

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL  
CUSCO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN MENCIÓN GESTIÓN  
PÚBLICA Y DESARROLLO EMPRESARIAL**



---

**PROCESO DE LOGISTICA Y GESTION INSTITUCIONAL DE  
LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PÚBLICA DE PUERTO  
MALDONADO. PERIODO: 2019**

---

**TESIS PRESENTADA POR:**

**BACHILLER: GERRY LEONEL VELA QUISPE, PARA  
OPTAR AL GRADO DE MAESTRO EN  
ADMINISTRACION MENCION GESTION PUBLICA  
Y DESARROLLO EMPRESARIAL**

**ASESOR: DR. ROGER VENERO**

**CUSCO – PERÚ**

**2022**

## **DEDICATORIA**

La familia es considerada como el tesoro más apreciado que uno puede tener, por eso dedico esta tesis a mis padres, a mi esposa hijos y hermanos por acompañarnos en este largo camino profesional, que son las personas que me han dado amor y calidez de familia a los cuales amo.

## **AGRADECIMIENTO**

Ante todo, damos gracias a Dios, a nuestros padres por proporcionarnos valores, habernos iluminado en este largo camino, por su apoyo incondicional para culminar una etapa importante en nuestras vidas y que nos permitirá ser mejores profesionales y mejores personas.

Agradecemos también a la educación impartida por los docentes de la universidad, brindando conocimientos que nos permiten tener visión innovadora y desafiante en el mundo laboral y personal.

## PRESENTACION

**SEÑOR:**

**DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO.**

**SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:**

Con el fin de cumplir con el "Reglamento de Posgrado" de la Escuela de Postgrado y postular a la maestría en Administración con mención en Gestión pública y desarrollo empresarial, presento este trabajo de investigación denominado: **Proceso de Logística y Gestión Institucional de la Sociedad de Beneficencia Publica de Puerto Maldonado. Periodo: 2019.**

Esta investigación se desarrolló sobre la base de la consideración de la metodología de la investigación, la cual se lleva a cabo en el ámbito de los avances científicos y tecnológicos cubiertos por el tema de investigación.

Gerry

## INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación está organizado de acuerdo a la estructura de que propone la escuela de pos grado.

Para solucionar este problema, lograr y comparar las metas y supuestos planteados en el trabajo de investigación, se formulan los siguientes capítulos:

**CAPÍTULO I: Planteamiento del Problema.** - Este capítulo explica: la situación del problema, la formación del problema, el propósito y el motivo de la investigación.

**CAPÍTULO II: Marco Teórico Conceptual.** - Este capítulo incluye: base teórica, marco conceptual y antecedentes de investigación, centrándonos en las líneas de investigación que clasifican la Gestión logística científica realizada hasta el momento. Seguidamente, analizamos los trabajos que consideran la Gestión institucional como núcleo de la investigación y encuadramos en la literatura el trabajo que se lleva a cabo en el presente estudio.

**CAPÍTULO III: Hipótesis General y variables:** Este capítulo incluye supuestos generales, supuestos específicos, identificación y operatividad de variables.

**CAPÍTULO IV: Metodología.** - Este capítulo presenta el alcance de la investigación, el tipo y diseño de la investigación, la unidad de análisis, la población, la muestra, la técnica de recolección de datos y el análisis de la información.

**CAPITULO V:** Análisis e interpretación de resultados.

Finalmente se tiene las conclusiones y recomendaciones.

## RESUMEN

De acuerdo al desarrollo del presente trabajo de investigación, se planteó los objetivos de la investigación, teniéndose en el general el siguiente: Determinar el Proceso de logística y su incidencia en la Gestión institucional de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, periodo 2019, se describe la unidad de análisis, el cual cumple con los requisitos necesarios para analizar las hipótesis planteadas; así como se determinó el tamaño de la población y muestra seleccionada, para en el proceso de recogida de la información y las fuentes utilizadas. Además, se llevó a cabo el trabajo de campo empírico y las técnicas utilizadas para analizar los datos y contrastar las hipótesis planteadas en el trabajo.

Palabras clave. Proceso, logística, gestión

## **RETOMAR**

De acordo com o desenvolvimento deste trabalho de pesquisa, foram propostos os objetivos da pesquisa, tendo em geral os seguintes: Determinar o processo logístico e seu impacto na gestão institucional da Sociedade Beneficente de Puerto Maldonado, período 2019, descreve a unidade de análise, que atenda aos requisitos necessários para analisar as hipóteses levantadas; bem como foi determinado o tamanho da população e a amostra selecionada, para o processo de coleta das informações e as fontes utilizadas. Além disso, foi realizado o trabalho de campo empírico e as técnicas utilizadas para analisar os dados e contrastar as hipóteses levantadas no trabalho.

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
PRESENTACION.....	iv
INTRODUCCIÓN .....	v
ÍNDICE GENERAL .....	viii
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA OBJETO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Formulación del problema .....	4
1.2.1 Problema general .....	4
1.2.2 Problemas específicos.....	4
1.3 Objetivos de la investigación .....	5
1.3.1 Objetivo general.....	5
1.3.2 Objetivos específicos .....	5
1.4 Justificación de la investigación .....	5
1.4.1 Relevancia social .....	5
1.4.2 Implicancias prácticas.....	6
1.4.3 Valor teórico .....	6
1.4.4 Utilidad metodológica .....	6
1.4.5 Viabilidad o factibilidad .....	6
1.5 Delimitaciones de la investigación.....	7
1.5.1 Delimitación temporal .....	7
1.5.2 Delimitación espacial.....	7
1.5.3 Delimitación conceptual .....	7
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL.....</b>	<b>8</b>
2.1 Antecedentes de la investigación .....	8
2.1.1 Antecedentes Internacionales .....	8
2.1.2 Antecedentes Nacionales .....	16
2.1.3 Antecedentes Locales .....	19
2.2 Bases teóricas .....	24
2.2.1 La gestión de la cadena de suministros.....	24
2.2.2 Gestión logística .....	26
2.3 Marco conceptual.....	35

2.3.1	Almacén.....	35
2.3.2	Aprovisionamiento .....	35
2.3.3	Área productiva .....	36
2.3.4	Cadena de suministro.....	36
2.3.5	Coste .....	36
2.3.6	Índice de servicio a clientes .....	36
2.3.7	Integrar.....	36
2.3.8	Inventarios .....	36
2.3.9	Logística .....	37
2.3.10	Logística empresarial.....	37
2.3.11	Medio de transporte .....	37
2.3.12	Nivel de servicio al cliente .....	37
2.3.13	Obtención de información .....	37
2.3.14	Rotación.....	38
2.3.15	Servicio .....	38
2.3.16	Servicio al cliente .....	38
2.3.17	Stocks.....	38
2.3.18	Supervisor.....	38
2.3.19	Terminales .....	38
2.3.20	Tiempo de Abastecimiento .....	39
2.3.21	Tiempo de transporte .....	39
2.4	Bases legales .....	39
<b>CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....</b>		<b>40</b>
3.1	Formulación de las hipótesis.....	40
3.1.1	Hipótesis general .....	40
3.1.2	Hipótesis específicas.....	40
3.2	Variables .....	40
3.2.1	Variables.....	40
<b>CAPITULO IV: METODOLOGÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN .....</b>		<b>42</b>
4.1.	Tipo de Investigación.....	42
4.2.	Enfoque de investigación. ....	42
4.3.	Diseño de la Investigación. ....	42
4.4.	Alcance de la Investigación. ....	43

4.5.	Población y muestra de la Investigación.....	43
4.5.1.	Población .....	43
4.5.2.	Muestra .....	43
4.6.	Técnica e instrumento de recolección de datos.....	43
4.6.1.	Técnica.....	43
4.6.2.	Instrumentos(s) .....	43
4.7.	Procesamiento de datos.....	43
<b>CAPÍTULO V: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>		<b>44</b>
5.1	Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado .....	44
5.1.1	Presentación del instrumento. ....	44
5.1.2	Fiabilidad del instrumento.....	45
5.2	Proceso de logística.....	46
5.2.2	Comparación promedio de las dimensiones del Proceso de logística.....	52
5.2.3	Resultados de las dimensiones de la variable Gestión institucional .....	53
5.2.4	Comparación promedio de las dimensiones de la variable gestión institucional .....	58
5.3	Pruebas de hipótesis .....	59
5.3.1	Hipótesis general.....	59
<b>CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....</b>		<b>65</b>
6.1	Dinámica operativa .....	65
CONCLUSIONES .....		67
RECOMENDACIONES.....		69
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....		70
ANEXOS .....		73

## CAPÍTULO I

### PROBLEMA OBJETO DE INVESTIGACION

#### 1.1 Planteamiento del problema

Las entidades públicas están orientadas a brindar servicios a la comunidad y satisfacer las necesidades de la sociedad, ejecutar diversas obras públicas y para ello se requiere contratar la adquisición de bienes y servicios el estado puede organizar sus acciones de diversas formas: de acuerdo a la nueva ley de contrataciones del estado N°. 30225 y su reglamento decreto legislativo N° 1341 y finalmente el decreto legislativo N°.1444; la magnitud de las compras que realiza el estado constituyen un régimen jurídico especializado, por lo que es necesario contar con la normatividad adecuada que permita que las compras se realicen con transparencia y sea de libre competencia a nivel nacional, elaborando una estrategia de calidad y eficiencia en el gasto para una adecuada gestión pública.

Cabe indicar como origen por Decreto Ley 22056 del 29 de Diciembre de 1977, se instituye el sistema de abastecimiento de la administración pública, constituyéndose como la Oficina Central Técnico – Normativo, la Dirección Nacional de Abastecimiento del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) y organismos de operación las Oficinas de Abastecimiento de las dependencias del Estado.

El sistema de abastecimiento es definido como “el conjunto interrelacionado de políticas, objetivos, normas, atribuciones, procedimientos y procesos técnicos orientados al racional flujo, dotación o suministro, empleo conservación de medios materiales; así como aquellas acciones especializadas, trabajo o resultados para asegurar la continuidad de los procesos productivos que desarrollan las entidades integrantes de la administración pública”. Consiguientemente la administración del sistema de abastecimiento está referida a la acción de Planificar, Organizar, Dirigir, Coordinar y Controlar la ejecución y aplicación de las normas generales y procesos técnicos del abastecimiento, con la finalidad

de proporcionar a una determinada institución los bienes y servicios no personales requeridos, en forma eficiente y eficaz.

Las adquisiciones se conceptualizan como un procedimiento a través del cual se adquieren productos en cantidades y características establecidas en la programación. Tiene como finalidad disminuir los costos de los medicamentos a través de aplicar los principios básicos de compras. Las adquisiciones de cualquier recurso, tomando en cuenta los medicamentos, en una acción que es realizada por la gestión administrativa. En esta fase, la intervención de los farmacéuticos se encuentra dirigida a la aportación de las especificaciones técnicas, ya sean de los productos culminados o de las materias primas para fabricar los medicamentos.

En tal sentido, las modalidades de adquisiciones tradicionales usualmente que se toma en cuenta en la Sociedad de Beneficencia Pública de Puerto Maldonado son:

- **Compra directa:** Se realizan cuando hay intervención mínima de los proveedores y la elección se realiza en base a los registros de proveedores por parte del Comité de adquisiciones, el cual se encuentra conformado por funcionarios de la misma organización. Es la modalidad más empleada.

- **Licitación (pública o privada):** Hace referencia a las convocatorias para la selección de los proveedores, los cuales deben de presentar ofertas sobre los productos requeridos y tomando en cuenta las especificaciones indicadas. Pueden presentar caracteres internacionales cuando existe una competencia entre empresas extranjeras. Con dicha modalidad se obtienen productos con precios mejores, pero debido al tiempo requerido y los costos demandados en el proceso, solo es recomendable cuando las cantidades a adquirir son altas para justificar todo el gasto que se realiza en el proceso. La mayoría de las instituciones de salud no emplean esta modalidad, debido a que adquieren productos para cubrir los requerimientos de la institución.

En la Constitución Política del Perú, (1993), en el artículo 76 establece que: “Obligatoriedad de la contratación y licitación pública las obras y la adquisición de suministros con utilización de fondos o recursos públicos se ejecutan obligatoriamente por contrata y licitación pública, así como también la adquisición o la enajenación de bienes”. Lo cual indica que las instituciones estatales dedicadas a la salud, con el objetivo de abastecerse de productos y servicios para cumplir y lograr sus metas y objetivos institucionales, tienen la obligación de que los procedimientos de elección sean reglamentados por la Ley N°. 30225, Ley de Contrataciones del Estado y su marco reglamentario, admitida por el Decreto Supremo N°. 082-2019-EF. Cuyas reglas normas tienen el objetivo de asegurar que las entidades públicas satisfagan sus requerimientos de forma oportuna, cumpliendo con los principios de eficiencia, eficacia y economía, con la finalidad de asegurar la adecuada ejecución presupuestal.

El plan anual de adquisiciones y contrataciones muchas veces son desarrolladas sin tomar en cuenta los parámetros ya establecidos en el presupuesto de la institución, la cual lleva a que exista una mala administración de los recursos necesarios para su ejecución, difiriendo en una gran medida los presupuestos programados, detectando también que los requerimientos de bienes y servicios contienen especificaciones técnicas erróneas e insuficientes, lo que ocasiona atraso en el proceso de adquisiciones.

En la mayoría de los casos la Beneficencia pública de Puerto Maldonado, el proceso de logística por lo general es deficiente. Un primer punto a considerar, es que en la mayoría de las situaciones no se logra el objetivo de adquirir un producto (bienes, servicios u obras) de una buena calidad y a un precio menor. Por otro lado, se requiere que los procesos de contrataciones públicas son ineficientes debido al proceso costos y lento, generalmente por las excesivas normas y procesos a los cuales se encuentran sujetos dichos procedimientos. El proceso de compras en las instituciones públicas, implica una serie de documentos,

firmas, trámites que provocaban un efecto de cuello de botella, el cual consumía demasiado tiempo y recursos, dejando de lado la eficiencia del área administrativa.

Dicho procedimiento de logística como se ha manifestado, es ineficiente debido a que presenta resultados negativos resaltantes en la aplicación adecuada de los recursos estatales. Así mismo, debido al marco normativo que existe, es diferente a la selección técnica de los productos (bienes, servicios y obras) que provoque un valor mayor para la empresa. Por otro lado, los procedimientos de adquisiciones utilizan grandes cantidades de insumos, especialmente las horas hombre de los trabajadores.

El área de abastecimiento es la encargada de realizar las compras de todos los bienes requeridos por las distintas direcciones del estado, estas solicitudes se generan para el mantenimiento y operación de la entidad así como la ejecución de obras programadas por la entidad, usualmente, se tratan de herramientas, suministros, repuestos, y materiales de construcción. El Jefe de Logística, es el encargado de validar y/o depurar todos los pedidos que no se encuentren en el plan anual de adquisiciones.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cómo incide el Proceso de Logística en la Gestión Institucional en la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, en el periodo 2019?

