Spearman de las dimensiones entre la selección de proveedores y la empatía en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur.....	72

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1. Gestión logística en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur.....	56
Figura 2. Planificación en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur.	57
Figura 3. Gestión de compras en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur.....	58
Figura 4. Selección de proveedores en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur.....	59
Figura 5. Calidad de servicio en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur.....	60
Figura 6. Servicio de calidad en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur.....	61
Figura 7. Requerimiento en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur...	62
Figura 8. Empatía en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur.	63
Figura 9. Gráfico de regresión simple de la tendencia de correlación entre las variables de estudio de acuerdo a su comportamiento de los individuos muestreados en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur.....	67
Figura 10. Gráfico de regresión simple de la tendencia de correlación entre las variables de estudio de acuerdo a su comportamiento de los individuos muestreados en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur.....	69
Figura 11. Gráfico de regresión simple de la tendencia de correlación entre las variables de estudio de acuerdo a su comportamiento de los individuos muestreados en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur.....	71
Figura 12. Gráfico de regresión simple de la tendencia de correlación entre las variables de estudio de acuerdo a su comportamiento de los individuos muestreados en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur.....	73

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Según la Revista Chilena Consulting (2018), hasta hace poco, los cargos directivos de diversas empresas o Instituciones Públicas creían que el éxito organizacional dependía exclusivamente de la gestión de los recursos financieros, físicos y corporativos.

Sin embargo, en la actualidad se ve la necesidad de insistir en modelos empresariales estratégicos que identifican qué hacer con una buena gestión, ofreciendo mejor calidad de servicio, el cual va contribuir a los objetivos corporativos e institucionales.

La Red de Servicios de Salud Cusco Sur, órgano desconcentrado de la Dirección Regional de Salud Cusco, cuyo objetivo final es garantizar prestaciones de salud preventiva, recuperativa y de rehabilitación de calidad que contribuyan a la mejora de la calidad de vida de la población de las provincias de: Cusco (los distritos de San Jerónimo y San Sebastián), Acomayo, Paucartambo, Paruro y Quispicanchis, tiene a su cargo las funciones específicas en materia de salud, de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación en el ámbito de su jurisdicción y competencia.

La Red de Servicios de Salud Cusco Sur, es una Institución Pública y depende Jerárquicamente de la Dirección Regional de Salud Cusco Ejerce su jurisdicción como autoridad de salud sobre las Micro Redes, Establecimientos de Salud (IPRESS) y Hospitales de Nivel II-E de las Provincias mencionadas.

La Red de Servicios de Salud Cusco Sur, en su ámbito geográfico tiene la responsabilidad de:

- a. Predecir la mejora continua de los procesos de promoción, protección, recuperación y reivindicación de la salud, de la población establecida.
- b. Implementar los órganos de línea para la atención de salud de mediana y baja complejidad para la población asignada y referenciada, en el marco del planeamiento estratégico regional de salud y del sistema de referencia y contra referencias.

- c. Cumplir y hacer cumplir los procesos organizacionales enfocados en la atención de la población asignada.
- d. Implementar y cautelar el desarrollo de estrategias de promoción de la Salud y contribuir a la construcción de una Cultura de Salud basada en la familia, como unidad básica de salud, mediante programas presupuestales con enfoque de gestión por resultados.
- e. Cumplir los resultados programados, de control, vigilancia y/o erradicación de las principales enfermedades transmisibles y no transmisibles, de la mejora continua y cobertura de la atención materno-infantil, del adulto y adulto mayor y de la promoción, Prevención, recuperación y rehabilitación de la salud de la población asignada.

1.1. Planteamiento del Problema

El presente trabajo de investigación denominado “La Gestión Logística y la Calidad de Servicios en el Área de Cotizaciones de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, situado en el Distrito de San Jerónimo Departamento del Cusco.

En la actualidad, el gran problema que tiene la red Sur para cotizar bienes y servicios requeridos por la Institución, es por la mala gestión con las áreas usuarias quienes hacen los requerimientos o pedidos requeridos para cumplimiento de metas programadas de la Institución, por lo tanto la Calidad de servicio en el área de cotizaciones no es la más adecuada, por múltiples causas, sin embargo la más importante es el mal requerimiento emitido por las áreas usuarias de sus bienes o servicios, para las diferentes IPRESS (Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud) de la Red Cusco Sur, los requerimientos no tienen las especificaciones técnicas adecuadas, algunos de éstos no cuenta con el presupuesto adecuado que deben tener para realizar el proceso adquisición dichos bienes y en caso de servicios TDR no adecuado, incumplimiento de pagos, etc.

Por estas deficiencias en el área de cotizaciones, se evidencian menor cantidad de solicitudes, como también en la atención a las áreas usuarias y hacia los proveedores, genera un serio problema en cuanto a la adquisición de productos y pago de servicios no es la más favorable, incumplimiento de pedidos, re

cotización, retraso de pagos a los proveedores, por tanto conlleva al incumplimiento de metas institucionales a lo largo del año, de acuerdo lo establecido anualmente, por lo mismo, no refleja la efectividad del gasto ni la satisfacción de las necesidades de la Entidad.

El desarrollo de esta investigación es relevante para mejorar la calidad de servicio en la adquisición de bienes y pagos de servicios como la satisfacción en la atención de las áreas usuarias de la Red Cusco Sur, determinar los factores negativos y positivos que influyen en los diferentes procesos a realizarse para el cumplimiento de objetivos y logro de las metas programas por la Institución.

1.2. Formulación del Problema

El problema en el área de Cotizaciones de la Red Cusco Sur, se debe a que los responsables de las áreas usuarias, quienes hacen los requerimientos carecen de capacitación en manejo de especificaciones técnicas de los bienes o servicios que requieren para las IPRESS, lo que conlleva a la mala calidad de servicio prestada en el área de cotizaciones, se refleja en la inadecuada solicitud de cotizaciones muchas veces por carecer de especificaciones técnicas del bien que se va adquirir o del servicio que se requiere, es así que se evidencia el mal servicio del área tanto a los usuarios como con los proveedores, asimismo para el estudio de mercado de las compras por licitación, generando demora en los plazos establecidos para el cumplimiento a la meta trazada y las actividades previstas de La Red de Salud Cusco Sur, asimismo no existe una planificación o programación anual de compras de bienes o servicios, mucho menos un control detallado de las necesidades de las Áreas usuarias, en las que se deben atender los pedidos, lo que demuestra una falta de entorno favorable por parte de todo el personal involucrado en el cumplimiento actividades de control y de metas programadas anualmente, la falta de documentos normativos de los procesos y procedimientos de las actividades en Logística, Planificación origina una mala Adquisición y distribución de los recursos, deficiencia en la ejecución Presupuestal, asignado a la Institución.

1.2.1. Problema General

- ¿Qué relación existe entre la Gestión Logística y Calidad de Servicio en el Área de Cotizaciones de la Red de Salud Cusco Sur 2019?

1.2.2. Problema Específico

- ¿Qué relación existe entre la planificación, y el Servicio de Calidad en el Área de Cotizaciones en la Red de Salud Cusco Sur 2019?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de compras y la atención a los requerimientos de las áreas usuarias de la Red de Salud Cusco Sur 2019?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la selección de proveedores y la Empatía en el Área de Cotizaciones de la Red de Salud Cusco Sur 2019?

1.3. Justificación del Estudio

1.3.1. Teórico

Este trabajo de investigación permitirá tener al alcance la información, en el que se encuentran los diversos problemas identificados, de igual manera, facilitará una gestión eficiente con el fin de fortalecer la calidad de satisfacción en los usuarios de las diferentes IPRESS de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, para cumplimiento de objetivos y metas trazadas, una adecuada atención a la población en el ámbito de la Red Sur.

El área de logística es relevante dentro de la institución y cualquier organización empresarial, ya que contempla una serie de actividades a realizar con el fin de preservar y garantizar la calidad de Servicio de los bienes y servicios adquiridos, con el fin de cuidar la inversión realizada por la Institución, y conservar en buen estado, reducción de pérdidas que puedan ocasionar en el almacenamiento y mala distribución de los mismos.

1.3.2. Práctico

Esta investigación permitirá conocer la problemática existente en La Red Cusco Sur, para mejorar, agilizar, alcanzar una gestión y servicio de calidad que responda a las necesidades de los usuarios de la Institución para una buena adquisición de bienes y servicios con calidad en el área de Cotizaciones aplicando las normas y directivas de la Unidad de Logística.

Es responsable el cumplimiento de objetivos y metas ante la Dirección de Administración de la Red Cusco Sur, por lo que la Gestión logística y la calidad de servicio van de la mano, es de gran importancia para Implementar capacitaciones planificadas a las áreas usuarias y demás involucrados que beneficiaría a la institución y sus colaboradores, programación del plan anual de adquisiciones, cumplimiento de normas, control de existencia y disponibilidad con calidad de bienes y servicios en la parte económica no habría pérdidas y mejoraría el uso eficaz de los recursos de la Institución, habría un mejor control logístico de bienes y servicios necesarios para la prestación de servicios de Salud.

1.3.3. Metodológica

Utilizando el método científico implica describir, recolectar y analizar la información producto de los cuestionarios. El método hipotético deductivo es el que preside la investigación, incluye aplicar el diseño descriptivo, las muestras, recoger observaciones para ver si son diferentes, semejantes o iguales. Los resultados cuantitativos de las encuestas serán evaluados con técnicas estadísticas cuantitativas como la prueba de inferencia estadísticamente de Rho de Spearman, usando el software SPSS.

1.3.4. Social

La logística es considerada en la actualidad como uno de los procesos que genera ventajas competitivas a las Instituciones o Empresas disminuyendo costos, tiempo, en la medida en que ayuda en la mejora del servicio y calidad de productos, Los clientes también se benefician cuando las organizaciones buscan la Calidad de Servicio, sobre las preocupaciones y mayor retroalimentación de sus necesidades.

Al encontrarse, el presente trabajo de investigación enmarcado en la

aplicación de los componentes y procedimientos del control interno con el propósito de conocer y mejorar la calidad del servicio, el gran beneficiado no solo es el estado peruano con la mejor utilización de los recursos, sino principalmente la población usuaria que debe tener una mejor atención al concurrir a la Municipalidad.

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo general

Establecer la relación que existe entre la gestión Logística y la Calidad de Servicio en el área de Cotizaciones de la Red Cusco Sur 2019

1.4.2. Objetivos específicos

- Determina la relación que existe entre la planificación, y el Servicio de Calidad en el Área de Cotizaciones en la Red de Salud Cusco Sur 2019?
- Explica la relación que existe entre la gestión de compras y la atención a los requerimientos de las áreas usuarias de la Red de Salud Cusco Sur 2019
- Determinar la relación que existe entre la selección de proveedores y la Empatía en el área de cotizaciones de la Red de Salud Cusco Sur 2019.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Fernández V.(2019),” La logística y la calidad de la gestión de la empresa S&S CORPORACIÓN LOGÍSTICA SRL, Callao, 2019”, tuvo como objetivo principal determinar la influencia de la logística en la calidad de la gestión de la empresa S&S Corporación Logística SRL, 2019, el método que empleó fue el hipotético deductivo con un enfoque cuantitativo, de tipo es de aplicada, de nivel explicativo causal y de diseño no experimental transversal, lo cual implicó recolectar la información en fuentes primarias y secundarias para su respectiva investigación, el instrumento, un cuestionario de 20 preguntas en escala de Likert, la técnica utilizada fue la encuesta, la muestra de estudio estuvo conformada por 35 trabajadores de la empresa S&S Corporación Logística SRL, posteriormente, se procedió a analizar los datos en el programa SPSS v23, de igual forma, se utilizó la prueba estadística de regresión lineal para establecer el porcentaje de influencia de la variable independiente sobre la variable dependiente. Para concluir, se comprobó a través de la prueba inferencial de Pearson un índice de correlación de 0,872 con un nivel de significancia de 0,000, por lo que se aceptó la hipótesis de investigación.

Horacio A. (2018), “Gestión Logística y Área de Adquisiciones en la Red de Salud San Juan de Miraflores –Villa María del Triunfo-2016” El objetivo de la investigación es determinar la relación que existe entre la gestión logística y el área de adquisiciones en la Red San Juan de Miraflores-Villa María del Triunfo. El diseño de la investigación es no experimental, descriptivo correlacional. El instrumento de recolección de datos utilizados fue una encuesta destinada a obtener información sobre la gestión logística y el área de adquisiciones en la Red San Juan de Miraflores-Villa María del Triunfo -. La investigación fue de enfoque cuantitativo de tipo básica, de naturaleza descriptivo-correlacional el diseño fue no experimental y de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 60 empleados, no probabilística y asciende al personal de la unidad de logística la Red San Juan de

Miraflores-Villa María del Triunfo, a las cuales se le aplicaron la escala Likert, para la prueba de hipótesis se utilizó el coeficiente estadístico Rho de Spearman, como conclusiones se evidencia que existe relación entre la gestión logística y el área de adquisiciones en la Red San Juan de Miraflores-Villa María del Triunfo, se obtuvo un coeficiente de correlación moderada 0.639.

Retamozo C. (2017), en su tesis titulada “La investigación abordó la gestión logística de bienes en la red de salud San Juan de Lurigancho 2016-2017” cuyo objetivo es determinar la dimensión predominante de la variable gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho en el año 2016- 2017. Asimismo, 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, se perfiló las técnicas e instrumentos de recolección de datos que fue la encuesta y el cuestionario respectivamente. La muestra de estudio fue integrada por: 30 trabajadores de las Microrredes, 72 trabajadores de los establecimientos de salud y 39 trabajadores de la sede central. Haciendo 141 trabajadores. 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.

Feldmuth, Hablutzei y Vásquez (2017) realizaron un estudio mediante su tesis titulada “Calidad en el servicio en el sector de cadenas de farmacias en Lima” Tesis para optar el grado de Magister, en la Pontificia Universidad Católica del Perú, cuyo objetivo principal, la validación de la escala SERVQUAL en el sector retail farmacéutico a nivel de Lima Metropolitana, así mismo hacer una descripción situacional en cuanto a la calidad que se percibe con respecto a este servicio del sector farmacéutico. Utilizo una metodología de enfoque cuantitativo, el método usado fue el hipotético-deductivo, el instrumento, Servqual; se menciona como población a 7 379 166 personas. Se evidencia con esta investigación,

reafirmandose la objetividad de relación real y clara entre las 2 variables, asimismo con respecto a sus dimensiones, sobre la calidad de atención en la botica que se percibe del usuario. Existe un grado de posibilidades mayores de los usuarios, con respecto al servicio farmacéutico brindado, dando una oportunidad de optimizar en el servicio de farmacia retail. Resulta en una muestra de 385 personas, se utilizó como Instrumento el cuestionario, con la validación a través de pruebas cualitativas y cuantitativas, para la recolección de datos se utilizó la encuesta para medir con claridad las variables materia de la investigación y como resultado se concluye que, existe una relación positiva entre FT y QT para las cadenas de farmacias en Lima Metropolitana. Además, al comprobarse que FT explica el 46.2% de la 97 variabilidad de QT, se puede afirmar que el modelo SERVQUAL refleja el efecto causal de FT sobre QT de manera exitosa.

Barrutia, (2015) Tesis titulada "Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las oficinas de atención al público de la Municipalidad de San Martín de Porres, Lima 2015" cuyo objetivo fue establecer una relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la atención al público de la Municipalidad de San Martín de Porres, aplicando dos cuestionarios a una muestra de 80 trabajadores, seleccionados por muestreo aleatorio simple. para comparar con la calidad del servicio prestado, se aplicó el cuestionario SERVQUAL adaptado al mismo número de usuarios. Entre las conclusiones planteadas se encuentran, el coeficiente de correlación de Pearson obtenido en el estudio ($R=+0,748$) comprueba la existencia de una relación directa entre la percepción de la Gestión Administrativa por parte del personal encargado, una correlación alta con la Calidad de Servicio ($R = 0,658$ y $R = 0,646$, respectivamente, se evidencia que las dimensiones empatía y los aspectos tangibles de la Calidad de Servicio tienen una casi nula correlación con las distintas variables de la Gestión Administrativa ($R < 0,4$).

2.1.2. Antecedentes internacionales

Morales, Sánchez (2015) En su tesis "Diseño de un modelo de gestión logística para la consolidación efectiva de cargas sueltas en depósitos temporales del distrito marítimo aduanero de Guayaquil," Tesis para optar el grado de Magister, en la Universidad de Guayaquil. Tiene como objetivo principal alcanzar un mejor

desarrollo en las actividades y servicios que ofrecen las almaceneras. Éstas deben contar con una buena organización que permitan generar renta a los usuarios de los servicios, su metodología aplicada para el correspondencia de la mercadería no se ajusta para consolidar en una unidad de transporte debido a que el sistema efectiva no asocia dos o más MRN “Número de referencia del manifiesto de carga”. El diseño de un modelo de gestión logística para la consolidación efectiva de cargas sueltas en depósitos temporales del distrito marítimo aduanero de Guayaqui, el instrumento utilizado fue el cuestionario de preguntas a través de la encuesta, con una muestra un total de 127 usuarios, se percibe que el 24% de OCE’S si tienen conocimiento sobre el proceso que se aplica actualmente para la salida de las cargas sueltas desde las almaceneras, mientras que la gran mayoría que es el 76% desconoce, acuerdo al análisis de mercado, el Comercio de Ecuador tiene una tendencia de crecimiento anual 2,35%, debido a que existen mercados en crecimiento de los productos de carga consolidada y que en la actualidad ocupa un gran porcentaje de participación como Resultado se tiene el Comercio de Ecuador tiene una tendencia de crecimiento anual 2,35%, debido a que existen mercados en crecimiento de los productos de carga consolidada y que en la actualidad ocupa un gran porcentaje de participación.

Susan.(2015) en su Tesis llamado “Diseño de un plan de mejoramiento administrativo para las Unidades de compras, logística y RRHH de la empresa Buzca S.A. en la ciudad de Cartagena –Colombia”, tuvo como objetivo lograr entender las alternativas de solución que propone dicho estudio para mejorar el servicio de un diagnóstico que muestre las deficiencias del sistema, razones por las que es de gran prioridad para la investigación establecer alternativas de mejorar administrativamente, utilizará una metodología de tipo descriptiva, como instrumento el cuestionario, con una muestra constituida por todos los empleados que conforman los departamentos de compra, logística y recursos humanos de la empresa Buzca S.A. Son 15 empleados, resulta que para los valores y las políticas de gestión, la respuesta no fue favorable, arrojando como resultado que solo en un 33% y 53% respectivamente.

Ros (2016), En su tesis de título “Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual”, Tiene como

objetivo; determinar las relaciones que se producen entre la calidad del servicio, la satisfacción del usuario, las intenciones de comportamiento, y la calidad de vida, de los usuarios del servicio de Apoyo Educativo de ASTRADE, dirigido a personas con Trastorno del Espectro Autista en Murcia-España, Respecto a la metodología, el enfoque es el cuantitativo, el método usado fue el hipotético-deductivo, el instrumento usado fue la herramienta Servqual, como resultado obtenido refleja una valoración muy positiva de los usuarios, especialmente sobre los aspectos intangibles (0,764) frente a los tangibles (0,636) se diferencia que los usuarios aprecian más la intangibilidad de la prestación que los elementos visibles de la empresa, las familias ponen una valoración muy buena sobre la prestación en cuestión.

