

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

ESCUELA DE POSGRADO



MAESTRÍA EN EJECUTIVA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

TESIS

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA MEJORA DE PROCESOS LOGÍSTICOS EN
EL HOSPITAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS, AÑO 2022**

Presentado por:

JUAN CARLOS SOTO ZEVALLOS

ASESOR: DR. ALBERTO JUAN CARLOS RENGIFO ALEGRÍA

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
EJECUTIVA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

**LIMA – PERÚ
2022**

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a Dios, por ser inspirador y darme esa fuerza necesaria para poder conseguir y obtener este anhelado grado, a mis padres Américo e Irma por todo su apoyo incondicional en todo momento, y a mis amados hijos a quienes están siempre junto a mi motivándome para seguir adelante con los proyectos de vida, a mi querida familia, quienes me brindan su amor respeto y comprensión.

AGRADECIMIENTOS

A mi familia.

A mis asesores y profesores de la escuela de postgrado de la UIGV, por compartir sus sabias enseñanzas y apoyarme incondicionalmente, para así lograr mí tan anhelado sueño.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
ÍNDICE GENERAL.....	iv
ÍNDICE DE CUADROS.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
INDICE DE TABLAS	viii
INDICE DE ANEXOS.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I. FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.1 Marco Histórico.....	3
CAPITULO II. EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	39
2.1 Planteamiento del problema	39
2.1.1 Descripción de la realidad problemática.	39
2.1.2 Definición del problema: General y Específicos.....	40
2.2 Finalidad y objetivos de la investigación	41
2.2.1 Finalidad	41
2.2.2 Objetivo General y Específicos	42
2.2.3 Delimitación del estudio.....	43
2.2.4 Justificación e importancia del estudio.....	43
2.3 Hipótesis y variables.....	44
2.3.1 Supuestos teóricos.	44
2.3.2 Hipótesis, general y específicas.....	45
2.3.3 Variables e indicadores.....	46
CAPITULO III. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	47
3.1 Población y muestra	47
3.1.1 Población.....	47

3.1.2	Muestra	47
3.2	Tipo, Nivel, Método y Diseño de Investigación.....	47
3.2.1	Tipo de investigación.	47
3.2.2	Nivel de Investigación.....	48
3.2.3	Método y Diseño.	48
3.3	Técnica (s) e instrumento (s) de recolección de datos.....	48
3.3.1	Técnicas.....	48
3.3.2	Instrumentos.	48
3.4	Procesamiento de datos	49
3.4.1	Confiabilidad del Instrumento.....	49
CAPITULO IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS		51
4.1	Presentación de resultados.....	51
4.2	Contrastación de hipótesis	86
4.2.1	Prueba de hipótesis específicas.....	87
4.3	Discusión de resultados	93
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		96
5.1	Conclusiones.....	96
5.2	Recomendaciones	97
BIBLIOGRAFÍA		98

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Variables e Indicadores.....	46
Cuadro 2 Estadístico de Fiabilidad Sobre el Instrumento	50

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 PLANIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	51
FIGURA 2 MEJORAR LA PLANIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	53
FIGURA 3 ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	54
FIGURA 4 MEJORAR LA ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	56
FIGURA 5 DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	57
FIGURA 6 MEJORAR LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	59
FIGURA 7 CONTROL ADMINISTRATIVO	60
FIGURA 8 MEJORAR EL CONTROL ADMINISTRATIVO	62
FIGURA 9 LIDERAZGO	63
FIGURA 10 MEJORAR EL LIDERAZGO	65
FIGURA 11 TRABAJO EN EQUIPO	66
FIGURA 12 MEJORAR EL TRABAJO EN EQUIPO	68
FIGURA 13 OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS	69
FIGURA 14 MEJORAR LA OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS	71
FIGURA 15 EFICIENCIA EN LAS COMPRAS	72
FIGURA 16 MEJORAR LA EFICIENCIA EN LAS COMPRAS	74
FIGURA 17 CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO	75
FIGURA 18 MEJORAR CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO	77
FIGURA 19 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	78
FIGURA 20 MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	80
FIGURA 21 COSTO DE ALMACENAMIENTO	81
FIGURA 22 MEJORAR EL COSTO DE ALMACENAMIENTO	82
FIGURA 23 COSTO DE MANTENIMIENTO	84
FIGURA 24 MEJORAR EL COSTO DE MANTENIMIENTO	85

INDICE DE TABLAS

TABLA 1 PLANIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	51
TABLA 2 MEJORAR LA PLANIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	52
TABLA 3 ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	54
TABLA 4 MEJORAR LA ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	55
TABLA 5 DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA.....	57
TABLA 6 MEJORAR LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	58
TABLA 7 CONTROL ADMINISTRATIVO.....	60
TABLA 8 MEJORAR EL CONTROL ADMINISTRATIVO	61
TABLA 9 LIDERAZGO	63
TABLA 10 MEJORAR EL LIDERAZGO.....	65
TABLA 11 TRABAJO EN EQUIPO	66
TABLA 12 MEJORAR EL TRABAJO EN EQUIPO	68
TABLA 13 OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS	69
TABLA 14 MEJORAR LA OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS	70
TABLA 15 EFICIENCIA EN LAS COMPRAS	72
TABLA 16 MEJORAR LA EFICIENCIA EN LAS COMPRAS	73
TABLA 17 CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO	75
TABLA 18 MEJORAR CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO.....	76
TABLA 19 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	78
TABLA 20 MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	79
TABLA 21 COSTO DE ALMACENAMIENTO.....	81
TABLA 22 MEJORAR EL COSTO DE ALMACENAMIENTO	82
TABLA 23 COSTO DE MANTENIMIENTO	83

TABLA 24 MEJORAR EL COSTO DE MANTENIMIENTO	75
TABLA 25 CORRELACIÓN DE SPEARMAN - HIPÓTESIS ESPECIFICA 1	87
TABLA 26 CORRELACIÓN DE SPEARMAN - HIPÓTESIS ESPECIFICA 2	88
TABLA 27 CORRELACIÓN DE SPEARMAN - HIPÓTESIS ESPECIFICA 3	89
TABLA 28 CORRELACIÓN DE SPEARMAN - HIPÓTESIS ESPECIFICA 4	90
TABLA 29 CORRELACIÓN DE SPEARMAN - HIPÓTESIS ESPECIFICA 5	91
TABLA 30 CORRELACIÓN DE SPEARMAN - HIPÓTESIS ESPECIFICA 6	92

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Matriz de coherencia interna

Anexo 2 Instrumento de Recolección de Datos (Encuesta)

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo, el desarrollo de la presente investigación tiene por finalidad determinar la relación de la gestión administrativa y la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.

Respecto a los aspectos metodológicos del trabajo, el tipo de investigación fue el descriptivo y el nivel aplicado.

La población objetivo estuvo conformada por 5000 trabajadores del hospital Edgardo Rebagliati Martins.

La muestra estuvo conformada por los 357 trabajadores del hospital Edgardo Rebagliati Martins, a los cuales se les aplicó el instrumento que constó de 24 preguntas, utilizando la escala de Likert con alternativas de respuesta múltiple.

Se procedió a analizar los resultados, luego se realizó la contrastación de hipótesis, utilizando la prueba estadística conocida como coeficiente de correlación de Spearman, debido a que las variables de estudio son cualitativas.

Finalmente, se pudo determinar que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.

Palabras claves: Gestión, gestión administrativa, mejora de procesos, procesos, procesos logísticos.

ABSTRACT

The objective of this research work was, the development of this research aims to determine the relationship between administrative management and the improvement of logistics processes at the Edgardo Rebagliati Martins hospital, year 2022.

Regarding the methodological aspects of the work, the type of research was descriptive and the applied level.

The target population was made up of 5,000 workers from the Edgardo Rebagliati Martins hospital.

The sample consisted of 357 workers from the Edgardo Rebagliati Martins hospital, to whom the instrument consisting of 24 questions was applied, using the Likert scale with multiple response alternatives.

The results were analyzed, then the hypothesis was tested, using the statistical test known as Spearman's correlation coefficient, because the study variables are qualitative.

Finally, it was possible to determine that administrative management is significantly related to the improvement of logistics processes at the Edgardo Rebagliati Martins hospital, year 2022.

Keywords: Management, administrative management, process improvement, processes, logistics processes.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día la gestión administrativa y los procesos logísticos tienen gran importancia dentro de las empresas, debido a que los clientes exigen un buen servicio y sobre todo si se ofrecen servicios de salud, como es el caso del hospital Edgardo Rebagliati Martins. Cabe resaltar que las empresas buscan ser competitivos dentro del mercado, por lo que se genera una problemática en cuanto a la gestión administrativa (recursos financieros, humanos, equipos, materiales. etc.).

Por lo que se debe buscar estrategias de adquisición, almacenamiento y control de inventarios, a través de los cuales la empresa maximice su efectividad. La gestión administrativa de una organización es considerada como un componente trascendental para el éxito de una empresa, en la cual podemos identificar, planificar y organizar los pilares fundamentales para el crecimiento de una organización, del mismo modo el servicio logístico se encarga básicamente de realizar estrategias y/o métodos en los que se desarrolle un proceso de manera productiva.

Es por esta razón, que la presente tesis, pretende determinar la relación de la gestión administrativa y la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.

El estudio fue elaborado en varios capítulos, estableciéndose así en el primero de ellos los fundamentos teóricos, donde se incluyen los antecedentes de la investigación, marco teórico, así como el marco conceptual correspondiente.

El segundo capítulo, que se titula el problema de la investigación, abarcó la descripción de la realidad problemática, delimitación de la investigación y planteamiento del problema, así como los objetivos, hipótesis y las variables e indicadores, luego concluyéndose con la justificación e importancia del estudio.

En el tercer capítulo, se muestra la metodología empleada, comprendiendo la misma el tipo y diseño, población y muestra, así como la técnica e instrumento de recolección de datos y las técnicas de procesamiento y análisis de datos.

En el cuarto capítulo, titulado presentación y análisis de resultados, se consideró la presentación de resultados, discusión de resultados y contrastar la hipótesis.

Finalmente, en el quinto capítulo se menciona las conclusiones que se arribaron durante el presente trabajo de investigación, así como también las recomendaciones que corresponda.

CAPITULO I. FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Marco Histórico

Gestión administrativa

Según Editorial Etecé (2021), la administración consiste en un proceso que a través de diversas funciones permite planificar y organizar los recursos y las actividades de las organizaciones privadas o públicas. En ese sentido, se afirma que la historia de la administración contemporánea es reciente y se origina desde el siglo XX, como consecuencia del período de la Revolución Industrial que se llevó a cabo entre los siglos XVIII y XIX.

No obstante, el autor postula que el concepto de administración como disciplina se ha hecho presente en las civilizaciones más antiguas de la humanidad. Este es el caso de los sumerios, que contaban con grandes palacios que cumplían la función de centros administrativos en los que centralizaban y distribuían mediante el trueque alimentos y utensilios para el resto de la población.

De acuerdo con Editorial Etecé, la capacidad de administrar resulta particularmente inherente al ser humano y esta nace frente a la necesidad de tomar decisiones, coordinar y ejecutar diversas tareas de manera individual. En el momento en el que el ser humano empezó a llevar una vida en comunidad, desarrolló esa capacidad para coordinar actividades más complejas que permitieron alcanzar un mayor desarrollo político, económico y social.

“Las antiguas civilizaciones evidencian actividades administrativas, desde la ingeniería aplicada a la construcción de los templos hasta el despliegue comercial. Tal es el caso del feudalismo romano, que implicaba un contrato entre la élite (que concedía tierras o rentas) y los vasallos (quienes debían dar a cambio su fidelidad obligada y prestar determinados servicios)” indica el autor.

Desde el punto de vista de Editorial Etecé, resulta fundamental destacar que la organización militar aportó determinados lineamientos para el desarrollo de teorías

administrativas posteriores. Por citar un ejemplo, se encuentra el caso en el que se puede designar una unidad de mando que delega parte del poder a responsables que, a su vez, tienen a cargo el resto de los subordinados. De este modo, en tanto más se incrementaban las operaciones militares, aumentaba el número de responsables con grupos de subordinados a cargo.

Por otro lado, el proceso administrativo resulta una actividad universal del mundo contemporáneo. Así, toda organización debe coordinar sus tareas para cumplir con sus objetivos. Se debe tener en cuenta que la Revolución Industrial desempeñó un rol clave para el desarrollo formal de esta disciplina administrativa.

Haciendo uso de las palabras de Editorial Etecé: “La producción en serie generó un nuevo sistema de fábricas, que reemplazó a los talleres de artesanos: un empresario con medios de producción, compra la fuerza de trabajo y coordina las tareas para que la organización sea eficiente. A partir de ese proceso productivo surgieron teorías para mejorar los métodos, el tiempo y los recursos”.

El autor argumenta que las teorías de la gestión administrativa hacen posible que se establezca un orden para controlar y coordinar las acciones y los distintos roles que se cumplen en una organización. Por consiguiente, la organización puede evitar problemas, amoldarse a los cambios y lograr sus objetivos.

En adelante, Editorial Etecé hace referencia a las principales teorías administrativas:

La teoría científica (Estados Unidos, 1903): Frederick Wilson Taylor aborda que se debe optimizar el trabajo del obrero para lograr incrementar la eficiencia en la producción industrial. Esta teoría refiere que, a través de la planeación de procedimientos científicos, cada empleado puede incrementar su capacidad productiva sin dejar lugar a su criterio personal o a la improvisación.

La teoría de la burocracia (Alemania, 1905): Max Weber introduce un procedimiento enfocado en una jerarquía, con división de las responsabilidades y especialización en el trabajo. De acuerdo con esta teoría, el control depende del orden burocrático y se debe respetar las normas tanto por el jefe como el resto de los integrantes.

La teoría clásica (Francia, 1916): Henry Fayol desarrolla un enfoque sistemático integral de toda la organización, en el que todos sus elementos deben estar controlados y coordinados. Esta teoría se centra en el desempeño de la dirección jerárquica para que lleve a cabo todas las funciones administrativas y pueda delegar responsabilidades en el resto del personal.

La teoría humanista (Estados Unidos, 1932): Elton Mayo idea una nueva filosofía empresarial con el fin de hacer frente a los estrictos métodos científicos que deshumanizaban al trabajador. La teoría comprende las necesidades de la persona dentro de la organización y enfatiza la relevancia de la superación personal. Las buenas relaciones interpersonales promueven el incremento de la eficiencia del proceso de producción.

La teoría del comportamiento (Estados Unidos, 1950): Abraham Maslow plantea la teoría conocida como “la pirámide de Maslow” con el propósito de exponer las necesidades que motivan a la conducta humana. En la actualidad se sigue empleando esta teoría que identifica los siguientes cinco tipos de necesidades en orden de mayor a menor importancia: fisiológicas, de seguridad, sociales, de reconocimiento y de autorrealización.

La teoría de la contingencia (Estados Unidos, 1980): William Dill, William Starbuck, James Thompson, Paul Lawrence, Jay Lorsch y Tom Burns consideraron a la organización como un sistema abierto. Se dio a conocer el vínculo entre las características del ambiente y las técnicas administrativas de la organización debe considerarse de manera grupal para poder adaptar la estructura organizacional a distintos escenarios. Conforme a la teoría, el adecuado funcionamiento de la organización se subordina a la relación con el entorno.

Tal como expresa el autor, la administración como disciplina brinda herramientas y conocimientos para que el esfuerzo coordinado de todos los recursos que conforman una organización, materiales y humanos, llegue a laborar de forma eficiente hacia las mismas metas.

Por último, cabe mencionar que la administración hace posible que la organización pueda anticiparse o encontrarse preparada para situaciones de cambio o de crisis externa. Ello implica evitar que puedan perjudicar de alguna manera en el desempeño para poder mantenerse en actividad (Editorial Etecé, 2021).

Mejora de procesos logísticos

De acuerdo con Esan (2020), con el fin de lograr una mejor comprensión del origen del proceso de abastecimiento en hospitales hay que remontarse al origen y evolución de los conceptos de logística y cadena de suministro. El término logística tiene sus orígenes en el campo militar y le corresponde su autoría e introducción en las campañas militares al káiser bizantino Leo VI. Además, el término logística se relaciona al proceso de avituallamiento de las tropas en el área militar.