### **1.2.2 Problemas específicos**

P.E.1 ¿Cómo es el proceso de logística en lo referente a los estándares de servicio al cliente en la institución Sociedad de Beneficencia Pública de Puerto Maldonado, periodo 2019?

P.E.2 ¿Cómo es el proceso de logística en lo referente al transporte en la Beneficencia pública del Cusco de Puerto Maldonado, periodo 2019?

P.E.3 ¿Cómo es el proceso de logística en lo referente a manejo de inventarios en la Beneficencia pública de Puerto Maldonado, periodo 2019?

P.E.4 ¿Cómo es el proceso de logística en lo referente a flujos de información y procesamiento de pedidos en la Sociedad de Beneficencia Pública de Puerto Maldonado, periodo 2019?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar el Proceso de logística y su incidencia en la Gestión institucional de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, periodo 2019

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

O.E.1 Describir la gestión logística en referente a los estándares de servicio al cliente en la Sociedad de Beneficencia Pública de Puerto Maldonado, periodo 2019.

O.E.2 Describir la gestión logística en lo referente al transporte en la Sociedad de Beneficencia Pública de Puerto Maldonado, periodo 2019.

O.E.3 Describir la gestión logística en lo referente a manejo de inventarios en la Sociedad de Beneficencia Pública de Puerto Maldonado, periodo 2019.

O.E.4 Describir la gestión logística en lo referente a flujos de información y procesamiento de pedidos en la Sociedad de Beneficencia Pública de Puerto Maldonado, periodo 2019.

### **1.4 Justificación de la investigación**

#### **1.4.1 Relevancia social**

La gestión logística en las empresas es de carácter importante porque gracias a este se puede planificar las funciones de la cadena de suministro, con esta investigación se busca ayudar con la mejora de la gestión logística viendo las fallas que se puedan

tener para encontrar las soluciones más adecuadas en cada caso de esta forma se verá el mejor desempeño de la Sociedad de Beneficencia Pública y el aumento de la satisfacción en sus clientes.

#### **1.4.2 Implicancias prácticas**

A través de este trabajo de investigación se pretende brindar información importante que pueda servir para la resolución de los problemas relacionados a la gestión logística en las instituciones permitiendo a los gerentes tomar decisiones que aporten a la mejora de los problemas que se puedan presentar en su cadena de suministros.

#### **1.4.3 Valor teórico**

La presente investigación sirvió para reforzar los conocimientos acerca de la gestión logística. También esta investigación puede ser utilizada como antecedente en el futuro para aquellas investigaciones dirigidas a los estudios de la gestión logística.

#### **1.4.4 Utilidad metodológica**

Los métodos y procedimientos usados en este trabajo son técnicos y confiables acordes al método de investigación que permitió desarrollar una fuente confiable que podrá servir a investigaciones futuras.

#### **1.4.5 Viabilidad o factibilidad**

Esta investigación acerca de la gestión logística en la institución es factible porque se cuenta con el apoyo de la institución y el acceso a la información necesaria.

## **1.5 Delimitaciones de la investigación**

### **1.5.1 Delimitación temporal**

La información que se utilizara para la presente investigación corresponde al periodo 2019.

### **1.5.2 Delimitación espacial**

El espacio geográfico donde se realizara la investigación es en la Sociedad de Beneficencia Pública de Mare de Dios de la provincia de Tambopata, Región de Madre de Dios.

### **1.5.3 Delimitación conceptual**

El presente trabajo de investigación está delimitada por solamente una variable la cual es gestión logística.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL

#### 2.1 Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1 Antecedentes Internacionales

###### 2.1.1.1 Antecedente 1

Según (Molina Alvarado, pág. 94) en la tesis titulada “*Diseño de un modelo de gestión de logística integral para corporaciones culturales, caso de estudio: Corporación Cultural Semanas Musicales de Frutillar*” de autora Molina Alvarado Macarena del Carmen, realizada en la Universidad Austral de Chile para obtener el título de Licenciada en Ingeniería Civil Industrial cuyo objetivo de investigación fue diseñar un modelo de gestión de logística integral para eventos culturales, mediante la identificación de los actores de la cadena de suministro y cadena de valor, concluye lo siguiente:

- Las modalidades de gestión son aquellas que fomentan el logro de resultados que se esperan con el uso de menores recursos, erradicando las fallas en los procedimientos y las actividades que no son requeridas o que no añadan valor a los clientes, es por ello que se decide desarrollar una modalidad de administración de logística integrada que apoye a la Corporación Cultural Semanas Musicales de Frutillar, en el proceso de las ejecuciones.

Para implementar la investigación a lo que respecta a una cadena de provisiones dirigidas a los servicios, se empleó un análisis de las bibliografías, señalando las modalidades de los métodos actuales para

las cadenas de provisiones y la diferencia entre las cadenas de manufactura y de servicios, de los cuales se determinó que:

- ✓ Las técnicas de modelación percibidas para la cadena de suministros se enfocan en su mayoría a la manufactura, teniendo en cuenta el modelo SCOR como el que más se ajusta a las necesidades ya que sus procesos genéricos tienen relación con la cadena de valor, método que fue utilizado para mostrar la logística integral de un evento de danza realizado en Brasil. Además, se pudieron detectar variadas diferencias entre la cadena de suministro de manufactura y de servicio, destacando principalmente que, en el área de servicios, los proveedores y clientes tienen una relevancia mayor, y se tienen que cuidar las relaciones ya que son críticas, a la vez para esto, es fundamental considerar un flujo de información bidireccional ya que todos los actores de la cadena se tienen que relacionar entre sí, de esta manera se tendrá transparencia de los procesos realizados dentro de una corporación cultural más aún si es sin fines de lucro.

Posteriormente después de entender las definiciones, se derivó a trabajar de manera directa con la Corporación estudiada, ejecutando la recolección de información de carácter cuantitativa y cualitativa del funcionamiento de las operaciones, para entender y conocer la realidad actual de las operaciones. Por último, se desarrolló una encuesta a los músicos que asistieron al evento, en el que se concluyó que:

- ✓ Al ejecutar las interrogaciones sobre los puntos de vista de los músicos que asistieron por primera vez a la celebración, la

satisfacción fue alta, debido a que gran parte de los porcentajes se encuentran en un nivel de acuerdo o completamente de acuerdo con las afirmaciones, no obstante, en las afirmaciones donde existe una mayor dispersión en la respuesta es importante analizar. En el caso de la dimensión de confiabilidad se ve que existe una pequeña disconformidad con la agenda y la programación previa realizada, en cuanto a la capacidad de respuesta en las últimas dos afirmaciones relacionadas con la comunicación oportuna de la programación exacta respecto al evento, sigue el mismo patrón, lo que está directamente relacionado con lo indicado anteriormente. Para la dimensión de empatía la mayor variación ocurrió en la preocupación que tiene la corporación de gestionar los horarios libres de los músicos.

Después de utilizar y organizar los datos recaudados, se realizó una evaluación de la cadena de suministros de la Corporación Cultural “Semanas Musicales de Frutillar”, a partir del punto de visto de la cadena de participación de los elementos (suministradores, organización y los consumidores) y la descripción de la cadena de valor de Porter, llegando a la conclusión:

- ✓ Determinar a los participantes de la cadena de provisión es el primer paso para comprender de forma correcta los procesos logísticos del evento. Además de comprender el concepto conocido como dualidad de cliente/proveedor, y que, visto desde la perspectiva de la Corporación, es fundamental ya que, si no existe una correcta gestión de estos actores, se pueden enfrentar

- grandes consecuencias. En el caso de los patrocinadores y auspiciadores quienes entregan el aporte monetario y de canje, si no tienen una correcta satisfacción al finalizar el evento pueden retirar su aporte, lo que en proveedores clave podría significar la no continuidad del evento, ya que el aporte a través de la ley de donaciones significa el 24% de los ingresos totales de la Corporación. De ahí la importancia de considerarlos como clientes y asegurarse de que tengan una experiencia agradable en el evento.
- ✓ Al ejecutar la descripción de la cadena de valor de Porter, se observó las actividades que entregan valor a la Corporación, las que son vitales, como la selección del equipo de trabajo, que durante los días del evento aumenta considerablemente, además un punto importante es la gestión de proveedores ya que actualmente no existe una persona encargada de esto, o que exista un proceso definido para relacionarse con estos actores importantes de la cadena. El abastecimiento es un punto vital, ya que, si no existen un correcto manejo de la logística de entrada y salida, puede incurrir en muchos problemas con los clientes y proveedores, por ejemplo, la relación con los servicios externos ya que la capacidad hotelera es limitada y encontrar un buen servicio de transporte relación precio/calidad es fundamental.

En la última asignación, se ejecutó los diseños metodológicos de la administración logística integral para los eventos de cultura, en el que se describió los componentes que se tenían que considerar para la

metodología de los modelos y la determinación de los métodos por especificaciones:

- ✓ Tomando en cuenta el modelo de Porter, se pudo determinar de la existencia de factores que esta metodología no considera, por ejemplo, diferenciar las entradas y salidas logística por tipo de proveedor o cliente, mirar el abastecimiento como actividad primaria, ya que, sin esto difícilmente se podría llevar a cabo el evento. En el modelo SCOR, sirve para facilitar la comunicación entre los participantes de la cadena y contribuir a entender los enlaces e intercambios de cada uno de ellos (CHAVEZ, 2005), también existe un flujo de información el cual no solo se refiere a un flujo de transmisión de datos, si no del conocimiento, por ejemplo en el evento, es importante que los clientes estén informados de los servicios que recibirán por parte de los proveedores, hospedaje, transporte, entre otros, y para los proveedores es necesario conocer los artistas con los que contará el evento, ya que ellos unen su imagen a la del evento, y requieren que sea de la más alta calidad posible.

Por último, después de aplicar los modelos logísticos integrales a la organización, se establecieron propuestas para mejorar cada uno de los cuadrantes del modelo, debido a que se visualizó que cada cuadrante requiere de alguna participación. Por lo cual, se propuso actividades dirigidas a la buena práctica y a las operaciones en periodo de tiempo corto. Es importante entender que para que la institución pueda formarse adecuadamente, se requiere el progreso continuo, aplicando

diversos instrumentos de administración para lograr la meta final, la cual es brindar un valor a los clientes. Las ventajas de poseer una modalidad de gestión es que permite detectar las actividades críticas dentro de una organización, entregando una serie de beneficios, que en este caso son; la captación de más proveedores al profesionalizar la gestión de los mismos, mayor difusión del evento al comprender que existe un marketing relacionado a los proveedores y otro relacionado a los clientes, y la implementación de tecnologías de apoyo a la gestión administrativa, lo que aumentará tanto la satisfacción de los clientes internos como externos, ya que el fundamental objetivo de estas Corporaciones, es entregar buenas experiencias y sensaciones a cada uno de sus clientes.

#### **2.1.1.2 Antecedente 2**

Según (Flores Aguilar, pág. 143) en la tesis titulada “*Logística empresarial: un tema vital*” de autor Flores Aguilar Elizabeth, realizada en la Universidad Nacional Autónoma de México para obtener el título de Maestro en Ingeniería cuyo objetivo de investigación fue la investigación de la logística desde sus inicios y la importancia que tiene en las empresas así como desarrollar donde se puede aplicar y como desarrollar a la vez; concluyen lo siguiente:

- El resultado de la investigación respecto al tema de tesis se concluyó que se logró el propósito establecido, el cual era entender los alcances, la relevancia, aplicación, entre otros; sobre la logística de las empresas, buscando conocer más el tema investigado, el cual se recolectó

información de los primeros autores hasta los actuales así como el apoyo de textos complementarios.

En resumen de la información abarca de los temas más resaltantes para la autora que permita tener un panorama más complejo de las actividades logísticas.

Con la información recaudada de las bibliografías mencionadas anteriormente, para desarrollar la tesis se tomó en cuenta los más resaltantes para contribuir con la intervención de un cuadernillo que pueda apoyar como recurso de educación para ayudas didácticas a las clases sobre temas.

En resumen con la información recaudada se consideró, el proceso de logística es un instrumento administrativo empleado en la institución de las acciones de la organización. El campo de acción se amplió, pasando de acciones concretas y de ejecución, formando parte de las estrategias de las empresas y los trasposos de las actividades que van más allá de las fronteras de la organización, llegando a coordinar las actividades con los suministradores y establecer una comunicación directa con los clientes con la finalidad de contar con la información requerida en base a los requerimientos y variaciones en las preferencias.

Se puede indicar, que el proceso logístico es un punto clave e importante para alcanzar y lograr las ventajas competitivas, las cuales se basen en disminuir los costos y el tiempo, que mediante la logística y de la gestión adecuada, se consiguió que los productos y servicios se encuentren en lugares estratégicos, en el momento adecuado de

coordinar e involucrar a los proveedores, distribuidores y los clientes para la obtención de una implementación e intervención adecuada de la cadena de logística.

La tendencia que posee el proceso logístico dirigida hacia una meta clara, cambia el enfoque del método PUSH (empujar) en el que los productores son los que ofrecen sus productos en la cadena de distribución y son los niveles inventariados los cuales provocan la generación de ofertas y promociones sin tomar en cuenta lo que los clientes estén demandando, mientras que a un modelo PULL (jalar) en el que la demanda es el punto de partida, donde los eventos en el proceso de la cadena de distribución y las preferencias de los consumidores, son las condicionantes de los productos que ofrecerá la empresa. La última visión es la que deja de lado las prácticas convencionales para la distribución y la definición clásica de stock de protección manejada por periodos de tiempo largos.

Así mismo, se debe considerar el nuevo ambiente mundial en el que la definición de la globalización lleva a que los proveedores se puedan encontrar en cualquier lugar del mundo, las industrias de igual forma se puedan ubicar por todo el mundo y los clientes se encuentren en cualquier lugar, es necesario que las funciones logísticas cobren mayor relevancia.

Por lo tanto, se sintetizó aquellos criterios, que se consideraron anteriormente, que ganaron relevancia en la administración de la logística durante los últimos periodos, por ello, es necesario considerar lo siguiente:

- ✓ Gestión integrada de cadenas de recursos
- ✓ Gestión y control de los insumos y el uso de los activos
- ✓ Gestión de los servicios a los clientes
- ✓ Sustituir las políticas de los diversos proveedores y las relaciones breves por duraderas con menores proveedores
- ✓ Incorporar nuevos instrumentos de tecnología, como EDI, difusión y la venta online
- ✓ El uso del internet, almacenes automatizados, entre otros
- ✓ Rapidez con la que se adapte los cambios del mercado, ambiente, tecnológico, entre otros
- ✓ Mantenimiento de un nivel positivo del flujo de la información y la comunicación dentro de la organización y del entorno

Finalmente en un largo plazo, la relevancia del proceso logístico se basa en la capacidad de los servicios y dirige en la búsqueda de un uso adecuado de los recursos.