Boza y Solano, (2017) mediante su trabajo “ Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016”, en San José – Costa Rica, Su objetivo fue hallar el nivel de satisfacción en referencia a la perspectiva del cliente en el servicio brindado, la metodología corresponde fue enfoque cuantitativo, el método usado fue el hipotético deductivo, una población de 176 usuarios y la muestra de 121 personas, usando un muestreo aleatorio, el instrumento usado fue la herramienta Servqual. Concluyendo que el servicio recibido en UCI, el 75% fue de buena calidad en consecuencia a los cuidados brindados hacia el usuario externo; no así en la carga de los familiares se presentan algunos inconvenientes, elementalmente en la empatía, en donde se muestra que los padres no están de acuerdo en esta protección.

López M. (2018),”Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil” El presente trabajo de investigación tiene como fin determinar la relación de la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil. La metodología de la investigación se basó en un enfoque mixto, en lo cuantitativo se seleccionó un modelo Servqual y la obtención de la información cuestionario fundamentado de 25 ítems, con escala de tipo LIKERT, se realizaron las encuestas las mismas que se las ingresaron en el programa estadístico SPSS para su

respectiva tabulación y análisis, se la realizó a través de encuestas dirigidas a los clientes que consumen en el restaurante Rachy's encontrando los siguientes resultados: una insatisfacción con las dimensiones respuesta inmediata y empatía. Existe correlación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción al cliente por que la significancia es 0,000 y por lo tanto es menor de 0,05. La correlación de Pearson ($r=697^{**}$) señala que se trata de una correlación positiva porque el valor está próximo a uno.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Variable 1: Gestión Logística Definición:

Existen diferentes conceptos de definición tales como:

Para Mora G. (2018):

Logística Integral es el proceso de planear, implementar y controlar el flujo y almacenamiento eficiente y a menor costo efectivo de las materias primas, inventarios en proceso, de producto terminado e información relacionada, desde los puntos de origen hasta los de consumo; con el propósito de satisfacer las necesidades de los clientes.

De igual forma, Anaya y Polanco (2007) sostiene que “la función de distribuir materiales, bienes e insumos, como parte del flujo de materiales, que inicia en el reparto, entrega, almacenamiento, y distribución” de los recursos adquiridos para la Institución (p.24).

Por otro lado, Fo Valdés (2005) expresa la gestión logística como:

La función directiva en varios niveles de una Institución Pública o privada a más alto nivel, donde se define por planificar, organizar, dirigir y controlar los movimientos en cada proceso del conducción y distribución de materiales, así lograr el suministro requerido por la Institución. (p.15).

Así mismo Mora (2012) define como:

Actividad que implica diversas tecnologías y áreas dentro de una Institución, empezando en las compras, almacenamiento, de los productos, bienes, materias, así como su abastecimiento y existencias, a su vez, el transporte

y distribución de la materia prima. Cada uno de estos procesos debe ser cumplido de acuerdo al requerimiento de la Institución para el logro de metas y objetivos institucionales. (p.6).

2.2.1.1. Logística integral y calidad total

Para Martínez, Leandro (2016)

Este concepto relaciona a la logística Integral y Calidad Total, con el objetivo de interrelacionar ambos términos, orientadas al cliente, además, evaluar los términos ajustándose a las nuevas realidades y adaptación a las exigencias del mercado como ventaja competitiva, resaltando su importancia como herramienta estratégica, analizar los principios organizacionales que rigen la logística integral dentro de la cadena de suministro, ya que es fundamental para la idea principal del presente trabajo y tener una amplia comprensión de como la logística integral impacta sobre la calidad total como ésta requiere de una logística integrada.

Según Evans (2017), Anaya (2011), Cuatrecasas (2011), Giménez (2013), El artículo en revisión toca a una investigación de tipo cualitativa, tolerada por los aportes teóricos

Casanovas y Sorteo y entre otros, obteniendo como resultados la necesidad de involucrar estratégicamente ambas filosofías, bosquejando un proceso holístico orientados a la satisfacción presente y futura del cliente, bajo la visión del ciclo de la mejora continua.

2.2.1.2. Elementos de la Gestión Logística:

Anaya y Polanco (2007), indican:

Los elementos de gestión logística, incluyen al periodo de provisión el cual debe asegurar los bienes, materiales e insumos que requiere la Institución, y que anticipe posible insolvencia de los mismos; el ciclo de provisión en el caso de empresas productoras y de manufactura dependen del ciclo de fabricación, ya que dependiendo de las necesidades del área de ventas se debe comenzar el ciclo de elaboración; por su parte, uno de los elementos fundamentales en la gestión logística es el ciclo de almacenamiento, ya que

a partir del mismo se puede ingresar, almacenar y sacar los materiales de manera ordenada y segura, finalmente se suma la distribución, el cual permite intercambiar los materiales e insumos a todas las áreas, así como a los usuarios o en su defecto clientes (p.28).

En cambio, Mora (2012) refirió que:

Los elementos de la gestión logística y nos dice que implican a la distribución física, el cual permite llevar los materiales e insumos a cada área de acuerdo de sus necesidades, de igual forma, es importante el almacenamiento, donde permanecen los materiales, bienes e insumos hasta el momento de ser distribuidos, es de gran importancia es el transporte, ya que lleva los materiales a lugar que le corresponde; entre los elementos que resalta en la gestión logística es la generación de inventarios, así como la aplicación de sistemas de información que ayudan a interconectar todos los datos de manera interactiva, finalmente resalta la importancia del stock de materiales e insumos, así evitar el desabastecimiento (p.8).

2.2.1.3. Importancia de la gestión logística

Por otra parte Valdés (2005), dice que “es relevante en una Institución o empresa, ya que acuerda con las necesidades de los usuarios y la potencia de ventas, atrayendo así, nuevos clientes y un mayor ingreso económico para la empresa” p.15

Entonces Mora (2012) señala:

Su importancia radica en que todas las acciones que nacen de la gestión logística ayudan a diferenciarse de otras empresas u organizaciones, fidelizando así a los clientes recurrentes y atrayendo a nuevos clientes. Asimismo, mejora la satisfacción de los clientes (usuarios) ya que la empresa dispone de los materiales, insumos y bienes para realizar sus actividades y trabajos con los usuarios. (p.18).

2.2.1.4. Indicadores de la gestión logística:

La gestión logística es sensible de ser medida a través de indicadores:

Según Valdés (2005), explica que:

El índice de rotación de materiales que promueve el intercambio constante de los insumos y materiales, así evitar su deterioro físico al permanecer mucho tiempo en el almacén, se necesita una adecuada gestión de inventarios, donde resulte en forma continua a la salida de productos, otro indicador importante es el stock de productos, el cual asegura el racionamiento de materiales, finalmente se debe tomar en cuenta el tiempo de permanencia en almacén de un producto, así evitar su deterioro (p.413).

Mientras que Anaya y Polanco (2007) señalan que:

Los indicadores que nacen de la gestión logística, son la disponibilidad de materiales e insumos, las cuales deben estar presentes en todos los procesos y sin necesidad de escasear, sino limitaría el desarrollo de las tareas, de igual forma resalta los valores logísticos que integran el costo total (presupuesto) que requiere la Institución, otro indicador es la satisfacción de los usuarios, con el cual se mide la percepción de si se está brindando un servicio de calidad o no, otra forma de medir la gestión logística es a través de los resultados económicos y financieros, con ello se puede saber si es que hay coherencia entre el gasto, inversión y el presupuesto utilizado. (p.64).

De otro lado Mora (2012) nos dice que:

A mayor pedidos entregados es mayor la producción, igualmente, se hace remembranza a la salida y entrada de productos, materiales e insumos, el cual refiere que si no se registra ninguna eventualidad negativa se está llevando de una manera eficiente, otro indicador es el relacionado a los datos del transporte de materiales, ello tiene que ver con la información de la mercadería que se va movilizar, asimismo, se señala los datos del bodegaje y de los inventarios, cada uno de ellos consigna información pormenorizada de la mercadería, bienes e insumos, finalmente un indicador igual de importante es el procesamiento de órdenes, el cual está integrado a los sistemas de información de la organización (p.196).

2.2.1.5. Funciones de la gestión logística

Según Valdés (2005) explica que:

Las empleos de la gestión logística buscan trabajar en forma fusionada con las áreas involucradas de la Institución a fin de alcanzar metas comunes, para ello es necesario proyectar las acciones a corto, mediano, largo plazo y en función a ello crear tareas y destinos en cada uno de los conocimientos logísticos, una de las destrezas de superar las deficiencias es promocionando el talento humano en su área; para establecer las tareas a desarrollar es necesario identificar las debilidades en los procesos logísticos y buscar estrategias para superarlas a su vez que es necesario garantizar la construcción y herramientas que garanticen el desarrollo efectivo de las tareas (p.31).

Por otro lado Anaya y Polanco (2007) explican que:

Las funciones en la gestión logística, destacando equilibrar las capacidades operativas y del personal, que conecta contar con el personal necesario para el tipo de tareas a realizar, con ello se podrá garantizar el suministro de materiales e insumos en función de las necesidades de los usuarios; asimismo, es necesario garantizar una infraestructura que responda a las necesidades de la organización, con ello se debe controlar el flujo de materiales, así no llegar al desabastecimiento ya que podría perjudicar el desarrollo de las actividades, por lo que es imperante promover la continuación de valor añadido orientado a la satisfacción de los usuarios, se debe promover capacitaciones y actualizaciones en el personal, consecutivamente es vital coordinar con otras áreas de trabajo y actividades en común para alcanzarla el objetivo trazado(p.34).

2.2.1.6. Calidad de la gestión

Según Cuatrecasa y Gonzales (2017) nos dicen que para que una empresa pueda cumplir su misión necesitan planear, ejecutar y controlar todas las actividades que necesitan en su gestión. (p. 56)

También Cuatrecasa y Gonzales (2017), nos explican la constitución de calidad total que demanda la producción empresarial, para eso se tiene que trabajar en equipo y dar soluciones a los problemas (p. 31).

Por otra parte, Saumyaranjan (2018), explica que la calidad no es solo cumplir con algunas necesidades que tiene la empresa, esto es mucho más que eso no solo se tiene que enfocar en las necesidades del cliente (p. 549).

2.2.1.7. Dimensiones:

2.2.1.7.1. Dimensión 1: Planificación Definición

Según Schroder (2015), menciona que:

En la actualidad, la dirección en la administración está determinada y enfocada por la alta dirección, lo dicho está establecido mediante objetivo, 8 proyectos, planeamientos y trazados, según escala de importancia sin intervenciones ni aplazamientos para cumplir con lo establecido para disminuir costos adicionales ya sea en el sector servicios u otros. (p.15)

Es decir, se entiende que la gestión se basa en objetivos acordados para el cumplimiento “se basa en contratos, es decir, en acuerdos entre las partes contractuales.” Además, hay que mencionar que es acuerdo de compromiso, donde los actores cumplen con los objetivos pactados en un periodo de tiempo.

De igual forma, según Schroder (2015), nos comenta que la transferencia en la gestión es enfocar los intereses y la atención de los clientes para así tener una adecuada producción de los productos. (p.16)

Al igual que Chiavenato (2017), para lograr mejores propósitos se tiene que tomar eficaces decisiones en la empresa; por ende, la toma de decisiones es importante para toda empresa que quiere surgir en el mercado ya que con ellas van a llegar a sus propósitos que esperan. (p. 1)

Así mismo Schroder (2015), nos requiere para la organización y disposición del personal, tomar decisiones eficaces para así llegar a nuestros propósitos en la empresa ya que eso nos va a reducir los costos de producción y dar un mejor servicio al cliente. (p. 17)

El control estratégico

Segun Schroder (2015)

El control estratégico nos brinda la información que necesitamos para la producción de los productos ya que de ahí se tiene que conducir la calidad del producto y por eso tiene que está relacionado el servicio con las estrategias que se den en la empresa. (p.18)

Por ello, el control tiene como concepto global en las empresas ser rentable y efectivo a la hora de cumplir las metas que se establecieron antes de la producción (p. 20). El control implica obtener información del proceso del producto desde su fabricación hasta entregarlo al cliente final, ya que es de sumo importante controlar el tiempo del producto (p. 25).

También Hernández-Torres (2018) habla sobre la dinámica del desempeño de la Empresa de Estructuras Soldadas (EES) en el período 1986-1992 muestra en general, la situación de las empresas cubanas Hidromecánicas, las cuales reflejan una contradicción al enfrentar un entorno competitivo con un modelo interno de funcionamiento de baja eficiencia. En el trabajo se exponen la nueva estrategia que ha trazado la EES para enfrentar este reto, así como el diseño del sistema de control de gestión a nivel local que contribuya a desplegar la misma.

2.2.1.7.2. Dimensión 2: Gestión de Compras.

Martínez (1999) indica que:

Es el fin concreto de la gestión de compras y que consiste en cubrir las necesidades de la empresa con elementos exteriores a la misma, “maximizando el valor del dinero invertido”, pero este objetivo de corto plazo debe ser compatible con la contribución de compras en “conformidad” con el resto de los departamentos para lograr los objetivos de la empresa, bien sean coyunturales, mejora de la posición competitiva.

Por otra parte Vega de Ching (2011) señala que “es el proceso de adquisición de insumos, repuestos y materiales en la cantidad necesaria, a la calidad adecuada y al precio conveniente, puestos a disposición de operaciones en el lugar y momento requerido” por la institución.

Toda organización e Institución del estado puede hacer contrataciones acordes a ley en todas sus fases, los mismos que deben ser llevados con transparencia, cumpliendo rigurosamente cada una de las fases y etapas establecidas, así avalar la calidad del servicio o bien contratado u adquirido.

2.2.1.7.3. Dimensión 3: Selección de Proveedores

Según Sarache Castro, Castrillón Gómez, & Ortiz Franco, (2009) nos dice que:

Hoy en día, las empresas de éxito internacional se abastecen en el lugar del mundo que les ofrezca mejores ventajas comparativas, fabrican sus productos en países en los cuales puedan lograr bajos costos de operación y venden en múltiples mercados en busca de maximizar sus ingresos.

De acuerdo con Holmberg (2000) en un ambiente de decisión complejo como el que rodea la gestión de una cadena de abastecimiento, las decisiones basadas sólo en los costos resultan un tanto peligrosas si no se sustentan en un análisis integral del contexto económico, en las restricciones existentes y en las prácticas comerciales dominantes. Para realizar una selección de proveedores se debe efectuar un análisis contextual que incluya la relación con los proveedores, las situaciones de compras posibles y el tamaño de las bases de proveedores requeridos.

2.2.1.8. Indicadores:

2.2.1.8.1. Indicador 1: Cumplimiento de metas

Según Maehr y Nicholls (1980):

El primer paso para entender las conductas de logro de las personas es reconocer que el éxito y el fracaso son estados psicológicos de la persona basados en el significado subjetivo o la interpretación de la efectividad del

esfuerzo necesario para la ejecución. De esta forma, las metas de logro de una persona serán el mecanismo principal para juzgar su competencia y determinar su percepción sobre la consecución del éxito o, por el contrario, del fracaso. Por lo tanto, el éxito o el fracaso después del resultado de una acción, dependerán del reconocimiento otorgado por la persona en relación a su meta de logro, pues lo que significa éxito para uno, puede interpretarse fracaso para otro.

De igual forma Nicholls (1984b) defiende que:

Existen dos concepciones diferentes de habilidad que van a determinar dos tipos diferentes de objetivos de logro, unos dirigidos hacia una ejecución de maestría, de progreso, de aprendizaje, de perfeccionamiento de una destreza, y otros dirigidos hacia la ejecución de rendimiento o de comparación social.

A su vez, Gary P. Latham realizó un conjunto de estudios apoyo la teoría de Locke (1968) y encontró que, efectivamente, existe una fuerte relación entre el establecimiento de metas claras y el rendimiento laboral. En “Una teoría del establecimiento de metas y el rendimiento de tareas, ambos autores incidieron en la idea de establecer objetivos específicos para mejorar la motivación y el desempeño.

2.2.1.8.2. Indicador 2: Cumplimiento de las normas y/o directivas

Ley N° 30225, Ley de Contrataciones, aprobado mediante D.S N° 082-2019-EF; D.L. N° 1444,1341, D.S. N° 344-2018-EF así como directivas emitidas por el organismo superior de contraloría del estado OSCE, constituyen normas y acciones que deben aplicar las Instituciones del estado en los procesos de contratos

2.2.1.8.3. Indicador 3: Procesos Logísticos

Valdés (2005) nos dice que:

Uno de los procesos la adquisición de materiales e insumos, el control de la entrada y salida de los materiales e insumos, el almacenaje de materiales adquiridos, así como el control de los inventarios a fin de verificar las existencias, otro elemento de la estructura del sistema logístico tiene que ver

con los medios de transporte y manipulación de materiales e insumos, así como los medios de comunicación que integran a cada una de las áreas de la organización, de igual forma resalta la importancia de la administración del personal y el control del funcionamiento del sistema logístico (p.53).

Mientras que Anaya y Polanco (2007) refiere:

La estructura de los procesos logísticos, como la gestión para establecer los pedidos por entregar, ya que se debe tener en forma clara y ordenada los pedidos requeridos por los usuarios, evitando retrasos en el envío, para ello, es importante la programación de entregas, de igual la forma se debe tomar en cuenta la gestión de almacenes que garantice la permanencia de los materiales, dentro de esa misma línea es importante la gestión de expediciones y la entrega de stocks (p.27).

Finalmente, Mora (2012) señaló que:

La estructura del sistema logístico involucra a la gestión de racionamiento, dotación, si una Institución esta abastecida corre el riesgo de no cumplir con sus obligaciones, de igual forma se requiere de “la programación de necesidades, para lo cual se debe tomar en cuenta la gestión de la demanda de los requerimientos, para garantizar todos estos procesos es necesario contar con un programa de distribución de materiales e insumos” (p.13)

2.2.2. Variable 2: Calidad de Servicio

Existen diferentes conceptos sobre calidad de servicio:

Para Vargas y de la vega (2018) consideran

La calidad de servicio como fuente de progreso, como la búsqueda continua de la perfección proceso que tiene como centro al hombre y a partir del cual se construyen productos y servicios que le llevarían a satisfacer deseos, expectativas y necesidades dentro de un marco razonable (p.178).

De igual forma Wirtz y Lovelock (2018) en general:

La calidad del servicio se percibe como el resultado del sistema general de servicios que reciben los consumidores. Básicamente, la calidad del servicio

se centra en los esfuerzos para satisfacer las necesidades y los deseos de los clientes, así como en la determinación de proporcionar servicios de acuerdo con las expectativas del cliente. Por lo tanto, muchas empresas de servicios ven la calidad del servicio como un elemento importante para construir una ventaja competitiva. (p.447).

Así como para Zelthaml, Bitner y Gremler (2018) sostienen que:

La confianza es un sentimiento de seguridad debido a la creencia de que una relación es beneficiosa y tiene una intención positiva de lograr la prosperidad. Además, la relación no es opuesta a mentir o aprovecharse de la vulnerabilidad de los demás. (p.149).

Mientras que Robbins y Judge (2015), la confianza tiene tres dimensiones que son:

Integridad que se refiere a la verdad del producto o servicio esperado, la competencia: se relaciona con las habilidades técnicas e interpersonales y el conocimiento que un individuo tiene del producto o servicio esperado y la consistencia que se relaciona con obstáculos, previsibilidad y juicio.