Se destaca que no será hasta la mitad del siglo XX, específicamente el año 1962, que las experiencias obtenidas en el campo militar pasaron a la esfera productiva cuando Jhon F. Magee utilizó por primera vez el concepto de logística.

Dicho con palabras del autor: “El proceso de movimiento y posicionamiento de los inventarios hacia los requerimientos del cliente, con el menor costo posible. Por décadas la logística estuvo orientada a la preocupación de movilizar bienes o administrar los inventarios con una amplia visión no solo basada en el bajo costo sino en la gerencia de la calidad y la disposición del servicio. Una gran parte de la ventaja competitiva de una organización es debido a la calidad del servicio y especialmente a la habilidad del mejoramiento continuo y la adaptación de la calidad del servicio a las necesidades específicas del cliente”.

Esan sostiene que para poder complementar la estrategia de logística integral resulta fundamental tener en cuenta el concepto de cadena de abastecimiento global. La logística radica en la integración de la estrategia y la operación de los procesos internos y externos de la organización. Esto se lleva a cabo mediante un alcance holístico integral que va desde la gestión de las relaciones de los proveedores tangibles e intangibles hasta la gestión de las relaciones con los clientes.

De esta manera, el autor postula que el rol de la gestión logística no se relaciona solo con la industria sino con cualquier tipo de organización privada ya sean instituciones públicas, hospitales, bancos, almacenes de grandes proporciones, minoristas, turismo, empresas de servicios, entre otras.

Según Esan, resulta imprescindible la participación de diversas entidades internacionales que velan por las buenas prácticas logísticas como el Council Logistics Management Professionals (CSCMP) que anteriormente era denominado Council Logistics Management (CLM) y que se ubica en Estados Unidos con más de 10.000 miembros. Mientras que en Europa se encuentra la Asociación Logística Europea (ELA) que agrupa a los líderes logísticos del continente que trabajan con las mejores prácticas y que posteriormente evidencian con sus experiencias logísticas.

En ese orden de ideas, el autor describe que la pandemia del Covid-19 ha impactado profundamente en el sector de la salud. La mayoría de instituciones notaron fallas en su logística hospitalaria durante este estado de emergencia. Ya sea desde la asignación de recursos humanos hasta los elementos requeridos para afrontar una crisis de estas dimensiones.

Tal como señala Esan, esta grave crisis ha provocado que la salud se convierta en una preocupación global, al mismo tiempo que ha permitido comprender la importancia de contar con una cadena de suministro adecuada y sistemas que impulsen hacia un desempeño óptimo

de la organización. Los médicos y farmacéuticos se han enfocado en la distribución de mercadería, en los tiempos de atención y en su capacidad de almacenamiento.

Para el autor, se debe tener en cuenta que la mayoría de adquisiciones en las instituciones públicas del Perú son programadas por el gobierno central, regional y local o por los recursos aprobados por el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF). Sin embargo, las instituciones de salud deben planificar la llegada de los productos, tomando en cuenta los trámites legales y el tiempo para su obtención final.

Asimismo, Esan considera que se debe realizar el aprovisionamiento de materiales adecuados en tiempos y costos reducidos para poder lograr procesos finales más eficientes. Contar con los implementos necesarios para prevenir y atender a los pacientes es una de las dificultades con más importantes en tiempos de crisis como los que se viven actualmente.

El autor manifiesta que toda organización debe saber la disponibilidad de sus recursos para garantizar un nivel de asistencia adecuado, comprometido con sus usuarios. Sin embargo, muchas instituciones manejan el inventario de una forma rudimentaria, sin estrategia, ocasionando que los costos derivados de la frecuencia de pedidos sean más altos.

Desde la posición de Esan, usar sistemas de control interno (monitoreo continuo) y externos (redes de información estandarizada y actualizada) generará una logística hospitalaria robusta y eficiente. Este sistema debe ser manejado por todos los agentes relacionados al área, debe ser digitalizado y con actualización automática.

Como plantea el autor, la visibilidad y el control de existencia de los materiales permite tomar mejores decisiones en cuanto a elementos prioritarios. Asimismo, la gestión de inventario facilita el reemplazo de ciertos productos antes de su inexistencia (como equipos médicos) y contribuye a una comunicación asertiva con los proveedores.

Cabe destacar que los proveedores son esenciales para el funcionamiento de cualquier compañía. En épocas de crisis, la comunicación y la alta capacidad de respuesta marcan pauta para lograr una logística hospitalaria funcional.

En consecuencia, Esan enfatiza que se deben tomar en cuenta a diversos proveedores, no solo a la cartera que se manejaba con anterioridad. Estos responsables del suministro deben garantizar el circuito de abastecimiento (fabricación, producto, transporte seguro) y su alcance a diversas zonas del país.

Adicionalmente, se debe tener en cuenta el desarrollo de un catálogo de proveedores tanto a nivel local, nacional e internacional con sus respectivos tiempos de entrega. Resulta fundamental considerar que muchas empresas tienen capacidad disponible para generar productos médicos requeridos (mascarillas, batas hospitalarias, alcohol gel, etc.) y que, dada la crisis, pueden ser parte de una nueva categoría de proveedores.

A juicio del autor, la organización logística en todos los rubros debe ser precisa. No obstante, cuando se refiere al sector salud y a la pandemia que afecta al mundo, la precisión se vuelve más apremiante. Los retrasos en las entregas, el desabastecimiento y otras dificultades operativas son parte de los problemas presentes en la logística hospitalaria.

Aunque debido a la crisis existen numerosas normativas restrictivas, resulta imprescindible simplificar dos aspectos: el procedimiento de compras y el transporte de la mercadería, sin descuidar su esencialidad. Procesos poco eficientes, que requieran de diversos pasos y que impliquen tiempos largos de espera dificultan la logística interna”.

“En la actualidad las organizaciones hospitalarias deben tener como bandera la organización y eficiencia para poder cumplir con el papel principal que tienen durante esta crisis. La adecuada gestión de inventario, contar con distintos proveedores y su operatividad, además buscar implementar un nuevo sistema de compras o adaptar su proceso de compra a

el presente contexto posibilitará la sostenibilidad de por lo menos uno de los aspectos de la respuesta sanitaria” alude Esan.

Finalmente, se agrega que ante esta crisis una logística óptima favorece a los tomadores de decisiones para lograr una administración eficiente del sistema hospitalario. Por otra parte, previene el desabastecimiento y asegura una buena calidad de atención para el paciente. Especialmente en la coyuntura actual la logística es imprescindible en la administración hospitalaria y necesita de constante análisis para su mejora continua (Esan, 2020).

1.2 Marco teórico

Gestión administrativa

Según Quiroa (2020), la gestión administrativa es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa. Ello con el objetivo de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados.

El autor da a conocer que la gestión administrativa aplica diferentes técnicas y procedimientos para darle un uso más eficiente a los recursos humanos, financieros y materiales que tiene una organización. El uso de los recursos se orienta en función de los objetivos que persigue la empresa.

Es decir, de acuerdo con Quiroa, la gestión administrativa se responsabiliza de utilizar coordinada y eficientemente los recursos. En consecuencia, todas las funciones se organizan de manera que se pueda dirigir y controlar el manejo más adecuado de éstos. Estas funciones son la planificación, la organización, la dirección, la coordinación y el control”.

Asimismo, el autor afirma que la gestión administrativa permite mediante la conducción racional de tareas, esfuerzos y recursos prevenir problemas futuros y sobre todo lograr la consecución de resultados favorables para la empresa.

A continuación, empleando las palabras de Quiroa, se citará los principios que rigen la gestión administrativa:

“1. Planificación

Sin duda, se deberá realizar una planificación apropiada donde estén claramente delimitados los objetivos que se proponen alcanzar. Así mismo se debe establecer las acciones que ayudarán al logro de estos objetivos previamente propuestos.

2. Coherencia

Sobre todo, la asignación de tareas y responsabilidades deben ser establecidas de forma racional. De manera que todo empleado puede cumplir con su trabajo en los tiempos y en la forma estipulados en la planificación. Todo esto debe estar en coherencia con los recursos financieros y materiales que posee la empresa.

3. Disciplina y orden

También, se debe seguir una serie de reglas que deberán establecerse en forma sistemática y organizada. Con el fin de que se puedan desarrollar todas las tareas metódicamente. Puesto que solo de esa forma se puede lograr el alcance de los objetivos.

Todas las tareas y procesos deberán seguir un orden lógico. Porque solo llevando un seguimiento adecuado es posible el alcance de un resultado favorable para el desempeño de la organización”.

Se concluye que el uso de la gestión administrativa es fundamental para cualquier empresa. Puesto que por medio de ella se pueden coordinar todas las actividades para usar mejor los recursos y obtener mejores resultados. La buena aplicación de la gestión administrativa se convierte en la base para poder ejecutar y potenciar al máximo las actividades internas de una empresa, con el propósito de lograr el cumplimiento de objetivos y obtener resultados beneficiosos (Quiroa, 2020).

Planificación

A juicio de Westreicher (2020), la planificación consiste en la estructuración de diversas acciones que se realizan con el propósito de alcanzar determinados objetivos.

De este modo, el autor refiere que la planificación es, por lo común, la definición de los procedimientos y estrategias a llevar a cabo para lograr metas en específico.

“Si lo vemos desde otro punto de vista, planificar significa anticiparnos a eventos que pueden representar una amenaza u oportunidad. De ese modo, se busca reducir los impactos negativos de dichas contingencias e impulsar los positivos” precisa Westreicher.

Dicho de otra manera, se considera que planificar no solo consiste en definir un programa de acción, sino disminuir daños y aumentar la eficiencia.

Citando al autor: “La planificación suele relacionarse mucho con el mundo corporativo, cuando las empresas desarrollan su plan de negocio. Sin embargo, hay otros ámbitos donde este término se puede aplicar”.

Asimismo, Westreicher postula el caso de la planificación familiar que es el planeamiento que una persona o familia realiza para determinar el número de hijos que desea tener y los métodos anticonceptivos que se utilizarán con ese propósito.

Por otra parte, el autor destaca que la planificación también ocurre a nivel estatal, cuando el Gobierno define cómo utilizará los recursos con los que disponen, en determinado tiempo que regularmente es anual.

A continuación, Westreicher menciona las etapas de la planificación:

- “-Identificación del problema a resolver y/o de los objetivos que se desean cumplir.
- Proponer soluciones y estrategias que se deban seguir para resolver el problema identificado o para cumplir con las metas planteadas.

-Después de analizar todas las opciones, determinar cuáles son las acciones más eficientes para cumplir con los objetivos propuestos, estructurando un plan” (Westreicher, 2020).

Organización

Thompson (2021) plantea que el término organización se usa para aludir a entidades y actividades, en consecuencia, tiene dos significados: en primer lugar, hace referencia a un conjunto de elementos, compuesto principalmente por personas, que actúan e interactúan entre sí bajo una estructura pensada y diseñada para que los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, de forma coordinada, ordenada y regulada por un conjunto de normas, logren determinados fines, los cuales pueden ser de lucro o no.

De este modo, el autor sostiene que también puede referirse al resultado de coordinar, disponer y ordenar los recursos disponibles (humanos, financieros, físicos y otros) y las actividades necesarias, de tal manera que se logren los fines propuestos.

“Cuando el término organización se emplea para describir un conjunto de operaciones o tareas propias de una persona o entidad, se considera que la organización es el resultado de coordinar, disponer y ordenar los recursos disponibles (humanos, financieros, físicos y otros) y las actividades necesarias, de tal manera, que se logren los fines propuestos” manifiesta Thompson.

Se añade los ejemplos de la organización de una empresa que vende productos de valor, es competitiva en el mercado y genera cierta utilidad, o, la organización de un evento para lanzar al mercado un nuevo producto con el objetivo de alcanzar un buen posicionamiento inicial de la marca (Thompson, 2021).

Dirección

Como lo hace notar Sánchez (2021), la dirección administrativa consiste en el grupo de funciones que existe en una organización, que pretenden llevar a cabo la toma de decisiones e implementar estrategias favorables para la misma.

Explicado desde la óptica de la gestión de las organizaciones, la dirección administrativa implica una fase imprescindible para la empresa, según el autor. Por otro lado, dentro de este grupo se encuentran las funciones administrativas enfocadas a la toma de decisiones.

Haciendo uso de las palabras de Sánchez: “En ese sentido, este tipo de dirección supone la necesidad de concentrar, en una determinada estructura, la capacidad de liderar y gestionar el porvenir de una compañía. Por ello, esta fase de gestión empresarial se basa en gran medida en la recopilación de información acerca del funcionamiento de una organización”.

De esta manera, el autor manifiesta que el concepto de dirección considera datos de su entorno económico y la adaptabilidad de la empresa a este. El análisis de la información económica y coyuntural hace posible que los gestores puedan adoptar medidas y estrategias empresariales beneficiosas o de éxito. Por otro lado, señala que la dirección administrativa tiene a su cargo la responsabilidad de guiar y coordinar al resto de áreas pertenecientes al organigrama de la organización correspondiente.

Tal como expresa Sánchez, los procesos administrativos específicos de la labor de dirección involucran las siguientes características:

“-Responsabilidad: La dirección debe asumir las posibles consecuencias empresariales derivadas de la toma de decisiones inherente a su posición.

-Capacitación gestora: Dentro de las funciones administrativas derivadas de la dirección, se presupone una determinada cualificación profesional para la gestión de equipos y un perfil usualmente directivo.

-Liderazgo: La dirección administrativa exige valores de gestión y toma de decisiones centralizadas en figuras emprendedoras o líderes profesionales.

-Visión estratégica: La dirección afronta el futuro de una corporación, buscando su supervivencia económica en su respectivo entorno, así como la consecución de beneficios económicos” (Sánchez, 2021).

Control

Sánchez (2021) argumenta que el control administrativo hace referencia a la etapa de la gestión administrativa que consiste en la evaluación de procesos y del rendimiento administrativo. Por otra parte, se encarga de la identificación de desviaciones y posibles anomalías.

De acuerdo con el autor, en cuanto a la teoría y los estudios de economía y gestión, el control administrativo se tiene en cuenta como una de las fases que forman parte del proceso administrativo.

Citando a Sánchez: “Mediante las funciones de control, las distintas organizaciones persiguen vigilar su funcionamiento. Es decir, establece patrones de seguimiento que permitan observar el rendimiento de la compañía”.

Para el autor, el motivo principal de su existencia es el análisis de parámetros que brinden información sobre el correcto funcionamiento al momento de buscar alcanzar su misión o llevar a cabo su actividad económica.

En consecuencia, se debe considerar que se crean funciones o tareas que siempre asegure que se pueda llevar a cabo la evaluación de los procesos puestos en marcha. De este modo, se compara el pronóstico inicial de la empresa con los indicadores realmente obtenidos o alcanzados.

Con respecto a las funciones administrativas correspondientes al control administrativo, Sánchez destaca las siguientes:

“-Evaluación y seguimiento de procesos: Mediante la observación de la actividad de la organización, se pretende medir su funcionamiento y los niveles de eficiencia que arroja.

-Elaboración de patrones y métricas: Tras la observación, el correcto control administrativo debe servir para establecer ratios o niveles óptimos de producción, funcionamiento, etc.

-Búsqueda de eficiencia: El control administrativo busca la desaparición de diferencias entre lo planificado y lo ejecutado. Para ello, precisa de procesos administrativos y de producción lo más cercanos posible a los planteados en origen.

-Identificación de anomalías: Teniendo en cuenta los puntos anteriores, el control debe identificar errores o incumplimientos procesales que aparezcan en el día a día de una organización” (Sánchez, 2021).

Liderazgo

Teniendo en cuenta a Orellana (2019), el liderazgo es la acción de influir en un grupo de personas con el objetivo de trabajar en equipo y en torno a un propósito. Este concepto ha cobrado vital relevancia en la actualidad debido a la escasez de personas con habilidades para conducir equipos y alcanzar objetivos por sobre el promedio.