## **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

### ***2.1.2.1 Antecedente 1***

Según (Mansilla Arenas, pág. 79) en la tesis titulada “*Propuesta de una mejora en la gestión de la cadena logística de una empresa manufacturera*” de autor Mansilla Arenas Bettzara Bershell, realizada en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas para obtener el título de Magister en Dirección de Operaciones y Logística cuyo objetivo de investigación fue mejorar la eficiencia del sistema de logística de la empresa, concluye lo siguiente:

- Los resultados de la aplicación del instrumento es un diagrama sistematizado en el que se consideró las eventuales causas (teorías) que contribuyeron a una consecuencia, facilitando así, la visualización con mayor simplicidad los motivos más fundamentales y relevantes para llevar a cabo planes de acción que facilite enfrentarse a la divergencia. Dicho instrumento posee una metodología sencilla y facilita la relación entre las personas, con una lluvia de ideas, considerando que es un aporte para la organización, considerando que las personas interesadas de alguna forma entiende de mejor manera los procedimientos o el servicio que ofrecen.
- Es necesario establecer y ejecutar el modelo de administración, métodos y desarrollo, el cual se basa en mejorar de manera constante. Al emplear dicho instrumento de mejora en la institución, permitió descubrir y erradicar la causa que ocasiono todo el desorden en la empresa, así mismo, se percibió que facilito el involucramiento y el fomento del trabajo en equipo entre los trabajadores de las diferentes unidades de la empresa, cabe mencionar la incentivación de los trabajadores operativos al ser partícipes de un programa de mejora y de optimizar la gestión actual.
- El nuevo modelo de la administración de la logística propuso contribuir en optimizar los procedimientos logísticos de la organización, ayudando en la mejora de la integración entre las unidades y la organización de los procedimientos. Uno de los problema que acogía la planta de Fiddoplast, el cual se basó en la recopilación de información de los procedimientos de administración producción y de

funcionamiento de los equipos, por ello se realizó un análisis técnico y económico, el cual se desarrolló en el capítulo 3, se invirtió US\$ 17820 para poseer un sistema de compra de dataos avanzados con una tecnología más avanzadas que tenga la capacidad de acopio al software que la empresa posee.

- Una de las fundamentales iniciativas en la investigación fue la disminución del tiempo del flujo de inyección o del tiempo de entrega, de importancia, lo cual beneficio a los consumidores, pero a su vez brindara como resultado una travesía rápida y presentando un menor registró. El tiempo para entregar fue fundamental para desarrollar la investigación; al disminuir los tiempos para entregar, para ello se requirió la modificación de diversos procesos de control y erradicación de los desplazamientos que no son necesarios para la entrega. Todo ello permitirá el crecimiento de los índices de eficiencia de la unidad de logística.

#### **2.1.2.2 Antecedente 2**

Según (Ruiz García, pág. 68) en la tesis titulada “*Influencia de la gestión logística en la rentabilidad de la empresa embotelladora La Selva S.A., periodo 2011-2015*” de autor Ruiz García Román Enrique, realizada en la Universidad Nacional del Altiplano de Puno para obtener el título de Magister en Gestión Empresarial cuyo objetivo de investigación fue determinar la influencia de la gestión logística en la rentabilidad de la empresa Embotelladora La Selva S.A., concluye lo siguiente:

- En base a los resultados que se obtuvieron y la evaluación realizada, se concluyó que los costos de la administración logística no influye en las ventas netas de la organización.
- De acuerdo a los resultados encontrados, se demostró que la gestión del proceso logístico no influyo en la rentabilidad de la organización, durante el periodo estudiado.
- Al momento de evaluar la relación existente entre la existencia de los recursos inmovilizados y la estructura de los costos, los resultados obtenidos no fueron tan significantes, por ello se concluyó que la existencia de los materiales inmovilizados no influyeron negativamente en la estructura de los costos de la organización.
- La organización tuvo dentro de su marco político que las provisiones mínimas de abastecimiento para afianzar la producción, fue de 45 días. En la evaluación realizada se estableció que las existencias que existe de recursos fue mayor a la cantidad de días que estaba determinado como mínimo en el tiempo investigado.
- La gestión del proceso logístico de la organización se desarrolló de forma adecuada durante el tiempo de estudio, pero no es determinante para la rentabilidad que se obtuvo.

### **2.1.3 Antecedentes Locales**

#### ***2.1.3.1 Antecedente 1***

Según (Miranda Cuno, pág. 61) en la tesis titulada “*La gestión logística del restaurante Camino Real S.A.C. en el Distrito de San Sebastián 2016*” de autor Miranda Cuno Jonathan, realizada en la Universidad Andina de

Cusco, cuyo objetivo de investigación fue describir la Gestión Logística en el restaurante Camino Real S.A.C., concluye en lo siguiente:

- Se estableció que la gestión del proceso logístico del restaurante fue regular, tomando en cuenta que el 82.1% de los trabajadores consideraron que existió una administración regular de adquisición, almacenamiento, registros y una adecuada administración de movilización, solo el 17.9% consideraron que el proceso de gestión fue buena.
- La administración de adquisición tuvo un promedio de 2.3, con lo cual se concluyó que dicha dimensión se calificó como un proceso regular, ya que los bienes provistos por los abastecedores no llegaron en las cantidades determinadas, ni en el tiempo requerido ocasionando incomodidades entre el personal. Determinando que el 75.0% del personal considero como regular y el 25.0% consideraron bueno la administración de las compras, debido a la existencia del personal que no se encontraron de acuerdo con la elección de los suministradores, debido a que existieron proveedores que no ofrecían productos buenos, por otro lado, no están de acuerdo con la emisión de las adquisiciones porque algunos empleados desconocen los costos de los productos requeridos, así mismo, no estuvieron de acuerdo con los seguimientos y la recepción de las adquisiciones debido a que diversos productos no fueron entregados en el tiempo requerido, por último se manifestó la disconformidad con la amortización de los registros porque no existen comprobaciones y aprobaciones de los bienes entregados con las facturas efectuadas.

- La administración del almacenamiento tuvo un promedio de 2.4, con lo cual se concluyó que dicha dimensión se clasificó como regular, debido a que existió poco control en recepcionar y almacenar productos como el control de stock ocasionando problemas en las actividades realizadas por los trabajadores, donde el 64.3% del personal lo consideraron como regular y el 35.7% indicaron que fue bueno la administración del almacenamiento, porque existió un adecuado cumplimiento de las asignaciones realizadas por la organización.
- La administración de los inventarios tuvo un promedio de 2.4, con lo cual se concluyó que dicha dimensión fue regular, debido a que se realizaron mínimas planeaciones y control de los registros, así mismo, no se efectuaron proyecciones de la demanda, donde el 57.1% del personal fue regular y el 42.9% indicaron que fue bueno, debido a que el personal estuvo de acuerdo con la evaluación realizada al stock ya que se analizaron constantemente el nivel de inventarios manejados por la organización.
- La administración del transporte tuvo un promedio de 2.7, con lo cual se concluyó que a dimensión fue de nivel bueno, debido a que el proceso de entrega de los bienes se efectuaron de manera adecuada, es decir, en un estado perfecto, donde el 71.4% del personal indicó que fue buena y el 28.6% indicaron que fue regular debido a que la empresa de movilidad tuvo algunos bienes; el personal no estuvo de acuerdo con la empresa, debido a que en diversos casos fue lento el transporte de los registros, también no se encontraron de acuerdo con la movilización interna y externa de los productos.

### 2.1.3.2 Antecedente 2

Según (Huaman Ccahuana & Vargas Auccapuma, pág. 73) en la tesis titulada “*Gestión de aprovechamiento en la unidad de logística de la Municipalidad Distrital de Echarati, La Convención – Puerto Maldonado – 2017*” de autoras Huamán Ccahuana Soledad y Vargas Auccapuma Yajaida Anais, realizada en la Universidad Andina de Cusco para obtener el título de Licenciadas en Administración cuyo objetivo de investigación fue describir la gestión de aprovisionamiento en la Unidad de Logística de la Municipalidad Distrital de Echarati, concluyen en lo siguiente:

- Se concluyó que la gestión de aprovisionamiento del área de la entidad pública fue inadecuada, la cual tuvo un promedio de 2.6, debido a que oportunamente no se llevaron a cabo los registros de las existencias de los recursos que se encontraron en el almacén, no se contó con la cantidad mínima y adecuada de recursos para abastecer a las necesidades de las unidades usuarias, así mismo, no se realizó una supervisión constante de los materiales para la determinación del stock. Por otro lado, no se desarrolló de manera adecuada los procesos de elección y administrativo, no se aplicaron métodos y herramientas óptimas para una adecuada aprovisionamiento, las cuales se reflejaron con el desabastecimiento de los recursos e incumplimientos de las metas de las unidades usuarias.
- Se concluyó que la dimensión de planeación y gestión de abastecimiento en el área de la entidad pública fue inadecuada, la cual tuvo un promedio de 2.9, lo cual demostró que no se efectuó una investigación de las prioridades de las necesidades de las unidades

usuarias, la información recaudada en las cotizaciones respecto de los proveedores no fueron verídicas, los factores de elección como los costos, calidad, garantiza de los productos y el periodo de tiempo, generalmente son los procedimientos de elección de los proveedores.

- Se concluyó que la gestión de almacén en la unidad de la entidad pública no fue inadecuada ni adecuada debido a que tuvo un valor promedio de 3.4, lo cual demostró que no se establecieron con frecuencia los proceso de recepción de los productos, usualmente no se ejecutaron adecuadamente la verificación y la supervisión de los productos para conocer si se encuentran conforme a las orden de adquisición, así mismo, no se conservaron las condiciones que fueron establecidas.
- Se concluyó que la dimensión stock del área de la entidad pública fue muy inadecuada que tuvo un valor promedio de 1.5, la cual se estableció que no se ejecutó usualmente el registro que tenga un valor y circunstanciado de los productos, por lo cual no se comprenden los activos y las cantidades de cada uno de ellos, no se toma en cuenta la cantidad mínima y adecuada (necesaria y una adecuada situación) de los productos para suministrar a los departamentos que las usan, así también los trabajadores responsables del almacenaje, no establecen un monitoreo continuo y constante de los productos que están almacenadas, las cuales originan insatisfacción a los departamentos que las utilizan porque no posee datos precisos acerca de la existencia de los productos.

## 2.2 Bases teóricas

### 2.2.1 La gestión de la cadena de suministros

(Andino, 2006, págs. 73-74) explica la evolución del término cadena de suministro de la siguiente manera:

El concepto de “Cadena de Suministro” hace referencia al control y seguimiento de todas las operaciones realizadas sobre el producto desde las materias primas hasta la entrega como producto terminado al cliente.

Diversas de las cadenas de provisiones son elementales, que poseen pocas fases de transformar y de la administración no necesita de muchos esfuerzos. Sin embargo, en los últimos periodos, el comercio electrónico hizo que las cadenas de provisiones se difunden de manera rápida, de forma que la complejidad puede incrementar por la cantidad de las relaciones provocadas entre los agentes intervinientes y por la “mezcla” que obligo a desarrollar tratamientos logístico diversos de acuerdo a los pedidos de los consumidores.

Para ejecutar una gestión adecuada de la cadena de provisiones se originó a finales de los años 90 como una evolución requerida en mejorar el servicio de los clientes y en la eficiencia en la organización.

Se indicó que si en los años ochenta tuvo un amplio salto en la administración y la manera de percibir la calidad, en los años noventa las organizaciones tuvieron preocupación de modificar “reingeniería” los procesos, mientras que la próxima década se dedicó a la mejora de la rapidez del proceso de entrega.

La administración de la cadena de provisiones (SCM) consistió, generalmente en la administración del flujo de recursos e información. La finalidad que se persiguió es que las organizaciones integrantes de la cadena, intermediarias, minoristas, productores o proveedores, los cuales pueden acceder a la

información necesaria para tomar adecuadas decisiones con el objetivo de incrementar el servicio de los clientes.

Cuando las necesidades y las provisiones se interrelacionan, todos los actores del canal de logística ganan: los consumidores consiguen antes de los productos necesitados, los mayoristas y minoristas ofrecen productos almacenados, los productores utilizaron de mejor manera su habilidad y generaron los costes que reducen e incrementan la satisfacción.

Producir o acumular productos que no se vendieron, no añadieron valor, sino que provocan costos.

Por ello, es necesario comprender y atender las necesidades de los clientes con mucha rapidez. Desde esa perspectiva la información es el punto clave de una adecuada administración en la cadena de provisiones. Si se conocen e identifican con rapidez los requerimientos del mercado antes se atienden. A más rapidez, más valor añadido. Por el contrario, si la información transcurre más lenta, los inventarios aumentan y el servicio empeora.

De acuerdo a Chase, Jacobs & Alquilano (2009) indican que la cadena de suministros no se refiere a una cadena de negocios entre organizaciones o personas, sino se refiere a una red en la que abarca unidades de negocios, las cuales tienen diversas relaciones. Donde su principal finalidad es de brindar una oportunidad de atrapar nuevas negociaciones hacia una empresa. De tal forma, son los procedimientos de excelencia y significa una nueva forma de desarrollar las transacciones comerciales y las relaciones con diversas unidades comerciales.

Así mismo, LaLonde & James (1994) indican que se refiere a entregar a los clientes un valor económico a través de una administración organizada del flujo de los recursos referida a los productos relacionados con el consumo.

Por otro lado, Cooke (1997) indica que es la cooperación y organización de las actividades relacionadas con las actividades comerciales, es decir, el proceso que interviene desde la fuente de producción hasta llegar a los consumidores finales, con la finalidad de generar una ventaja competitiva que sea desarrollada. Dentro de ello se considera la gestión adecuada de los sistemas, proceso de programación de la fabricación, proceso de los pedidos, inventarios, transporte, almacenaje y calidad de la atención a los clientes.

Es una serie de organizaciones que se encuentra relacionada por los proveedores, productores, distribuidores mayoristas y minoristas, quienes se encuentran relacionados en la búsqueda de posicionar a los productos en cantidades adecuadas, en lugares y en el tiempo determinado, donde se desea un menor costo en las actividades realizadas por los miembros de una cadena y de esa forma satisfacer los requisitos de los clientes. (Lambert & Terrance, 2001)

## **2.2.2 Gestión logística**

### ***2.2.2.1 Definiciones de gestión logística***

En el libro *Logística Administración de la cadena de suministro* (Ballou, 2004, págs. 4-5) afianza lo siguiente:

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

La administración de la cadena de suministros se define como la coordinación sistemática y estratégica de las funciones tradicionales del negocio y de las tácticas a través de estas funciones empresariales dentro de una compañía en particular, y a través de las empresas que participan en la cadena de suministros con el fin de mejorar el desempeño a largo plazo de las empresas individuales y de la cadena de suministros como un todo.