Asimismo, para Evans y Lindsay (2008), la calidad se refiere a cualquier actividad planeada y sistemática dirigida a proveer a los clientes productos (bienes y servicios) de calidad apropiada, junto con la confianza de que los productos satisfacen los requerimientos de los clientes (p.4)

2.2.2.1. Dimensiones:

2.2.2.1.1. Dimensión 1: Servicio de Calidad

Calidad del servicio, productividad y rentabilidad

Una mayor satisfacción del cliente debería mejorar el resultado final a través de una mayor compra repetida, participación en la cartera y referencias.

Según Wirtz y Lovelock, (2018), nos dice que del mismo modo:

Una mayor productividad debería conducir a una mayor rentabilidad a medida que se reducen los costos. La relación entre productividad y

satisfacción del cliente es más compleja. “Existe la noción general de una compensación de la productividad del servicio y la satisfacción del cliente. Sin embargo, aunque las relaciones entre productividad, calidad de servicio y rentabilidad pueden ser confidenciales, hay ejemplos en los que las ganancias de productividad y la satisfacción del cliente están alineadas

Satisfacción del cliente

Según Zelthaml, Bitner y Gremler (2018) define la satisfacción como

Una reacción emocional que proviene de la confirmación del rendimiento del producto o servicio esperado. Si el rendimiento percibido excede las expectativas del cliente, surgirá una des confirmación positiva de lo que se espera y conducirá a la satisfacción. El concepto de satisfacción del cliente ha ocupado durante años la atención de la teoría y los profesionales. (p.80).

Mientras que para Wirtz y Lovelock (2018), la lealtad del cliente se define como:

Un compromiso que tienen los clientes para volver a comprar o suscribir un producto preferido de manera consistente en el futuro, a pesar de que existen varias influencias situacionales y esfuerzos de marketing que pueden hacer que cambie el comportamiento. Según Henrique y Augusto de Matos (2015: 236), los clientes se vuelven verdaderamente leales cuando han pasado por cuatro etapas de lealtad. La etapa cognitiva se caracteriza por las preferencias del cliente para elegir una marca entre las del mercado. La etapa afectiva consiste en una actitud positiva hacia la marca debido a la satisfacción acumulada con la experiencia repetida de comprar y usar. La etapa conativa se caracteriza por un compromiso de recomprar ciertas marcas. (p. 256).

La etapa de acción está relacionada con las intenciones obtenidas previamente que motivan a las personas a superar los obstáculos que pueden presentar acciones de compra. Los consumidores pueden ser leales en cada etapa, teniendo en cuenta los diversos factores que influyen en ellos, para que estos factores no aparezcan simultáneamente, sino secuencialmente, a lo largo del tiempo y este modelo ha sido ampliamente investigado en la literatura.

Así como (Wirtz y Lovelock, 2018)

La brecha de conocimiento es la diferencia entre lo que la alta gerencia cree que los clientes esperan y lo que los clientes realmente necesitan y esperan. La brecha de política es la diferencia entre la comprensión de la gerencia de las expectativas de los clientes y los estándares de servicio que establecen para la prestación del servicio. Se le llama brecha política porque la administración ha tomado una decisión política de no entregar lo que creen que esperan los clientes. Las razones para establecer estándares por debajo de las expectativas del cliente son generalmente consideraciones de costo y viabilidad. La brecha de entrega es la diferencia entre los estándares de servicio especificados y el desempeño real de los equipos de entrega de servicio en estos estándares.

2.2.2.1.2. Dimensión 2: Requerimiento de las Áreas

El área usuaria debe requerir los bienes, servicios u obras a contratar, siendo responsable de formular las especificaciones técnicas, términos de referencia o expediente técnico, respectivamente, además de justificar la finalidad pública de la contratación. Los bienes, servicios u obras que se requieran deben estar orientados al cumplimiento de las funciones de la Entidad.

2.2.2.1.3. Dimensión 3: Empatía

Participación afectiva de una persona en una realidad ajena a ella, generalmente en los sentimientos de otra persona

2.2.2.2. Indicadores:

2.2.2.2.1. Indicador 1: Personal Capacitado

Según Esan Art. (2016), la capacitación es una de las inversiones más rentables que puede realizar una empresa. Una planificación adecuada del componente humano en una organización requiere de una política de capacitación permanente.

Mientras que para Ruiz V., Díaz C. (2013)

Vincular de manera sistemática la planta productiva y la comunidad educativa. La oferta de servicios de formación técnica y de capacitación para el trabajo será adecuada cuando atienda las necesidades de la planta productiva en materia de recursos humanos, sin descuidar la formación integral de las personas. Para asegurar lo anterior, las autoridades educativas y laborales promoverán, con la participación del sector productivo, el establecimiento de normas de competencia laboral cuya estructura responderá a las condiciones actuales y previsibles del mundo de trabajo.

Primeros interesados en su propia formación y los primeros responsables en capacitar al personal a su cargo. Así, los equipos de trabajo mejorarán su desempeño.

2.2.2.2. Indicador 2: Atención Oportuna

La capacitación es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas o instituciones de contar con un personal calificado y productivo, es el desarrollo de tareas con el fin de mejorar el rendimiento productivo, al elevar la capacidad de los trabajadores mediante la mejora de las habilidades, actitudes y conocimientos para dar una atención eficaz.

2.2.2.3. Indicador 3: Capacidad de Respuesta

Esta dimensión se preocupa por el buen hacer e inmediatez de los empleados a la hora de realizar el servicio.

Por otro lado, incluye el aspecto temporal, es decir, se realiza una transacción inmediatamente, se llama al cliente rápidamente y se le entrega el servicio puntualmente

2.3. Definición de Términos básicos

A continuación, se describen algunos términos usados durante la investigación:

Calidad de Servicio.

Vargas Q. y Aldana de Vega (2018) precisan es un concepto que deriva de la propia definición de Calidad, entendida esta como satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios.

Empatía.

Vargas Q. y Aldana de Vega (2018) indican que la atención al usuario es adecuada eficaz, si la entidad de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios con una participación efectiva del personal de la unidad de Logística especialmente de Cotizaciones.

La gestión de logística.

Mora G. (2017) indica:

Es la gobernanza de las funciones de la cadena de suministro. Las actividades de gestión de logística típicamente incluyen la gestión de transporte interno y externo, el almacenamiento, la manipulación de materiales, el cumplimiento de órdenes, el diseño de redes logísticas, la gestión de inventario, la planificación de oferta y demanda la gestión de proveedores de logística externos. En distinto grado, las funciones de logística también incluyen el servicio al cliente, el suministro y adquisición, la planificación de la producción y el embalaje y ensamblaje.

Gestión:

Mora G. (2017) indica:

Es un proceso que comprende determinadas funciones y actividades laborales que los gestores deben llevar a cabo a fin de lograr los objetivos de la empresa. En la gestión los directivos utilizan ciertos principios que les sirven de guía para el proceso.

Usuario:

Sistema Nacional de Abastecimiento (SNA) D, L, 1436:

Es la persona que tiene derecho de usar una cosa ajena con cierta

Proveedor: es la persona o empresa que abastece con algo a otra empresa o a una comunidad. El término procede del verbo proveer, que hace referencia a suministrar lo necesario para un fin.

Proceso:

Anaya y Polanco. (2007) indican:

Conjunto de pasos o encadenamiento de fenómenos, asociados al ser humano, tecnología o a la naturaleza, que se desarrollan en un periodo de tiempo finito o infinito y cuyas fases sucesivas suelen conducir hacia un fin específico, es importante en este sentido hacer hincapié que los procesos son ante todo procedimientos diseñados para servicio del hombre en alguna medida, como una forma determinada de accionar.

Logística:

Mora G. (2017) indica que 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.

Proceso logístico:

Mora G. (2017) indica que todas aquellas actividades que involucran el movimiento de un producto, al igual que todas aquellas tareas que ofrecen un soporte adecuado para la transportación de dichos productos.

Cotización:

Es el paso mediante el cual se consigue información adecuada para seleccionar al proveedor. Para algunos de los tipos de compras, este paso no es aplicable, ya que es posible que no se requiera seleccionar proveedor por esta ya predeterminado.

Selección de proveedor: Debe hacerse con base en la información que se tenga de los posibles proveedores. Desde luego que el precio es uno de los criterios que debe ser considerado, pero no debe ser el único. La tendencia actual es dar mayor valor a la calidad, servicio y cumplimiento, que al precio.

Cuadro de Necesidades:

Sistema Nacional de Abastecimiento (SNA) D, L, 1436, es la denominación del formulario que se emplea en la etapa de la formalización y seguimiento de la ejecución de la programación en él se consigna los bienes y servicios que harán de adquirirse para cada modalidad en el trimestre.

Meta:

Una serie de condiciones que una empresa desea alcanzar en un determinado espacio de tiempo. Cuando el componente de un organismo cualquiera cumple con todos los parámetros establecidos de la tarea, obtendrá el resultado de su ejecución o meta. Las metas pueden ser a su vez una herramienta para aquellos procesos en los que se persigue la elaboración de un producto, la obtención de un conocimiento o el cumplimiento de una expectativa.

Términos de Referencia:

Descripción, elaborada por la Entidad, de las características técnicas y de las condiciones en que se ejecutará la prestación de servicios y de consultoría

Disponibilidad Presupuestal:

Una vez que se determine el valor referencial de la contratación, se debe solicitar a la Oficina de Presupuesto o la que haga sus veces, la disponibilidad presupuestal a fin de garantizar que se cuenta con el crédito presupuestario suficiente para comprometer un gasto en el año fiscal correspondiente.

Certificación presupuestal:

Acto de administración, cuya finalidad es garantizar que se cuenta con el crédito presupuestario disponible y libre de afectación, para comprometer un gasto con cargo al presupuesto institucional autorizado para el año fiscal respectivo, previo cumplimiento de las disposiciones legales vigentes que regulen el objeto materia del compromiso

SEACE:

Ley de Contrataciones del Estado 30225-(2019) indica que el sistema electrónico de adquisiciones y contrataciones del Estado (SEACE). Es el sistema electrónico desarrollado y administrado por el OSCE que permite el intercambio de Información y difusión sobre las contrataciones del Estado, así como la realización de transacciones electrónicas

Los objetivos y metas.

Sistema Nacional de Abastecimiento (SNA) D, L, 1436, considerados en sus planes operativos a alcanzar en el año fiscal por cada una de las Entidades del Estado, con los créditos presupuestarios asignados que el respectivo presupuesto les aprueba.

Unidad Ejecutora:

Es la encargada de conducir la ejecución de operaciones orientadas a la gestión de los fondos que administran, conforme a las normas y procedimientos del Sistema Nacional de Tesorería y en tal sentido son responsables directas respecto de los ingresos y egresos que administran

La competencia:

Esta dimensión implica tener habilidades y conocimientos suficientes para realizar los servicios

La orden de compra:

Ley de Contrataciones del Estado 30225-(2019) indica que Mejor conocida como pedido, es el documento que autoriza al proveedor a enviar los bienes solicitados y a cobrar por ellos la suma especificada como precio. Viene a ser un documento contractual cuando se emite en respuesta a una cotización aceptada por el comprador. Si este no es el caso, el pedido es un ofrecimiento de negociación con la finalidad de llegar a un acuerdo sobre la transacción. Además de los datos ya mencionados sobre la información que acompaña a una compra, el pedido tiene un número propio, foliado que es la referencia para todos los trámites posteriores.

Seguimiento:

La importancia del seguimiento del pedido resulta obvia, ya que poder mantenerlo en forma interrumpida depende primordialmente del abastecimiento oportuno de los materiales. Cada pedido debe tener su fecha de entrega, y los responsables del seguimiento deben verificar que esa fecha se cumpla, o enterarse con la debida anticipación de que habrá demoras en la entrega. Solo así se podrá evitar el perjuicio a los programas de producción.

La sección encargada del seguimiento debe:

Conseguir del proveedor una confirmación del pedido. - Conseguir del proveedor la promesa de entregas acordes con los requerimientos. - Verificar con el proveedor el avance hacia el cumplimiento del pedido. Esto deberá hacerse las veces que lo amerite la importancia del pedido. - Comprobar que se cumple con el compromiso de entrar a tiempo.

Recepción:

Las tareas correspondientes a la recepción son:

Adquisición: Sistema Nacional de Abastecimiento (SNA) D, L, 1436: La acción orientada a obtener la propiedad o cualquiera de sus atributos sobre un bien.

Contratación: Sistema Nacional de Abastecimiento (SNA) D, L, 1436: Es el acuerdo para regular, modificar o extinguir una relación jurídica dentro de los alcances de la Ley y del Reglamento.

Postor: La persona natural o jurídica legalmente capacitada que participa en un proceso de selección desde el momento en que presenta su propuesta

Especificaciones Técnicas:

Descripciones, elaboradas por la Entidad, de las características fundamentales de las obras, consultorías, servicios, bienes o suministros a ejecutar, contratar o Adquirir, respectivamente.

Distribución.

Es un proceso, que a través del almacén institucional, proporciona adecuada y oportunamente los bienes requeridos para las dependencias solicitantes, para el logro de sus objetivos y alcance de metas institucionales

Programación.

SIGA MEF (2019) nos indica:

Proceso mediante el cual se prevé en forma racional y sistemática, la satisfacción conveniente y oportuna de los bienes y servicios, obras, consultoría, etc. que son requeridas por las dependencias de las entidades públicas, previa determinación en base a las respectivas metas institucionales, a la disponibilidad presupuestaria, aplicando criterios de austeridad y prioridad

Proveedor:

La persona natural o jurídica que vende o arrienda bienes, presta servicios o ejecuta obras

Proceso de selección:

Anaya y Polanco. (2007) indican que el documento elaborado por la Entidad que convoca a un proceso de selección, en el cual se fijan los plazos para cada una de sus etapas.

Calidad.

Vargas Q. y Aldana de Vega (2018) precisan que se define como la totalidad de los rasgos y las características de los productos o servicios que se refiere a su capacidad para satisfacer necesidades expresadas o implícitas.

Capacitación.

Vargas Q. y Aldana de Vega (2018) precisan:

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

Cliente.

Vargas Q. y Aldana de Vega (2018) precisan:

Persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios.

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis de la Investigación

3.1.1. Hipótesis General

- Existe una relación significativa entre la gestión logística y La Calidad de Servicio en el área de Cotizaciones en la red de Servicios de Salud Cusco Sur -2019.

3.1.2. Hipótesis Específica

- Existe una relación entre la planificación y el Servicio de Calidad en el área de Cotizaciones de la Red de Salud Cusco Sur
- Existe una relación directa entre la gestión de compras y la atención a los requerimientos de las áreas usuarias de la Red de Salud Cusco Sur.
- Existe una relación entre la selección de proveedores y la Empatía en el área de cotizaciones de la Red de Salud Cusco Sur

3.2. Operacionalización de Variables

Se identificó dos variables en el trabajo de investigación que son: Gestión Logística y Calidad de Servicio cada una con sus dimensiones, según indica la Matriz de Operacionalización:

V1: Gestión Logística - Dimensiones:

Dimensión 1: Planificación – cumplimiento de metas

Dimensión 2: Gestión de Compras. - Cumplimiento de las normas y/o directivas.

Dimensión 3: Selección de Proveedores _ Procesos Logísticos

V2: Calidad de Servicio Dimensiones:

Dimensión 1: Servicio de Calidad _ Personal Capacitado

Dimensión 2: Requerimientos de Área Usuaria-atención oportuna

Dimensión 3: Empatía - Capacidad de respuesta

3.2.1. Definición Conceptual

V1: Gestión Logística

Mora G.(2017) define como el proceso de planear, implementar y controlar el flujo de almacenamiento eficiente y a un costo efectivo de las materias primas, inventarios e proceso, de productos terminados en información relacionada, desde los puntos de origen hasta los puntos de consumo; con el propósito de satisfacer las necesidades de los clientes.

V2: Calidad de Servicio

Vargas, de la vega (2018) consideran La calidad de servicio como fuente de progreso, como la búsqueda continua de la perfección proceso que tiene como centro al hombre y a partir del cual se construyen productos y servicios que le llevarían a satisfacer deseos, expectativas y necesidades dentro de un marco razonable.

3.2.2. Definición Operacional

V1: Gestión logística

La variable Gestión logística está integrada por las tres dimensiones planificación, gestión de compras, Selección de Proveedores, y la dimensión 1 planificación está compuesta por indicador de cumplimiento de metas y la dimensión 2 gestión de compras está integrado por indicador de Cumplimiento de las normas y/o directivas y la dimensión 3 selección de proveedores está integrado por el indicador Procesos logísticos, se aplicó para las tres dimensiones 20 preguntas de respuestas cerradas cuyas alternativas se presentan en escala de Likert con cinco posibles respuestas para cada pregunta desde casi nunca hasta casi siempre. De estas respuestas obtenidas de las encuestas hechas a los individuos seleccionados de características homogéneas, se agrupó en base de datos del paquete SPSS 26 en tres cortes descriptivos, cuyo valor es como sigue bajo, medio, alto, para la variable cuantitativa Gestión logística y sus dimensiones.

V2: Calidad de servicio

La variable calidad de servicio está integrada por las tres dimensiones Servicio de Calidad, requerimiento, empatía y la dimensión 1 servicio de calidad está compuesta por indicador de personal capacitado y la dimensión 2 requerimiento está integrado por indicador de la atención oportuna y la dimensión 3 empatía está integrado por el indicador capacidad de respuesta, se aplicó para las tres dimensiones 20 preguntas de respuestas cerradas cuyas alternativas se presentan en escala de Likert con cinco posibles respuestas para cada pregunta desde casi nunca hasta casi siempre. De estas respuestas obtenidas de las encuestas hechas a los individuos seleccionados de características homogéneas, se agrupo en base de datos del paquete SPSS 26 en tres cortes descriptivos, cuyo valor es como sigue bajo, medio, alto, para la variable cuantitativa Gestión logística y sus dimensiones.

Las dos variables tienen como objetivo la satisfacción de la demanda en las mejoras condiciones de atención de calidad a los usuarios, en tiempo y forma de adquisición, costo, para llevar a cabo una buena adquisición y distribución de los bienes y servicios, en función al requerimiento de las aéreas usuarias para la Institución.

3.3. Tipo de Nivel de investigación

El tipo de investigación es Aplicada, Nivel de Investigación Descriptivo – Explicativo no Experimental se utilizará la muestra disponible, ya que los sujetos se ajustan a los criterios de inclusión y exclusión propios de la investigación.

3.4. Diseño de la investigación

No Experimental de corte Transversal, correlacional, ya que “la investigación que se realiza sin manipular las variables” asimismo estos estudios no se hace variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables (Hernández S., 2018, p.174).

Porque según Hernández R et al (2010. p.81), la investigación no experimental es un estudio que se realiza sin manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después

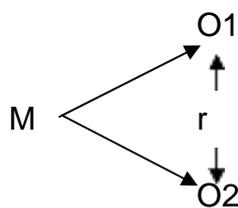
analizarlos.

El diseño es descriptivo - correlacional. Según Oseda, (2008, p. 82):

El diseño no experimental o diseño ex post facto, son aquellos diseños donde las variables independientes no son manipuladas deliberadamente. Con estos diseños se hacen investigaciones donde los sujetos, los fenómenos y los procesos se estudian tal como se dan y por lo tanto sólo se pueden saber que algo es causa de algo, si esto es observable después que sucedió, por lo que se denomina ex post facto (después que aconteció). En este tipo de diseño el investigador no introduce ninguna variable experimental en la situación que desea estudiar.

Según Sánchez, (1998, p.79):

La investigación no experimental - correlacional, se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos a más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados.



Donde:

M = Muestra

O1 = Observación de la variable 1.

O2 = Observación de la variable 2.