De esta manera, cabe mencionar que la importancia del liderazgo reside en que las empresas no sólo crean productos industriales mediante procesos mecanizados. Por otro lado, deben estudiar los perfiles psicográficos de las personas y alcanzar acuerdos en los equipos comerciales, entre áreas funcionales de la organización; operaciones, finanzas, recursos humanos, comunicaciones, etc.

El autor manifiesta que en todas las áreas trabajan personas con diferentes perfiles personales y profesionales, resulta complejo que todos vayan en una misma dirección por motivación intrínseca.

De acuerdo con Orellana, en este proceso es fundamental que participen personas con habilidades de liderazgo. Deben lograr establecer un propósito común, claro, compartido y desafiante, capaz de movilizar a todas las áreas de la compañía.

A juicio del autor, un buen líder debe poseer las siguientes características y habilidades para lograr el apoyo de la gente:

“-Comunicación: Una correcta comunicación es fundamental para transmitir las ideas de un líder. Comunicarse de forma clara, directa y concisa permitirá alcanzar a un mayor número de personas.

-Dar ejemplo: Para que un líder sea seguido primero debe comprometerse con la causa y aportar como si de cualquier otra persona se tratase.

-Empatía: Conocer y comprender la situación de otras personas es muy importante a la hora de influir en un grupo de personas. Esta característica hace cercano al líder.

-Confianza: En la confianza se basa cualquier tipo de relación. Si no hay confianza con el líder, dicho liderazgo se disolverá con el paso del tiempo.

-Seguridad: La seguridad y certeza en la toma de decisiones es algo muy percibido por la sociedad. Cuanto mayor sea el grado de seguridad mostrado, mayor alcance tendrá el líder.

-Motivación: Cuando escuchamos palabras motivadoras y optimistas que nos permiten afrontar la vida desde otro punto de vista, se incrementa la repercusión e influencia del líder sobre las personas.

-Responsabilidad: Una persona que no es considerada como responsable difícilmente será concebida como un líder” (Orellana, 2019).

Trabajo en equipo

Peiró (2020) sostiene que el trabajo en equipo es una labor que se lleva a cabo a través de un conjunto de integrantes que tienen un objetivo común, aunque cada uno desarrolle sus tareas de forma individual para conseguirlo.

De acuerdo con el autor, los equipos se crean para aportar conocimiento, compartir información, criterios, y para conseguir un objetivo común gracias a las tareas que desarrolla cada miembro.

Desde el punto de vista de Peiró, la pretensión que se intenta conseguir a la hora de trabajar en equipo es unir esfuerzos y aptitudes, maximizar estos, y disminuir el tiempo de ejecución de tareas.

Para el autor, cuanto mayor sea el entendimiento y la cohesión entre todos los miembros del equipo, mejores resultados se obtendrán con la puesta en práctica de sus trabajos.

En adelante, dicho con las palabras de Peiró, se hace referencia a las principales características del trabajo en equipo:

“-Compartir los objetivos: Tener la claridad de lo que se pretende conseguir con el trabajo en equipo.

-Ganas de cooperar: Si un miembro no tiene claro que cooperar es indispensable para llevar a buen puerto el trabajo en equipo, entonces puede haber problemas. Cada miembro debe sacar adelante su trabajo, y potenciar al máximo sus tareas, pero también debe estar pendiente del resto y mostrar interés por ayudarles si fuese necesario.

-Visualización positiva de los objetivos: Hay que tener una mente positiva, visualizar el éxito y tratar de conseguirlo. Las opiniones diferentes y variadas son bienvenidas, pero lo ideal es concretar un camino a seguir por parte de todos los miembros del equipo y que se siga este con vistas a conseguir el éxito que se pretende.

-Comunicación fluida: Es importante destacar este concepto ya que la capacidad de comunicarse abiertamente será indispensable para el buen funcionamiento. Manifestar opiniones, valoraciones, preguntas, dudas y cualquier tipo de cuestión será bienvenido por el bienestar general.

-Compartir destrezas: Esto dará valor al trabajo que se lleva a cabo. Si alguien es bueno en algo en concreto y otro miembro necesita ayuda sobre ello, compartir información y ayuda al respecto potenciará el valor del equipo.

-Reconocimiento entre los miembros participantes: Apreciar el trabajo de los compañeros es muy motivador, y una recompensa para seguir llevando a cabo las tareas de forma exitosa.

-El ejemplo del líder: Un equipo de trabajo puede ser capitaneado por un líder, pero siempre debe ser alguien que estimule, motive y ayude en todo momento.

-Potenciar las ideas y la creatividad: Fomentar la creación de ideas, y la puesta en práctica de técnicas creativas es algo indispensable y que permitirá resolver también problemas que vayan surgiendo durante el desarrollo” (Peiró, 2020).

Mejora de procesos logísticos

De acuerdo con Sánchez (2017), la administración logística es el conjunto de operaciones y estrategias que una empresa debe poner en marcha. Todo ello para poder llevar sus mercancías con eficiencia hasta el cliente final. Dicho de otro modo, por medio de este tipo de administración, se gestionan aquellos recursos que son necesarios para que la empresa desarrolle su actividad económica.

El autor considera que la administración logística abarca la identificación del producto en cada fase de su transporte, el almacenamiento de mercancías, entre otros. La correcta administración logística supone, en consecuencia, que una firma sea capaz de proveer a sus clientes en la medida de su demanda. Al mismo tiempo, debe asegurarse que el negocio genere un beneficio económico.

Así, Sánchez señala que la gestión logística exige la coordinación de tareas de almacenaje, transformación y distribución de elementos productivos hasta el consumidor final. En consecuencia, se busca el menor coste asociado posible.

Cabe destacar que, mediante una administración logística óptima, es posible controlar de manera más eficiente una cadena de procesos y de control de suministros que luego repercute en la salud económica y en las ganancias de la compañía. Todo este diseño se detalla en el plan estratégico de la organización.

El autor manifiesta que la administración logística apropiada debe tener como base la rapidez. En otras palabras, la firma debe ser capaz de afrontar sus operaciones reduciendo todo lo posible el tiempo promedio de respuesta en cada una de sus fases de la cadena de distribución.

Por otro lado, Sánchez afirma que debe existir un control muy riguroso en lo que respecta a cantidades y ubicaciones en cada parte del proceso productivo. En ese orden de ideas, se procura el ahorro y la optimización de recursos.

En la opinión del autor, también se debe tener en cuenta la evolución de los mercados y sus características, han aparecido diferentes conceptos en economía y marketing que plantean una guía para la gestión logística, como es el caso del cross docking. Es decir, este es un modelo que busca evitar el almacenamiento prolongado de las mercancías.

De esta manera, citando a Sánchez, se menciona los siguientes elementos que dificultan una buena administración logística:

“-Repetición o duplicidad de procesos.

-Problemas derivados de la mala o escasa rotación de inventario.

-Derroche de recursos o error en la identificación y estimación del coste del insumo o mercancía.

-Excesivo número de trabas legales, fiscales o burocráticas” (Sánchez, 2017).

Optimización de recursos

Como señala Westreicher (2020), la optimización es la acción de desarrollar una actividad lo más eficientemente posible, dicho de otra manera, con la menor cantidad de recursos y en el menor tiempo posible.

En consecuencia, el autor argumenta que la optimización significa realizar una tarea de la mejor manera, pudiéndose aplicar a distintos ámbitos como la administración de empresas, la economía y la informática.

De acuerdo con Westreicher, la optimización, en general, implica lograr el mejor funcionamiento de algo, usando de la mejor forma los recursos.

Desde el punto de vista de la matemática, el autor afirma que optimizar significa elegir el mejor de los elementos que pertenecen a un conjunto. Es decir, se trata de hallar la solución más conveniente.

Desde la posición organizacional, Westreicher manifiesta que la optimización de procesos es el hecho de simplificar ciertos procedimientos para que puedan realizarse de forma más ágil. Por ejemplo, quizás los empleados pierden tiempo de la jornada laboral mientras su jefe reparte las tareas del grupo. Entonces, se puede exigir que la distribución de labores sea definida un día antes.

El ejemplo anterior evidencia una modificación en la metodología de trabajo que debería un efecto positivo en el rendimiento de los empleados. Además, la compañía puede reducir ciertos gastos innecesarios, por ejemplo, quizás en la empresa se está comprando más papelería de la necesaria para su uso en la oficina. Por tanto, al bajar estas adquisiciones, disminuyen los costes (Westreicher, 2020).

Eficiencia en las compras

Algevasa (2018) alude que desde hace décadas los términos eficiencia y eficacia están muy presentes en la gestión de empresarial. No obstante, aún se producen algunas confusiones en el lenguaje doméstico, utilizándolas incluso indistintamente o como sinónimos.

El autor señala que, aunque las definiciones podrían resultar similares, se trata más bien de conceptos que se aplican a cada paso de la administración y que requieren un balance para alcanzar los resultados deseados.

Según Algevasa, se habla de eficiencia cuando se busca lograr que la productividad u operativa interna tenga el mejor resultado consumiendo la menor cantidad de recursos posibles, en otras palabras, que se logre la meta en la menor cantidad de tiempo posible al menor costo operativo posible.

En ese sentido, el autor plantea que en términos más simples la eficiencia hace referencia al “cómo” se llevan a cabo los procesos, mientras que eficacia habla de “qué” servicio de brinda. Dicho de otro modo, los medios y el cumplimiento de los fines.

“Además del qué y el cómo, debe tenerse en cuenta que también se encuentran la efectividad y la calidad. Estos son otros conceptos de la administración o gestión de empresas que se podrían manifestar de igual manera como el balance entre eficiencia y eficacia. A su vez, debe determinarse que lo se hace es lo correcto en el momento justo y al menor costo” precisa Algevasa.

Se concluye que brindar un servicio eficaz bajo la premisa de la eficiencia, brinda a un sector logístico cada vez más competitivo, la oportunidad de revisar los procesos operativos al punto de encontrar el balance que le permita ofrecer servicios de gran calidad a buen precio (Algevasa, 2018).

Capacidad de almacenamiento

En la opinión de Mecalux (2021), si se tiene previsto ampliar un almacén, comprar nuevas estanterías o simplemente quieres saber si se está aprovechando al máximo tu capacidad de almacenaje disponible, se recomienda las siguientes acciones.

Como afirma el autor, en la actualidad diversas empresas de logística cuentan con un diseño de almacén que solo tiene en cuenta el tamaño de su establecimiento e ignoran muchos otros elementos que, aun así, son esenciales.

Así, con el propósito de realizar este cálculo y obtener un resultado fiable, Mecalux manifiesta que se debe hacer lo siguiente:

En primer lugar, calcular la superficie total de tu almacén en metros cuadrados. Este dato se obtiene al adquirir el edificio, pero no se tiene que dudar sobre confirmar su exactitud. Se debe restar los espacios no dedicados al almacenaje de mercaderías: baños, vestuarios, oficinas, etc.

Por otro lado, se debe establecer la altura máxima de almacenaje. Esto se obtiene restando elementos, como los sistemas de ventilación, iluminación u otros, a la altura del techo del almacén.

Finalmente, el autor destaca que, tras calcular la capacidad del almacén y evaluar si el espacio se utiliza de forma eficaz, se debe considerar los siguientes factores:

“-El tipo de estanterías o sistemas utilizados: asegúrate de utilizar la solución de almacenaje correcta.

-Los tipos de bienes almacenados: líquidos, productos sueltos, etc.

-El número de referencias.

-La forma en que se almacenan tus mercaderías: sigue nuestros consejos para organizar tus productos.

-El tipo de pallets: madera, plástico, europeo, americano, etc.

-Las normas de almacenamiento.

-El diseño de tu almacén.

-El proceso de preparación de pedidos: no siempre es rentable priorizar el espacio en detrimento de los procesos de preparación de pedidos” (Mecalux, 2021).

Satisfacción del cliente

Peiró (2018) indica que hay que tener en cuenta que el concepto satisfacción del cliente es una medición de la satisfacción que tiene este acerca de los productos y servicios de una empresa.

De esta manera, el autor enfatiza que la satisfacción del cliente es esencial para una empresa, puesto que ahí radica que siga consumiendo los productos y servicios de esa marca y que la pueda recomendar a otro tipo de usuarios. Los resultados de esta satisfacción pueden ser una de las claves para el aumento de las ventas de un negocio.

Por último, como plantea el autor, se puede lograr la satisfacción del cliente de la siguiente manera:

“-Desarrollando en primera instancia productos o servicios acordes con sus necesidades.

-Estableciendo una comunicación directa con ellos.

-Desarrollar encuestas, recogida de opiniones acerca de los usos de esos productos y que sirvan para conocer el grado de satisfacción que tienen.

-Utilizar esa información para mejorar los productos y servicios.

-Ofrecer acciones para que los propios clientes puedan testear productos antes de sacarlos al mercado y tener en cuenta esas opiniones para mejorar los productos desarrollados.

-Mejorar la experiencia de usuario continuamente a la hora de facilitar sus compras online, del contacto con atención al cliente, de los envíos, de la respuesta inmediata a problemas que puedan surgir.

-El valor percibido por los productos no lo determina nunca la empresa, sino los propios consumidores.

-Mantener siempre un trato cordial por parte de los empleados hacia los clientes.

-La palabra discusión no debe nunca ponerse en práctica con los consumidores de un negocio. Al contrario, deben plantear opciones cuando hay un problema manifiesto.

-No prometer cosas que no se puedan cumplir y que, a posteriori, resulten un fiasco para el público.

-Evitar las esperas lo máximo posible. Si se trata de una tienda online facilitar los pasos del carrito para una compra accesible. Si es un comercio físico intentar eliminar las aglomeraciones y colas que cansan a los usuarios.

-Conceder el beneficio de la duda a los clientes. Puede ser que en ocasiones se equivoquen, pero antes de juzgarlos siempre es mejor poner de manifiesto esta actitud para no crear controversias” (Peiró, 2018).

Costo de almacenamiento

Desde el punto de vista de Westreicher (2020), los costos de almacenamiento son todos aquellos en los que deben incurrir las empresas para mantener sus existencias en un

depósito. Dicho de otro modo, el costo de almacenamiento es que el que se relaciona directamente con la tarea de resguardar el stock de mercadería en un determinado espacio.

Para el autor, los costos de almacenamiento son variados y pueden ser fijos o variables. Estos últimos aumentan o disminuyen en función a la cantidad de mercancía depositada.

Empleando las palabras de Westreicher, los tipos de costos de almacenamiento son los siguientes:

“Costos de infraestructura: Son fijos. Nos referimos a aquellos derivados del espacio físico donde se almacenan las existencias. Nos referimos al alquiler (o depreciación en caso sea propiedad de la empresa) del edificio y/o de sus instalaciones (como herramientas, sistemas de almacenaje y software), gastos de mantenimiento, seguros, impuestos y gastos financieros (si se ha recurrido a financiamiento para solventar estos costes).

Costos de gestión: Son fijos y variables. Así, engloba aquellos costes destinados a la administración del almacén, sin incluir aquellas tareas de manipulación de las existencias. Incluye al personal indirecto (incluyendo todos los costes laborales como la Seguridad Social), material de oficina y servicios públicos (agua y electricidad).

Costos de operación: Son variables y corresponden a la manipulación de la mercadería. Aquí entra el personal que trabaja directamente el transporte y depósito de los productos (incluyendo todos los costes laborales como la Seguridad Social), materiales diversos, gastos de mantenimiento de los equipos, seguros, gastos por obsolescencia (en caso de que se acabe la vida útil de parte de las existencias)”.

Por último, el autor agrega que pueden surgir otros costes como aquellos derivados de roturas, daños o registros erróneos de las existencias (Westreicher, 2020).

Costo de mantenimiento

Sánchez (2021) manifiesta que los costos de mantenimiento son aquellos que se relacionan con la conservación y restauración de los bienes de un individuo o una empresa. Así, en el día a día empresarial, los costos de mantenimiento representan una importante partida sobre el volumen de costes fijos totales. Ayudan a conservar en estado óptimo los equipamientos y a lograr niveles de eficiencia definidos previamente.