(Carro Paz & González Gómez , 2013, pág. 4) afianza lo siguiente:

Desde el punto de vista de la organización, las tareas de logística pueden considerarse de dos maneras: como simple medio para colocar los productos en el mercado o como un sector de la empresa que, diseñado y administrado correctamente, aporta ventajas competitivas clave. Es por ello que esta actividad en sí misma, ha provocado un fuerte cambio en los requerimientos de gerenciamiento, por cuanto el mismo ha evolucionado durante el transcurso de los noventa, desde un gerenciamiento intraorganización hasta las hoy en día mundialmente conocidas redes logísticas.

#### ***2.2.2.2 Actividades logísticas más importantes***

En su libro “Logística Administración de la Cadena de Suministro, quinta edición”, (Ballou, 2004, págs. 9-11) menciona las actividades clave de la logística en la cadena de suministros inmediata de una empresa, existen 4 actividades clave:

##### **A) Los estándares de servicio al cliente**

(Ballou, 2004, pág. 12) explica los estándares de servicio al cliente de la siguiente manera:

Los estándares de servicio al cliente fijan el nivel de rendimiento y el grado de rapidez al cual debe responder el sistema de logística.

Los montos del proceso de logística se aumentaron en proporción al grado provisionado de servicio a los clientes, de forma que la fijación de los modelos de servicio, así mismo, afecta los montos del proceso logístico que ayudan al grado de servicio. Fijar requerimientos de servicio muy altos puede forzar los costos de logística hasta llegar a niveles extraordinariamente elevados.

(Estrada Vera, 2007, pág. 11) explica el servicio al cliente y el concepto de servicio de la siguiente manera:

La acción que efectuamos en beneficio de nuestros clientes/público usuario, mostrando interés y brindando una atención especial.

Ofrecer un servicio conlleva brindar un interés que se pone para encontrar las necesidades y las preferencias de los clientes nuevos, con la finalidad de desarrollar actividades requeridas para proceder a satisfacerlas. El servicio es inmaterial, no podemos llevarlo en nuestros maletines, se encuentra en nuestro interior, tiene consecuencias favorables en el cliente/público usuario y brinda satisfacción profesional a quien lo proporciona.

(Ballou, 2004, pág. 118) menciona que “Encontrar una medida integral para evaluar de manera eficaz el desempeño del servicio logístico al cliente es muy difícil. El tiempo total del Ciclo del pedido y su variabilidad son tal vez las mejores medidas del servicio logístico al cliente”. Sus indicadores son los siguientes:

➤ **Tiempo del ciclo del pedido**

“El tiempo transcurrido entre el momento en que se levanta un pedido de cliente, una orden de compra o una solicitud de servicio y el momento en que el producto o servicio es recibido por el cliente” (Ballou, 2004, pág. 98).

➤ **Variabilidad del servicio**

Según (Ballou, 2004, pág. 114) comenta lo siguiente:

Los clientes pueden planear para un desempeño conocido del servicio al cliente o incluso marginal pero la variabilidad en el desempeño del servicio será una incertidumbre. Niveles altos de incertidumbre en los servicios provocan que los usuarios utilicen mayores costos mediante los registros altos, distribución rápida y los costos de administración añadidas. Considerando que las variaciones permiten cambios en los aspectos económicos, cuando las fluctuaciones no se controlan se puede llegar a emplear información para atenuar las consecuencias de la incertidumbre.

**B) Transporte**

(Ballou, 2004, pág. 12) explica el transporte de la siguiente manera:

El transporte es esencial porque ninguna empresa moderna puede operar sin el movimiento de sus materias primas o de sus productos terminados. Dicha importancia se resalta por la rigidez financiera que padecen muchas organizaciones por problemas sociales, como las huelgas de transporte o debido a que los transportistas independientes dejen de lado desplazar los productos por disputas

de las tarifas. En estas circunstancias, no puede darse servicio a los mercados y los productos retornan en forma logística directa por deterioro o por volverse obsoletos.

(Sáenz de Miera, 2015, pág. 14) explica el transporte de la siguiente manera:

El transporte es un sector estratégico en nuestra economía, ya que permite la movilidad y el intercambio de personas, mercancías o bienes, algo fundamental en un mundo globalizado.

El transporte puede ser considerado igualmente como una de las actividades más importantes dentro de la logística.

(Ballou, 2004, pág. 165) menciona que “Como auxilio en la resolución del problema de elección del servicio de transportación, éste debe ser visto en términos de características básicas para todos los servicios, como: precio, tiempo de tránsito promedio, variación del tiempo de tránsito, y pérdidas y daños.”. Sus indicadores son los siguientes:

➤ **Precio**

“El precio (costo) del servicio de transporte para un consignatario será simplemente la tarifa de transporte de línea para el desplazamiento de bienes y cualquier cargo accesorio o terminal por servicio adicional proporcionado” (Ballou, 2004, pág. 167).

➤ **Tiempo de tránsito y variabilidad**

Según (Ballou, 2004, pág. 168) comenta lo siguiente:

El tiempo de entrega (en tránsito) se refiere por lo general al tiempo promedio de entrega que le toma a un envío desplazarse desde su punto de origen a su destino.

Variabilidad se refiere a diferencias ordinarias que ocurren entre los envíos por diferentes modalidades.

➤ **Pérdidas y daños**

Según (Ballou, 2004, pág. 169) comenta lo siguiente:

Debido a que los transportistas difieren en su habilidad para desplazar la carga sin pérdidas ni daños, la experiencia en pérdidas y daños se vuelve un factor importante en la selección de un transportista. Las condiciones de los productos son consideraciones fundamentales del servicio ofrecido por los clientes.

Las personas encargadas del transporte tienen la necesidad de movilizar la mercadería con una velocidad razonable y de realizarlo con cuidado con el propósito de evitar perjuicios o pérdidas.

**C) Manejo de inventarios**

(Ballou, 2004, pág. 12) explica el manejo de inventarios de la siguiente manera:

Los inventarios también son esenciales para la dirección logística porque normalmente no es posible, o no es práctico, suministrar producción instantánea o asegurar tiempos de entrega a los clientes. Sirven como amortiguadores entre la oferta y la demanda, de manera que se pueda mantener la disponibilidad del producto necesitado

para el cliente, a la vez que haya flexibilidad de producción y logística en la búsqueda de métodos eficientes de fabricación y distribución del producto.

(Guerrero Salas, 2009, pág. xv) Explica en su introducción los inventarios de la siguiente manera:

Las empresas sostienen registros de materias primas y de bienes culminados. Los registros de las materias primas son necesarias para ingresar a una fase de los procedimientos de producción y los registros de bienes culminados son necesarias para la satisfacción de las necesidades de los clientes. Debido a que los registros representar constantemente una importante inversión de recursos financieros, las decisiones en base a las cantidades de los registros son fundamentales. Los modelos de inventario y la descripción matemática de los sistemas de inventario constituyen una base para la toma de estas decisiones.

(Ballou, 2004, pág. 376) menciona que “las tasas de coeficientes de rotación, la clasificación de productos ABC, y la agrupación de riesgos son unos cuantos métodos usados para controlar inventarios agregados”. Sus indicadores son los siguientes:

➤ **Coeficientes de rotación**

Según (Ballou, 2004, pág. 376) comenta lo siguiente:

Es una relación entre las ventas anuales en inventario y la inversión promedio en el inventario durante el mismo periodo de ventas, donde las ventas y la inversión de inventarios son

valuados en el nivel del canal de la logística, donde se mantienen los artículos.

➤ **Clasificación ABC de productos**

“Una práctica común en el control agregado de inventarios es diferenciar los productos en un número limitado de categorías, y después aplicar una política separada de control de inventarios para cada categoría” (Ballou, 2004, pág. 376).

➤ **Agrupación de riesgos**

Según (Ballou, 2004, pág. 379) comenta lo siguiente:

Al planear una red logística es común ampliar o reducir el número de puntos de abastecimiento para satisfacer el servicio al cliente o los objetivos de costos. Como la cantidad de localizar varia o inclusive las ventas se reasignaron entre las ubicaciones que existen, el registro en el sistema no se mantiene constante, porque las consecuencias del criterio de la agrupación de inseguridades o de estabilización. La agrupación de riesgos sugiere que si los inventarios están consolidados en menos ubicaciones, sus niveles se reducirán

**D) Flujos de información y procesamiento de pedidos**

(Ballou, 2004, pág. 12) Explica los flujos de información y procesamiento de pedidos de la siguiente manera:

El procesamiento de pedidos es la actividad clave final: Sus costos por lo general son menores comparados con los del transporte o con los de mantenimiento de inventarios. No obstante, el proceso de pedidos es un componente fundamental en los plazos totales que se

necesitan para que los clientes admitan de los productos o servicios. Es la actividad que origina el desplazamiento de los productos y la entrega de los servicios.

“El procesamiento de pedidos es la actividad que origina el movimiento de los productos y el cumplimiento de los servicios solicitados, y tiene una gran incidencia en el tiempo del ciclo del pedido” (Carro Paz & González Gómez , 2013, pág. 11).

(Ballou, 2004, pág. 131) menciona que “específicamente, incluyen la preparación, la transmisión, la entrada, el surtido y el informe sobre el estado del pedido”. Sus indicadores son los siguientes:

➤ **Preparación del pedido**

“Preparación del pedido se refiere a las actividades de recopilar la información necesaria sobre los productos y servicios deseados, así como a la requisición formal de los productos que se vayan a comprar” (Ballou, 2004, pág. 131)

➤ **Transmisión del pedido**

“La transmisión de la información del mismo es la siguiente actividad dentro del ciclo de su procesamiento. Incluye transferir la solicitud del pedido, desde su punto de origen hasta el lugar donde pueda manejarse su entrada” (Ballou, 2004, pág. 132).

➤ **Entrada del pedido**

“La entrada del pedido se refiere a las muchas tareas que tienen lugar antes de efectuar el levantamiento real del pedido” (Ballou, 2004, pág. 133).

➤ **Surtido del pedido**

Según (Ballou, 2004, pág. 135) comenta lo siguiente:

El surtido del pedido se representa por las actividades físicas requeridas para: 1) adquirir los artículos mediante la recuperación de existencias, la producción, o la compra; 2) empaçar los artículos para el envío; 3) programar el envío para su entrega, y 4) preparar la documentación del envío. Diversas de las actividades presentan espacios de manera paralela con las de los pedidos, lo cual se abrevia en los plazos de procesos.

➤ **Informe sobre el estado del pedido**

“Esta actividad final del procesamiento del pedido asegura que se suministre un buen servicio al cliente, manteniéndolo informado de cualquier retraso en el procesamiento del pedido o en su entrega” (Ballou, 2004, pág. 136).

## **2.3 Marco conceptual**

### **2.3.1 Almacén**

“Un almacén se puede considerar como un centro de producción en el que se efectúan una serie de procesos en distintas áreas” (de Diego Morillo, 2015, pág. 5).

### **2.3.2 Aprovisionamiento**

“Se puede definir el aprovisionamiento como el conjunto de operaciones que tienen como misión buscar y adquirir stocks necesarios y precisos, en la cantidad y tiempo oportunos” (Lacalle García , 2013, pág. 26).

### **2.3.3 Área productiva**

“Su objetivo principal es que el stock del almacén no se agote, para eso ha de producirlo, y por lo tanto que no haya problemas de abastecimiento, entre muchas otras cosas” (de Diego Morillo, 2015, pág. 5).

### **2.3.4 Cadena de suministro**

“La cadena de suministro es una red de instalaciones y medios de distribución que tiene como fin poner un producto determinado en manos del consumidor final y que empieza con la selección de la materia prima que lo conformará” (Ayala, 2016, pág. 8).

### **2.3.5 Coste**

“Valoración monetaria de los recursos empleados para conseguir un objetivo” (Lacalle García , 2013, pág. 29).

### **2.3.6 Índice de servicio a clientes**

“El índice de servicio a clientes mide la efectividad con la que la Cadena de Suministro puede entregar al cliente productos que solicito en cantidad, calidad y tiempo” (Flores, 2004, pág. 18).

### **2.3.7 Integrar**

“Refiriéndose a considerar todas las diversas funciones dentro de la empresa” (Sabriá , 2016, pág. 15).

### **2.3.8 Inventarios**

“La política de inventarios se centra en la forma en que se van a manejar los niveles de stock de los productos; ello incluye las decisiones relativas a la ubicación de esos productos a lo largo del circuito de aprovisionamiento primario y secundario, condicionando con ello el sistema de transporte” (Pau Cos & de Navascués , 2001, pág. 87).

### **2.3.9 Logística**

Según (Urzelai Inza, 2006, pág. 2) comenta lo siguiente:

El Council of Logistics Management define la logística como “la parte del proceso de gestión de la cadena de suministro encargada de planificar, implementar y controlar de forma eficiente y efectiva el almacenaje y flujo directo e inverso de los bienes, servicios y toda la información relacionada con estos, entre el punto de origen y el punto de consumo, con el propósito de cumplir con las expectativas del consumidor”.

### **2.3.10 Logística empresarial**

“La logística empresarial es una actividad que tiene como finalidad satisfacer las necesidades del cliente, proporcionando productos y servicios en el momento, lugar y cantidad que los solicita, y todo ello al mínimo coste” (Escudero Serrano, 2019, pág. 2).

### **2.3.11 Medio de transporte**

“Es el elemento físico utilizado para el traslado de bienes. Por ejemplo: el medio será el buque y el modo, el marítimo; el medio será el avión y el modo, el aéreo” (Castellanos, 2009, pág. 67).

### **2.3.12 Nivel de servicio al cliente**

“El nivel de servicio al cliente, referido a inventarios, es la probabilidad de tener stock disponible cuando surge la demanda” (Anton, 2005, pág. 41).

### **2.3.13 Obtención de información**

“Consiste en conocer y comprender las necesidades del cliente y adecuarse a ellas para satisfacerlas” (Carvajal, García de la Cruz, Ormeño, & Valverde, 2014, pág. 5).

#### **2.3.14 Rotación**

“Número de veces que se ha renovado el stock en un proceso determinado durante un periodo de tiempo” (Urzelai Inza, 2006, pág. 8).

#### **2.3.15 Servicio**

“Orientar la empresa al cliente como objetivo integral y prioritario dirigido a obtener su satisfacción y permanecer en el mercado” (Paz Couso, 2005, pág. 3).