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

Según Oseda (2008, p.120), “La población es el conjunto de individuos que comparten por lo menos una característica, sea una ciudadanía común, la calidad de ser miembros de una asociación voluntaria o de una raza, la matrícula en una misma universidad o similares”.

La población de la Sede Administrativa de la Red Cusco Sur estuvo conformada un total 60 colaboradores, en el distrito san Jerónimo Provincia y Departamento del Cusco de los que se tomó una muestra por conveniencia de 45

personas.

	Participantes	Población
Personal de la Sede Administrativa de la Red de Salud Cusco Sur		60
Muestra		45

Fuente: Elaboración propia

3.5.2. Muestra

No probabilístico por conveniencia no aleatorio.

Para el cálculo muestra se tomó por conveniencia del interesado de 45 personas de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur (Sede Administrativa).

Para Sánchez y Reyes (2012.) nos indican que es muestra el grupo con el que se trabaja, la muestra debe ser representativa de la población

Oseda, (2008) afirma que la muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible. Es decir, representa una parte de la población objeto de estudio. De allí la importancia de asegurarse que los elementos de la muestra sean suficientemente representativos de la población que permita hacer publicaciones.

3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.6.1. Técnica de recolección de Datos

En esta investigación se utilizó la técnica de la encuesta para la recolección de datos. Dichas encuestas se elaboraron por cuestionarios.

Según Huete. (2011) indica que la técnica de la encuesta supone la obtención de la información de los individuos a través de un listado de preguntas llamado cuestionario y el posterior análisis estadístico de la información obtenida.

3.6.2. Instrumento de Recolección de Datos

Se empleó como instrumento el cuestionario como instrumento consta de 20 preguntas para cada variable sobre Gestión Logística y Calidad de Servicios mediante la encuesta:

Estructura: consta de 20 ítems, con 05 alternativas opciones de respuesta en escala de Likert; Nunca (1) Casi nunca (2) Regularmente (3) Siempre (4) Casi siempre (5). dirigidos al personal administrativo de la Red Cusco Sur, Duración: 30 minutos. Validado por: Dr. Justiniano Aybar Huamani

Tabla 1.

Confiabilidad de la precisión del muestreo del Alpha de Cronbach del instrumento gestión logística.

Escala: Gestión Logística

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,819	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item 1	64,51	56,483	,435	,809
Item 2	66,20	55,436	,328	,816
Item 3	66,11	58,374	,231	,819
Item 4	66,42	59,068	,166	,822
Item 5	66,87	58,891	,185	,821
Item 6	64,33	53,455	,406	,812
Item 7	65,02	55,613	,393	,811
Item 8	64,76	57,598	,234	,820
Item 9	64,56	57,434	,391	,811
Item 10	65,04	56,271	,387	,811
Item 11	64,89	56,010	,467	,807
Item 12	64,69	54,356	,641	,799
Item 13	64,58	56,386	,488	,807
Item 14	66,00	59,091	,135	,825
Item 15	64,67	57,045	,437	,809
Item 16	64,44	54,980	,564	,802
Item 17	64,22	54,813	,516	,804
Item 18	64,36	56,371	,419	,809
Item 19	64,51	56,301	,477	,807
Item 20	64,69	52,992	,742	,793

Tabla 2.

Confiabilidad de la precisión del muestreo del Alpha de Cronbach del instrumento calidad de servicio.

Escala: Calidad de Servicio Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,943	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item 21	66,27	127,336	,548	,943
Item 22	65,56	125,298	,766	,939
Item 23	65,53	125,391	,790	,938
Item 24	65,56	129,616	,682	,940
Item 25	65,64	127,825	,691	,940
Item 26	66,00	129,000	,640	,941
Item 27	66,04	128,953	,611	,941
Item 28	66,42	131,522	,549	,942
Item 29	66,02	126,113	,671	,940
Item 30	65,44	124,798	,750	,939
Item 31	66,44	129,616	,529	,943
Item 32	65,67	131,864	,555	,942
Item 33	66,16	131,498	,492	,943
Item 34	65,91	131,037	,573	,942
Item 35	65,33	128,773	,697	,940
Item 36	65,67	130,045	,613	,941
Item 37	65,56	129,389	,730	,940
Item 38	65,42	125,477	,791	,938
Item 39	65,22	124,040	,785	,938
Item 40	65,36	126,462	,693	,940

3.7. Métodos y Análisis de datos

Para el análisis de datos en la presente investigación, se llevara a cabo según los valores que se obtuvieron mediante la aplicación del instrumento elegido para la recolección de datos como es el cuestionario elaborado para la variable independiente y la variable dependiente...

1. Para la V.I. Gestión Logística
2. Para la V. D. Calidad de servicio

3.8. Aspectos éticos (si Corresponde)

Se siguieron el siguiente principio. Reserva de identidad de los trabajadores
Cito de los textos y documentos consultados No se manipularon resultados.

En la presente investigación se utilizara el instrumento llamado cuestionario, asegurando así la confidencialidad y anonimato de los encuestados debido a la información que deban brindar.

IV. RESULTADOS

4.1. Procesamiento de Datos - Descripción de resultados

Los resultados obtenidos fueron en base los cuestionarios aplicado al personal de la Sede Administrativa de La Red Cusco Sur, 2019. Los datos están coherentemente organizados, tabulados y sistematizados en las tablas de frecuencia simple, interpretadas y analizadas, mediante el uso del software estadístico del programa SPSS; cuyos resultados se presenta a continuación.

4.1.1. Alfa de Cronbach

El coeficiente Alfa de Cronbach es el indicador de confiabilidad de escalas psicométricas más usado en ciencias sociales. Para determinar la confiabilidad de la encuesta realizada al personal de la Sede Administrativa de La Red Cusco Sur, 2019, se utilizó el software estadístico SPSS y con ella se halló el valor del alfa de cronbach para las siguientes variables y dimensiones:

Variable Independiente Gestión Logística: esta variable independiente contiene 20 ítems y 5 opciones de respuesta en escala de Likert (1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Siempre y 5. Casi Siempre).

Ítems

- ¿El personal de la Unidad de Logística cumple con la ejecución presupuestal según el Plan Anual de Adquisiciones?
- ¿El equipo de Gestión de la Red se interesa por el buen funcionamiento de la Unidad de logística?
- ¿La Selección y Contratación del Personal para la unidad de Logística se realiza según al perfil del trabajador?
- ¿Los Proyectos y las actividades planificadas y programadas no se cumplen por falta de presupuesto?
- ¿Su jefe Socializa con el personal Administrativo sobre desempeño de metas y logro de indicadores de gestión?

- ¿El Plan Operativo Institucional es una herramienta importante para el logro de los objetivos y metas?
- ¿El presupuesto asignado abastece para las necesidades de bienes y servicios de la Red Sur?
- ¿Hace el uso correcto del material que solicita de almacén?
- ¿La Unidad de Logística realiza las compras y contrataciones de acuerdo a las Especificaciones Técnicas del usuario?
- ¿Los requerimientos solicitados por el área usuaria se cumple en los términos de plazo establecido?
- ¿El almacén de la Red Sur tiene capacidad de abastecimiento para las compras adquiridas según lo requerido?
- ¿Qué tan transparente son los empleados de la Unidad de Logística?
- ¿Las adquisiciones de Contrataciones que son realizados por la unidad de logística son oportuna?
- ¿Los plazos establecidos que determinan para las compras las áreas usuarias son adecuados para las cotizaciones?
- ¿Se revisa o analiza los requerimientos de compras si son acorde a las necesidades de la Institución
- ¿Los proveedores cumplen con la entrega de los bienes o servicios oportunamente?
- ¿Los Procesos de Selección y Contrataciones son Transparentes?
- ¿La Área usuaria realiza el requerimiento en función a su disponibilidad Presupuestal?
- ¿Se tiene personal único para encontrar las órdenes de acuerdo a la procedencia dentro de los tiempos esperados?
- ¿Es eficiente la preparación de los expedientes (órdenes de servicios, compras, cuadros comparativos, contratos, etc.) por la Unidad de Logística

4.1.2. Resultados de las dimensiones y variables gestión por procesos

Tabla 3.

Frecuencia estadística de la variable gestión logística en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur.

Gestión Logística

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	23	51,1	51,1	51,1
	Medio	12	26,7	26,7	77,8
	Alto	10	22,2	22,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

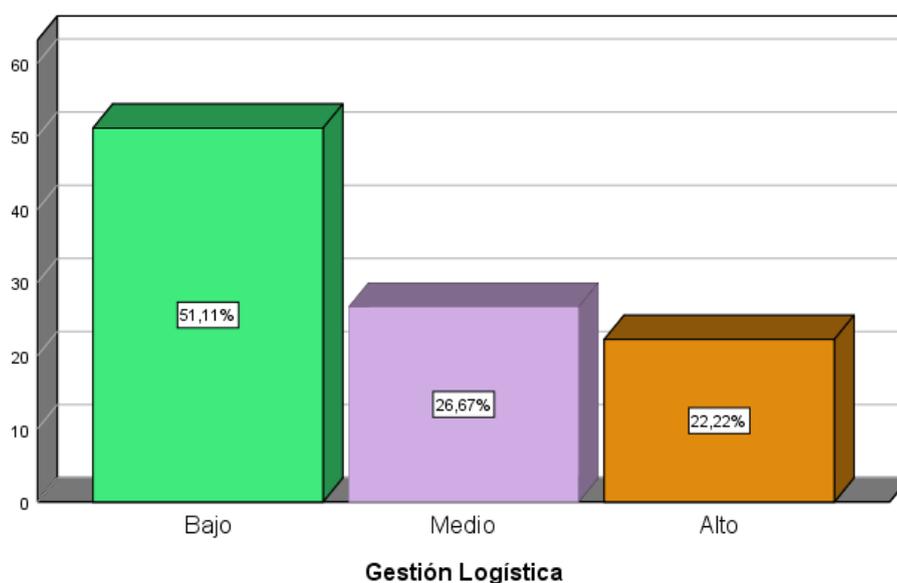


Figura 1. Gestión logística en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur.

Según la tabla 3 y figura 1, se evidencian en los datos que el 51.11% de los trabajadores encuestados en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur consideraron como bajo la gestión logística, el 26.67% precisaron como medio y el 22.22% consideraron como alto la gestión logística.

Tabla 4.

Frecuencia estadística de la dimensión de planificación en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur.

Planificación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	18	40,0	40,0	40,0
	Medio	19	42,2	42,2	82,2
	Alto	8	17,8	17,8	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

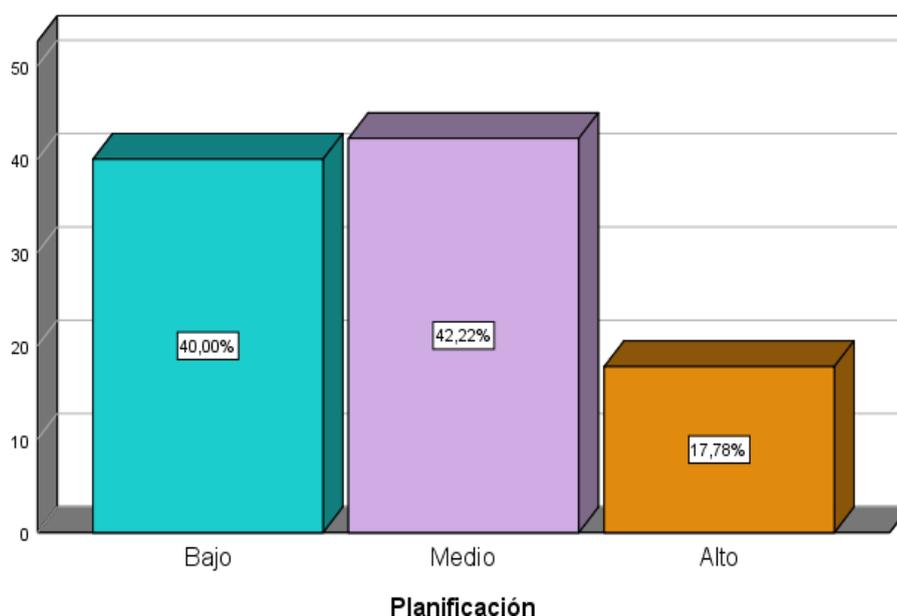


Figura 2. Planificación en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur.

Según la tabla 4 y figura 2, se evidencian en los datos que el 42.22% de los trabajadores encuestados en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur consideraron como medio la planificación, el 40% precisaron como bajo y el 17.78% consideraron como alto la planificación.

Tabla 5.

Frecuencia estadística de la dimensión de gestión de compras en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur.

Gestión de Compras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	23	51,1	51,1	51,1
	Medio	15	33,3	33,3	84,4
	Alto	7	15,6	15,6	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

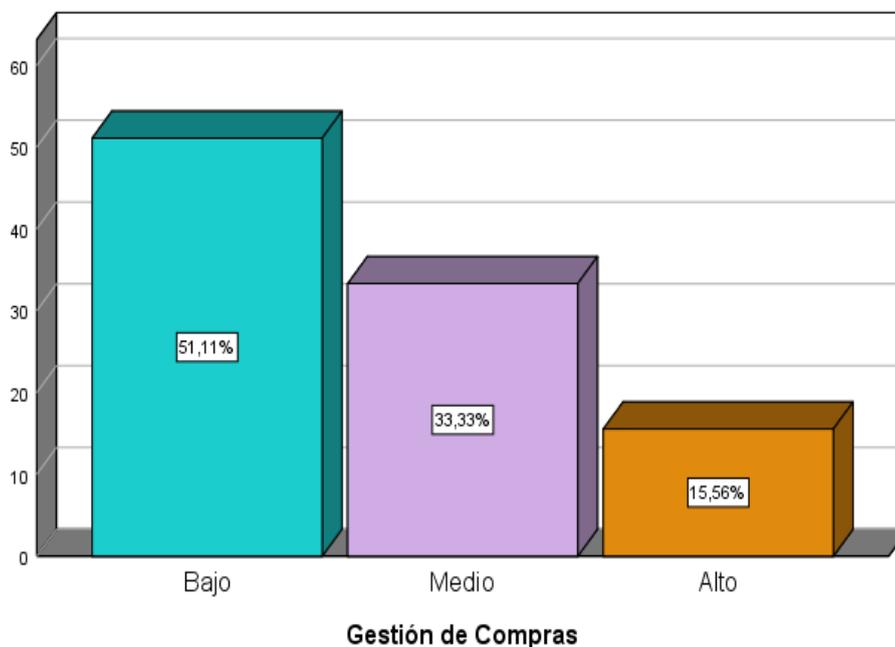


Figura 3. Gestión de compras en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur.

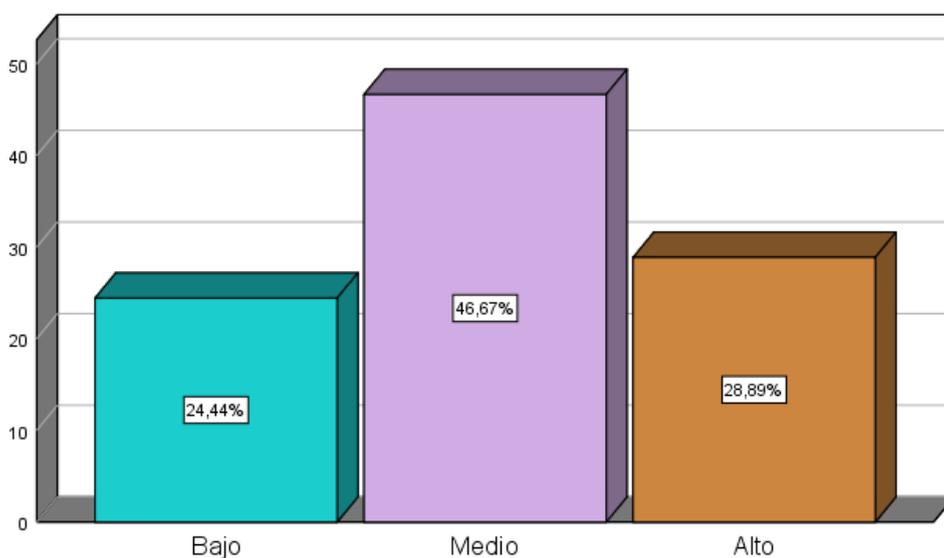
Según la tabla 5 y figura 3, se evidencian en los datos que el 51.11% de los trabajadores encuestados en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur consideraron como bajo la gestión de compras, el 33.33% precisaron como medio y el 15.56% consideraron como alto la gestión de compras.

Tabla 6.

Frecuencia estadística de la dimensión de la selección de proveedores en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur.

Selección de Proveedores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	11	24,4	24,4	24,4
	Medio	21	46,7	46,7	71,1
	Alto	13	28,9	28,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	



Selección de Proveedores

Figura 4. Selección de proveedores en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur.

Según la tabla 6 y figura 4, se evidencian en los datos que el 46.67% de los trabajadores encuestados en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur consideraron como medio la selección de proveedores, el 28.89% precisaron como alto y el 24.44% consideraron como bajo la selección de proveedores.

4.1.3. Resultados de las dimensiones y variable calidad de servicio.

Tabla 7.

Frecuencia estadística de la variable calidad de servicio en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur.

Calidad de Servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	15	33,3	33,3	33,3
	Medio	15	33,3	33,3	66,7
	Alto	15	33,3	33,3	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

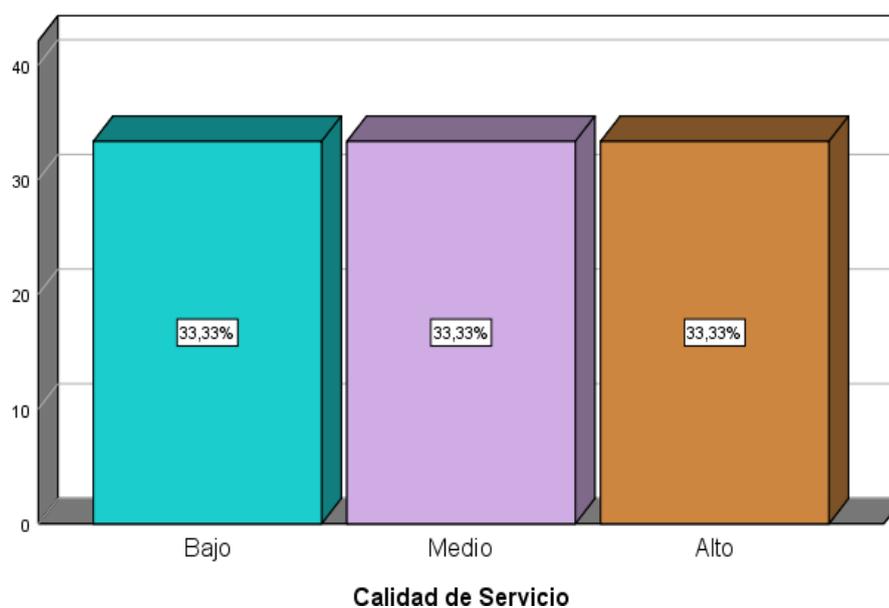


Figura 5. Calidad de servicio en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur.

Según la tabla 7 y figura 5, se evidencian en los datos que el 33.33% de los trabajadores encuestados en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur consideraron como bajo la calidad de servicios, el 28.89% precisaron como medio y el 24.44% consideraron como alto la calidad de servicio.

Tabla 8.

Frecuencia estadística de la dimensión de servicio de calidad en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur.