En consecuencia, el autor argumenta que en la gestión contable de un proyecto o una empresa este tipo de costes representan una importante variable a tener en cuenta. Los costos relacionados con el mantenimiento son, además, independientes de otras magnitudes como los niveles productivos o de ventas.

Dicho de otro modo, tanto produciendo 5.000 sillas como 50.000, la maquinaria debe ser correctamente cuidada y dirigida a la producción eficiente.

Según Sánchez, la confección o planificación contable de unos costos de mantenimiento bien definidos supone una mejora de productividad esencial para toda organización. De manera formal los costes de mantenimiento se clasifican dentro de los costes de tipo fijo y los costes de infraestructura. Esto responde a que son proyecciones planificadas de gastos.

No obstante, el autor considera que esto sucede así si se habla de un mantenimiento periódico planeado en el inicio del ejercicio. Cuando trata de paliar averías esporádicas o roturas poco frecuentes, hablamos de costo variable.

De este modo, cabe mencionar que el mantenimiento de instalaciones, maquinaria o la renovación de equipos llega a representar un proceso fundamental que evita que se generen mayores costes totales ante casos de desperfectos o mal funcionamiento (Sánchez, 2021).

1.3 Marco legal

Gestión administrativa

De acuerdo con El Peruano (2018), de conformidad con el inciso 8) del artículo 118 de la Constitución Política del Perú, la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, la Ley N° 27658, la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, modificada con Decreto Legislativo N° 1446; y, el Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros, aprobado con Decreto Supremo N° 022-2017-PCM; el 18 de diciembre del 2018 se aprobó el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, el mismo que consta de cinco (5) capítulos, veintidós (22) artículos, y cuatro (4) disposiciones complementarias finales.

En adelante, se hará referencia a los primeros artículos de la mencionada norma:

“REGLAMENTO DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO DE MODERNIZACIÓN
DE LA GESTIÓN PÚBLICA

CAPÍTULO I

OBJETO, ÁMBITO Y PRINCIPIOS

Artículo 1.- Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto desarrollar el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, estableciendo los principios, normas y procedimientos que aplican al proceso de modernización de la gestión pública, en concordancia con la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación

2.1 El presente Reglamento es de aplicación a toda entidad pública que forma parte de la Administración Pública, incluyendo aquellas que ejercen potestades administrativas, y por tanto su accionar se encuentra sujeto a normas de derecho público.

2.2 En el caso de las empresas que conforman la actividad empresarial del Estado, su aplicación se da solo en aquello que le resulte aplicable.

Artículo 3.- Principios

El Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública se rige bajo los siguientes principios:

a) Orientación al ciudadano: Las intervenciones de las entidades públicas, según su naturaleza, se diseñan e implementan a partir de la identificación de las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

b) Orientación a resultados: Las entidades realizan intervenciones públicas para resolver un problema público o de gestión interna y evalúan sus resultados para mejorar sus bienes, servicios o regulaciones.

c) Eficacia y eficiencia: Las entidades públicas orientan su actuación hacia el logro de objetivos institucionales y el manejo racional y óptimo de los recursos, eliminando la duplicidad o superposición de competencias, funciones y atribuciones.

d) Flexibilidad: Las entidades públicas adaptan su organización y procesos para responder oportunamente a la heterogeneidad y coyunturas propias del entorno donde intervienen.

e) Simplicidad y armonización: Las entidades públicas que establecen reglas para el funcionamiento y gestión de la administración pública, lo hacen buscando la simplicidad en las reglas y su operación armónica con las regulaciones emitidas por otras entidades rectoras de políticas y sistemas.

f) Reconocimiento de la heterogeneidad: Al legislar sobre el funcionamiento, operación y gestión de las entidades públicas se reconoce la heterogeneidad de las mismas, procurando la razonabilidad de las exigencias que se imponen a la administración” (El Peruano, 2018).

Mejora de procesos logísticos

Según el Gobierno del Perú (2021), la Ley N° 27657 comprende el ámbito, competencia, finalidad y organización del Ministerio de Salud, así como la de sus organismos públicos descentralizados y órganos desconcentrados. Cabe mencionar que el MINSA es un órgano del Poder Ejecutivo.

Es el ente rector del Sector Salud que conduce, regula y promueve la intervención del Sistema Nacional de Salud, con la finalidad de lograr el desarrollo de la persona humana, a través de la promoción, protección, recuperación y rehabilitación de su salud y del desarrollo

de un entorno saludable, con pleno respeto de los derechos fundamentales de la persona, desde su concepción hasta su muerte natural.

A continuación, se citará los artículos de la referida norma relacionados a los procesos logísticos hospitalarios:

“LEY DEL MINISTERIO DE SALUD

CAPITULO III

DE LA ORGANIZACION SISTEMICA, OBJETIVOS FUNCIONALES Y ESTRUCTURA GENERAL

Artículo 4°.- De las funciones del Ministerio de Salud

El Ministerio de Salud diseña y organiza procesos organizacionales de dirección, operación y apoyo, los mismas que deben implementar las estrategias de mediano plazo. Los subprocesos y actividades componentes se modifican en función de las innovaciones tecnológicas y la reformulación de los objetivos estratégicos, los mismos que se establecen en el Reglamento de la presente Ley y en los Reglamentos Orgánicos subsecuentes.

Artículo 5°.- De los objetivos funcionales

El Ministerio de Salud diseña y norma los procesos organizacionales correspondientes, en el ámbito de su gestión institucional y sectorial, para lograr los siguientes objetivos funcionales:

1. La conducción y planeamiento estratégico sectorial de salud.
2. La organización del Ministerio de Salud.
3. El desarrollo e integración de procesos y sistemas de información sectoriales.
4. La cultura de salud para el desarrollo físico, mental y social de toda la población.
5. El entorno saludable para toda la población.
6. La protección y recuperación de la salud y la rehabilitación de las capacidades de las personas en condiciones de equidad y plena accesibilidad.
7. La prevención y control de las epidemias, y el desarrollo de capacidades suficientes para recuperar y mantener la salud de las personas y poblaciones que sean afectadas por desastres.
8. El control del suministro y calidad de los insumos, medicamentos y drogas.

9. El aseguramiento financiero de la salud pública y salud integral de todas las personas.

10. El financiamiento de la inversión nacional en salud.

11. La formación, asignación y supervisión de la calidad de los recursos humanos en salud.

12. El soporte logístico de bienes, servicios, infraestructura, equipo y mantenimiento, tanto de las dependencias administrativas, como de los establecimientos de salud” (Gobierno del Perú, 2021).

1.4 Investigaciones relacionadas

Primero, se presentará el antecedente titulado **“Gestión administrativa y la gestión logística del hospital de Chancay, año 2016”** presentado el año 2017 para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública ante la Universidad César Vallejo por Luis Parodi.

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la gestión logística en el hospital de Chancay – 2016. La metodología de la investigación tiene un enfoque cuantitativo, el diseño no experimental, tipo de estudio descriptivo, transversal o transaccional y correlacional, la población del presente estudio estuvo constituida por 120 trabajadores de las áreas administrativas y asistenciales, la muestra fue aleatoria simple proporcional y se aplicó a 101 trabajadores del hospital de Chancay, la recolección de datos se llevó a cabo a través de un cuestionario para la variable 1 y cuestionario para la variable 2, se aplicó una prueba piloto a 30 trabajadores obteniéndose la alfa de Cronbach igual a 0,938 para la variable 1 y 0,964 para variable 2, luego se procesaran los datos, haciendo uso del programa estadístico SPSS versión 20.0. Los resultados obtenidos demuestran que existe una moderada relación positiva entre la gestión administrativa y la gestión logística ($r=0,539$ de spearman). Así mismo cabe destacar que en cuanto a la dirección y la gestión administrativa (62%) de los trabajadores lo califica como moderada (Parodi, 2017).

Asimismo, se hará referencia a la investigación relacionada **“Implementación de un sistema integrado de gestión de monitoreo del circuito consultorio-farmacia-logística en la atención ambulatoria del Hospital Central PNP. LUIS N SAENZ de la Dirección de Sanidad PNP, en la ciudad de Lima”** presentada el año 2020 para optar el grado académico de Magíster en Gobierno y Políticas Públicas ante la Pontificia Universidad Católica del Perú por Jorge Cossio.

El estudio tuvo como objetivo mejorar la relación del hospital con sus pacientes, incrementando la comunicación, alertándolos de la cantidad de medicamentos del hospital, el estado de compra de estos, controlando el abastecimiento de medicamentos al interior del hospital, del abastecimiento de medicamentos y evitar manejos fraudulentos., se propone implementar un sistema integrado de gestión de monitoreo del circuito consultorio-farmacia-logística para enfrentar el problema de la inoportunidad de la logística hospitalaria desarrollada por la oficina de administración de la Dirección Ejecutiva de Sanidad PNP. en la atención ambulatoria en la unidad productora de servicio de salud (UPSS) consulta externa del Hospital Central PNP. Luis N. Sáenz.

A través del levantamiento de información, se ha podido evidenciar una falta de articulación entre los diferentes actores inmersos en el abastecimiento oportuno de medicamentos. Se concluye que la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional del Perú, viene realizando denodados esfuerzos con la finalidad de reducir la brecha de medicamentos a través de adquisiciones corporativas de medicamentos por el Ministerio de Salud, mediante la devolución de gastos realizados por la compra de medicinas a través de SaludPol, la compra de medicamentos por intermedio de su Unidad Ejecutora ante la falta de abastecimiento (Cossio, 2020).

Luego, se mencionará el antecedente titulado **“Implementación del sistema de control interno y su incidencia en el proceso de adquisiciones, Hospital Regional Docente de Trujillo – 2017”** presentado el año 2019 para optar el grado académico de Maestro en Ciencias Económicas ante la Universidad Nacional de Trujillo por Érika Garay.

La investigación tuvo como objetivo proponer la implementación del Sistema de Control Interno, para determinar cómo incide en la mejora del Proceso de Adquisiciones, Hospital Regional Docente de Trujillo 2017, para lo cual se empleó la metodología que corresponde a una investigación no experimental transversal de tipo descriptivo explicativo.

La población muestral estuvo conformada por 35 trabajadores. Se aplicó la técnica de encuesta y el instrumento es el cuestionario que ha sido aplicada a los trabajadores del área de adquisiciones y jefaturas administrativas, así como asistenciales. Así mismo se incluyó una entrevista a la jefatura de la Oficina de Logística para medir su grado de conocimiento de la normatividad competente al área que permitan tomar las decisiones correspondientes.

Del resultado obtenido se detectó que el proceso de adquisiciones presenta deficiencias e irregularidades al ejecutarse, identificándose que no se realizan programaciones para las compras, no cumplen con el Plan Anual de Contrataciones y desconocen en su mayoría La Ley de Contrataciones, por lo que se concluye que la implementación del sistema de control interno es de vital importancia para mejorar los procesos.

Como respuesta a las deficiencias encontradas se plantea diseñar un plan de trabajo a fin de Implementar un Sistema de Control Interno adecuado basado en los componentes del control interno que son indispensables, ya que no sólo se busca medir riesgos sino promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia, economía en las operaciones de la Institución incluyendo los valores éticos, integridad así como la calidad de los servicios públicos que presta, para preservar el patrimonio institucional, de pérdidas por despilfarro, abuso, mala gestión, errores, fraudes o irregularidades y garantizar una óptima gestión institucional (Garay, 2019).

Por otro lado, se encuentra la investigación relacionada titulada **“Evaluación de la Gestión Administrativa del área de Logística del Hospital General Clínica Santiago de la Ciudad de Santo Domingo de los Colorados y Propuesta de un Sistema de**

Información Gerencial” presentada el año 2018 para optar el grado académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud ante la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador por Diana Laica.

El estudio tuvo como objetivo evaluar la gestión administrativa del área de logística. Se ha diseñado un instrumento para llevar a cabo una investigación cuantitativa que permita determinar como resultado los factores que influyen en su administración y de esta manera proponer una mejora a la problemática encontrada a través de una herramienta tecnológica como el Sistema de Información Gerencial.

La encuesta fue aplicada a 15 personas entre ellas están los miembros del área y personal de las áreas que se relacionan directamente o que reciben el servicio, con un total de 28 preguntas el cuestionario arrojó resultados sobre la inconformidad del servicio que brinda la administración actual del área de estudio. Se concluye que entre los factores que influyen a la administración son la logística de entrada, marketing, ventas, control interno, políticas, administración del recurso humano y físico e innovación tecnológica.

La propuesta tiene un aproximado del presupuesto económico para invertir en el desarrollo de un Sistema de Información Gerencial y las especificaciones del mismo, la propuesta pretende contribuir a la toma de decisiones más eficiente para la actual gestión y optimizar tiempo de ejecución en los procesos que están implícitos en los factores de la administración del área de logística (Laica, 2018).

Además, se presentará el antecedente **“Diseño un modelo para la gestión integral de logística inversa en el manejo de residuos hospitalarios, bajo un enfoque de programación lineal entera multicriterio”** presentado el año 2017 para optar el grado académico de Magíster en Ingeniería ante la Universidad Tecnológica de Bolívar, Colombia por Jackeline Murra.

La investigación tuvo como objetivo estudiar la toma de decisiones en la generación de residuos sólidos hospitalarios, basado en un modelo de gestión integral, influenciado por la modelación matemática desde un esquema de programación lineal entera, con variables de decisión orientadas a la asignación de personas a manejo de residuos en departamentos de un hospital considerando los instantes de tiempos de trabajo.

Consecuente con lo anterior, la presente investigación coincide con la necesidad de demostrar cuantitativamente el efecto sobre los costos de los hospitales, para que, al ser contrastados con los informes de salubridad, se tomen acciones correctivas para la eliminación de focos de contaminación.

El estudio presenta un estado del arte para la definición de conceptos como los anteriores, tendencias y herramientas a usar frente a un caso de estudio de gestión de residuos sólidos hospitalarios, especialmente cómo, desde la aplicación de los modelos matemáticos, se pueden establecer relaciones con la salud de las personas y la razón de ser de las empresas. Se concluye que el modelo de optimización que se diseñó y propuso para el subproceso de la logística inversa en la E.S.E Hospital Universitario del Caribe en Cartagena planteó 3 escenarios objetivos, donde se buscó la minimización de los costos por tratamientos, tiempos de transporte y la maximización de los productos a ser reintegrados al sistema, lo cual también propicia el aumento de los costos por reproceso o reintegro al sistema; es importante decir que la herramienta de optimización sirvió de base fundamental para la constitución del modelo de gestión de residuos sólidos de la Institución; se considera importante resaltar que la gestión administrativa de la E.S.E Hospital Universitario del Caribe en Cartagena tiene mucho impacto sobre los resultados de las cantidades de residuos sólidos, por lo cual, el modelo desde el ciclo de gestión PHVA, diseña una estructura de control en cada paso del proceso (Murra, 2017).

Finalmente, se hará mención a la investigación relacionada titulada **“Situación de la Gestión Integrada de Sistemas de Apoyo Clínico, Administrativo y Logístico en la Red Integral de Servicios de Salud – REFISS – Norte Central. La Paz-Bolivia, 2017”**

presentada el año 2017 para optar el grado académico de Magister en Salud Pública ante la Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia por Elena Santalla.

El estudio tuvo como objetivo contribuir a realizar un diagnóstico y análisis con respecto de las REFISS – Redes Funcionales Integradas de Servicios de Salud al evaluar el atributo 10 relacionada con la Gestión Integrada de Sistemas de la Red de Salud Norte Central del Municipio de La Paz perteneciente al Departamento de La Paz – Bolivia, 2017 El planteamiento del problema es si “existe una deficiente gestión integrada de los sistemas de apoyo clínico, administrativo y logístico, con escasa integración de sectores involucrados bajo la en la jurisdicción de la Red Norte Central del Municipio de La Paz” con la aplicación de la herramienta REFISS.