#### **2.3.16 Servicio al cliente**

Según (Pau Cos & de Navascués , 2001, pág. 22) menciona lo siguiente:

Se refiere al eslabón que junta la logística y el procedimiento del marketing, debido a que al final lo que un proceso logístico quiere en desarrollar un adecuado servicio. Los dos procesos logísticos y de marketing deben ser empleados para la coordinación de tal forma que se maximice el valor agregado mediante el servicio brindado manteniendo los costos competitivos.

#### **2.3.17 Stocks**

“Se considera stock aquella cantidad de un producto que se encuentra acumulada en un lugar determinado, puede ser un lugar fijo o bien en movimiento hacia sus centros de distribución” (Pau Cos & de Navascués , 2001, pág. 150).

#### **2.3.18 Supervisor**

“Supervisor, determina las incidencias y urgencias que hay que subsanar en primer lugar, registra las ausencias, bajas y vacaciones del personal, controla y ordena cualquier cambio en la operativa del almacén, etc.” (de Diego Morillo, 2015, pág. 11).

#### **2.3.19 Terminales**

Según (Castellanos, 2009, pág. 63) menciona lo siguiente:

Los terminales de carga en cada uno de los modos de transporte, en principio, cumplían la función de prestar los servicios de manipulación de esta, servir de interfaz entre los distintos modos de transporte y para la consolidación de las cargas.

### **2.3.20 Tiempo de Abastecimiento**

“El tiempo de abastecimiento es el intervalo que transcurre entre la emisión de un pedido de reaprovisionamiento y la recepción de las mercancías en el inventario” (Robussté Antón, 2005, pág. 41).

### **2.3.21 Tiempo de transporte**

Según (Mora, 2014, pág. 24) menciona lo siguiente:

El llamado tiempo de transporte no se refiere solo al transporte físico del producto (mercancía en tránsito), sino al periodo comprendido desde que la mercancía está dispuesta en los muelles para su carga, hasta que el producto físicamente es descargado en el lugar de destino.

## **2.4 Bases legales**

2.4.1 Ley N° 26887, Ley General de Sociedades

2.4.2 Ley de Contrataciones del Estado

## CAPITULO III

### HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 3.1 Formulación de las hipótesis

##### 3.1.1 Hipótesis general

El Proceso de Logística y la Gestión Institucional en la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, en el periodo 2019, es deficiente.

##### 3.1.2 Hipótesis específicas

H.E.1 El proceso de logística en lo referente a los estándares de servicio al cliente en la Sociedad de Beneficencia Pública de Puerto Maldonado, periodo 2019, es deficiente.

H.E.2 El proceso de logística en lo referente al transporte en la Beneficencia pública del Cusco de Puerto Maldonado, periodo 2019, es deficiente.

H.E.3. El proceso de logística en lo referente a manejo de inventarios en la Beneficencia pública de Puerto Maldonado, periodo 2019, es deficiente.

H.E.4 El proceso de logística en lo referente a flujos de información y procesamiento de pedidos en la Sociedad de Beneficencia Pública de Puerto Maldonado, periodo 2019, es deficiente.

#### 3.2 Variables

##### 3.2.1 Variables

Proceso de logística

Gestión institucional

- 
- Gestión de compras
  - Gestión de los centros de distribución y almacenes
  - Gestión del transporte y distribución
  - Servicio al cliente

### Matriz de operacionalización de variable

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Proceso de logística	Gestión de compras	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo del ciclo del pedido</li> <li>• Variabilidad del servicio</li> </ul>
	Gestión de los centros de distribución y almacenes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Precio</li> <li>• Tiempo de tránsito y variabilidad</li> <li>• Pérdidas y daños</li> </ul>
	Gestión de transporte y distribución	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coeficientes de rotación</li> <li>• Clasificación ABC de productos</li> <li>• Agrupación de riesgos</li> </ul>
	Servicio al cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparación del pedido</li> <li>• Transmisión del pedido</li> <li>• Entrada del pedido</li> <li>• Surtido del pedido</li> <li>• Informe sobre el estado del pedido</li> </ul>
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Gestión institucional	Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notas de pedido</li> <li>• Variabilidad de requerimientos</li> </ul>
	Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perfil del cargo</li> <li>• Tiempo de requerimientos</li> <li>• Efectividad</li> </ul>
	Innovación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requerimiento de pedidos</li> <li>• Clasificación de pedidos</li> <li>• Adecuación de necesidades</li> </ul>
	Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad del pedido</li> <li>• Cantidad del pedido</li> <li>• Utilización del pedido</li> <li>•</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

## CAPITULO IV

### MÉTODOLOGIA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

#### 4.1. Tipo de Investigación

La presente investigación es una investigación básica. De acuerdo a (Carrasco, 2009, pág. 43) indica que un estudio es básico cuando: “solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos”.

#### 4.2. Enfoque de investigación.

La presente investigación utilizo el enfoque Cuantitativo. Para (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 4) Un enfoque cuantitativo, utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

#### 4.3. Diseño de la Investigación.

El diseño de investigación del presente trabajo es un diseño no experimental basado en lo que manifiestan los siguientes autores:

Según (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 152) La investigación No Experimental “es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. En otras palabras, es la investigación en la que no se realizan variaciones involuntarias las variables independientes. Lo cual se requiere en la investigación no experimental es percibir los fenómenos tal cual y la forma como se desarrollan en su entorno natural, para posteriormente analizarlas.

Según (Carrasco Diaz S. , 2009) conceptualiza al diseño no experimental como “son las variables independientes no poseen ningún tratamiento involuntario, no cuentan

criterios de control, tampoco son experimentales. Investigan e indagan los sucesos y fenómenos sobre la realizada después de los fenómenos.

#### **4.4. Alcance de la Investigación.**

El alcance de la investigación es un alcance descriptivo Según (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 80) indican que es descriptiva cuando: “Solo se va a describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan, es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren”

#### **4.5. Población y muestra de la Investigación.**

##### **4.5.1. Población**

En la presente investigación se consideraron a los trabajadores usuarios de la Sociedad de Beneficencia Pública de Madre de Dios, con un número de 87 personas.

##### **4.5.2. Muestra**

Entonces:  $N = n$ , la muestra que se utiliza para la investigación es de 87 trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Puerto Maldonado.

#### **4.6. Técnica e instrumento de recolección de datos.**

##### **4.6.1. Técnica**

- Encuesta

##### **4.6.2. Instrumentos(s)**

- Cuestionario.

#### **4.7. Procesamiento de datos.**

Según (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2014) Una vez que los datos se obtuvieron serán codificados y transferidos, guardados en un archivo y limpio de errores, para que puedan ser analizados. Para ello, se utilizó el programa SPSS v. 22 y hoja EXCEL.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 5.1 Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

##### 5.1.1 Presentación del instrumento.

Para determinar la influencia del Proceso de logística en la Gestión institucional de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, periodo 2019, fue determinada a través de un cuestionario dirigido a 87 encuestados para las variables a investigar. Los cuales están repartidos de la siguiente forma:

Tabla 1

*Distribución de los ítems del cuestionario*

Variables	Dimensiones	Ítems
<b>Proceso de logística</b>	• Gestión de compras	1, 2, 3,4
	• Gestión de los centros de distribución y almacenes	5,6,7,8
	• Gestión del transporte y distribución	9,10,11,12
	• Servicio al cliente	13,14,15,16
<b>Gestión Institucional</b>	• Organización	1,2,3,4,5
	• Liderazgo	6,7,8,9,10
	• Innovación	11,12,13
	• Evaluación	14,15,16

#### Escala de interpretación descriptiva

Para interpretar las tablas y figuras estadísticas se empleó la siguiente escala de interpretación:

Tabla 2

*Descripción de la Baremación y escala de interpretación*

<b>TABLA DE BAREMACION</b>	
<b>MEDIDA</b>	<b>VALORES</b>
Malo	1 – 2, 3
Regular	2,4 – 3,6
Bueno	3,7 - 5

### Escala de interpretación correlacional

Tabla 3

*Interpretación del coeficiente de correlación*

<b>Valor</b>	<b>Tipo de correlación</b>
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa Media
0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación muy débil
0.25	Correlación positiva débil
0.50	Correlación positiva media
0.75	Correlación positiva considerable
0.90	Correlación positiva muy fuerte
1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 305)

#### 5.1.2 Fiabilidad del instrumento.

Con la finalidad de medir la fiabilidad del cuestionario para determinar la influencia del Proceso de logística en la Gestión institucional de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, periodo 2019, se empleó “la medida de congruencia interna denominada Alfa de Cronbach” (Sampieri,

Fernández, & Baptista, 2014, pág. 208), para ello se determinó lo siguiente:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach sea superior o igual a 0.8; de tal forma que, el instrumento es fiable; en ese sentido, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach sea menor a 0.8; por ello, el instrumento no es fiable; en ese sentido, las mediciones manifiestan viabilidad heterogénea.

El Alfa de Cronbach se determinó mediante el programa estadístico SPSS, con el cual se obtuvo lo siguiente:

Tabla 4

*Estadísticas de fiabilidad*

	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Nº de elementos</b>
<b>Proceso de logística y Gestión institucional</b>	0.853	32

Se apreció que el Alfa de Cronbach es 0.853 para los ítems considerados en las variables. Al ser un valor superior a 0.8 se determina que la confiabilidad del instrumento es elevada.

## **5.2 Proceso de logística**

### **5.2.1 Resultados de las dimensiones de la variable Proceso de logística**

Con el propósito de realizar una descripción de la gestión institucional del proceso de logística de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, periodo 2019, fueron determinadas las dimensiones, las cuales tuvieron los siguientes resultados:

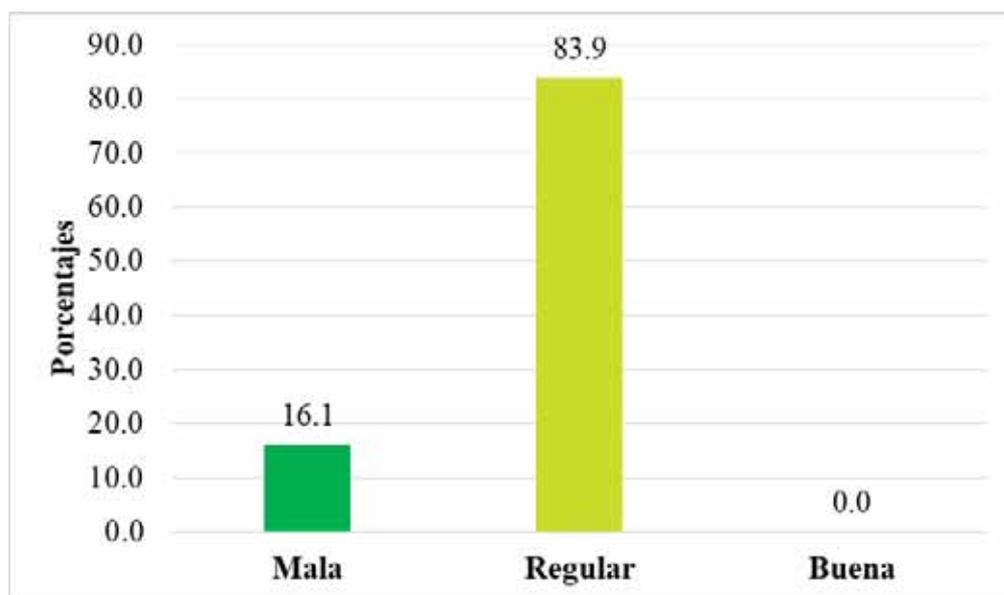
### a. Gestión de compras

Tabla 5

*Gestión de compras de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, periodo 2019*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	14	16,1	16,1	16,1
Regular	73	83,9	83,9	100,0
Buena	0	0,0	0,0	
Total	87	100,0	100,0	

Figura 1 *Gestión de compras*



#### Interpretación y análisis:

Se visualiza en la tabla 5 que el 83,9% consideran que la gestión de compras de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, periodo 2019 es regular, mientras que el 16,1% considera que es mala.

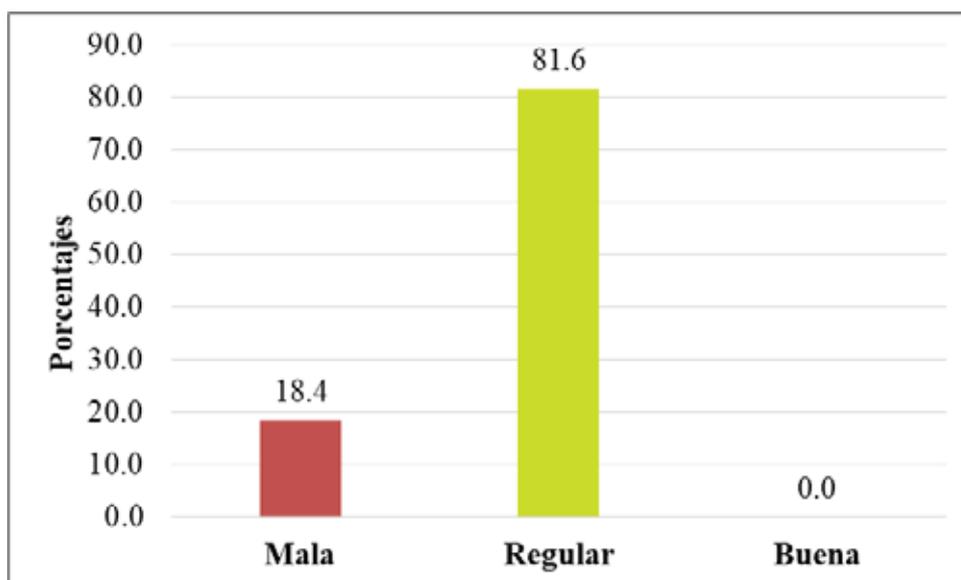
## b. Gestión de los centros de distribución y almacenes

Tabla 6

*Gestión de los centros de distribución y almacenes de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, periodo 2019*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	16	18,4	18,4	18,4
Regular	71	81,6	81,6	100,0
Buena	0	0,0	0,0	
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Figura 2 *Gestión de los centros de distribución y almacenes*



### Interpretación y análisis:

Se visualiza en la tabla 6 que el 81,6% consideran que la gestión de los centros de distribución y almacenes de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, periodo 2019 es regular, mientras que el 18,4% considera que es mala.