Servicio de Calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	14	31,1	31,1	31,1
	Medio	21	46,7	46,7	77,8
	Alto	10	22,2	22,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

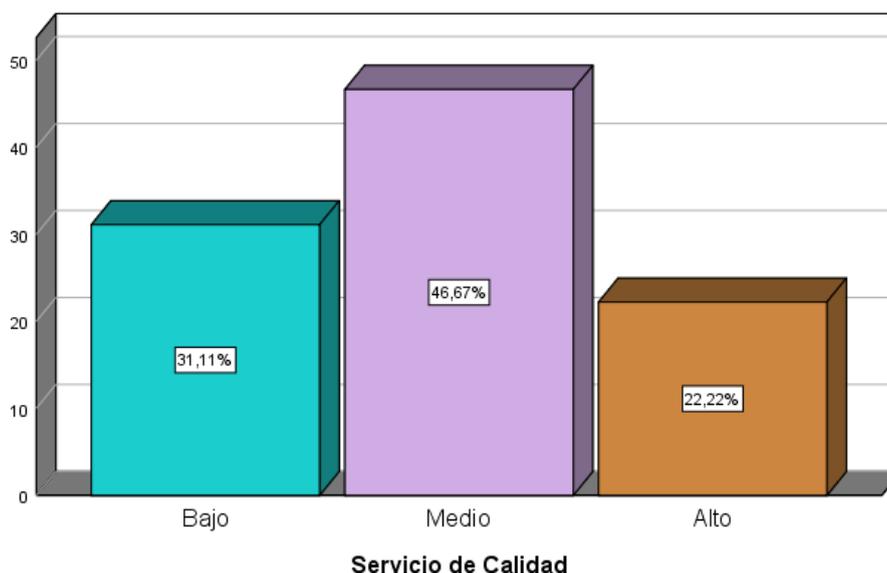


Figura 6. Servicio de calidad en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur.

Según la tabla 8 y figura 6, se evidencian en los datos que el 46.67% de los trabajadores encuestados en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur consideraron como bajo el servicio de calidad, el 31.11% precisaron como medio y el 22.22% consideraron como alto el servicio de calidad.

Tabla 9.

Frecuencia estadística de la dimensión de requerimientos en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur.

Requerimientos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	13	28,9	28,9	28,9
	Medio	19	42,2	42,2	71,1
	Alto	13	28,9	28,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

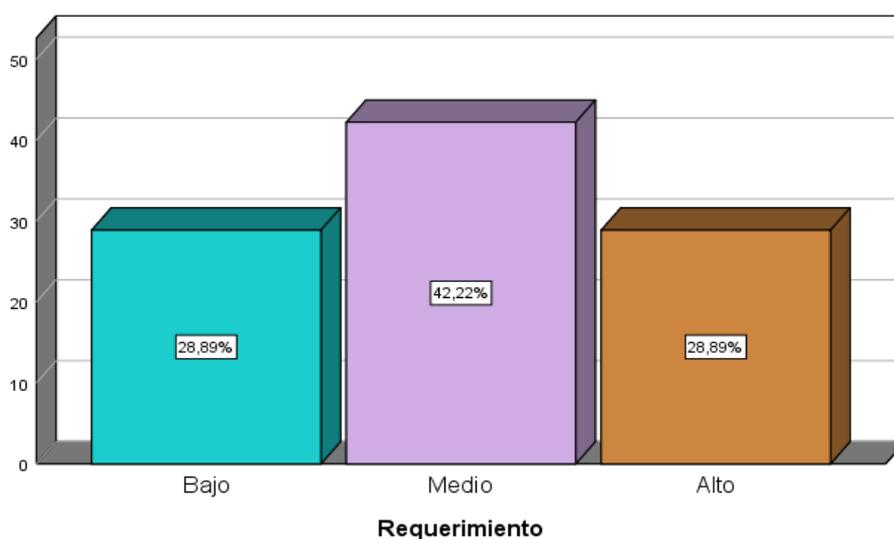


Figura 7. Requerimiento en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur.

Según la tabla 9 y figura 7, se evidencian en los datos que el 42.22% de los trabajadores encuestados en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur consideraron como medio el requerimiento, el 28.89% precisaron como bajo y el 28.89% consideraron como alto el requerimiento.

Tabla 10.

Frecuencia estadística de la dimensión de empatía en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur.

Empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	22	48,9	48,9	48,9
	Medio	10	22,2	22,2	71,1
	Alto	13	28,9	28,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

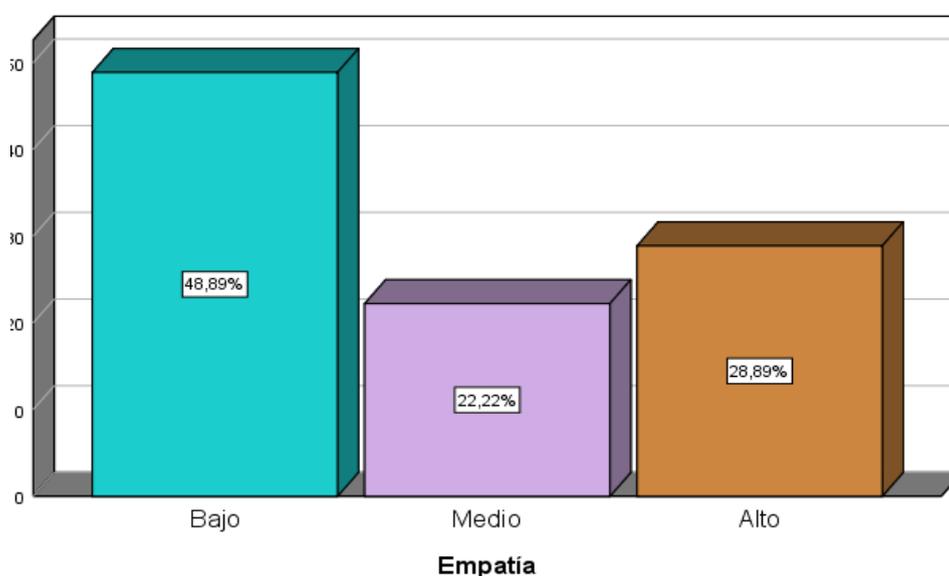


Figura 8. Empatía en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur.

Según la tabla 10 y figura 8, se evidencian en los datos que el 48.89% de los trabajadores encuestados en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur consideraron como bajo la empatía, el 28.89% precisaron como alto y el 22.22% consideraron como medio la empatía.

4.2. Pruebas de normalidad

Se utilizó dos pruebas de normalidad:

La prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov ($n > 45$) para demostrar si la precisión del muestreo tiene una distribución normal y asimismo, determinar el tipo de proceso estadístico a utilizar.

Y la prueba de normalidad de Shapiro Wilk ($n > 45$) para demostrar si el muestreo tiene una distribución normal y asimismo, determinar el tipo de proceso estadístico a utilizar.

A partir de las evidencias demostradas, los datos mediante la estimación de los parámetros con los estadísticos Kolmogorov Smirnov y Shapiro Wilk, el primero es potente cuando el muestreo $n > 50$ y el segundo es más potente con las muestras de 20 a $n < 50$ por lo tanto, ambas estadísticos no paramétricos nos dan como resultado las evidencias de que la hipótesis general y específicos de estatus quo se rechazan.

Tabla 11.

Prueba de normalidad de las variables y dimensiones para determinar el uso del proceso estadístico.

Pruebas de normalidad

Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk			
Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.	
Planificación	,255	45	,000	,792	45	,000
Gestión de Compras	,318	45	,000	,754	45	,000
Selección de Proveedores	,235	45	,000	,810	45	,000
Gestión Logística	,320	45	,000	,747	45	,000
Servicio de Calidad	,237	45	,000	,808	45	,000
Requerimiento	,211	45	,000	,809	45	,000
Empatía	,310	45	,000	,744	45	,000
Calidad de Servicio	,220	45	,000	,794	45	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

El coeficiente de correlación Rho de Spearman (1904) es el coeficiente de correlación de Pearson, pero aplicado para cuantificar la intensidad y dirección de la correlación cuando las variables se miden o se transforman a un nivel de medición ordinal. Definición Este es un estadístico no paramétrico, ya que su distribución muestral exacta se puede obtener sin conocer los parámetros de la distribución de probabilidad conjunta de X y.

Cálculo de coeficiente de correlación de Rho de Spearman:

Dados “n” pares de observaciones $(X_1, Y_1), (X_2, Y_2), \dots, (X_n, Y_n)$ para las variables aleatorias X y Y, para estimar la correlación entre X y Y primero se ordenan los pares de observaciones de mayor a menor (utilizando X o Y).

Luego se les asigna el orden respectivo a cada par X,Y, tomando en cuenta el signo de los valores; de esta manera se genera un conjunto de “n” pares de órdenes o rangos.

Se determinó mediante la prueba de normalidad que las variables y las dimensiones de estudio no cumplen una distribución normal, es decir, que ambas variables son no paramétricas, concluyendo que el proceso de inferencia de prueba de hipótesis se realizó mediante el estadístico Rho de Spearman.

4.3. Contrastación de las hipótesis según la correlación de Pearson.

4.3.1. Hipótesis general.

a. Prueba de hipótesis general.

Hi. Existe una relación significativa entre la gestión logística y la Calidad de Servicio en el área de Cotizaciones en la red de Servicios de Salud Cusco Sur.

Ho. No Existe una relación significativa entre la gestión logística y la Calidad de Servicio en el área de Cotizaciones en la red de Servicios de Salud Cusco Sur.

b. Nivel de decisión.

Sig. > 0.05; Significancia negativa (Hipótesis nula) Sig. < 0.05; Significancia positiva (Hipótesis nula)

c. Estadístico.

Proceso no paramétrico (Rho de Spearman)

d. Cálculos.

Tabla 12.

Correlación de Rho de Spearman de los variables entre la gestión de logística y la calidad de servicio en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur.

Correlaciones

	Gestión Logística		Calidad de Servicio
Gestión Logística	Coefficiente de correlación	1,000	,990**
Rho de Spearman	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	45	45
Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,990**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	45	45

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

Interpretación

Se determinó la prueba de inferencia estadísticamente una relación de Rho de Spearman = 0,990, correlación positiva alta y una significancia de p valor = 0,000 < 0.05, por lo tanto se rechazó la Hipótesis nula, concluyendo que hay suficiente evidencia en los datos estadísticos que, ambas variables de estudio están correlacionadas de manera significativa, determinando que existe una relación alta y positiva muy cercano a 1 entre los variables de la investigación gestión logística y calidad de servicio en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur.

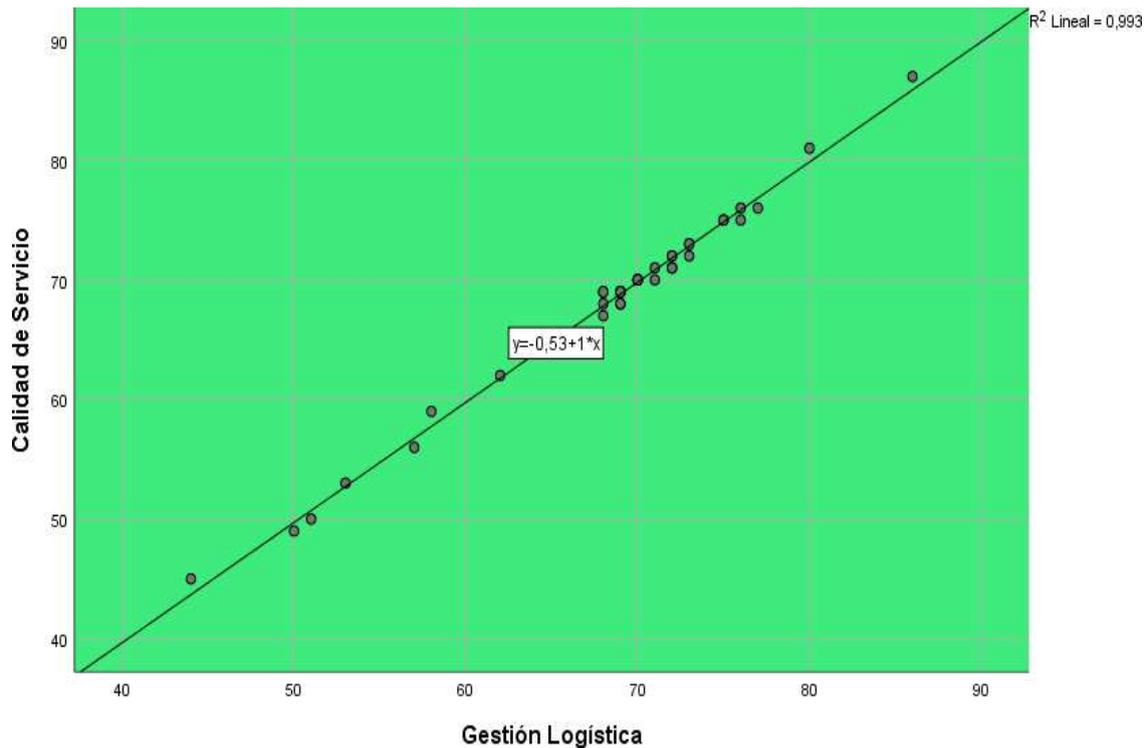


Figura 9. Gráfico de regresión simple de la tendencia de correlación entre las variables de estudio de acuerdo a su comportamiento de los individuos muestreados en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur

4.3.2. Hipótesis específico 1.

a. Prueba de hipótesis específico.

Hi. Existe una relación entre la planificación y el Servicio de Calidad en el área de Cotizaciones de la Red de Salud Cusco Sur.

Ho. No existe una relación entre la planificación y el Servicio de Calidad en el área de Cotizaciones de la Red de Salud Cusco Sur.

b. Nivel de decisión.

Sig. > 0.05; Significancia negativa (Hipótesis nula) Sig. < 0.05; Significancia positiva (Hipótesis nula)

c. Estadístico.

Proceso no paramétrico (Rho de Spearman)

d. Cálculos.

Tabla 13.

Correlación de Rho de Spearman de las dimensiones entre la planificación y el servicio de calidad en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur.

Correlaciones

		Planificación	Servicio de calidad	
Planificación	Coeficiente de correlación	1,000	,994**	
	Sig. (bilateral)	.	,000	
	N	45	45	
Rho de Spearman	Servicio de calidad	Coeficiente de correlación	,994**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

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

Interpretación

Se determinó la prueba de inferencia estadísticamente, una relación de Rho de Spearman = 0,994, correlación positiva alta y una significancia de p valor = 0,000 < 0.05, por lo tanto se rechazó la Hipótesis nula, concluyendo que hay suficiente evidencia en los datos estadísticos que, ambas variables de estudio están correlacionadas de manera significativa, determinando que existe una relación alta y positiva muy cercano a 1 entre las dimensiones de la investigación la planificación y el servicio de calidad en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur.

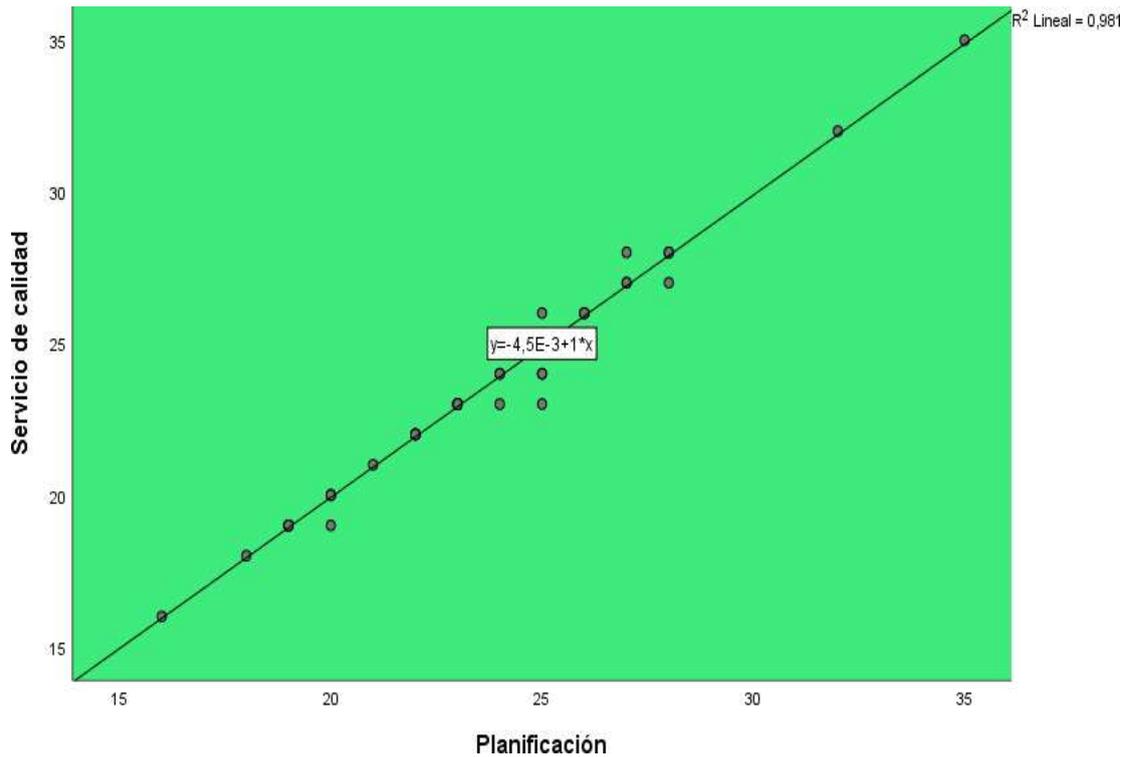


Figura 10. Gráfico de regresión simple de la tendencia de correlación entre las variables de estudio de acuerdo a su comportamiento de los individuos muestreados en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur

4.3.3. Hipótesis específico 2.

a. Prueba de hipótesis específico.

Hi. Existe una relación directa entre la gestión de compras y la atención a los requerimientos de las áreas usuarias de la Red de Salud Cusco Sur.

Ho. No existe una relación directa entre la gestión de compras y la atención a los requerimientos de las áreas usuarias de la Red de Salud Cusco Sur.

b. Nivel de decisión.

Sig. > 0.05; Significancia negativa (Hipótesis nula) Sig. < 0.05; Significancia positiva (Hipótesis nula)

c. Estadístico.

Proceso no paramétrico (Rho de Spearman)

d. Cálculos.

Tabla 14.

Correlación de Rho de Spearman de las dimensiones entre la gestión de compras y el requerimiento en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur.

Correlaciones

		Gestión de Compras	Requerimientos
Gestión de Compras	Coeficiente de correlación	1,000	,984**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	45	45
Spearman Requerimientos	Coeficiente de correlación	,984**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	45	45

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

Interpretación

Se determinó la prueba de inferencia estadísticamente, una relación de Rho de Spearman = 0,984, correlación positiva alta y una significancia de p valor = 0,000 < 0.05, por lo tanto se rechazó la Hipótesis nula, concluyendo que hay suficiente evidencia en los datos estadísticos que, ambas variables de estudio están correlacionadas de manera significativa, determinando que existe una relación alta y positiva muy cercano a 1 entre los dimensiones de la investigación la gestión de compras y el requerimiento en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur.