Para de esta forma realizar una intervención más adecuada para la mejora de la gestión integrada de sistemas en el sector de salud con atributos como la organización y gestión, asistencia farmacéutica, diagnóstico por imágenes, laboratorios de diagnóstico y transporte sanitario. Se concluye que en la evaluación con la herramienta REFISS a la Red de Salud Norte Central del Municipio de La Paz con respecto Gestión Integrada de Sistemas se obtuvo un 58.1%, que le da una condición de alerta y deberá mejorar el plan que viene desarrollado (Santalla, 2017).

1.5 Marco conceptual

Capacidad de almacenamiento: Del latín *capacitas*, la capacidad es la facultad de algo de albergar ciertas cosas dentro de un marco limitado de alguna forma. En el ámbito de las ciencias se habla de distintos tipos de capacidades. Es muy común hablar de capacidad en un sentido general (Mecalux, 2021).

Control: El control administrativo hace referencia a la etapa de la gestión administrativa que consiste en la evaluación de procesos y del rendimiento administrativo. Además, se encarga de la identificación de desviaciones y posibles anomalías (Sánchez, 2021).

Costo de almacenamiento: El almacenamiento es el proceso o acción de guardar o archivar algo. Un ejemplo, con distintas acepciones, se produce cuando se almacenan mercancías en un depósito. Se hace referencia a la tarea de colocar ciertos objetos, o información, en un espacio determinado. Un uso muy común del término almacenar es el que hace referencia a mercadería (Westreicher, 2020).

Costo de mantenimiento: son aquellos relacionados con la conservación y restauración de los bienes de un individuo o una empresa. En el día a día empresarial, los costos de mantenimiento representan una importante partida sobre el volumen de costes fijos totales. Ayudan a conservar en estado óptimo los equipamientos y a lograr niveles de eficiencia definidos previamente (Sánchez, 2021).

Dirección: La dirección administrativa consiste en el grupo de funciones que existe en una organización, que pretenden llevar a cabo la toma de decisiones e implementar estrategias favorables para la misma. En ese sentido, este tipo de dirección supone la necesidad de concentrar, en una determinada estructura, la capacidad de liderar y gestionar el porvenir de una organización (Sánchez, 2021).

Eficiencia en las compras: La noción de eficiencia tiene su origen en el término latino *efficientia* y refiere a la habilidad de contar con algo o alguien para obtener un resultado. El concepto también suele ser equiparado con el de fortaleza o el de acción. La eficiencia, por lo tanto, está vinculada a utilizar los medios disponibles de manera racional para llegar a una meta (Algevasa, 2018).

Gestión Administrativa: La gestión administrativa es el conjunto de actividades que se realiza para dirigir una organización mediante una conducción racional de tareas, esfuerzos y recursos. Su capacidad de controlar y coordinar las acciones y los distintos roles que se desempeñan dentro de la organización permite prevenir problemas y alcanzar los objetivos (Quiroa, 2020).

Liderazgo: Es la acción de influir en un grupo de personas con el objetivo de trabajar en equipo y en torno a un propósito. Este concepto ha cobrado vital relevancia en la actualidad debido a la escasez de personas con habilidades para conducir equipos y alcanzar objetivos por sobre el promedio (Orellana, 2019).

Mejora de procesos logísticos: La gestión logística es un proceso detallado para organizar e implementar una operación. Cuando se trata de negocios, este proceso es el flujo de trabajo desde el principio hasta el final con el fin de cumplir las expectativas de los clientes, así como las de la organización (Sánchez, 2017).

Optimización de recursos: Es la acción de desarrollar una actividad lo más eficientemente posible, es decir, con la menor cantidad de recursos y en el menor tiempo posible. Es decir, la optimización significa realizar una tarea de la mejor manera, pudiéndose aplicar a distintos ámbitos como la administración de empresas, la economía y la informática (Westreicher, 2020).

Organización: El término se usa para aludir a entidades y actividades, en consecuencia, tiene dos significados: en primer lugar, hace referencia a un conjunto de elementos, compuesto principalmente por personas, que actúan e interactúan entre sí bajo una estructura pensada y diseñada para que los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, de forma coordinada, ordenada y regulada por un conjunto de normas, logren determinados fines, los cuales pueden ser de lucro o no (Thompson, 2021).

Planificación: Consiste en la estructuración de diversas acciones que se realizan con el propósito de alcanzar determinados objetivos. En ese sentido, se argumenta que la planificación es, por lo común, la definición de los procedimientos y estrategias a llevar a cabo para lograr metas en específico (Westreicher, 2020).

Satisfacción del cliente: La satisfacción del cliente se puede definir como el sentimiento o la actitud del cliente hacia un producto, una empresa o un servicio prestado por

una empresa. La satisfacción aparece cuando las necesidades o expectativas del cliente se han cumplido y es clave para la fidelización de clientes (Peiró, 2018).

Trabajo en equipo: Es una labor que se lleva a cabo a través de un conjunto de integrantes que tienen un objetivo común, aunque cada uno desarrolle sus tareas de forma individual para conseguirlo. En ese orden de ideas, los equipos se crean para aportar conocimiento, compartir información, criterios, y para conseguir un objetivo común gracias a las tareas que desarrolla cada miembro (Peiró, 2020).

CAPITULO II. EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Planteamiento del problema

2.1.1 Descripción de la realidad problemática.

El Perú es un país donde las funciones y acciones de una organización abarcan un control interno, en este sentido la gestión administrativa busca conseguir las cosas de manera eficaz y eficiente, por medio de otras personas con fin de lograr actividades fundamentales que las lleven al éxito, alcanzando metas programadas. Así mismo se considera que la gestión es realizar técnicas que ayuden al desarrollo de actividades programadas y no programadas.

Considerando de tal modo que la logística cumple una función fundamental dentro de una organización, que permite lograr de manera eficaz los objetivos de la empresa, desenvolviéndose en un mundo competitivo rodeada por factores externos que en un determinado momento pueden afectar la funcionalidad de la misma, por lo que se ve reflejada la necesidad de realizar procesos efectivos a nivel administrativo y logístico que garanticen el éxito de la empresa a mediano y largo plazo.

Hoy en día la gestión administrativa y el servicio logístico tienen gran importancia dentro de las empresas, debido a que los clientes exigen un buen servicio. Cabe resaltar que las empresas buscan ser competitivos dentro del mercado, por lo que se genera una problemática en cuanto a la gestión administrativa (recursos financieros, humanos, equipos, materiales, etc.) en el hospital Edgardo Rebagliati Martins.

Por lo que se debe buscar estrategias de adquisición, almacenamiento y control de inventarios, a través de los cuales la empresa maximice su efectividad. La gestión administrativa de una organización es considerada como un componente trascendental para el éxito de una empresa, en la cual podemos identificar, planificar y organizar los pilares fundamentales para el crecimiento de una organización, del mismo modo el servicio logístico

se encarga básicamente de realizar estrategias y/o métodos en los que se desarrolle un proceso de manera productiva.

Cuando el paciente acude en búsqueda de atención evidencia problemas para acceder a la atención de calidad en salud originando malestar e insatisfacción en el usuario. Es frecuente evidenciar falta de citas o citas prolongadas, largas colas, quejas, falta de medicamentos, reingresos, infecciones intrahospitalarias, falta de programación, falta de insumos, entre otros.

La mayoría de los problemas se producen por la ausencia de sistematización de los procesos, evidenciados con el tiempos, recursos materiales, personal y costos, aspectos que perjudican la productividad y a los indicadores de gestión. La problemática descrita permitirá el análisis de la gestión administrativa y la mejora de procesos, mediante el estudio de ambas variables y los resultados contribuirán al establecimiento de medidas conducentes a mejorar el servicio de salud y la satisfacción de los usuarios.

En eses sentido, se hace necesario determinar la relación de la gestión administrativa y la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.

2.1.2 Definición del problema: General y Específicos.

2.1.2.1 Problema General

¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022?

2.1.2.2 Problemas Específicos (PE).

- a) ¿De qué manera se relaciona la planificación como parte de la gestión administrativa y la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022?

- b) ¿De qué manera se relaciona la organización como parte de la gestión administrativa y la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022?
- c) ¿De qué manera se relaciona la dirección como parte de la gestión administrativa y la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022?
- d) ¿De qué manera se relaciona el control como parte de la gestión administrativa y la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022?
- e) ¿De qué manera se relaciona el liderazgo como parte de la gestión administrativa y la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022?
- f) ¿De qué manera se relaciona el trabajo en equipo como parte de la gestión administrativa y la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022?

2.2 Finalidad y objetivos de la investigación

2.2.1 Finalidad

El desarrollo del estudio se encuentra orientado a determinar la relación de la gestión administrativa y la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.

2.2.2 Objetivo General y Específicos

2.2.2.1 Objetivo General

Determinar la relación de la gestión administrativa y la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.

2.2.2.2 Objetivos Específicos

- a) Determinar la relación de la planificación como parte de la gestión administrativa y la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.
- b) Determinar la relación de la organización como parte de la gestión administrativa y la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.
- c) Determinar la relación de la dirección como parte de la gestión administrativa y la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.
- d) Determinar la relación del control como parte de la gestión administrativa y la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.
- e) Determinar la relación del liderazgo como parte de la gestión administrativa y la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.

- f) Determinar la relación del trabajo en equipo como parte de la gestión administrativa y la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.

2.2.3 Delimitación del estudio.

La presente investigación con fines metodológicos tiene delimitados los siguientes aspectos:

Delimitación espacial. La investigación se realizó de enero a agosto del año 2022.

Delimitación temporal. Está delimitado al al hospital Edgardo Rebagliati Martins.

Delimitación social. Está delimitado a los trabajadores del hospital Edgardo Rebagliati Martins.

2.2.4 Justificación e importancia del estudio.

Justificación Teórica. El trabajo se genera a partir de la identificación de una problemática específica relacionada con la gestión de los procesos en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins.

Para su desarrollo se contó con insumos teóricos y antecedentes que sirvieron de referente para evaluar a los indicadores de la gestión por procesos y la productividad del Departamento Cirugía General del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.

Justificación Metodológica. Para el control de la gestión de procesos, se requiere de instrumentos que faciliten la evaluación de los diferentes subprocesos que intervienen en la atención de la salud. La validación del instrumento de recolección de datos de la presente investigación es aplicable a los diferentes procesos asistenciales facilitando la gestión hospitalaria y ofreciendo atención de calidad.

Justificación Práctica. El trabajo permitió la evaluación de los procesos según las condiciones de gestión relacionados con la productividad del Hospital Nacional

Edgardo Rebagliati Martins, mejorando la oferta y asegurando el beneficio hacia la persona atendida.

2.3 Hipótesis y variables

2.3.1 Supuestos teóricos.

En el año 1958, se creó el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, durante el gobierno del presidente Manuel Prado. El nombre es en honor al connotado abogado e impulsor de la Seguridad Social en el país. Actualmente, es considerado como el hospital de especialidades de reconocida trayectoria en el manejo de patología de diferente índole brindando atención a pacientes referenciados de los establecimientos de salud a nivel nacional.

Al inicio solo contaba con 121 personas entre médicos, enfermeras y otro tipo de personal responsables del funcionamiento del establecimiento de salud. La primera intervención quirúrgica fue la realizada en un paciente portador de Apendicitis Aguda, que fue efectuada por el doctor Adolfo Guevara Velazco y sus ayudantes de turno. (Es Salud, 2012).

La organización del primer establecimiento en el Perú con atención especializada estuvo a cargo del personal médico y no médicos. El compromiso era lo más importante para constituirse en el primer establecimiento de salud con atención para pacientes asegurados provenientes de empresas y organizaciones públicas a nivel nacional. Desde su creación se han establecido medidas normativas que contribuyen a ofrecer el servicio del cuidado de pacientes tomando en cuenta los principios éticos y bioéticos y conductas seguras de atención para el paciente. (Es Salud, 2012).

Parte de los problemas que se presentan hoy en día, son por falta de una adecuada gestión administrativa, así como una evaluación y mejora de los procesos hospitalarios, donde el principal protagonista, el paciente, es el más afectado.

En base a lo indicado anteriormente, se plantean las siguientes hipótesis:

2.3.2 Hipótesis, general y específicas.

2.3.2.1 Hipótesis general (HP).

La gestión administrativa se relaciona significativamente con la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.

2.3.2.2 Hipótesis específicas (HE).

- a) La planificación como parte de la gestión administrativa se relaciona significativamente con la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.
- b) La organización como parte de la gestión administrativa se relaciona significativamente con la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.
- c) La dirección como parte de la gestión administrativa se relaciona significativamente con la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.
- d) El control como parte de la gestión administrativa se relaciona significativamente con la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.
- e) El liderazgo como parte de la gestión administrativa se relaciona significativamente con la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.

- f) El trabajo en equipo como parte de la gestión administrativa se relaciona significativamente con la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.

2.3.3 Variables e indicadores.

2.3.3.1 Variables

VI. (X) Gestión administrativa. (variable independiente)

VD. (Y) Mejora de los procesos logísticos. (variable dependiente)

2.3.3.2 Matriz operacional

Cuadro 1

Variables e Indicadores

Variable X: Gestión administrativa

x₁: Planificación

x₂: Organización

x₃: Dirección

x₄: Control

x₅: Liderazgo

x₆: Trabajo en equipo

Variable Y: Mejora de los procesos logísticos

y₁: Optimización de recursos

y₂: Eficiencia en las compras

y₃: Capacidad de almacenamiento

y₄: Satisfacción del cliente

y₅: Costo de almacenamiento

y₆: Costo de mantenimiento

CAPITULO III. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.1 Población y muestra

3.1.1 Población.

La población objetivo estuvo conformada por 5000 trabajadores del hospital Edgardo Rebagliati Martins.

3.1.2 Muestra

Para determinar la muestra óptima a investigar se utilizó la siguiente fórmula, representada por el estadístico:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

dónde:

- p : probabilidad de éxito representada por el 50% (0.5) encuesta (Se asume p = 50%)
- q : Proporción de fracaso (Se asume 1-p = 50%)
- d : Margen de error 5% seleccionado por el investigador
- N : Población (5000)
- n= Tamaño de la muestra
- Z= Distribución Estándar (1.96 con un N.C 95%)

$$n = 357$$

3.2 Tipo, Nivel, Método y Diseño de Investigación

3.2.1 Tipo de investigación.

El tipo fue el Descriptivo.

3.2.2 Nivel de Investigación.

El nivel de la investigación fue el aplicado

3.2.3 Método y Diseño.

3.2.3.1 Método.

El método utilizado fue el Descriptivo - Correlacional

3.2.3.2 Diseño.

El diseño fue correlacional. Se tomó una muestra en la cual

$$M = O_{x_1} r O_y$$

Donde:

M = Muestra.

O = Observación.

r = Índice de Correlación de variables.

X₁ = Gestión administrativa.

Y₁ = Mejora de los procesos logísticos.

3.3 Técnica (s) e instrumento (s) de recolección de datos

3.3.1 Técnicas.

La principal técnica que se utilizó en el presente estudio fue la encuesta.

3.3.2 Instrumentos.

Como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario que, por intermedio de una encuesta de preguntas, en su modalidad cerradas, se tomarán a la muestra señalada.

3.4 Procesamiento de datos

Se aplicaron instrumentos de recolección de datos como encuestas o entrevistas para recoger información sobre las variables de estudio y una vez obtenida la información se creará una base de datos con la ayuda de la herramienta o paquete estadístico SPSS versión 27.

Se crearon tablas, gráficos con interpretación de frecuencias, porcentajes, entre otros. Luego, se procederá a realizar la estadística inferencial.

Para la contrastación de la Hipótesis se utilizó la prueba conocida como correlación de Spearman.

3.4.1 Confiabilidad del Instrumento.

La fiabilidad del instrumento dirigido a los 357 trabajadores del hospital Edgardo Rebagliati Martins, es considerada como consistencia interna de la prueba, alfa de Cronbach ($\alpha=0,837$) la cual es considerada como buena (según Hernández Sampieri, 2005).

Esta confiabilidad se ha determinado en relación con los 24 ítems centrales de la encuesta, lo cual quiere decir que la encuesta realizada ha sido confiable, válida y aplicable. El cuadro 2 muestra los resultados del coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach.