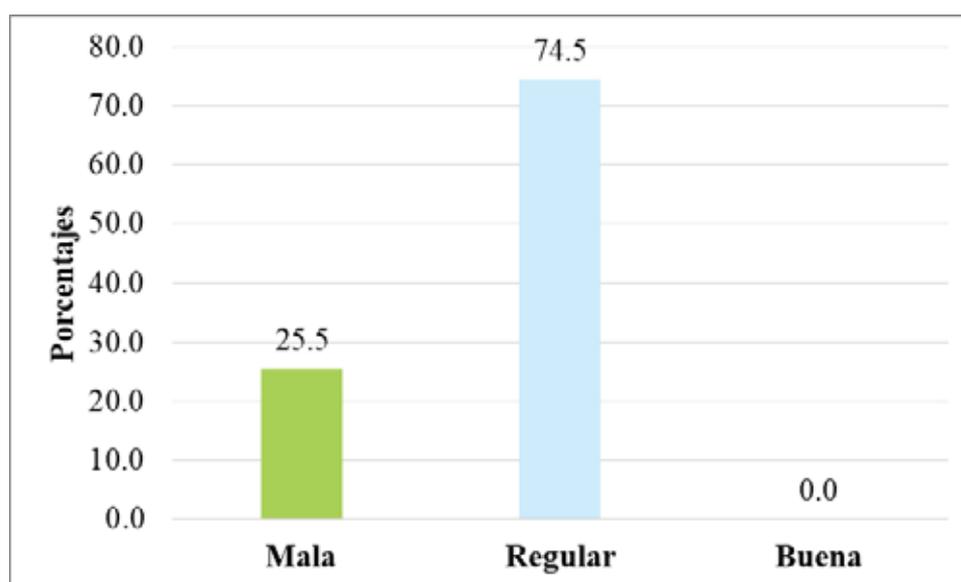
### c. Gestión del transporte y distribución

Tabla 7

*Gestión del transporte y distribución de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, periodo 2019*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	23	26,4	26,4	26,4
Regular	64	73,6	73,6	100,0
Buena	0	0,0	0,0	
Total	87	100,0	100,0	

Figura 3 *Gestión del transporte y distribución*



#### Interpretación y análisis:

Se visualiza en la tabla 7 que el 74,5% consideran que la gestión del transporte y distribución de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, periodo 2019 es regular, mientras que el 25,5% considera que es mala.

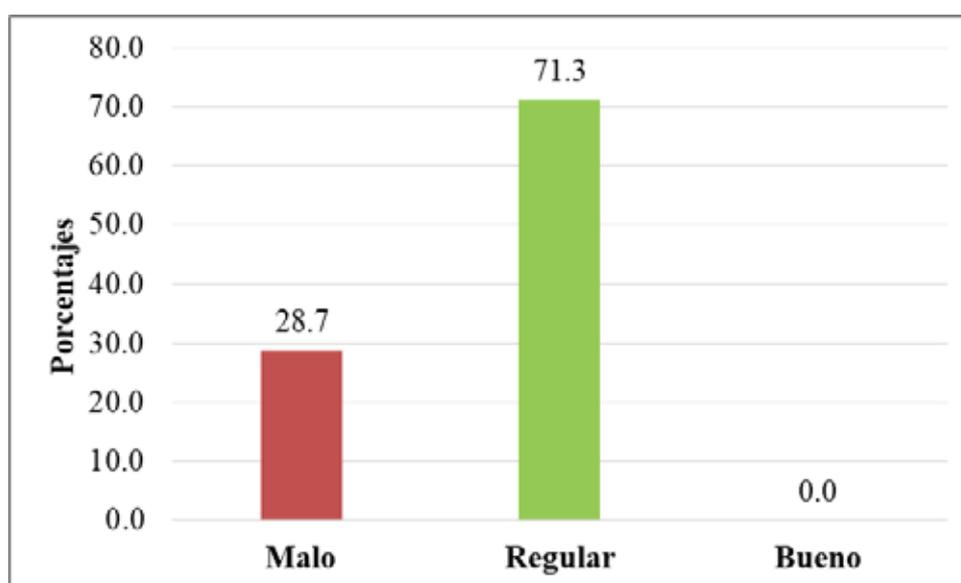
#### d. Servicio al cliente

Tabla 8

*Servicio al cliente de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, periodo 2019*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	25	28,7	28,7	28,7
Regular	62	71,3	71,3	100,0
Bueno	0	0,0	0,0	
Total	87	100,0	100,0	

Figura 4 *Servicio al cliente*



#### Interpretación y análisis:

Se visualiza en la tabla 8 que el 71,3% consideran que el servicio al cliente de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, periodo 2019 es regular, mientras que el 28,7% considera que es mala.

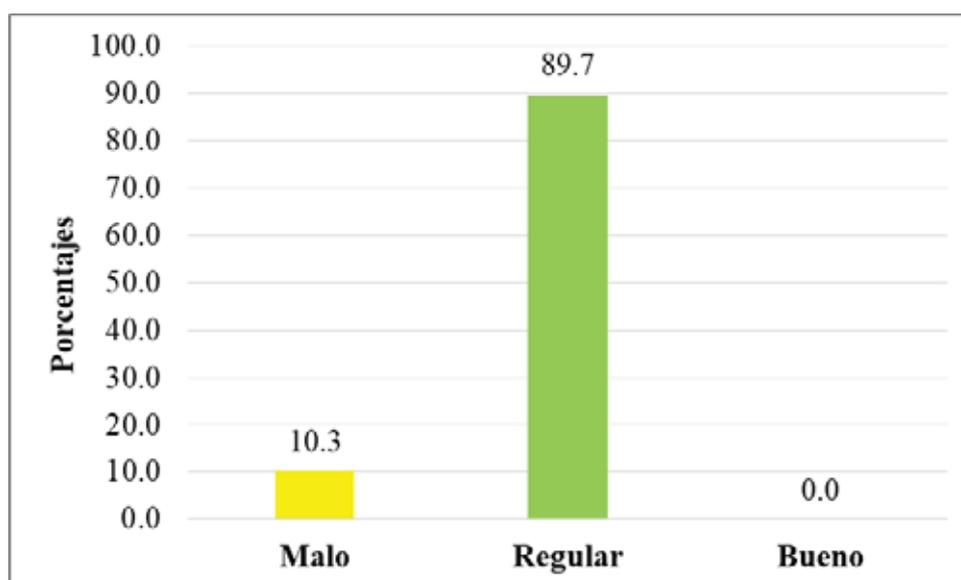
### e. Variable Proceso de logística

Tabla 9

*Proceso de logística de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, periodo 2019*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	25	28,7	28,7	28,7
Regular	62	71,3	71,3	100,0
Bueno	0	0,0	0,0	
Total	87	100,0	100,0	

Figura 5 *Proceso de logística*



#### Interpretación y análisis:

Se visualiza en la tabla 9 que el 89,7% consideran que el proceso de logística de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, periodo 2019 es regular, mientras que el 10,3% considera que es malo.

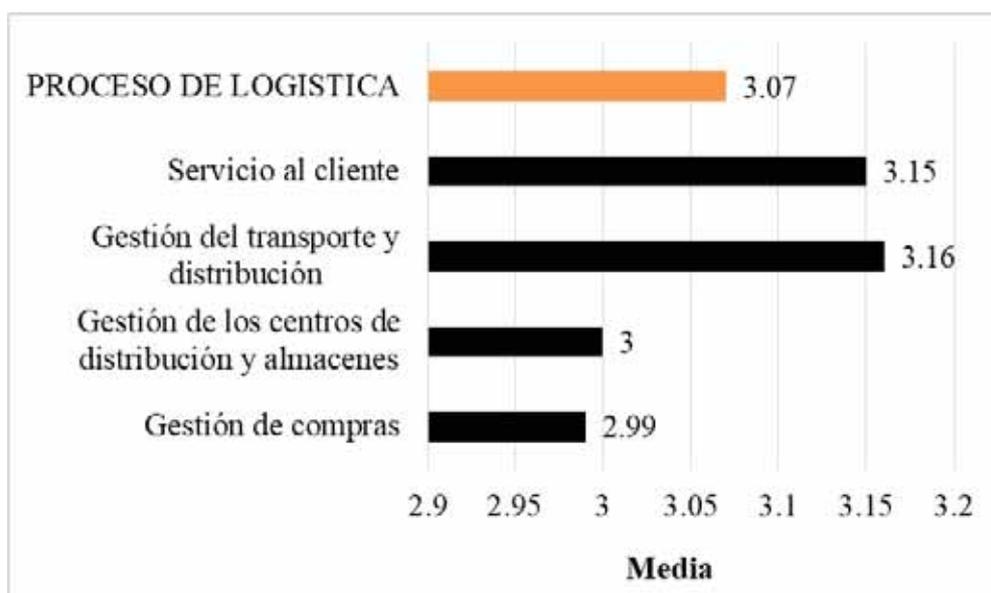
### 5.2.2 Comparación promedio de las dimensiones del Proceso de logística

Tabla 10

*Comparación promedio de las dimensiones de la variable Proceso de logística de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, periodo 2019*

	Promedio	Interpretación
Gestión de compras	2,99	Regular
Gestión de los centros de distribución y almacenes	3,00	Regular
Gestión del transporte y distribución	3,16	Regular
Servicio al cliente	3,15	Regular
<b>PROCESO DE LOGISTICA</b>	<b>3,07</b>	<b>Regular</b>

Figura 6 Comparación de la variable Proceso de logística



### Interpretación y análisis:

Los puntajes promedios evaluados en las dimensiones de la variable proceso de logística de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, periodo 2019 evidencian que las dimensiones: Gestión de compras, Gestión de los centros de distribución y almacenes, Gestión del transporte y distribución y Servicio al cliente presentan una calificación promedio de 2,99; 3,0; 3,16 y 3,15 respectivamente calificándolos como regulares.

### 5.2.3 Resultados de las dimensiones de la variable Gestión institucional

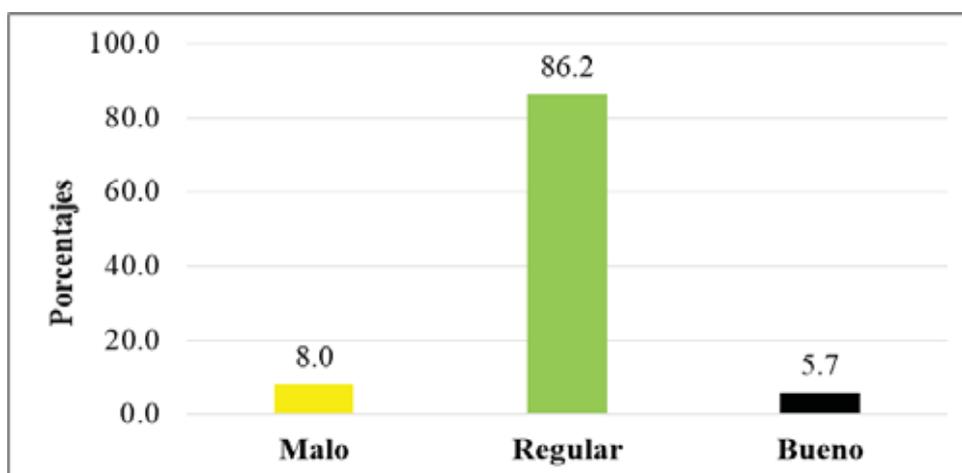
#### A) Organización

Tabla 11

*Organización de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, periodo 2019*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	7	8,0	8,0	8,0
Regular	75	86,2	86,2	94,3
Buena	5	5,7	5,7	100,0
Total	87	100,0	100,0	

Figura 7 Organización



### Interpretación y análisis:

Se visualiza en la tabla 11 que el 86,2% consideran que la organización de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, periodo 2019 es regular, mientras que el 8% considera que es mala y el 5,7% que es buena.

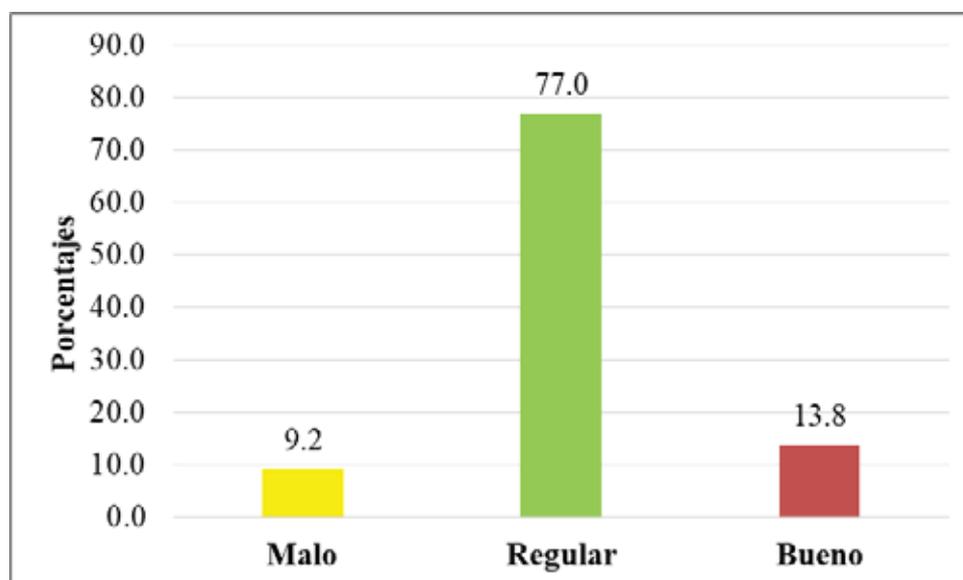
### B) Liderazgo

Tabla 12

*Liderazgo de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, periodo 2019*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	8	9,2	9,2	9,2
Regular	67	77,0	77,0	86,2
Bueno	12	13,8	13,8	100,0
Total	87	100,0	100,0	

Figura 8 Liderazgo



### Interpretación y análisis:

Se visualiza en la tabla 12 que el 77% consideran que el liderazgo de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, periodo 2019 es regular, mientras que el 9,2% considera

que es malo y el 13,8% que es bueno.

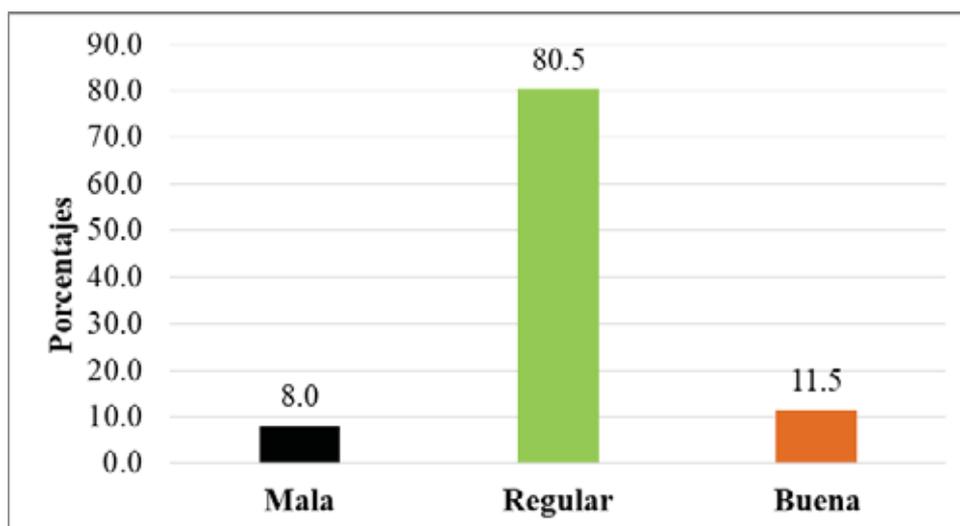
### C) Innovación

Tabla 13

*Innovación de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, periodo 2019*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	7	8,0	8,0	8,0
Regular	70	80,5	80,5	88,5
Buena	10	11,5	11,5	100,0
Total	87	100,0	100,0	

Figura 9 Innovación



#### Interpretación y análisis:

Se visualiza en la tabla 13 que el 80,5% consideran que la innovación de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, periodo 2019 es regular, mientras que el 8,0% considera que es mala y el 11,5% que es buena.