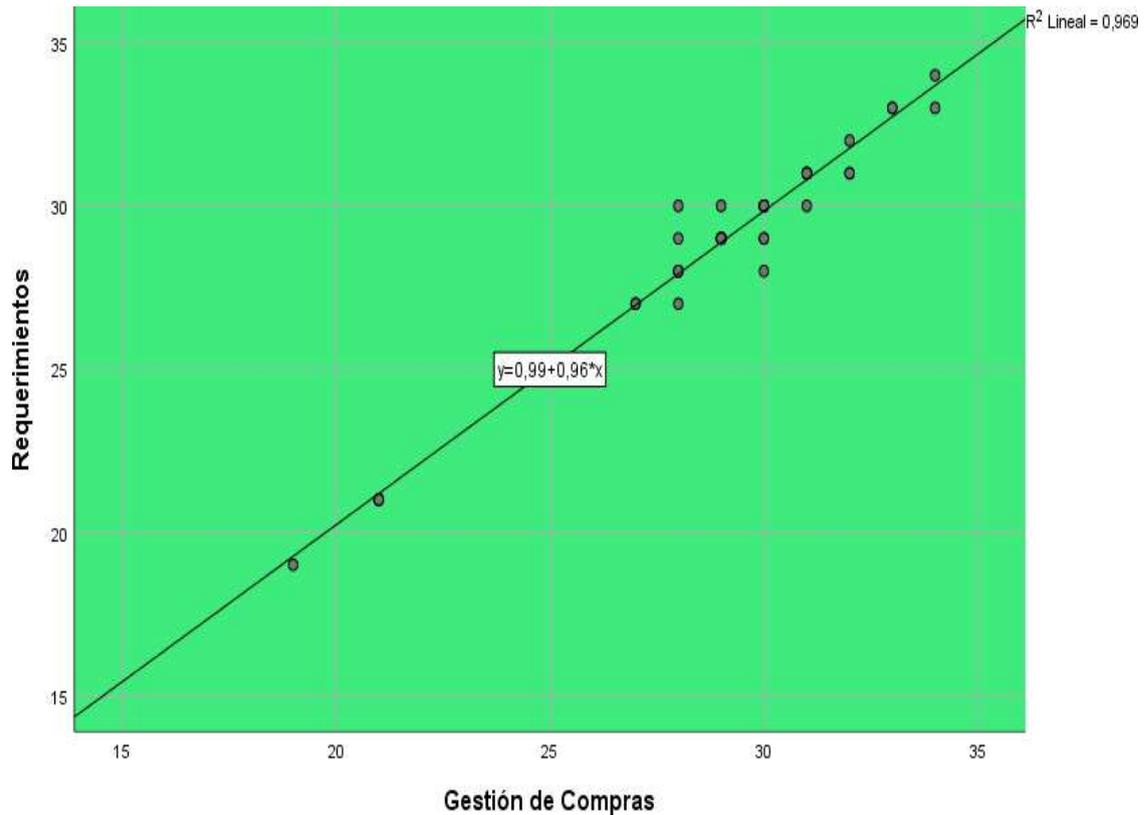


Figura 11. Gráfico de regresión simple de la tendencia de correlación entre las variables de estudio de acuerdo a su comportamiento de los individuos muestreados en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur.

4.3.4. Hipótesis específico 3.

a. Prueba de hipótesis específico.

Hi. Existe una relación entre la selección de proveedores y la Empatía en el área de cotizaciones de la Red de Salud Cusco Sur.

Ho. No existe una relación entre la selección de proveedores y la Empatía en el área de cotizaciones de la Red de Salud Cusco Sur

b. Nivel de decisión.

Sig. > 0.05; Significancia negativa (Hipótesis nula) Sig. < 0.05; Significancia positiva (Hipótesis nula)

c. Estadístico.

Proceso no paramétrico (Rho de Spearman)

d. Cálculos.

Tabla 15.

Correlación de Rho de Spearman de las dimensiones entre la selección de proveedores y la empatía en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur.

Correlaciones

		Selección de proveedores	Empatía
Selección de proveedores	Coeficiente de correlación	1,000	,983**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	45	45
Empatía	Coeficiente de correlación	,983**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	45	45

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

Interpretación

Se determinó la prueba de inferencia estadísticamente, una relación de Rho de Spearman = 0,983, correlación positiva alta y una significancia de p valor = 0,000 < 0.05, por lo tanto se rechazó la Hipótesis nula, concluyendo que hay suficiente evidencia en los datos estadísticos que, ambas variables de estudio están correlacionadas de manera significativa, determinando que existe una relación alta y positiva muy cercano a 1 entre los dimensiones de la investigación de la selección de proveedores y la empatía en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur.

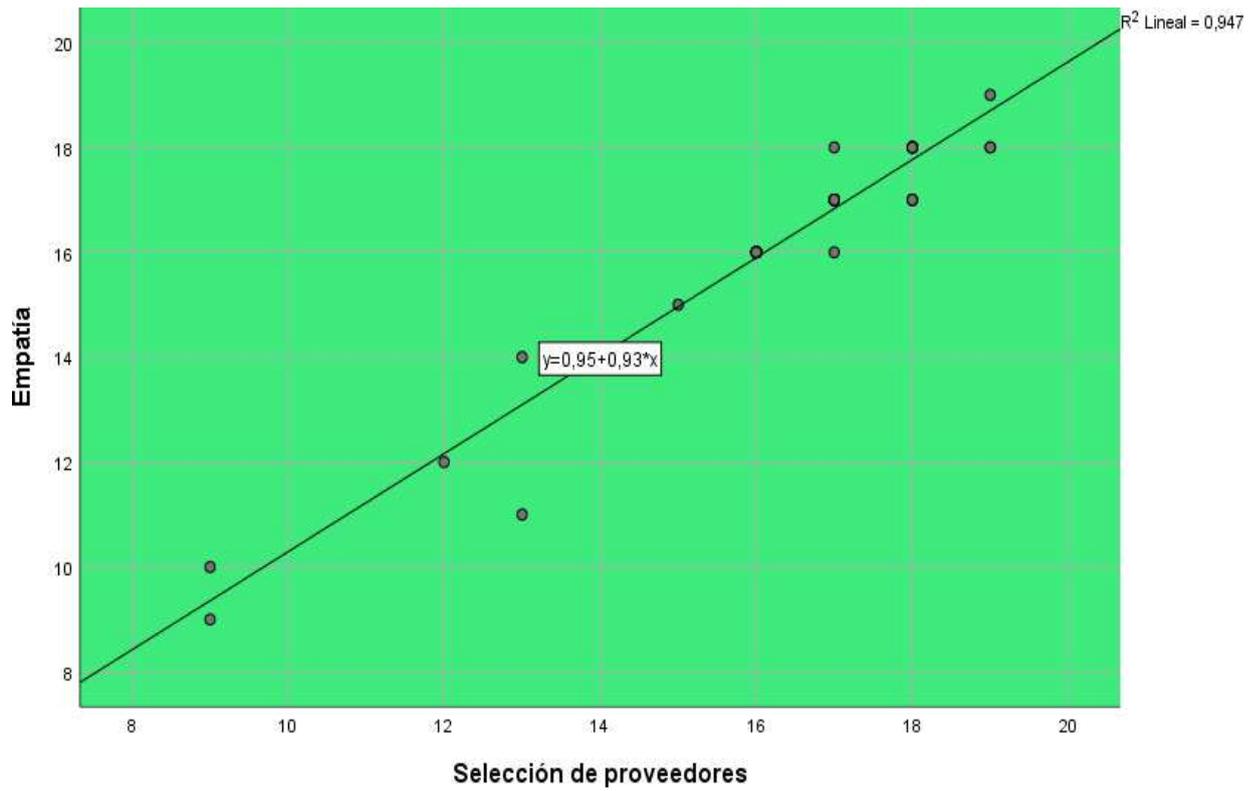


Figura 12. Gráfico de regresión simple de la tendencia de correlación entre las variables de estudio de acuerdo a su comportamiento de los individuos muestreados en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur.

V. DISCUSIÓN

5.1 Análisis de Descripción de Resultados

Los resultados Estadísticos obtenidos de calidad son subjetivos porque dependen de las percepciones de las personas. Como no existe una definición general, se puede decir que, la calidad es la capacidad de un producto o servicio para satisfacer las necesidades y deseos de un cliente en un momento determinado.

Así mismo, los resultados estadísticos generan observaciones y análisis sobre la gestión logística y la Calidad de Servicio en el área de cotizaciones de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur.-2019, Correlación de Rho de Spearman de los variables entre la gestión de logística y la calidad de servicio en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur, Se determinó la prueba de inferencia estadísticamente una relación de Rho de Spearman = 0,990, correlación positiva alta y una significancia de p valor = 0,000 < 0.05, por lo tanto se rechazó la Hipótesis nula, concluyendo que hay suficiente evidencia en los datos estadísticos que, ambas variables de estudio están correlacionadas de manera significativa, determinando que existe una relación alta y positiva muy cercano a 1 entre los variables de la investigación gestión logística y calidad de servicio en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur-2019.

Los resultados obtenidos en la hipótesis general se determinó la prueba de inferencia estadísticamente una relación de Rho de Spearman, una correlación = 0,990, correlación positiva alta y una significancia de p valor = 0,000 < 0.05, por lo tanto se rechazó la Hipótesis nula, concluyendo que hay suficiente evidencia en los datos estadísticos que, ambas variables de estudio están correlacionadas de manera significativa, determinando que existe una relación alta y positiva muy cercano a 1 entre los variables de la investigación gestión logística y calidad de servicio en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur-2019.

Para la Hipótesis específica 1, según la prueba de correlación, se determinó la prueba de inferencia estadísticamente una relación de Rho de Spearman = 0,994, correlación positiva alta y una significancia de p valor = 0,000 < 0.05, por lo tanto

se rechazó la Hipótesis nula, concluyendo que hay suficiente evidencia en los datos estadísticos que, ambas variables de estudio están correlacionadas de manera significativa, determinando que existe una relación alta y positiva muy cercano a 1 entre las dimensiones de la investigación la planificación y el servicio de calidad en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur-2019

Frente a la Hipotesis especifica 2, Se determinó la prueba de inferencia estadísticamente una relación de Rho de Spearman = 0,984, una correlación positiva alta y una significancia de p valor = 0,000 < 0.05, por lo tanto se rechazó la Hipótesis nula, concluyendo que hay suficiente evidencia en los datos estadísticos que, ambas variables de estudio están correlacionadas de manera significativa, determinando que existe una relación alta y positiva muy cercano a 1 entre los dimensiones de la investigación la gestión de compras y el requerimiento en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur-2019

Finalmente, para la Hipótesis especifico 3, según la prueba de correlación de Spearman se determinó la prueba de inferencia estadísticamente, una relación de Rho de Spearman = 0,983, correlación positiva alta y una significancia de p valor = 0,000 < 0.05, por lo tanto se rechazó la Hipótesis nula, concluyendo que hay suficiente evidencia en los datos estadísticos que, ambas variables de estudio están correlacionadas de manera significativa, determinando que existe una relación alta y positiva muy cercano a 1 entre los dimensiones de la investigación de la selección de proveedores y la empatía en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur-2019.

Frente a estos resultados obtenidos hay autores que realizaron investigaciones sobre las dos variables Gestión Logística y Calidad de Servicio llegando a concluir que hay una relación significativa con la Presente Tesis. Para Fernández V.(2019),” La logística y la calidad de la gestión de la empresa S&S CORPORACIÓN LOGÍSTICA SRL, Callao, 2019”, se tuvo como objetivo principal determinar la influencia de la logística en la calidad de la gestión de la empresa S&S Corporación Logística SRL, 2019, para lo cual, se utilizó la prueba estadística de regresión lineal para establecer el porcentaje de influencia de la variable independiente sobre la variable dependiente. Para concluir, se comprobó a través de la prueba inferencial de Pearson un índice de correlación de 0,872 con un nivel

de significancia de 0,000, y se acepta la hipótesis de investigación, por tal motivo este antecedente es el más cercano con los resultados estadísticos a los resultados del presente trabajo de investigación.

Para Horacio A. (2018), "Gestión Logística y Área de Adquisiciones en la Red de Salud San Juan de Miraflores –Villa María del Triunfo-2016" El objetivo de la investigación es determinar la relación que existe entre la gestión logística y el área de adquisiciones en la Red San Juan de Miraflores-Villa María del Triunfo., Para la prueba de hipótesis se utilizó el coeficiente estadístico Rho de Spearman, como conclusiones se evidencia que existe relación entre la gestión logística y el área de adquisiciones en la Red San Juan de Miraflores- Villa María del Triunfo, se obtuvo un coeficiente de correlación moderada 0.639. se considera muy importante la adquisición de bienes o servicios para los trabajadores de la red San Juan de Miraflores.

Por otra parte, Retamozo C. (2017), en su tesis titulada "La investigación abordó la gestión logística de bienes en la red de salud San Juan de Lurigancho2016-2017" según sus 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 en la institución. Igualmente, posterior a la validación de hipótesis se concluyó que la dimensión gestión de Logística y adquisición de bienes presenta mayor coeficiente y por ende aporta más a la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho.

Por otro lado, Feldmuth, Hablutzei y Vásquez (2017) realizaron un estudio mediante su tesis titulada "Calidad en el servicio en el sector de cadenas de farmacias en Lima; así mismo, hacer una descripción situacional en cuanto a la calidad que se percibe con respecto a este servicio del sector farmacéutico. Se evidencia con esta investigación, de que se reafirma la objetividad de relación real y clara entre las 2 variables, asimismo con respecto a sus dimensiones, sobre la calidad de atención en la botica que se percibe del usuario. Existe un grado de posibilidades mayores de los usuarios, con respecto al servicio farmacéutico brindado, dando una oportunidad de optimizar en el servicio de farmacia retail., cuyo objetivo principal, la validación de la escala SERVQUAL en el sector retail farmacéutico a nivel de Lima Metropolitana, las variables materia de la investigación

y como resultado se concluye que existe una relación positiva entre FT y QT para las cadenas de farmacias en Lima Metropolitana. Además, al comprobarse que FT explica el 46.2% de la 97 variabilidad de QT, se puede afirmar que el modelo SERVQUAL refleja el efecto causal de FT sobre QT de manera exitosa.

Por otra parte BARRUTIA, (2015) Tesis titulada "Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las oficinas de atención al público de la Municipalidad de San Martín de Porres, Lima 2015" para comparar con la calidad del servicio prestado, Entre las conclusiones planteadas se encuentran, el coeficiente de correlación de Pearson obtenido en el estudio ($R=+0,748$) comprueba la existencia de una relación directa entre la percepción de la Gestión Administrativa por parte del personal encargado, una correlación alta con la Calidad de Servicio ($R = 0,658$ y $R = 0,646$, respectivamente, se evidencia que las dimensiones empatía y los aspectos tangibles de la Calidad de Servicio tienen una casi nula correlación con las distintas variables de la Gestión Administrativa ($R < 0,4$). Ilegando a ser muy significativo para este estudio.

Del mismo modo López M. (2018), "Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil "El presente trabajo de investigación. encontró los siguientes resultados: una insatisfacción con las dimensiones respuesta inmediata y empatía. Existe correlación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción al cliente por que la significancia es 0,000 y por lo tanto es menor de 0,05. La correlación de Pearson ($r=697^{**}$) señala que se trata de una correlación positiva porque el valor está próximo a uno. en este antecedente se evidencia una similitud sobre el presente trabajo en la variable calidad de Servicio ya que ambos tienen una Relación Positiva muy alta aproximándose a 1.

VI. CONCLUSIONES

Al terminar el análisis estadístico de esta investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones:

Primera: Se determinó la prueba de inferencia estadísticamente una relación de Rho de Spearman, una correlación = 0,990, correlación positiva alta y una significancia de p valor = 0,000 < 0.05, por lo tanto se rechazó la Hipótesis nula, concluyendo que hay suficiente evidencia en los datos estadísticos que, ambas variables de estudio están correlacionadas de manera significativa, determinando que existe una relación alta y positiva muy cercano a 1 entre los variables de la investigación gestión logística y calidad de servicio en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur-2019.

Segunda: Según la prueba de correlación, se determinó la prueba de inferencia estadísticamente una relación de Rho de Spearman = 0,994, correlación positiva alta y una significancia de p valor = 0,000 < 0.05, por lo tanto se rechazó la Hipótesis nula, concluyendo que hay suficiente evidencia en los datos estadísticos que, ambas variables de estudio están correlacionadas de manera significativa, determinando que existe una relación alta y positiva muy cercano a 1 entre las dimensiones de la investigación la planificación y el servicio de calidad en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur- 2019

Tercera: Se determinó la prueba de inferencia estadísticamente una relación de Rho de Spearman = 0,984, una correlación positiva alta y una significancia de p valor = 0,000 < 0.05, por lo tanto se rechazó la Hipótesis nula, concluyendo que hay suficiente evidencia en los datos estadísticos que, ambas variables de estudio están correlacionadas de manera significativa, determinando que existe una relación alta y positiva muy cercano a 1 entre los dimensiones de la investigación la gestión de compras y el requerimiento en el área de cotizaciones de

la red de salud Cusco Sur-2019

Cuarta: Se evidencia, según la prueba de coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,983, correlación positiva alta y una significancia de p valor = 0,000 < 0.05, por lo tanto se rechazó la Hipótesis nula, concluyendo que hay suficiente evidencia en los datos estadísticos que, ambas variables de estudio están correlacionadas de manera significativa, determinando que existe una relación alta y positiva muy cercano a 1 entre los dimensiones de la investigación de la selección de proveedores y la empatía en el área de cotizaciones de la red de salud Cusco Sur-2019.

VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo con el resultado de la Hipótesis General, se evidencia que la Gestión Logística influye en la Calidad del Servicio, de forma moderada para lo cual se da algunas recomendaciones:

- Primera:** Realizar una buena gestión para obtener una adecuada evaluación, según perfil, para el personal de la Oficina de Logística, el mismo que tenga los conocimientos y experiencia para gestionar y liderar a nivel Institucional, se enfoquen en realizar los procesos de manera transparente, la adquisición de bienes y servicios programados, teniendo en cuenta la prioridad de las mismas. Orientado a garantizar el adecuado desarrollo de las actividades operativas y administrativas, con aporte en la mejora del servicio de calidad en la Red Cusco Sur y lograr los objetivos de la Institución.
- Segunda:** Desarrollar estrategias de motivación, capacitación permanente para el personal de Logística especialmente en el área de cotizaciones, sobre atención al cliente, actualización de Nomas, Ley de Contrataciones que debería de socializar una vez por mes, para tener un servicio de calidad y eficiente en la Unidad de Logística de la Red Cusco Sur.
- Tercera:** Realizar capacitaciones y actualizaciones de los Aplicativos, SIGA, SIAF, a los colaboradores de la Unidad de Logística, éstos a su vez socializar al personal de las áreas usuarias para mejorar en los requerimientos que se adquiere para lograr integridad en los Requerimientos del Área Usuaria, es decir La Gestión Logística, el cual influye en el Requerimiento del Área Usuaria para mejorar la calidad del área de Cotizaciones en la red de Servicios de Salud Cusco Sur – 2019.
- Cuarta:** Proponer evaluaciones Trimestrales de avance en la ejecución presupuestal con las áreas afines, de esta manera se lograría satisfacer las necesidades de los usuarios en tiempos adecuados y ejecución presupuestal al 100% .