Cuadro 2*Estadístico de Fiabilidad Sobre el Instrumento*

Resumen del proceso			
		N	%
Casos	Validados	357	100,0
	Excluidos	0	0
	Total	357	100,0

Resultado Estadístico	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,837	24

CAPITULO IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Presentación de resultados

A continuación, se muestran los resultados de la encuesta realizada a 357 trabajadores del hospital Edgardo Rebagliati Martins.

Tabla 1

Planificación administrativa

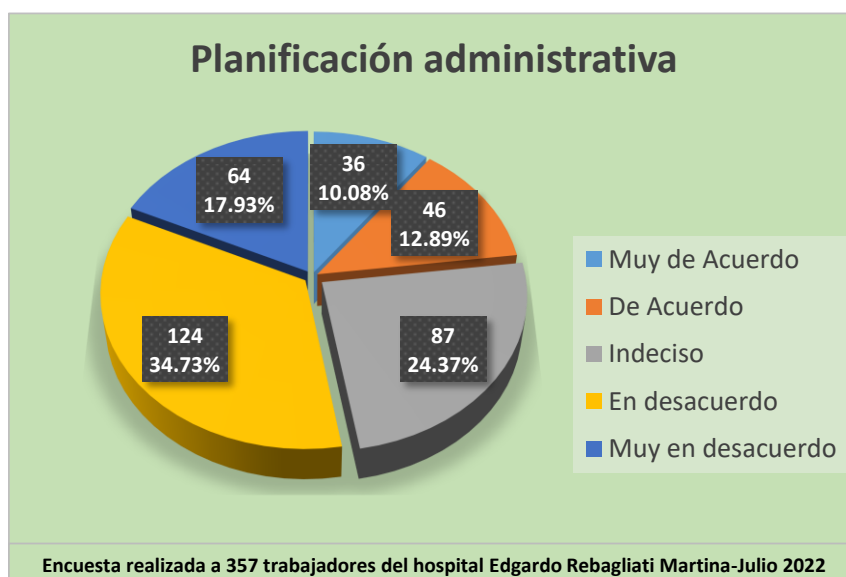
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	36	10.08%
De Acuerdo	46	12.89%
Indeciso	87	24.37%
En desacuerdo	124	34.73%
Muy en desacuerdo	64	17.93%
N° de Respuestas	357	100.00%

Encuesta realizada a 357 trabajadores del hospital Edgardo Rebagliati Martins

Julio 2022.

Figura 1

Planificación administrativa



Según la tabla anterior se puede apreciar los resultados de la encuesta realizada a los 357 trabajadores del hospital Edgardo Rebagliati Martins, de los trabajadores encuestados, manifiestan respecto a si consideran adecuada la planificación como parte de la gestión administrativa; 124 trabajadores refieren estar en desacuerdo, lo que representa el 34.73%, 87 trabajadores indican que están indecisos, lo que representa el 24.37%, 64 trabajadores señalan estar muy en desacuerdo, lo que representa el 17.93%, 46 trabajadores manifiestan estar de acuerdo, lo que representa el 12.89%, 36 trabajadores mencionaron estar muy de acuerdo, lo que representa el 10.08%

Es decir, el 52.66% está en desacuerdo respecto a si considera adecuada la planificación como parte de la gestión administrativa en el hospital Edgardo Rebagliati Martins.

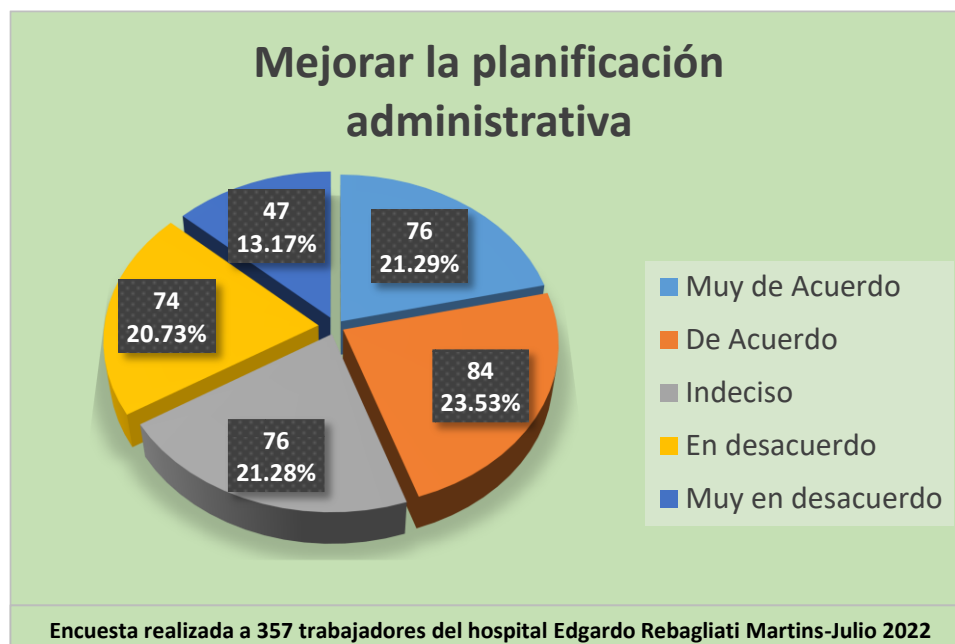
Tabla 2

Mejorar la planificación administrativa

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	76	21.29%
De Acuerdo	84	23.53%
Indeciso	76	21.28%
En desacuerdo	74	20.73%
Muy en desacuerdo	47	13.17%
N° de Respuestas	357	100.00%

Encuesta realizada a 357 trabajadores del hospital Edgardo Rebagliati Martins

Julio 2022.

Figura 3***Mejorar la planificación administrativa***

Según la tabla anterior se puede apreciar los resultados de la encuesta realizada a los 357 trabajadores del hospital Edgardo Rebagliati Martins, de los trabajadores encuestados, manifiestan respecto a si consideran que puede mejorar la planificación como parte de la gestión administrativa; 84 trabajadores refieren estar de acuerdo, lo que representa el 23.53%, 76 trabajadores indican que están muy de acuerdo, lo que representa el 21.29%, 76 trabajadores señalan estar indecisos, lo que representa el 21.29%, 74 trabajadores manifiestan estar en desacuerdo, lo que representa el 20.73%, 47 trabajadores mencionaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 13.17%

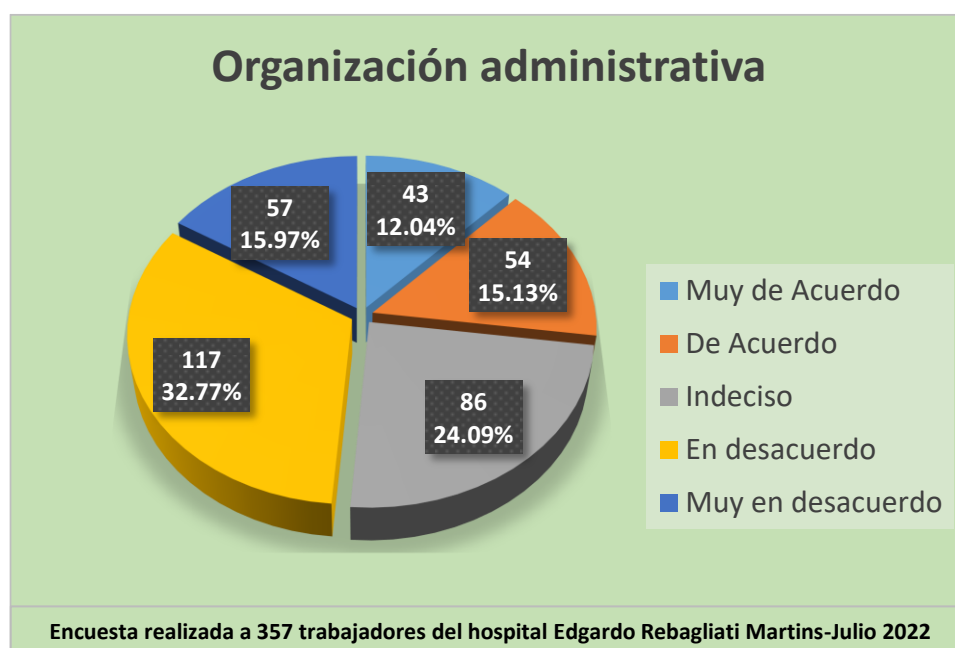
Es decir, el 44.82% está de acuerdo respecto a si considera que puede mejorar la planificación como parte de la gestión administrativa en el hospital Edgardo Rebagliati Martins.

Tabla 4***Organización administrativa***

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	43	12.04%
De Acuerdo	54	15.13%
Indeciso	86	24.09%
En desacuerdo	117	32.77%
Muy en desacuerdo	57	15.97%
N° de Respuestas	357	100.00%

Encuesta realizada a 357 trabajadores del hospital Edgardo Rebagliati Martins

Julio 2022.

Figura 2***Organización administrativa***

Según la tabla anterior se puede apreciar los resultados de la encuesta realizada a los 357 trabajadores del hospital Edgardo Rebagliati Martins, de los trabajadores encuestados, manifiestan respecto a si consideran adecuada la organización como parte de la gestión

administrativa; 117 trabajadores refieren estar en desacuerdo, lo que representa el 32.77%, 86 trabajadores indican que están indecisos, lo que representa el 24.09%, 57 trabajadores señalan estar muy en desacuerdo, lo que representa el 15.97%, 54 trabajadores manifiestan estar de acuerdo, lo que representa el 15.13%, 43 trabajadores mencionaron estar muy de acuerdo, lo que representa el 12.04%

Es decir, el 48.74% está en desacuerdo respecto a si considera adecuada la organización como parte de la gestión administrativa en el hospital Edgardo Rebagliati Martins.

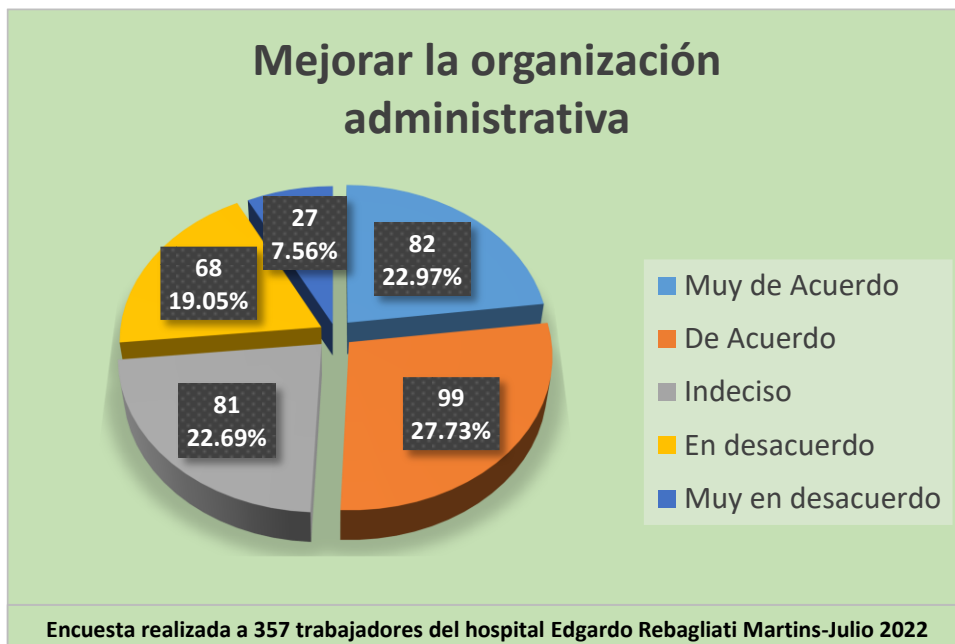
Tabla 5

Mejorar la organización administrativa

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	82	22.97%
De Acuerdo	99	27.73%
Indeciso	81	22.69%
En desacuerdo	68	19.05%
Muy en desacuerdo	27	7.56%
N° de Respuestas	357	100.00%

Encuesta realizada a 357 trabajadores del hospital Edgardo Rebagliati Martins

Julio 2022.

Figura 3***Mejorar la organización administrativa***

Según la tabla anterior se puede apreciar los resultados de la encuesta realizada a los 357 trabajadores del hospital Edgardo Rebagliati Martins, de los trabajadores encuestados, manifiestan respecto a si consideran adecuado mejorar la organización como parte de la gestión administrativa; 99 trabajadores refieren estar de acuerdo, lo que representa el 27.73%, 82 trabajadores indican que están muy de acuerdo, lo que representa el 22.97%, 81 trabajadores señalan estar indecisos, lo que representa el 22.69%, 68 trabajadores manifiestan estar en desacuerdo, lo que representa el 19.05%, 27 trabajadores mencionaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 7.56%

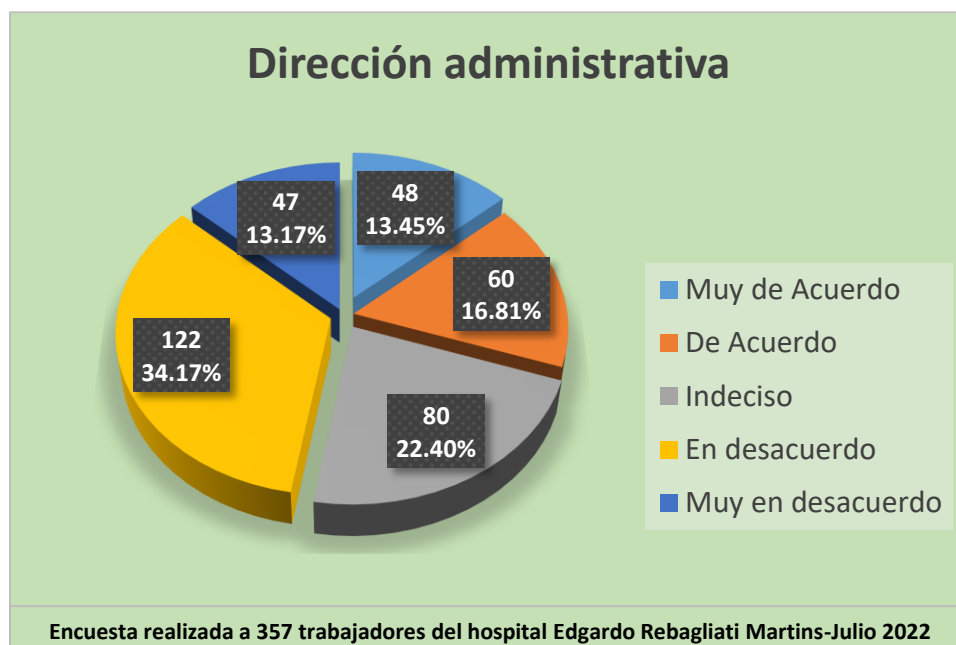
Es decir, el 50.70% está de acuerdo respecto a si considera que puede mejorar la organización como parte de la gestión administrativa en el hospital Edgardo Rebagliati Martins.

Tabla 6*Dirección administrativa*

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	48	13.45%
De Acuerdo	60	16.81%
Indeciso	80	22.40%
En desacuerdo	122	34.17%
Muy en desacuerdo	47	13.17%
N° de Respuestas	357	100.00%

Encuesta realizada a 357 trabajadores del hospital Edgardo Rebagliati Martins

Julio 2022.

Figura 4*Dirección administrativa*

Según la tabla anterior se puede apreciar los resultados de la encuesta realizada a los 357 trabajadores del hospital Edgardo Rebagliati Martins, de los trabajadores encuestados, manifiestan respecto a si consideran adecuada la dirección como parte de la gestión administrativa; 122 trabajadores refieren estar en desacuerdo, lo que representa el 34.17%, 80 trabajadores indican que están indecisos, lo que representa el 22.41%, 60 trabajadores

señalan estar de acuerdo, lo que representa el 16.81%, 48 trabajadores manifiestan estar muy de acuerdo, lo que representa el 13.45%, 47 trabajadores mencionaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 13.17%

Es decir, el 47.34% está en desacuerdo respecto a si considera adecuada la dirección como parte de la gestión administrativa en el hospital Edgardo Rebagliati Martins.