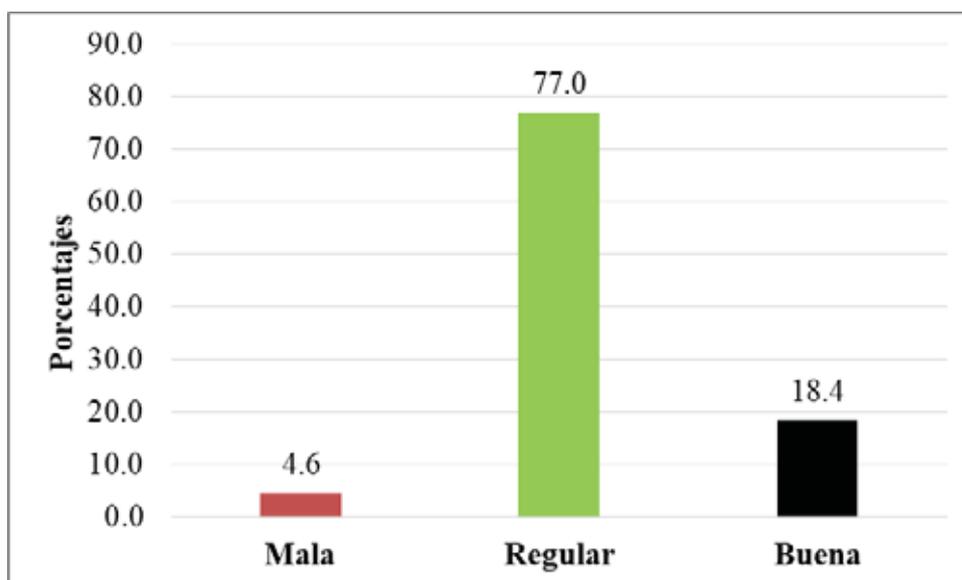
## D) Evaluación

Tabla 14

*Evaluación de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, periodo 2019*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	4	4,6	4,6	4,6
Regular	67	77,0	77,0	81,6
Buena	16	18,4	18,4	100,0
Total	87	100,0	100,0	

Figura 10 Evaluación



### Interpretación y análisis:

Se visualiza en la tabla 14 que el 77% consideran que la evaluación de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, periodo 2019 es regular, mientras que el 4,6% considera que es mala y el 18,4% que es buena.

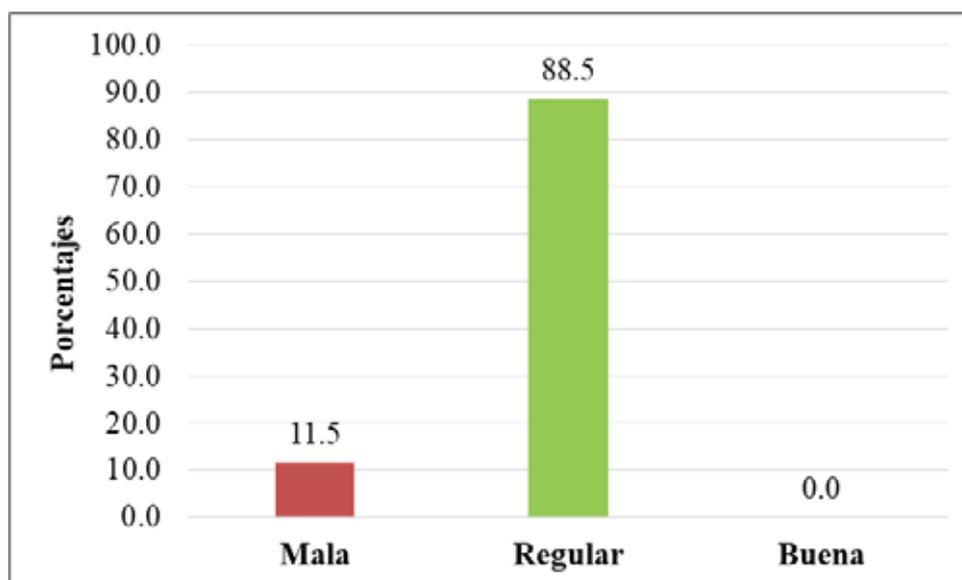
### E) Resultado variable Gestión Institucional

Tabla 15

*Gestión institucional de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, periodo 2019*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	10	11,5	11,5	11,5
Regular	77	88,5	88,5	100,0
Buena	0	0,0	0,0	
Total	87	100,0	100,0	

Figura 11 Gestión institucional



#### Interpretación y análisis:

Se visualiza en la tabla 15 que el 88,5% consideran que la gestión institucional de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, periodo 2019 es regular, mientras que el 11,5% considera que es mala.

#### 5.2.4 Comparación promedio de las dimensiones de la variable gestión institucional

Tabla 16

*Comparación promedio de las dimensiones de la Gestión institucional de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, periodo 2019*

	Promedio	Interpretación
Organización	3,05	Regular
Liderazgo	3,13	Regular
Innovación	3,27	Regular
Evaluación	3,32	Regular
<b>GESTION INSTITUCIONAL</b>	<b>3,19</b>	<b>Regular</b>

Figura 12 Comparación promedio de la variable Gestión institucional



#### Interpretación y análisis:

Los puntajes promedios evaluados en las dimensiones de la variable gestión institucional evidencian que las dimensiones: Organización, Liderazgo, Innovación y Evaluación presentan una calificación promedio de 3,05; 3,13; 3,27 y 3,32 respectivamente calificándolos como regulares.

### 5.3 Pruebas de hipótesis

Para determinar la influencia del Proceso de logística en la Gestión institucional de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, periodo 2019, se utilizó la prueba estadística Chi cuadrado para la toma de decisiones tomando en cuenta lo siguiente:

- Si el valor obtenido en la prueba estadística Chi cuadrado (valor  $P > 0.05$ ) se acepta la hipótesis nula.
- Si el valor obtenido en la prueba estadística Chi cuadrado (valor  $P < 0.05$ ) se rechaza la hipótesis nula.

Así también, se utilizó coeficiente de correlación de Spearman el cual tiene una variación de  $-1$  a  $1$  para establecer el grado de relación entre de las dimensiones de la variable proceso de logística y gestión institucional.

#### 5.3.1 Hipótesis general

- **Hipótesis nula:** El Proceso de logística no influye en la Gestión institucional de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, periodo 2019.
- **Hipótesis alterna:** El Proceso de logística influye en la Gestión institucional de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, periodo 2019.

Tabla 17

*Proceso de logística y Gestión institucional de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, periodo 2019*

Proceso de logística	Gestión institucional						Total	
	Mala		Regular		Buena			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Mala	6	6,9%	3	3,4%	0	0,0%	9	10,3%
Regular	4	4,6%	74	85,1%	0	0,0%	78	89,7%
Buena	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>11,5%</b>	<b>77</b>	<b>88,5%</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>87</b>	<b>100,0%</b>
Prueba Chi cuadrado $\chi^2 = 30,037$					p = 0.000			
Correlación de Spearman = 0.588					p = 0.000			

### Interpretación y análisis:

Debido a que el valor de  $p = 0.000 < 0.05$  en la prueba Chi – cuadrado, se puede indicar que existe una relación positiva entre el proceso de logística y la Gestión institucional de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, periodo 2019, en el que el nivel de relación a través de la correlación de Spearman es 58,8% con 95% de confiabilidad. De tal forma, se indica que existe una correlación positiva media, por ello, se confirma la hipótesis alterna.

### Hipótesis específica 1

- **Hipótesis nula:** La gestión de compras no influye en la Gestión institucional de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, periodo 2019.
- **Hipótesis alterna:** La gestión de compras influye en la Gestión institucional de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, periodo 2019.

Tabla 18

*Gestión de compras y Gestión institucional de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, periodo 2019*

Gestión de compras	Gestión institucional						Total		
	Mala		Regular		Buena		N	%	
	N	%	N	%	N	%			
Mala	2	2,3%	12	13,8%	0	0,0%	14	16,1%	
Regular	8	9,2%	65	74,7%	0	0,0%	73	83,9%	
Buena	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>11,5%</b>	<b>77</b>	<b>88,5%</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>87</b>	<b>100,0%</b>	
Prueba Chi cuadrado $X = 12,8$				$p = 0.030$					
Correlación de Spearman = 0.238				$p = 0.024$					

### Interpretación y análisis:

Debido a que el valor de  $p = 0.030 < 0.05$  en la prueba Chi – cuadrado, se puede indicar que existe una relación positiva entre la gestión de compras y la Gestión institucional de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, periodo 2019, en el que el nivel de relación a través de la correlación de Spearman es 23,8% con 95% de confiabilidad. De tal forma se indica que existe una correlación positiva baja, por ello, se confirma la hipótesis alterna.

### Hipótesis específica 2

- **Hipótesis nula:** La gestión de los centros de distribución y almacenes no influye en la Gestión institucional de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, periodo 2019.
- **Hipótesis alterna:** La gestión de los centros de distribución y almacenes influye en la Gestión institucional de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, periodo 2019.

Tabla 19

*Gestión de los centros de distribución y almacenes y Gestión institucional de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, periodo 2019*

Gestión de los centros de distribución y almacenes	Gestión institucional							
	Mala		Regular		Buena		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Mala	3	3,4%	13	14,9%	0	0,0%	16	18,4%
Regular	7	8,1%	64	73,6%	0	0,0%	71	81,6%
Buena	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>11,5%</b>	<b>77</b>	<b>88,5%</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>87</b>	<b>100,0%</b>
Prueba Chi cuadrado $X = 10,015$					$p = 0,031$			
Correlación de Spearman = 0.288					$p = 0,003$			

### Interpretación y análisis:

Debido a que el valor de  $p = 0.031 < 0.05$  en la prueba Chi – cuadrado, se puede indicar que existe una relación positiva entre la gestión de los centros de distribución, almacenes y la Gestión institucional de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, periodo 2019, en el que el nivel de relación mediante la correlación de Spearman es 28,8% con 95% de confiabilidad. De tal forma se indica que existe una correlación positiva baja, por ello, se confirma la hipótesis alterna.

### Hipótesis específica 3

- **Hipótesis nula:** La gestión del transporte y distribución no influye en la Gestión institucional de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, periodo 2019.
- **Hipótesis alterna:** La gestión del transporte y distribución influye en la Gestión institucional de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, periodo 2019.

Tabla 20

*Gestión del transporte y distribución y Gestión institucional de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, periodo 2019*

Gestión del transporte y distribución	Gestión institucional							
	Mala		Regular		Buena		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Mala	4	4,6%	19	21,8%	0	0,0%	23	26,4%
Regular	6	6,9%	58	66,7%	0	0,0%	64	76,6%
Buena	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>11,5%</b>	<b>77</b>	<b>88,5%</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>87</b>	<b>100,0%</b>
Prueba Chi cuadrado $X = 10,697$					$p = 0,030$			
Correlación de Spearman = 0.317					$p = 0,030$			

#### Interpretación y análisis:

Debido a que el valor de  $p = 0,030 < 0,05$  en la prueba Chi – cuadrado, se puede indicar que existe una relación positiva entre la gestión del transporte, distribución y la Gestión institucional de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, periodo 2019, en el que el nivel de relación mediante la correlación de Spearman es 31,7% con 95% de confiabilidad. De tal forma se indica que existe una correlación positiva baja, por lo tanto, se confirma la hipótesis alterna.

#### Hipótesis específica 4

- **Hipótesis nula:** El servicio al cliente no influye en la Gestión institucional de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, periodo 2019.
- **Hipótesis alterna:** El servicio al cliente influye en la Gestión institucional de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, periodo 2019.

Tabla 21

*Servicio al cliente y Gestión institucional de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, periodo 2019*

Servicio al cliente	Gestión institucional						Total	
	Mala		Regular		Buena		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Mala	5	5,7%	20	23,0%	0	0,0%	25	28,7%
Regular	5	5,7%	57	65,5%	0	0,0%	62	71,3%
Buena	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>11,5%</b>	<b>77</b>	<b>88,5%</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>87</b>	<b>100,0%</b>
Prueba Chi cuadrado $\chi^2 = 24,495$					p = 0.014			
Correlación de Spearman = 0.369					p = 0.030			

#### **Interpretación y análisis:**

Debido a que el valor de  $p = 0.014 < 0.05$  en la prueba Chi – cuadrado, se puede indicar que existe una relación positiva entre el servicio al cliente y la Gestión institucional de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, periodo 2019, en el que el nivel de relación a través de la correlación de Spearman es 36,9% con 95% de confiabilidad. De tal forma se indica que existe una correlación positiva baja, por ello, se confirma la hipótesis alterna.

## CAPÍTULO VI

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 6.1 Dinámica operativa

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el proceso de logística y su incidencia en la gestión institucional de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, periodo 2019.

La principal limitante de la presente investigación fue el acceso hacia el centro laboral, debido a que los horarios de los trabajadores fueron rotativos, ello retrasaba la aplicación del instrumento, considerando que el cuestionario fue desarrollado basándose en las definiciones consideradas, la cual tuvo un valor de 0.853 aplicando el Alfa de Cronbach, cuyo valor indica que la confiabilidad del instrumento es elevada.

Los resultados obtenidos demostraron que los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, respecto a la variable proceso de logística tuvo un nivel regular, con un valor promedio de 3.07, considerando que sus dimensiones también presentaron niveles regulares como son la gestión de compras con un valor promedio de 2.99, gestión de los centros de distribución y almacenes con 3.00, gestión del transporte y distribución con 3.16 y el servicio al cliente con 3.15; mientras que la variable gestión institucional tuvo un nivel regular con 3.19, tomando en cuenta las dimensiones que de igual forma presentaron un nivel regular, como son la organización con un valor promedio de 3.05, liderazgo con 3.13, innovación con 3.27 y evaluación con 3.32.