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agreda (2015) *Gestión Logística y rentabilidad de la Empresa Acero Comercial S.R.L., ciudad Tarapoto*. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo
- Alberto S. (2014) *Administración de Compras*. Primera edición Ebook: 2014- México
- Alfaro Julián, H. (2018) *Gestión logística y Área de Adquisiciones en la Red de Salud San Juan de Miraflores – Villa María del Triunfo* (Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo).
- Anaya y Polanco (2007) *Gestión Logística la función de distribuir materiales, bienes e insumos*.
- AF Brufman (2016) *Definición de una herramienta de apoyo para la toma de decisiones en el proceso de selección de proveedores en una cadena de supermercados tesis*, (Para optar el título de maestro en administración - Bahía Blanca -Argentina)
- Ariza, M. (2012) *Mejoramiento de los Procesos Logísticos de la Empresa Alca LTDA*. “Tesis de titulación (Ingeniero Industrial)”, Universidad Industrial de Santander, Bucaramanga, Colombia.
- BARRUTIA, I. (2015) *Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las oficinas de atención al público de la Municipalidad de San Martín de Porres, Lima 2015*. Lima: Universidad Alas Peruanas.
- Bernal R. (2010) *Manifiesta que la “Muestra es la fuente de la población “*
- Boza y Solano (2017) *Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños -Costa Rica* (Tesis para optar el Grado de 18 Maestría en Administración de Servicios de Salud Sostenible con mención en Gerencia de Salud).
- Chiavenato, I. (2016) *Criterios de Evaluación*. Buenos Aires, Argentina: Albatros
- Corcuera A. (2016). *Gestión logística y su efecto en la Rentabilidad de la Empresa Interamericana Trujillo S.A. Año 2016*. Universidad César Vallejo
- Cubas M. (2018) *Percepción de la gestión logística y su relación con la rentabilidad de la Empresa Materiales SAC, Jaén-2018*.
- Fernandez V.(2018) *La logística y la calidad de la gestión de la empresa S&S corporación logística 2019*. (Para optar título de maestro en negocios internacionales) UCV
- Feldmuth, Hablutzei y Vásquez (2017) *Calidad en el servicio en el sector de cadenas de farmacias en Lima*. Universidad César Vallejo.

- Fernandez Valenzuela, M. C. (2019). *La logística y la calidad de la gestión de la empresa S&S Corporación Logística SRL. Callao, 2019.* UCV
- Gonsales, O y Arciniegas, J. (2015) *Sistemas de Gestión de Calidad, Teoría y Practicas Bajo la Norma ISO.*
- Gonzales et (2012) *Una metodología de gestión logística para el mejoramiento de las pequeñas empresas.*
- Hayashi (2015) *Propuso el estudio Infraestructura y gestión de almacenamiento de los bienes que se adquiere en el Congreso de la República del Perú, Lima-2015.* (Tesis para optar el grado académico de Magíster en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo)
- Hernández S, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M. (2018) *Metodología de la investigación.* México, D.F.: Mc Graw-Hill / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Hernández et. (2018) *Metodología de la Investigación.* México
- Hernández et. (2010) *Una población es la totalidad del fenómeno a estudiar.*
- Horacio (2018) *Gestión Logística y Área de Adquisiciones en la Red de Salud San Juan de Miraflores –Villa María del Triunfo.* (Optar el grado académico de: Maestro en Gestión Pública)
- JAMES, P. (2001). *La Gestión de la Calidad Total, Un Texto Introductorio.* España.
- Kasara. K. (2012) *Gestión logística define que logística es la gestión del almacenamiento y flujo de la mercadería.*
- Ley N° 27444. Ley del Procedimiento Administrativo General. Ley, Reglamento, Directa, OSCE, PAC, SEACE, RNP, OEC. 63
- Locke, E. A. (1968) *Teoría de establecimiento de Metas*
- López Mosquera (2018) *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil.* (Para optar el grado Magíster en administración de empresas-universidad católica de Santiago de Guayaquil)
- Martínez, Leandro (2016) Este artículo vincula a la logística Integral y Calidad Total.
- Martínez, (1999). *Gestión de compras consistiría en la escasez de algo indispensable de la empresa o Institución con elementos exteriores a la misma, maximizando el valor del dinero invertido*
- MG Hellín Rodríguez (2007) *La teoría de las metas del logro.*
- Mora (2012) *Gestión logística como: Actividad que involucra diversas disciplinas y áreas dentro de una organización.*
- Mora G. (2018) *Gestión Logística Integral.* Segunda Edición -Colombia

- Morales, Sánchez (2015) *Diseño de un modelo de gestión logística para la consolidación efectiva de cargas sueltas en depósitos temporales del distrito marítimo aduanero de Guayaquil.*
- Nunja J, (2012) *Sistema de Abastecimiento y Control Patrimonial.*
- Ospina Pinzon, s. (2015). *Calidad de servicio y valor en el transporte intermodal de mercancías. Un modelo integrador de antecedentes y consecuentes desde la perspectiva del transitario.* (Tesis doctoral, Universidad de Valencia, Valencia).
- Oseda, (2008) *El diseño de la investigación descriptivo - correlacional*
- Ramírez (2015) *En su trabajo de tesis intitulado Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de farmacia del Hospital - Universidad César Vallejo.*
- Retamozo C. (2017) *La gestión logística de bienes en la red de salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017. Para optar el Grado de Maestra en gestión Pública, en la Universidad Cesar vallejo Lima.*
- Ros (2016) *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual.* (Para obtener el grado de Doctorado en Dirección y Administración de Empresas de la Escuela Internacional del Doctorado de Universidad Católica de Murcia en España)
- Ruiz Villar, M.C. y Díaz Cerón, A. M. (2013) *Capacitar es la clave de reducir el riesgo de trabajo*
- Soto Saco, J. L. (2015) *Propuesta de mejora de gestión logística en Celima*
- Sánchez y (2012) *Calculo del tamaño de la muestra.*
- Sánchez Ortiz, F. H. (2015). *Gestión pública para el desarrollo sostenible en el Perú. Lima: Universidad Nacional Federico Villareal.*
- Santa Gema de Yuri maguas (2016) *Gestión de los Servicios de la Salud de la UCV. Tesis para logra el Grado de Maestría.*
- Susan D. (2015) *Diseño de un plan de mejoramiento administrativo para las unidades de compras, logística, RRHH, de la empresa Buzca “ Buzca S.A. en la ciudad de Cartagena –Colombia.* (Tesis para optar el título de Administración de Empresas).
- Taylor, F. W. (1911). *Principios de la Administración Científica.* Buenos Aires: Editorial Ateneo.
- Valdés (2005) *Gestión Logística como: La función directiva en los diversos niveles de una organización a más alto nivel.*
- Valdés (2005) *Funciones de la gestión logística buscan trabajar en forma coordinada con las diversas áreas de la organización a fin de alcanzar objetivos comunes.*
- Vargas y de la vega (2018) *Calidad de Servicio como fuente de progreso.*

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

TITULO	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTISISGENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	DEFINICION OPERACIONAL	METODOLOGIA	POBLACION Y MUESTRA
La Gestión Logística y la Calidad de Servicio en el Área de Cotizaciones de la Red de Salud Cusco Sur - 2019“	¿Qué relación existe entre la Gestión Logística y Calidad de Servicio en el Área de Cotizaciones de la Red de Salud Cusco Sur 2019?	Establecer la relación que existe entre la gestión Logística y la Calidad de Servicio en el área de Cotizaciones de la Red Cusco Sur 2019	Existe una relación significativa entre la gestión logística y La Calidad de Servicio en el área de Cotizaciones en la red de Servicios de Salud Cusco Sur -2019.	V1. VARIABLE INDEPENDIENTE GESTION LOGÍSTICA	Planificación	* Cumplimiento de Metas	La variable Gestión Logística será medida a través de un cuestionario de 20 ítems	Tipo de investigación : aplicada Diseño: no experimental de corte transversal Nivel de Investigación : Descriptivo correlacional de enfoque cuantitativo	POBLACION: 60 USUARIOS
	PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS		Gestión de Compras	* Cumplimiento de las normas y/o directivas			
					Selección de Proveedores	*Procesos logísticos			
	* ¿Qué relación existe entre la planificación, y el Servicio de Calidad en el Área de Cotizaciones en la Red de Salud Cusco Sur 2019? • ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de compras y la atención a los requerimientos de las áreas usuarias de la Red de Salud Cusco Sur 2019? • ¿Cuál es la relación que existe entre la selección de proveedores y la Empatía en el Área de Cotizaciones de la Red de Salud Cusco Sur 2019?	<ul style="list-style-type: none"> Determina la relación que existe entre la planificación, y el Servicio de Calidad en el Área de Cotizaciones en la Red de Salud Cusco Sur 2019? Explica la relación que existe entre la gestión de compras y la atención a los requerimientos de las áreas usuarias de la Red de Salud Cusco Sur 2019 Determinar la relación que existe entre la selección de proveedores y la Empatía en el área de cotizaciones de la Red de Salud Cusco Sur 2019. 	<ul style="list-style-type: none"> Existe una relación entre la planificación y el Servicio de Calidad en el área de Cotizaciones de la Red de Salud Cusco Sur Existe una relación directa entre la gestión de compras y la atención a los requerimientos de las áreas usuarias de la Red de Salud Cusco Sur. Existe una relación entre la selección de proveedores y la Empatía en el área de cotizaciones de la Red de Salud Cusco Sur 	V2. VARIABLE DEPENDIENTE CALIDAD DE SERVICIO	Servicio de Calidad	* Personal Capacitado	La variable Calidad de Servicio será medida a través de un cuestionario de 20 ítems (5 para cada dimensión)	Tipo de investigación : aplicada Diseño: no experimental de corte transversal Nivel de Investigación : Descriptivo correlacional de enfoque cuantitativo	MUESTRA : 45 USUARIOS
			Requerimientos	* Atención oportuna					
			Empatía	* Capacidad de respuesta					

Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables

Variable 1: GESTIÓN LOGÍSTICA: “Gestión logística” se define como la gestión de almacenamiento y flujo de la mercadería, adquisición y distribución de productos aplicando la **Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado** y su reglamento aprobado mediante D.S N° 082-2019- EF; D.L. N° 1444,1341, D.S. N° 344-2018-EF.en el ámbito del sector Estatal de la red Cusco Sur:

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores
1. Planificación 2. Gestión de Compras	Cumplimiento de metas	1 Cada trabajador tiene una meta por cumplir en el año	1. Nunca 2.Casi nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre
		2 Actividades preventivas y promocionales de salud programadas en el año	
		3 Priorizar los Indicadores de Salud de cumplimiento a corto plazo	
		4 Indicadores promocionales por cumplir	
	Indicador de Gestión	5 indicadores preventivos de la salud a cumplir en el año	
	Cumplimiento de la norma y/o Directivas	6 la Unidad de Logística debe dar cumplimiento con las normas según OSCE	
		7 Adquisición de bienes y servicios responden a las necesidades según lo establecido	
	Procesos Logísticos	8 Cumplir con la cantidades requeridas según los presupuestado	
		9 Pedidos de compras priorizados según lo solicitado	
		10 cumplir plazos establecidos según la programación de cumplimiento de metas	
11 Los proveedores deben cumplir estar activos RUC-RNP			
3: Selección de Proveedores	Precios Competitivos	12 El proveedor debe estar dispuesto a ser auditado o visitado por alguien de nuestra institución	
		13 Proveedores deben aceptar devoluciones o re-procesos de los bienes o servicios	
		14 Proveedores deben tener sus datos de la empresa o representante legal claros	
		15 Proveedores deben cumplir a tiempo con la entrega de los bienes o servicios	
	Procesos Logísticos	16 La Unidad de Logística realiza las adquisiciones y contrataciones de acuerdo a las Especificaciones Técnicas del usuario	
		17 Fijar penalidad ante el incumplimiento de entregas a almacén de los proveedores	
		18 Las adquisiciones de Contrataciones que realiza la unidad de logística son oportuna	
	Principios de Economía	19 Los procesos de las compras son transparentes	
		20 El gasto es eficaz y oportuno de los bienes	
	Principios de Eficiencia		

Variable 2: CALIDAD DE SERVICIO, según Vargas y de la Vega (2018) consideran la calidad de servicio como fuente de mejora, progreso y búsqueda continua de la perfección proceso que tiene como centro al hombre y a partir del cual se cimientan productos y servicios que le llevarían a satisfacer deseos, expectativas y necesidades dentro de un marco razonable (p.178)

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores
1 Servicio de Calidad 2. Requerimiento de Área Usuaria	Personal Capacitado	1 conocer las Especificaciones de cada requerimiento del usuario	1. Nunca 2.Casi nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre
		2 Adquirir las compras en tiempo oportuno	
		3 Cumplir con los pedidos según orden requerido	
		4 Buen trato al usuario	
	Atención de Calidad	5 apariencia del personal	
		6 Asertividad	
		7. Amabilidad	
	Atención Oportuna	8 respetar los plazos establecidos	
	Nivel de Satisfacción	9 Cotizar en tiempo determinado y adecuado	
		10 cotización claro y con especificaciones adecuadas	
3. Empatía	Tiempo de Espera	11 Cumplimiento de los tiempos según cronograma	
		12 Los servicios deben ser en el tiempo exacto	
		13 Compras de acuerdo al catalogo del SIGA	
		14 Los plazos determinados según cronograma	
	Nivel de Satisfacción	15 Proveedores Cumplidos	
		16 Atención personalizada	
	Capacidad de Respuesta	17 Compresión al cliente	
		18 Interés por la dar buena atención al cliente	
		19 Interes por al satisfacer al cliente	
	Atención de Calidad	20 interés por la excelencia	

Anexo 3. Instrumentos

Cuestionario

Instrucciones:		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
<p>Este cuestionario es parte de un proyecto de investigación que pretende conocer los Niveles de Gestión Logística en la Red de Servicios de Salud Cusco Sur 2019.</p> <p>Marcar con un aspa (X) una sola alternativa de acuerdo con la siguiente escala:</p>						
VARIABLE 1: GESTIÓN LOGÍSTICA						
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						

Instrucciones: Este cuestionario es parte de un proyecto de investigación que pretende conocer los Niveles de Calidad de Servicio en el Área de Cotizaciones de La red de servicios de Salud cusco Sur 2019. Marcar con un aspa (X) una sola alternativa de acuerdo con la siguiente escala:		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO						
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						

Anexo 4: Validación de Instrumentos



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
“Universidad de los Talentos”

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**



CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. (a). GIOVANNA CHIRINOS CASTELU

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es grato comunicarme con usted para saludarlo (a) y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Taller de tesis para Licenciamiento en Administración aula 303 de la sede de 28 de Julio; requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación y con la cual optaré ser Licenciado en Administración.

El título del proyecto de investigación es: "LA GESTION LOGISTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL AREA DE COTIZACIONES DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD CUSCO SUR - 2019" Y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su experiencia en el tema.

El expediente de validación, que hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización desarrollada de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Bachiller. LIS MIRLA VERA ALVARADO
DNI. 23990719

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "VARIABLE 1 (aquí considerar la variable de estudio)"

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : Planificación							
1	¿El personal de la Unidad de Logística cumple con la ejecución presupuestal según el Plan Anual de Adquisiciones?	✓		✓		✓		
2	¿La Planificación y Programación cumplen como está establecido en el área de cotizaciones?	✓		✓		✓		
3	¿La Selección y Contratación del Personal para la unidad de Logística se Realiza según al perfil del trabajador?	✓		✓		✓		
4	Los Proyectos y las actividades planificados y programados no se Cumplen por falta de presupuesto?	✓		✓		✓		
5	¿Su jefe Socializa con el personal administrativo sobre las metas e indicadores de gestión?	✓		✓		✓		
6	¿El Plan Operativo Institucional es una herramienta importante para el logro de los objetivos y metas?	✓		✓		✓		
7	¿El presupuesto abastece para las necesidades de bienes y servicios de la Red Sur?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN2: Gestión de Compras ..							
8	¿Hace el uso correcto del material que solicita de almacén?	✓		✓		✓		
9	¿La Unidad de Logística realiza las adquisiciones y contrataciones de Acuerdo a las Especificaciones Técnicas del usuario?	✓		✓		✓		
10	¿Los requerimientos solicitado por la área usuaria se cumple en los Términos de plazo establecido?	✓		✓		✓		
11	¿el almacén de la Red Sur tiene capacidad de abastecimiento para las compras adquiridas según lo requerido?	✓		✓		✓		
12	¿Qué tan transparente son los empleados de la Unidad de Logística?	✓		✓		✓		
13	¿Las adquisiciones de Contrataciones que son realizados por la unidad de logística son oportuna?	✓		✓		✓		
14	¿Los plazos establecidos que determinan para las compras los usuarios son adecuados para las cotizaciones?	✓		✓		✓		
15	¿Se revisa los requerimientos de compras acorde a las necesidades de la institución	✓		✓		✓		
16	¿Los proveedores cumplen con la entrega de los bienes o servicios	✓		✓		✓		

	oportunamente?	/	/	/	
	DIMENSIÓN 4: Selección de Proveedores	/	/	/	
17	¿Los Procesos de Selección y Contrataciones son Transparentes?	/	/	/	
18	¿La Área usuaria realiza el requerimiento en función a su disponibilidad Presupuestal?	/	/	/	
19	Se cuenta con personal idóneo que ubican las órdenes de acuerdo a su prioridad dentro de los plazos esperados	/	/	/	
20	¿Son eficientes la preparación de los expedientes de contrataciones?	/	/	/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: CHIRINOS CASTELLO GIOVANNA DNI: 07971242

Especialidad del validador:.....

.....de.....del 20.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE - variable 2 – (aquí considerar el nombre de la variable en estudio)

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : Servicio de Calidad							
1	¿El Personal de las áreas usuarias conoce las especificaciones técnicas de los requerimientos?	✓		✓		✓		
2	¿Las compras realizadas por la unidad de Logística se hacen en tiempo oportuno?	✓		✓		✓		
3	¿El personal que labora en el área de cotizaciones es amable?	✓		✓		✓		
4	¿Cree Ud. Que el personal de la unidad de logística tiene buen trato con los proveedores?	✓		✓		✓		
5	¿El personal de la unidad de logística es asertivo?	✓		✓		✓		
6	¿Se cumple con las compras servicios según el orden que cada usuario presenta su requerimiento?	✓		✓		✓		
7	Se cumple con los plazos establecidos por las áreas usuarias para la solicitud de cotizaciones?	✓		✓		✓		
8	¿El personal que labora en el Área de Servicios Generales está capacitado y Calificado?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN2: Requerimiento de Área Usuaría							
9	Los pedidos se realizan adecuadamente con los tiempos y cronogramas establecidos?	✓		✓		✓		
10	¿Las cotizaciones se realizan de forma clara y sin enmendaduras?	✓		✓		✓		
11	¿Los almacenes de la Red cusco sur se encuentran en lugar adecuado, accesible y en buen funcionamiento?	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Conoce si el personal de logística tiene las herramientas para hacer labores de forma adecuada y oportuna?	✓		✓		✓		
12	¿Los ambientes de la sede administrativa de la Red Sur se encuentran seguro contra un sismo?	✓		✓		✓		
13	¿Los pedidos o requerimientos que se realizan con catalogo SIGA se encuentra actualizado según la necesidad del área usuaria?	✓		✓		✓		
14	¿ la ejecución presupuestal está acorde con lo programado?	✓		✓		✓		
15	¿Los proveedores cumplen con la entrega de las compras según lo establecido?	✓		✓		✓		
16	¿Una vez adquirido los bienes o servicios se informa a tiempo al usuario?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 Empatía							

17	¿El personal de cotizaciones tiene interés por satisfacer al usuario o cliente?	✓		✓	✓	
18	¿El personal de logística se interesa por dar solución algún problema ocasionado por un mal requerimiento?	✓		✓	✓	
19	¿El responsable soluciona los problemas de manera eficaz?	✓		✓	✓	
20	¿ el personal de la unidad de e logística se interesa por los problemas ocasionados con los proveedores?	✓		✓	✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: CHERFENS CASTELU GIOVANNA DNI: 09971242

Especialidad del validador: _____

.....de.....del 20.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante



CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. (a) . JUSTINIANO AYBAR HUAMANI

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es grato comunicame con usted para saludarlo (a) y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Taller de tesis para Licenciamiento en Administración aula 303 de la sede de 28 de Julio; requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación y con la cual optaré ser Licenciado en Administración.