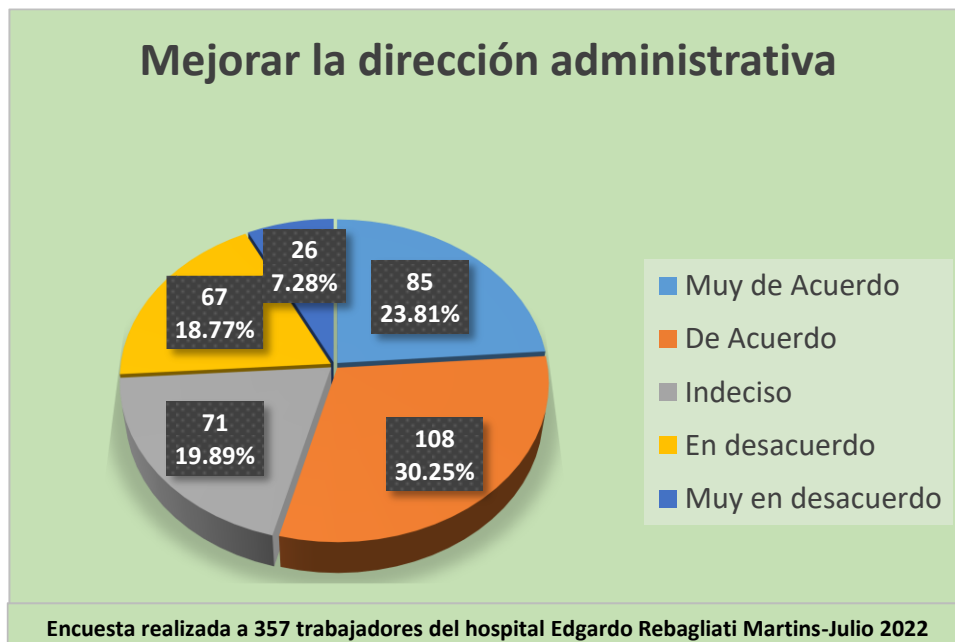
Tabla 7

Mejorar la dirección administrativa

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	85	23.81%
De Acuerdo	108	30.25%
Indeciso	71	19.89%
En desacuerdo	67	18.77%
Muy en desacuerdo	26	7.28%
N° de Respuestas	357	100.00%

Encuesta realizada a 357 trabajadores del hospital Edgardo Rebagliati Martins

Julio 2022.

Figura 5***Mejorar la dirección administrativa***

Según la tabla anterior se puede apreciar los resultados de la encuesta realizada a los 357 trabajadores del hospital Edgardo Rebagliati Martins, de los trabajadores encuestados, manifiestan respecto a si consideran que puede mejorar la dirección como parte de la gestión administrativa; 108 trabajadores refieren estar de acuerdo, lo que representa el 30.25%, 85 trabajadores indican que están muy de acuerdo, lo que representa el 23.81%, 71 trabajadores señalan estar indecisos, lo que representa el 19.89%, 67 trabajadores manifiestan estar en desacuerdo, lo que representa el 18.77%, 26 trabajadores mencionaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 7.28%

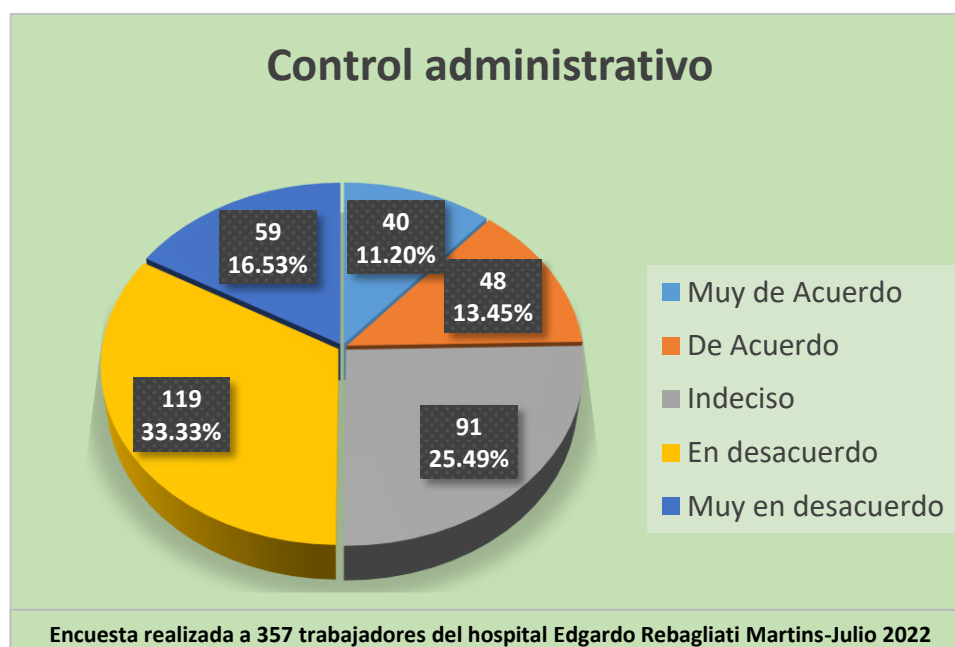
Es decir, el 54.06% está de acuerdo respecto a si considera que puede mejorar la dirección como parte de la gestión administrativa en el hospital Edgardo Rebagliati Martins.

Tabla 8***Control administrativo***

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	40	11.20%
De Acuerdo	48	13.45%
Indeciso	91	25.49%
En desacuerdo	119	33.33%
Muy en desacuerdo	59	16.53%
N° de Respuestas	357	100.00%

Encuesta realizada a 357 trabajadores del hospital Edgardo Rebagliati Martins

Julio 2022.

Figura 6***Control administrativo***

Según la tabla anterior se puede apreciar los resultados de la encuesta realizada a los 357 trabajadores del hospital Edgardo Rebagliati Martins, de los trabajadores encuestados, manifiestan respecto a si consideran adecuado el control como parte de la gestión administrativa; 119 trabajadores refieren estar en desacuerdo, lo que representa el 33.33%,

91 trabajadores indican que están indecisos, lo que representa el 25.49%, 59 trabajadores señalan estar muy en desacuerdo, lo que representa el 16.53%, 48 trabajadores manifiestan estar de acuerdo, lo que representa el 13.45%, 40 trabajadores mencionaron estar muy de acuerdo, lo que representa el 11.20%

Es decir, el 49.86% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el control como parte de la gestión administrativa en el hospital Edgardo Rebagliati Martins.

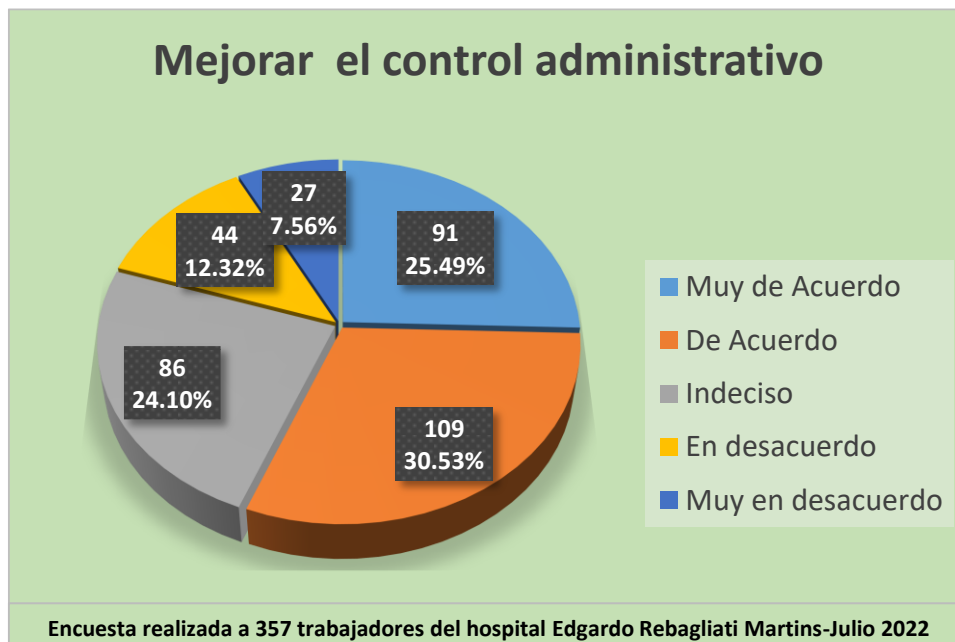
Tabla 9

Mejorar el control administrativo

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	91	25.49%
De Acuerdo	109	30.53%
Indeciso	86	24.10%
En desacuerdo	44	12.32%
Muy en desacuerdo	27	7.56%
N° de Respuestas	357	100.00%

Encuesta realizada a 357 trabajadores del hospital Edgardo Rebagliati Martins

Julio 2022.

Figura 7*Mejorar el control administrativo*

Según la tabla anterior se puede apreciar los resultados de la encuesta realizada a los 357 trabajadores del hospital Edgardo Rebagliati Martins, de los trabajadores encuestados, manifiestan respecto a si consideran que puede mejorar el control como parte de la gestión administrativa; 109 trabajadores refieren estar de acuerdo, lo que representa el 30.53%, 91 trabajadores indican que están muy de acuerdo, lo que representa el 25.49%, 86 trabajadores señalan estar indecisos, lo que representa el 24.09%, 44 trabajadores manifiestan estar en desacuerdo, lo que representa el 12.32%, 27 trabajadores mencionaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 7.56%

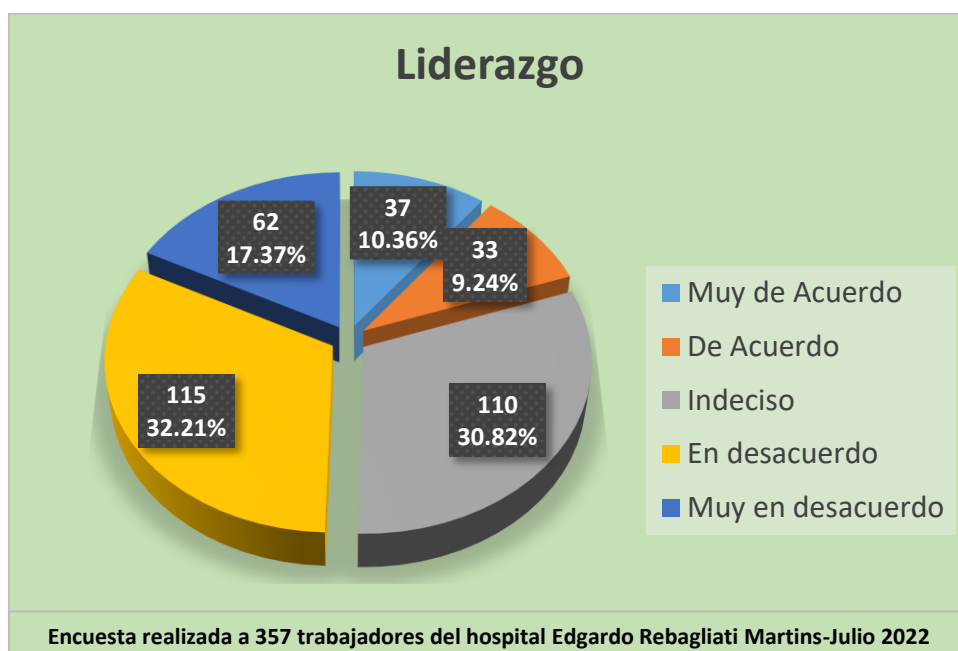
Es decir, el 56.02% está de acuerdo respecto a si considera que puede mejorar el control como parte de la gestión administrativa en el hospital Edgardo Rebagliati Martins.

Tabla 10**Liderazgo**

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	37	10.36%
De Acuerdo	33	9.24%
Indeciso	110	30.82%
En desacuerdo	115	32.21%
Muy en desacuerdo	62	17.37%
N° de Respuestas	357	100.00%

Encuesta realizada a 357 trabajadores del hospital Edgardo Rebagliati Martins

Julio 2022.

Figura 8**Liderazgo**

Según la tabla anterior se puede apreciar los resultados de la encuesta realizada a los 357 trabajadores del hospital Edgardo Rebagliati Martins, de los trabajadores encuestados, manifiestan respecto a si consideran adecuado el liderazgo como parte de la gestión administrativa; 115 trabajadores refieren estar en desacuerdo, lo que representa el 32.21%,

110 trabajadores indican que están indecisos, lo que representa el 30.81%, 62 trabajadores señalan estar muy en desacuerdo, lo que representa el 17.37%, 37 trabajadores manifiestan estar muy de acuerdo, lo que representa el 10.36%, 33 trabajadores mencionaron estar muy de acuerdo, lo que representa el 9.24%

Es decir, el 49.58% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el liderazgo como parte de la gestión administrativa en el hospital Edgardo Rebagliati Martins.

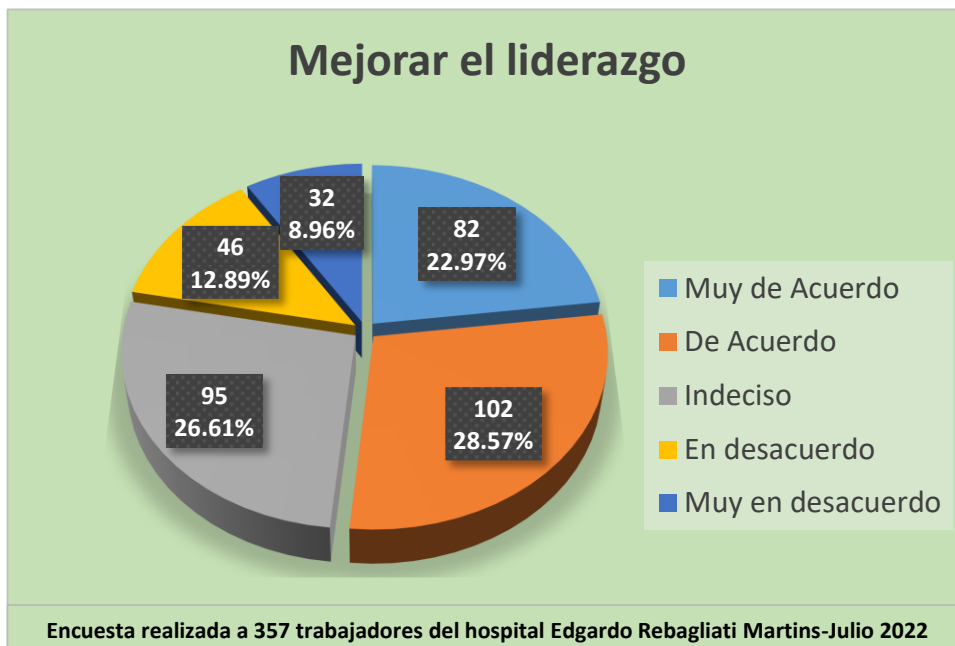
Tabla 11

Mejorar el liderazgo

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	82	22.97%
De Acuerdo	102	28.57%
Indeciso	95	26.61%
En desacuerdo	46	12.89%
Muy en desacuerdo	32	8.96%
N° de Respuestas	357	100.00%

Encuesta realizada a 357 trabajadores del hospital Edgardo Rebagliati Martins

Julio 2022.