Con respecto a la relación existente entre las variables de estudio y haciendo uso del Chi cuadrado, se afirmó la existencia de una relación positiva entre el proceso de logística y la gestión institucional de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, tomando en cuenta que el nivel de relación se midió mediante la correlación de Spearman que fue del 0.588 con un 95% de confiabilidad, lo cual afirmó la existencia de una correlación positiva media.

Los resultados que se obtuvieron presentaron similitud con la tesis realizada por Molina (2018) titulada “Diseño de un modelo de gestión de logística integral para corporaciones culturales, caso de estudio: Corporación Cultural Semanas Musicales de Frutillar”, que indico que las modalidades de gestión son aquellas que fomentan el logro de resultados que se esperan con el uso de menores recursos, erradicando las fallas en los procedimientos y las actividades que no son requeridas o que no añadan valor a los clientes. Por otro lado, la tesis realizada por Ruíz (2016) titulada “Influencia de la gestión logística en la rentabilidad de la empresa embotelladora La Selva S.A., periodo 2011 – 2015”, donde se indicó que en base a los resultados que se obtuvieron y la evaluación realizada, se concluyó que los costos de la administración logística no influye en las ventas netas de la organización. Así mismo, Huamán (2018) en su tesis titulada “Gestión de aprovechamiento en la unidad de logística de la Municipalidad Distrital de Echarati, La Convención – Puerto Maldonado – 2017”, se indicó que la gestión de aprovisionamiento del área de la entidad pública fue inadecuada, la cual tuvo un promedio de 2.6, debido a que oportunamente no se llevaron a cabo los registros de las existencias de los recursos que se encontraron en el almacén, no se contó con la cantidad mínima y adecuada de recursos para abastecer a las necesidades de las unidades usuarias, así mismo, no se realizó una supervisión constante de los materiales para la determinación del stock.

Por lo tanto, partiendo de los análisis realizados se acepta la hipótesis general, tomado en cuenta la influencia directa y significativa del proceso de logística en la gestión institucional en la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, en el periodo 2019.

Se indica que existe una relación positiva entre las variables del proceso logístico y la gestión institucional, para lo cual, el proceso logístico es fundamental para lograr una mayor gestión institucional de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado.

## CONCLUSIONES

**Primero.** Se tiene que el Proceso de gestión logística en la Beneficencia pública, se encuentra, al 65,0% en de nivel crítico, por lo que se concluye que para la mayoría de trabajadores las dimensiones se manifiestan de manera positiva, influenciando en la Gestión institucional.

**Segundo.** Se concluye que el nivel de la Gestión de compras en la Beneficencia pública, se tiene que para el 53.7% de nivel bueno, de lo que se precisa que la mayoría de trabajadores percibe que la gestión de compras, es un proceso sujeto a las normas y procedimientos se llevan a cabo de manera regular, en cuanto se tiene que dar cumplimiento a la normatividad vigente que determina el logro de la Gestión institucional.

**Tercero.** Se tiene que Valorado el efecto del factor del Centro de distribución y almacenamiento en los Procesos de gestión logística en la Beneficencia Pública, el índice Rho de Spearman es igual a 0,775, indicando que existe relación directa considerable entre los factores individuales y la gestión logística. Por lo que se concluye que existen indicios de correlación directa positiva entre ambos aspectos, expresándose que si cambian los factores de la logística cambiará la gestión institucional.

**Cuarto.** Se concluye que al estimar el efecto del factor de transporte y distribución en el Proceso de gestión logística se obtuvo el índice de 0,668, indicando que existe relación directa, positiva y significativa entre dimensión y variable, concluyéndose que, si los factores organizacionales mejoran, entonces también mejorará la gestión institucional.

**Quinto.** La evaluación del efecto del factor servicio a las unidades usuarias en el proceso de logística de la Sociedad de Beneficencia arrojó un índice de 0, 625, asumiéndose

que existe relación directa positiva moderada entre dimensión y variable; esta mediana correlación indica que, si los factores al usuario cambian, puede o no cambiar la gestión institucional.

## RECOMENDACIONES

- Primero.** Se recomienda a los directivos de la Sociedad de beneficencia, evaluar permanentemente los factores del Proceso de logística para verificar su incidencia en el logro de los objetivos de la Gestión institucional, entendiendo que el sistema de logística es un área de mayor carga laboral y a la vez sus actividades son críticas.
- Segundo.** A los participantes y responsables del proceso de logística, establecer estrategias para encaminar los pedidos de las unidades usuarias de adoptar medidas encaminadas a optimizar la gestión logística y asegurar el desarrollo efectivo de las acciones programadas en la gestión institucional.
- Tercero.** Llevar a cabo capacitaciones frecuentes con los organismos rectores públicos en materia de logística, a fin de fortalecer y certificar a los trabajadores responsables de cada uno del sistema de logística.
- Cuarto.** Desarrollar cronogramas de distribución de materiales y bienes a fin de garantizar el uso oportuno de las unidades usuarias para un trabajo oportuno.
- Quinto.** Establecer un plan trimestral periódico de requerimiento de materiales y bienes, así como de distribución para un mejor servicio a los usuarios, de manera que se mejore la gestión institucional de la Sociedad de la beneficencia pública.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Andino, R. (2006). *Gestión de operaciones y logística*. España: Escuela de Negocios EOI.
- Anton, F. (2005). *Logística del transporte*. Barcelona: Edicions UPC.
- Ayala, J. M. (2016). *Gestión de compras*. Madrid: Editex.
- Ballou, R. H. (2004). *Logística Administración de la cadena de suministro*. México: Pearson Educación.
- Carrasco Diaz, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Carrasco Diaz, S. (2009). *Metodologia de la investigación Científica : pautas metodologicas para diseñar y elaborar el proyecto el proyecto de la investigación*. Lima: San Marcos.
- Carro Paz, R., & González Gómez, D. (2013). *Logística Empresarial*. Mar del Plata: apuentedeestudio.
- Carvajal, L., García de la Cruz, J. M., Ormeño, J., & Valverde, M. Á. (2014). *Preparación de pedidos y venta de productos*. Madrid: Editex.
- Castellanos, A. (2009). *Manual de la gestión logística del transporte y la distribución de mercancías*. Barranquilla: Ediciones Uninorte.
- Chase, R., Jacobs, R., & Alquilano, N. (2009). *Administración de operaciones*. México: McGraw-Hill.
- Congreso de la República del Perú. (1993). *Constitución Política del Perú*. Obtenido de Diario el Peruano recuperado el 15 de mayo del 2020 de: <https://cutt.ly/2iHcR9o>
- Cooke. (1997). *Cadena de suministros*. McGraw-Hill.
- de Diego Morillo, A. (2015). *Gestión de Pedidos y Stock*. Madrid: Ediciones Paraninfo.
- ENINSAC. (2007). *ENINSAC ENGINEERING AND INNOVATION*. Obtenido de ENINSAC ENGINEERING AND INNOVATION: <http://www.eninsac.com.pe/nosotros/>
- ENINSAC. (20 de Marzo de 2019). *Facebook*. Obtenido de Facebook: <https://www.facebook.com/pg/eninsac/about/>

- Escudero Serrano, J. (2019). *Gestión logística y comercial*. Madrid: Ediciones Paraninfo.
- Estrada Vera, W. (2007). *Servicio y atención al cliente*. Perú: Poder Judicial del Perú.
- Flores Aguilar, E. (s.f.). Logística empresarial: un tema vital. *Para optar el Título profesional de Maestro en ingeniería de sistemas*. Universidad Nacional Autónoma de México, México D.F.
- Flores, J. (2004). *Medición de la efectividad de la Cadena de Suministro*. México D.F.: Panorama Editorial.
- Guerrero Salas, H. (2009). *Inventarios Manejo y Control*. Bogotá: ECOE Ediciones .
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* . México D.F.: McGRAW-HILL.
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw - Hill.
- Huaman Ccahuana, S., & Vargas Aucapuma, Y. A. (s.f.). Gestión de aprovechamiento en la unidad de logística de la Municipalidad Distrital de Echarati, La Convención – Cusco - 2017. *Para optar en título profesional de licenciado en Administración*. Universidad Andina del Cusco, Cusco.
- Lacalle García , G. (2013). *Gestión logística y comercial* . Madrid: Editex.
- LaLonde, B., & James, M. (1994). *Logística Emergente Estrategias: Proyectos para el próximo siglo*. Revista internacional de distribución física y gestión logística.
- Lambert, D., & Terrance, L. (2001). *Métricas de la cadena de suministro*. Revista internacional de gestión logística.
- Mansilla Arenas, B. B. (s.f.). Propuesta de una mejora en la gestión de la cadena logística de una empresa manufacturera. *Para optar el título profesional de Magister en Dirección de Operaciones y Logística*. Universidad peruana de Ciencias Aplicadas, Lima.

- Miranda Cuno, J. (s.f.). La gestión logística del restaurante Camino Real S.A.C. en el Distrito de San Sebastián 2016. *Para optar el título profesional de licenciado en Administración*. Universidad Anduina del Cusco, Cusco.
- Molina Alvarado, M. d. (s.f.). Diseño de un modelo de gestión de logística integral para corporaciones culturales, caso de estudio: Corporación Cultural Semanas Musicales de Frutillar. *Para optar el título profesional de licenciado en Ingeniería Civil Industrial*. Universidad Austral de Chile, Puerto Montt.
- Mora, L. A. (2014). *Logística del transporte y distribución de carga*. Bogotá : Ecoe Ediciones.
- Pau Cos, J., & de Navascués , R. (2001). *Manual de Logística Integral*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos .
- Paz Couso, R. (2005). *Servicio al Cliente*. Madrid: Ideaspropias Editorial.
- Robussté Antón, F. (2005). *Logística del transporte*. Barcelona: Edicions UPC.
- Ruiz García, R. E. (s.f.). Influencia de la gestión logística en la rentabilidad de la empresa embotelladora La Selva S.A., periodo 2011-2015. *Para optar el título profesional de Magister en Gestión Empresarial*. Universidad Nacional del Altiplano de Puno, Puno.
- Sabriá , F. (2016). *La Cadena de Suministro*. Barcelona: Marge Books.
- Sáenz de Miera, V. (2015). *Transporte internacional de mercancías* . Madrid : Editorial Síntesis.
- Urzelai Inza, A. (2006). *Manual Básico de Logística Integral*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos.

## **ANEXOS**

## ANEXOS

## Matriz de consistencia

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN</b>
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cómo el Proceso de logística incide en la gestión institucional de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, periodo 2019?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar cómo el Proceso de logística incide en la gestión institucional de las Sociedad de beneficencia de Puerto Maldonado, periodo 2019</p>	<p><b>Variable 1</b></p> <p>Proceso de logística</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p>D.1 Gestión de compras</p> <p>D.2 Gestión de los centros de distribución y almacenes</p> <p>D.3 Gestión del transporte y distribución</p> <p>D.4 Servicio al cliente</p>	<p><b>Enfoque de investigación</b></p> <p>Cuantitativo</p> <p><b>Diseño de investigación</b></p> <p>No experimental</p> <p><b>Alcance de investigación</b></p> <p>Estudio de alcance descriptivo</p> <p><b>Población y muestra</b></p> <p>La empresa S de Puerto Maldonado</p> <p><b>Técnicas e instrumentos</b></p> <p>Técnica: encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario</p>
<p><b>Problemas específicos</b></p> <p>P.E.1: ¿Cómo es la gestión logística en lo referente a los estándares de servicio al cliente en la institución de Beneficencia de Puerto Maldonado, periodo 2019?</p> <p>P.E.2: ¿Cómo es la gestión logística en lo referente al transporte en la institución de Beneficencia de Puerto Maldonado, periodo 2019?</p>	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>O.E.1: Describir la gestión logística en referente a los estándares de servicio al cliente en la institución de Beneficencia de Puerto Maldonado, periodo 2019.</p> <p>O.E.2: Describir la gestión logística en lo referente al transporte en la institución de</p>	<p><b>Variable</b></p> <p>Gestión institucional</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p>D.1 Organización</p> <p>D.2 Liderazgo</p>	<p><b>Procesamiento para el análisis de datos</b></p>

<p>P.E.3: ¿Cómo es la gestión logística en lo referente a manejo de inventarios en la institución de Beneficencia Puerto Maldonado, periodo 2019?</p> <p>P.E.4: ¿Cómo es la gestión logística en lo referente a flujos de información y procesamiento de pedidos en la institución de Beneficencia de Puerto Maldonado, periodo 2019?</p>	<p>Beneficencia de Puerto Maldonado, periodo 2019.</p> <p>O.E.3: Describir la gestión logística en lo referente a manejo de inventarios en la institución de Beneficencia de Puerto Maldonado, periodo 2019.</p> <p>O.E.4: Describir la gestión logística en lo referente a flujos de información y procesamiento de pedidos en la institución de Beneficencia de Puerto Maldonado, periodo 2019.</p>	<p>D.3 Innovación</p> <p>D.4 Evaluación</p>	<p>Se utilizó el software SPSS versión 19 y el programa Microsoft Excel 2019.</p>
---	---	---	---

Fuente: Elaboración propia

## CUESTIONARIO

1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

<b>PROCESO DE LOGISTICA</b>					
	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1 : GESTIÓN DE COMPRAS</b>					
1. La gestión de compras y abastecimiento toma en cuenta el diagnóstico de necesidades en la institución					
2. Se atienden todas las necesidades existentes en la institución					
3. Considera pertinente el proceso de adquisiciones en la institución					
4. Cree que debería asegurarse la transparencia del proceso de adquisiciones en la institución					
<b>DIMENSIÓN 2: GESTIÓN DE LOS CENTROS DE DISTRIBUCIÓN Y ALMACENES</b>					
5. Usted piensa que el cuidado y preservación de los centros de distribución y almacenamiento de la institución son adecuados					
6. Usted considera que es necesario asegurar la efectividad de la organización y almacenamiento de los recursos en la institución					
7. El personal de logística gestiona adecuadamente los inventarios					
8. Cree que el personal de logística maneja eficientemente la elaboración de inventarios					
<b>DIMENSIÓN 3 : GESTIÓN DEL TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN</b>					
9. El personal de logística gestiona adecuadamente las tarifas y fletes de carga					
10. Usted considera adecuado el proceso de negociación de tarifas y fletes de los productos adquiridos					
11. Usted considera que los procesos de distribución y transporte utilizados en la institución son adecuados					
12. Las unidades y áreas reciben oportunamente los materiales e insumos requeridos					
<b>DIMENSIÓN 4: SERVICIO AL CLIENTE</b>					
13. Usted considera que el proceso logístico se debería mejorar la calidad de atención al usuario					
14. El personal de logística, desarrolla una gestión centrada en el usuario					
15. En la oficina de logística hace falta mayor satisfacción de los usuarios respecto a la atención que reciben					
16. Considera que los usuarios se sienten satisfechos de la atención que reciben					