El título del proyecto de investigación es: "LA GESTION LOGISTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL AREA DE COTIZACIONES DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD CUSCO SUR - 2019" Y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su experiencia en el tema.

El expediente de validación, que hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización desarrollada de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Bachiller. LIS MIRLLA VERA ALVARADO
DNI. 23990719

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "VARIABLE 1 (aquí considerar la variable de estudio)"



N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 : Planificación								
1	¿El personal de la Unidad de Logística cumple con la ejecución presupuestal según el Plan Anual de Adquisiciones?	✓		✓		✓		
2	¿La Planificación y Programación cumplen como está establecido en el área de cotizaciones?	✓		✓		✓		
3	¿La Selección y Contratación del Personal para la unidad de Logística se Realiza según al perfil del trabajador?	✓		✓		✓		
4	Los Proyectos y las actividades planificados y programados no se Cumplen por falta de presupuesto?	✓		✓		✓		
5	¿Su jefe Socializa con el personal administrativo sobre las metas e indicadores de gestión?	✓		✓		✓		
6	¿El Plan Operativo Institucional es una herramienta importante para el logro de los objetivos y metas?	✓		✓		✓		
7	¿El presupuesto abastece para las necesidades de bienes y servicios de la Red Sur?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Gestión de Compras ..								
8	¿Hace el uso correcto del material que solicita de almacén?	✓		✓		✓		
9	¿La Unidad de Logística realiza las adquisiciones y contrataciones de Acuerdo a las Especificaciones Técnicas del usuario?	✓		✓		✓		
10	¿Los requerimientos solicitado por la área usuaria se cumple en los Términos de plazo establecido?	✓		✓		✓		
11	¿el almacén de la Red Sur tiene capacidad de abastecimiento para las compras adquiridas según lo requerido?	✓		✓		✓		
12	¿Qué tan transparente son los empleados de la Unidad de Logística?	✓		✓		✓		
13	¿Las adquisiciones de Contrataciones que son realizados por la unidad de logística son oportuna?	✓		✓		✓		
14	¿Los plazos establecidos que determinan para las compras los usuarios son adecuados para las cotizaciones?	✓		✓		✓		
15	¿Se revisa los requerimientos de compras acorde a las necesidades de la institución	✓		✓		✓		
16	¿Los proveedores cumplen con la entrega de los bienes o servicios	✓		✓		✓		

	oportunamente?	✓	✓	✓	
	DIMENSIÓN 4: Selección de Proveedores	✓	✓	✓	
17	¿Los Procesos de Selección y Contrataciones son Transparentes?	✓	✓	✓	
18	¿La Área usuaria realiza el requerimiento en función a su disponibilidad Presupuesta?	✓	✓	✓	
19	Se cuenta con personal idóneo que ubican las órdenes de acuerdo a su prioridad dentro de los plazos esperados	✓	✓	✓	
20	¿Son eficientes la preparación de los expedientes de contrataciones?	✓	✓	✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: AYBAR HUAMAN JUSTINIANO DNI: 08822479

Especialidad del validador: METODOLOGO y TEMATICO DE TESIS

.....de.....del 20.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



.....
Catedrático Dr. Justiniano AYBAR HUAMAN
METODÓLOGO Y TEMÁTICO DE TESIS

Firma del Experto Informante



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE - variable 2 – (aquí considerar el nombre de la variable en estudio)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : Servicio de Calidad							
1	¿El Personal de las áreas usuarias conoce las especificaciones técnicas de los requerimientos?	✓		✓		✓		
2	¿Las compras realizadas por la unidad de Logística se hacen en tiempo oportuno?	✓		✓		✓		
3	¿El personal que labora en el área de cotizaciones es amable?	✓		✓		✓		
4	¿Cree Ud. Que el personal de la unidad de logística tiene buen trato con los proveedores?	✓		✓		✓		
5	¿El personal de la unidad de logística es asertivo?	✓		✓		✓		
6	¿Se cumple con las compras servicios según el orden que cada usuario presenta su requerimiento?	✓		✓		✓		
7	Se cumple con los plazos establecidos por las áreas usuarias para la solicitud de cotizaciones?	✓		✓		✓		
8	¿El personal que labora en el Área de Servicios Generales está capacitado y Calificado?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN2: Requerimiento de Área Usuaría							
9	Los pedidos se realizan adecuadamente con los tiempos y cronogramas establecidos?	✓		✓		✓		
10	¿Las cotizaciones se realizan de forma clara y sin enmendaduras?	✓		✓		✓		
11	¿Los almacenes de la Red cusco sur se encuentran en lugar adecuado, accesible y en buen funcionamiento?	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Conoce si el personal de logística tiene las herramientas para hacer labores de forma adecuada y oportuna?	✓		✓		✓		
12	¿Los ambientes de la sede administrativa de la Red Sur se encuentran seguro contra un sismo?	✓		✓		✓		
13	¿Los pedidos o requerimientos que se realizan con catalogo SIGA se encuentra actualizado según la necesidad del área usuaria?	✓		✓		✓		
14	¿ la ejecución presupuestal está acorde con lo programado?	✓		✓		✓		
15	¿Los proveedores cumplen con la entrega de las compras según lo establecido?	✓		✓		✓		
16	¿Una vez adquirido los bienes o servicios se informa a tiempo al usuario?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 Empatía							

17	¿El personal de cotizaciones tiene interés por satisfacer al usuario o cliente?	✓		✓		✓	
18	¿El personal de logística se interesa por dar solución algún problema ocasionado por un mal requerimiento?	✓		✓		✓	
19	¿El responsable soluciona los problemas de manera eficaz?	✓		✓		✓	
20	¿ el personal de la unidad de e logística se interesa por los problemas ocasionados con los proveedores?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: AYIBAR HUAMANÍ JUSTINIANO DNI: 08872479

Especialidad del validador: Dr. METODOLOGO Y TEMÁTICO DE TESIS

.....de.....del 20.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Universidad de San Martín de Porres
Catedrática Dr. Justino AYIBAR HUAMANÍ
METODOLOGO Y TEMÁTICO DE TESIS

Firma del Experto Informante

Anexo 5: Matriz de Datos

Items	GESTIÓN LOGÍSTICA																								
	Planificación								Gestión de com pras								Selección de probedores								
1	3	1	3	3	1	3	4	4	22	3	1	3	3	3	1	3	4	21	3	4	4	3	14	57	
2	3	2	1	2	1	3	2	4	18	4	4	4	3	4	2	3	3	27	4	3	4	3	14	59	
3	4	1	2	3	1	5	3	4	23	4	3	4	4	4	2	4	4	29	5	4	5	4	18	70	
4	4	1	1	2	1	5	1	4	19	4	3	4	4	4	1	4	4	28	5	4	5	4	18	65	
5	4	1	2	2	1	5	1	4	20	4	4	4	4	4	1	4	4	29	3	4	5	4	16	65	
6	4	1	2	2	1	5	3	4	22	5	4	4	4	4	2	4	4	31	4	4	4	4	16	69	
7	4	2	2	2	1	5	3	5	24	5	4	3	3	4	2	3	4	28	4	3	4	5	16	68	
8	5	2	1	2	1	5	3	5	24	5	4	2	4	3	3	4	4	29	4	3	4	5	16	69	
9	4	2	3	3	3	5	3	5	28	4	4	3	4	5	3	4	3	30	4	3	4	3	14	72	
10	4	3	3	3	2	4	3	3	25	4	3	3	4	5	3	4	4	30	3	5	3	3	14	69	
11	4	2	2	1	2	1	2	5	19	4	3	3	4	5	3	4	4	30	4	5	4	3	16	65	
12	5	2	3	2	3	2	5	3	25	4	3	3	4	3	3	3	4	27	4	5	4	4	17	69	
13	4	3	2	2	2	2	2	3	20	3	3	1	3	2	2	4	3	21	4	3	3	2	12	53	
14	5	4	4	4	3	4	4	4	32	4	4	4	4	4	3	4	4	31	4	5	4	4	17	80	
15	4	1	3	2	2	2	4	4	22	4	4	4	4	4	2	4	3	29	5	5	4	4	18	69	
16	4	2	2	1	1	2	4	4	20	5	4	4	3	4	2	4	4	30	5	5	4	4	18	68	
17	3	3	4	2	1	4	4	4	25	3	4	4	4	4	2	4	5	30	5	5	3	4	17	72	
18	3	3	3	2	1	4	3	2	21	4	4	4	4	4	2	4	5	31	5	5	4	4	18	70	
19	5	3	2	2	1	4	4	4	25	4	1	4	4	4	2	2	4	25	5	5	4	4	18	68	
20	5	3	2	2	2	5	4	4	27	4	3	4	4	5	4	2	3	30	4	4	4	4	16	73	
21	5	3	2	1	3	5	4	4	27	4	3	5	4	4	2	4	5	31	5	4	4	4	17	75	
22	4	2	4	1	2	5	4	4	26	4	3	3	5	3	1	4	5	28	5	4	4	4	17	69	
23	3	2	2	1	2	5	4	4	23	4	3	4	4	4	2	3	5	29	5	4	4	4	17	70	
24	4	1	2	2	2	5	3	1	20	4	4	4	5	4	4	4	4	33	5	4	4	4	17	72	
25	4	2	2	2	2	5	4	4	25	5	4	4	4	4	4	4	4	33	4	3	3	4	14	62	
26	3	2	3	2	1	2	3	3	19	4	2	4	4	3	4	4	4	29	3	4	4	3	14	71	
27	4	2	1	2	1	5	4	4	23	5	4	3	3	4	3	4	3	29	4	5	5	5	19	76	
28	3	2	3	1	1	5	4	4	23	3	4	5	4	5	4	4	5	34	4	5	5	5	19	69	
29	4	2	2	3	2	5	3	1	22	4	4	4	4	3	3	4	3	29	5	5	4	4	18	69	
30	4	1	2	3	1	4	4	3	22	4	3	4	4	5	3	3	4	30	4	5	4	4	17	44	
31	2	1	2	2	1	3	3	2	16	2	3	2	2	3	3	2	2	19	2	3	2	2	9	69	
32	4	4	2	2	2	5	3	4	26	3	5	3	3	4	2	4	4	28	4	3	4	4	15	49	
33	3	2	2	2	1	3	3	3	19	3	2	3	2	3	2	3	3	21	2	3	2	2	9	73	
34	4	4	4	2	1	5	4	4	28	4	4	4	4	4	2	4	3	29	4	4	4	4	16	75	
35	4	3	2	3	1	5	5	5	28	4	4	4	4	3	2	5	4	30	5	4	4	4	17	70	
36	3	4	3	1	1	3	4	4	23	3	3	3	4	4	5	5	4	31	5	4	4	3	16	69	
37	3	1	3	1	2	5	4	4	23	5	4	4	4	4	2	4	4	31	5	3	4	4	16	72	
38	5	1	2	1	1	5	4	5	24	3	4	4	3	4	2	5	4	29	5	4	3	4	16	51	
39	5	2	2	1	1	5	5	4	25	4	4	3	4	4	2	4	5	30	5	4	4	4	17	72	
40	4	2	2	1	3	3	2	2	19	3	2	3	2	3	2	3	3	21	3	3	3	2	11	76	
41	4	2	2	2	1	3	4	4	22	4	4	4	4	5	2	4	5	32	5	4	5	4	18	73	
42	4	5	2	2	1	5	3	4	26	4	4	4	5	4	2	4	5	32	5	4	5	4	18	77	
43	5	2	2	2	1	5	4	4	25	4	3	3	3	4	2	5	5	29	5	5	5	4	19	87	
44	4	3	2	4	3	5	4	3	28	4	3	4	5	4	4	4	4	32	4	5	4	4	17	3081	
45	5	5	4	4	4	5	4	4	35	4	4	4	4	5	4	4	5	34	4	5	4	5	18		
	178	102	106	92	72	186	155	167	1058	176	154	161	170	175	111	171	181	1299	191	185	178	170	724		

CALIDAD DE SERVICIO

Items	Servicio de calidad									Requerimientos									Empatía																									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44
1	2	3	3	3	3	3	2	2	21	2	2	1	2	3	2	3	3	18	3	4	3	4	14	53																				
2	4	3	4	3	4	4	3	3	28	5	5	4	4	4	4	4	4	34	5	4	4	4	17	79																				
3	1	2	3	3	1	3	2	2	17	3	3	4	4	4	3	4	3	28	3	3	4	4	14	59																				
4	1	4	3	4	4	3	2	3	24	2	4	3	4	3	3	4	3	26	4	3	3	4	14	64																				
5	4	3	4	4	4	3	4	3	28	3	4	3	4	3	4	4	3	28	4	5	4	5	18	74																				
6	3	4	4	4	4	5	3	3	30	4	4	2	4	2	3	4	5	28	4	4	5	5	18	76																				
7	4	4	4	4	4	3	3	3	29	3	4	3	3	3	4	4	4	28	4	4	5	5	18	75																				
8	3	4	4	4	4	3	4	4	29	4	5	2	3	3	4	5	4	30	4	5	5	4	18	77																				
9	4	4	3	4	3	3	4	3	28	2	4	3	4	4	4	4	3	28	3	4	4	4	15	71																				
10	1	4	4	5	2	3	2	2	23	4	2	1	3	3	4	4	5	26	4	3	3	4	14	63																				
11	3	4	5	4	3	3	4	3	29	3	4	1	4	2	1	4	5	24	4	4	4	3	15	68																				
12	2	2	2	3	3	3	3	3	21	2	4	2	4	2	2	4	4	24	4	4	3	3	14	59																				
13	3	4	4	4	4	4	3	3	29	5	4	2	4	3	3	4	28	4	4	4	4	16	73																					
14	2	4	4	4	4	3	3	1	25	2	3	3	4	4	3	4	3	26	4	4	3	4	15	66																				
15	4	3	3	4	5	4	3	3	29	3	5	3	4	2	3	4	4	28	3	4	4	4	15	72																				
16	4	4	4	4	4	3	4	3	30	3	5	3	4	4	3	4	3	29	4	4	3	4	15	74																				
17	2	4	5	4	4	5	3	3	30	3	4	3	4	4	3	5	4	30	4	4	4	3	15	75																				
18	4	4	4	4	4	3	3	3	29	3	4	3	3	3	3	5	4	28	3	3	5	5	16	73																				
19	4	4	4	3	4	3	3	3	28	4	4	3	3	2	3	5	4	28	4	4	5	5	18	74																				
20	4	4	4	4	4	3	3	3	29	4	4	3	3	3	3	5	4	29	4	4	5	5	18	76																				
21	3	5	4	4	4	3	3	2	28	4	4	3	5	4	4	5	4	33	5	4	5	5	19	80																				
22	2	4	3	4	4	3	4	2	26	3	3	4	4	2	4	4	3	27	3	4	4	4	15	68																				
23	3	4	4	4	4	3	4	2	28	4	4	4	4	4	3	4	3	30	4	5	5	5	19	77																				
24	3	4	4	4	4	3	4	3	29	4	3	5	4	3	4	3	4	30	4	4	4	4	16	75																				
25	1	2	2	2	2	1	2	2	14	2	3	2	3	2	3	3	2	20	3	2	2	3	10	44																				
26	3	5	5	3	5	4	3	3	31	3	4	3	4	3	4	4	3	28	4	5	5	4	18	77																				
27	3	4	4	4	3	4	3	3	28	3	4	2	4	3	4	4	4	28	4	5	5	4	18	74																				
28	3	4	4	4	4	3	3	2	27	4	3	4	3	3	4	4	3	28	4	4	4	3	15	70																				
29	4	4	4	4	4	3	4	3	30	3	5	3	4	3	4	5	4	31	4	5	5	4	18	79																				
30	2	3	2	3	3	3	3	3	22	1	2	2	3	1	3	2	2	16	3	2	3	2	10	48																				
31	3	4	4	3	4	3	4	3	28	4	4	3	4	3	4	4	4	30	4	4	4	4	16	74																				
32	2	2	2	3	3	3	3	2	20	1	2	1	3	2	2	2	2	15	3	2	3	2	10	45																				
33	2	5	4	5	4	3	3	3	29	4	4	4	4	5	4	4	4	33	4	4	4	5	17	79																				
34	3	5	4	3	4	3	3	3	28	4	5	3	4	3	3	4	3	29	3	4	4	3	14	71																				
35	3	1	1	1	1	1	1	1	10	2	1	1	1	2	2	2	2	13	1	1	1	1	4	27																				
36	3	3	5	4	4	4	3	2	28	4	4	3	3	3	4	4	4	29	4	4	4	4	16	73																				
37	4	4	4	5	4	4	5	4	34	4	4	3	4	4	4	5	4	32	4	4	3	4	15	81																				
38	3	4	4	3	4	3	5	3	29	4	5	3	3	4	4	3	30	4	3	4	3	14	73																					
39	2	3	3	3	3	2	3	3	22	2	3	2	3	2	3	3	3	21	3	3	3	4	13	56																				
40	3	4	5	4	4	3	3	3	29	4	5	4	3	4	3	3	3	29	4	4	5	5	18	76																				
41	5	4	4	4	4	4	4	4	33	3	4	3	4	3	4	4	4	29	4	4	5	4	17	79																				
42	5	4	4	4	4	4	4	4	33	3	4	3	5	4	4	4	4	31	3	4	5	4	16	80																				
43	4	5	4	4	4	3	4	5	33	4	4	3	3	3	3	4	4	28	4	4	5	4	17	78																				
44	4	4	4	4	4	5	3	4	32	4	5	3	3	4	4	4	5	32	4	5	5	4	18	82																				
45	132	163	163	162	##	143	142	124	1187	142	167	123	157	135	147	172	157	1200	163	168	177	172	680	3067																				

Anexo 6: Propuesta Valor

Actualmente el modelo de gestión logístico de la Red de servicios de Salud Cusco Sur., presenta varias deficiencias, especialmente en el área de Cotizaciones, debido a que la cuenta con una sola persona a quien se le genera recarga laboral, a esto se suma la falta de integración logística hace que las operaciones y la interacción con las diferentes áreas se haga muy compleja y poco dinámica, creando muchas restricciones en el flujo de requerimientos y procesos. El principal objetivo que se debe cumplir es el elevar la eficiencia del sistema de Logística de la Institución a través del diseño e implantación de un modelo de gestión óptimo, adicionar una persona más en el área de cotizaciones así estaremos minimizando las restricciones que existen en el área y elevando los índices de atención de calidad en la misma. La manera cómo cumpliremos el objetivo general será la detallada a continuación:

- Diagnosticar el sistema actual de Gestión Logística de la Red de Salud Cusco Sur
- Proponer una metodología y procedimientos para mejorar la organización y funcionamiento del sistema de gestión logístico.
- Desarrollar las alternativas de solución que mejoren los índices de atención de calidad hacia las áreas involucradas.

La gestión de compras como parte de la Logística tiene una actuación muy importante en la satisfacción del cliente interno, garantizando el abastecimiento de las cantidades requeridas en términos de tiempo, calidad y precio, además de generar un valor agregado como la máxima rentabilidad y cumplimiento de metas programadas de la Red Cusco Sur.