Figura 9***Mejorar el liderazgo***

Según la tabla anterior se puede apreciar los resultados de la encuesta realizada a los 357 trabajadores del hospital Edgardo Rebagliati Martins, de los trabajadores encuestados, manifiestan respecto a si consideran que puede mejorar el liderazgo como parte de la gestión administrativa; 102 trabajadores refieren estar de acuerdo, lo que representa el 28.57%, 95 trabajadores indican que están indecisos, lo que representa el 26.61%, 82 trabajadores señalan estar muy de acuerdo, lo que representa el 22.97%, 46 trabajadores manifiestan estar en desacuerdo, lo que representa el 12.89%, 32 trabajadores mencionaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 8.96%

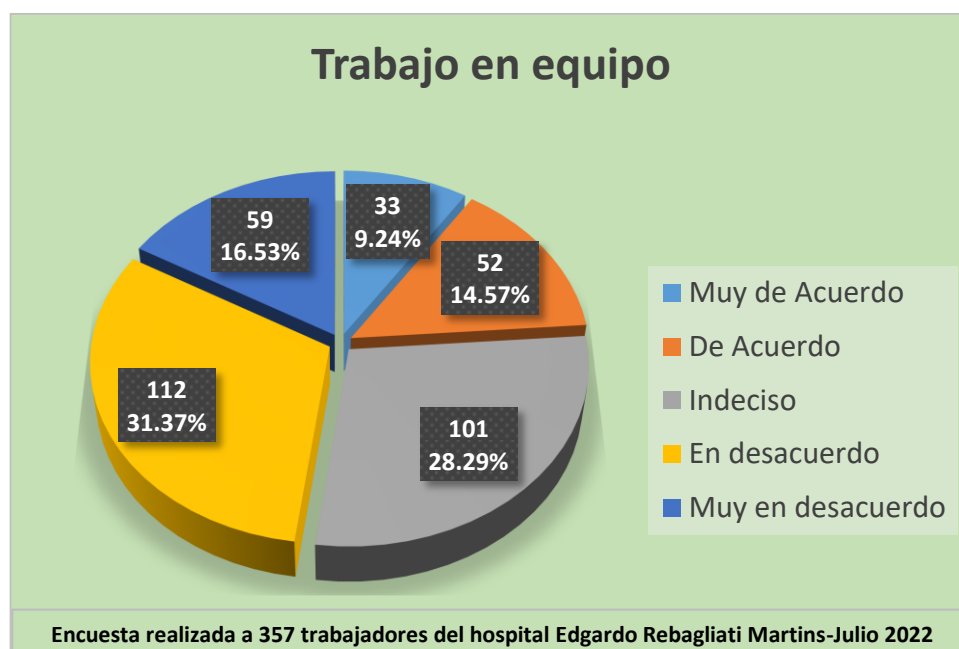
Es decir, el 51.54% está de acuerdo respecto a si considera que puede mejorar el liderazgo como parte de la gestión administrativa en el hospital Edgardo Rebagliati Martins.

Tabla 12***Trabajo en equipo***

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	33	9.24%
De Acuerdo	52	14.57%
Indeciso	101	28.29%
En desacuerdo	112	31.37%
Muy en desacuerdo	59	16.53%
N° de Respuestas	357	100.00%

Encuesta realizada a 357 trabajadores del hospital Edgardo Rebagliati Martins

Julio 2022.

Figura 10***Trabajo en equipo***

Según la tabla anterior se puede apreciar los resultados de la encuesta realizada a los 357 trabajadores del hospital Edgardo Rebagliati Martins, de los trabajadores encuestados, manifiestan respecto a si consideran adecuado el trabajo en equipo como parte de la gestión administrativa; 112 trabajadores refieren estar en desacuerdo, lo que representa el 31.37%,

101 trabajadores indican que están indecisos, lo que representa el 28.29%, 59 trabajadores señalan estar muy en desacuerdo, lo que representa el 16.53%, 52 trabajadores manifiestan estar de acuerdo, lo que representa el 14.57%, 33 trabajadores mencionaron estar muy de acuerdo, lo que representa el 9.24%

Es decir, el 47.90% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el trabajo en equipo como parte de la gestión administrativa en el hospital Edgardo Rebagliati Martins.

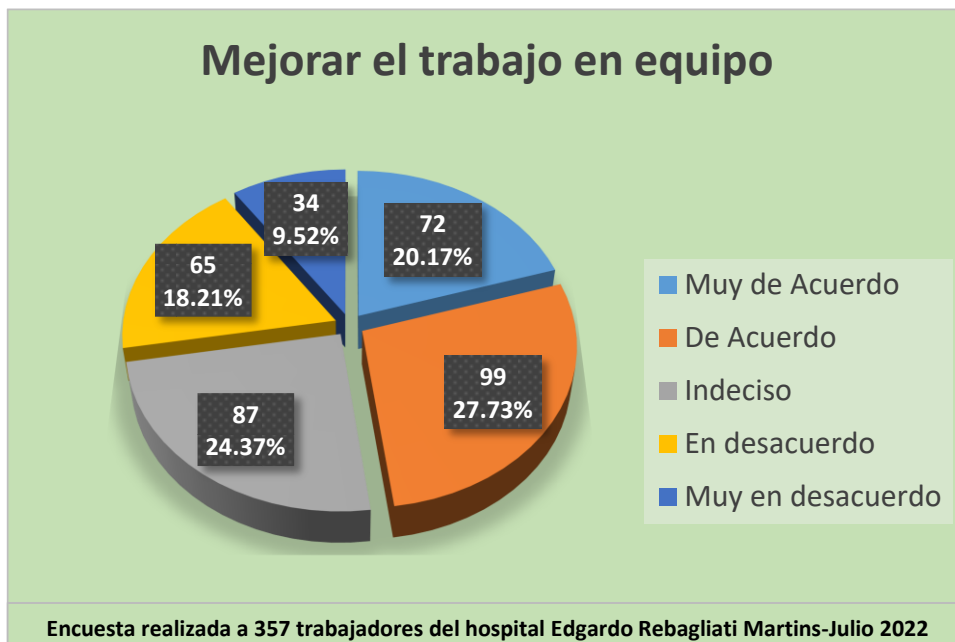
Tabla 13

Mejorar el trabajo en equipo

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	72	20.17%
De Acuerdo	99	27.73%
Indeciso	87	24.37%
En desacuerdo	65	18.21%
Muy en desacuerdo	34	9.52%
N° de Respuestas	357	100.00%

Encuesta realizada a 357 trabajadores del hospital Edgardo Rebagliati Martins

Julio 2022.

Figura 11***Mejorar el trabajo en equipo***

Según la tabla anterior se puede apreciar los resultados de la encuesta realizada a los 357 trabajadores del hospital Edgardo Rebagliati Martins, de los trabajadores encuestados, manifiestan respecto a si consideran que puede mejorar el trabajo en equipo como parte de la gestión administrativa; 99 trabajadores refieren estar de acuerdo, lo que representa el 27.73%, 87 trabajadores indican que están indecisos, lo que representa el 24.37%, 72 trabajadores señalan estar muy de acuerdo, lo que representa el 20.17%, 65 trabajadores manifiestan estar en desacuerdo, lo que representa el 18.21%, 34 trabajadores mencionaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 9.52%

Es decir, el 47.90% está de acuerdo respecto a si considera que puede mejorar el trabajo en equipo como parte de la gestión administrativa en el hospital Edgardo Rebagliati Martins.

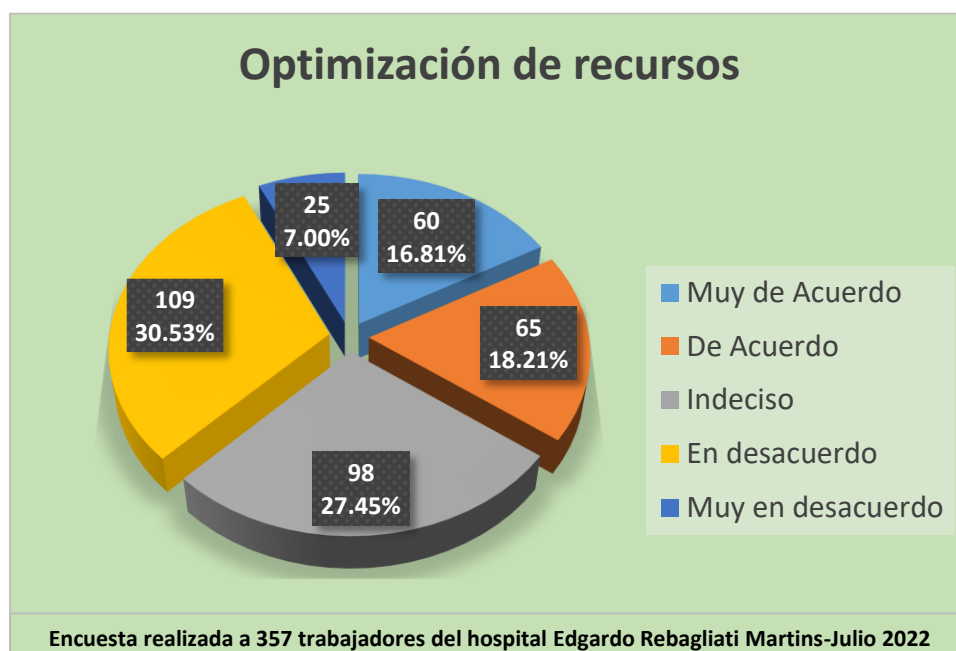
Tabla 14
Optimización de recursos

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	60	16.81%
De Acuerdo	65	18.21%
Indeciso	98	27.45%
En desacuerdo	109	30.53%
Muy en desacuerdo	25	7.00%
N° de Respuestas	357	100.00%

Encuesta realizada a 357 trabajadores del hospital Edgardo Rebagliati Martins

Julio 2022.

Figura 12
Optimización de recursos



Según la tabla anterior se puede apreciar los resultados de la encuesta realizada a los 357 trabajadores del hospital Edgardo Rebagliati Martins, de los trabajadores encuestados, manifiestan respecto a si consideran adecuada la optimización de recursos como parte de la mejora de procesos logísticos; 109 trabajadores refieren estar en desacuerdo, lo que representa el 30.53%, 98 trabajadores indican que están indecisos, lo que representa el

27.45%, 65 trabajadores señalan estar de acuerdo, lo que representa el 18.21%, 60 trabajadores manifiestan estar muy de acuerdo, lo que representa el 16.81%, 25 trabajadores mencionaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 7.00%

Es decir, el 37.54% está en desacuerdo respecto a si considera adecuada la optimización de recursos como parte de la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins.

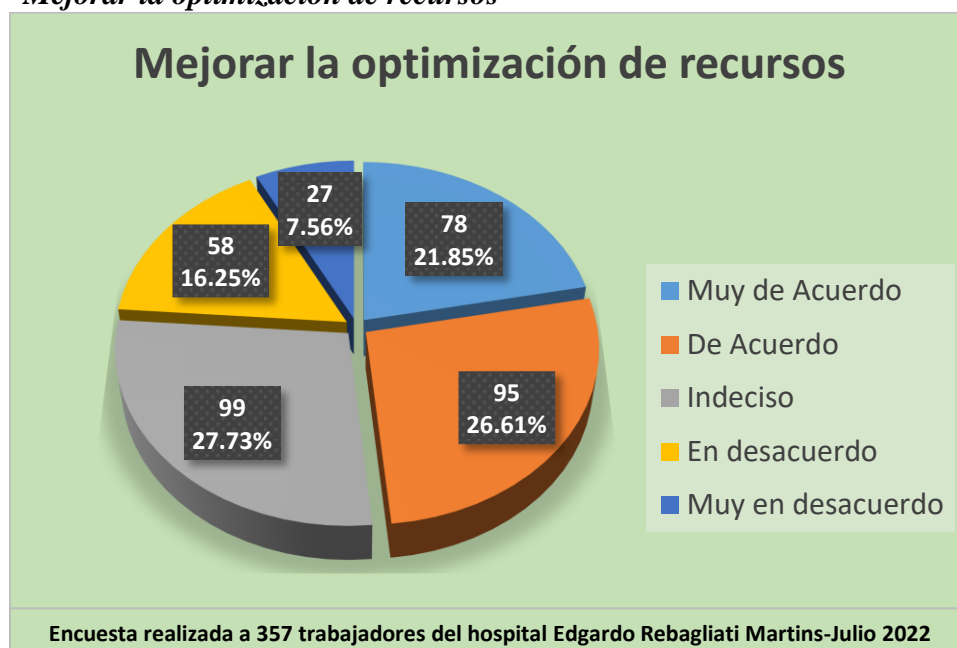
Tabla 15
Mejorar la optimización de recursos

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	78	21.85%
De Acuerdo	95	26.61%
Indeciso	99	27.73%
En desacuerdo	58	16.25%
Muy en desacuerdo	27	7.56%
N° de Respuestas	357	100.00%

Encuesta realizada a 357 trabajadores del hospital Edgardo Rebagliati Martins

Julio 2022.

Figura 13
Mejorar la optimización de recursos



Según la tabla anterior se puede apreciar los resultados de la encuesta realizada a los 357 trabajadores del hospital Edgardo Rebagliati Martins, de los trabajadores encuestados, manifiestan respecto a si consideran que puede mejorar la optimización de recursos como parte de la mejora de procesos logísticos; 99 trabajadores refieren estar indecisos, lo que representa el 27.73%, 95 trabajadores indican que están de acuerdo, lo que representa el 26.61%, 78 trabajadores señalan estar muy de acuerdo, lo que representa el 21.85%, 58 trabajadores manifiestan estar en desacuerdo, lo que representa el 16.25%, 27 trabajadores mencionaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 7.56%

Es decir, el 48.46% está de acuerdo respecto a si considera que puede mejorar la optimización de recursos como parte de la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins.

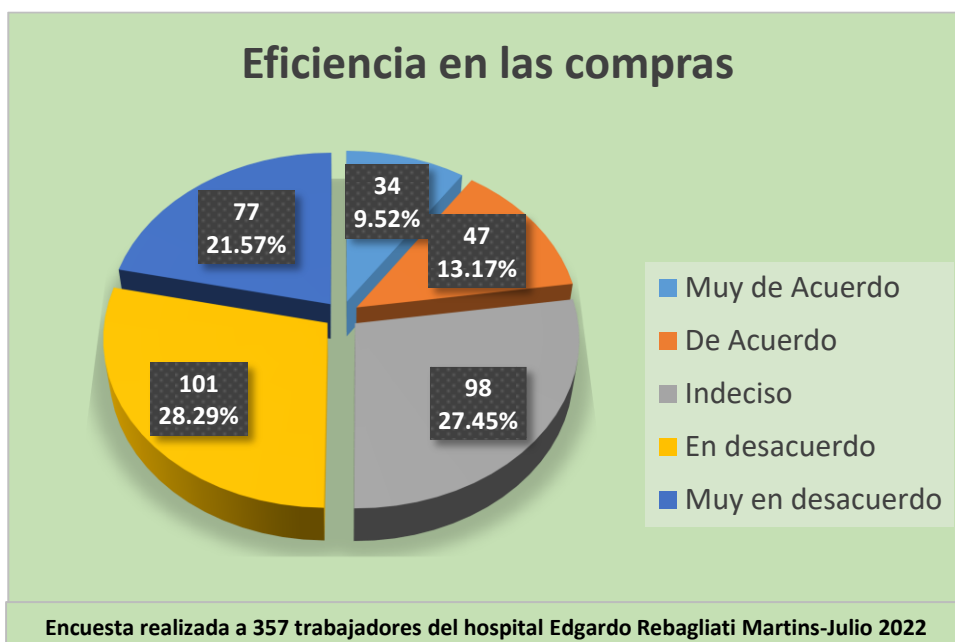
Tabla 16
Eficiencia en las compras

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	34	9.52%
De Acuerdo	47	13.17%
Indeciso	98	27.45%
En desacuerdo	101	28.29%
Muy en desacuerdo	77	21.57%
N° de Respuestas	357	100.00%

Encuesta realizada a 357 trabajadores del hospital Edgardo Rebagliati Martins

Julio 2022.

Figura 14
Eficiencia en las compras



Según la tabla anterior se puede apreciar los resultados de la encuesta realizada a los 357 trabajadores del hospital Edgardo Rebagliati Martins, de los trabajadores encuestados, manifiestan respecto a si consideran adecuada la eficiencia en las compras como parte de la mejora de procesos logísticos; 101 trabajadores refieren estar en desacuerdo, lo que representa el 28.29%, 98 trabajadores indican que están indecisos, lo que representa el

27.45%, 77 trabajadores señalan estar muy en desacuerdo, lo que representa el 21.57%, 47 trabajadores manifiestan estar de acuerdo, lo que representa el 13.17%, 34 trabajadores mencionaron estar muy de acuerdo, lo que representa el 9.52%

Es decir, el 49.86% está en desacuerdo respecto a si considera adecuada la eficiencia en las compras como parte de la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins.

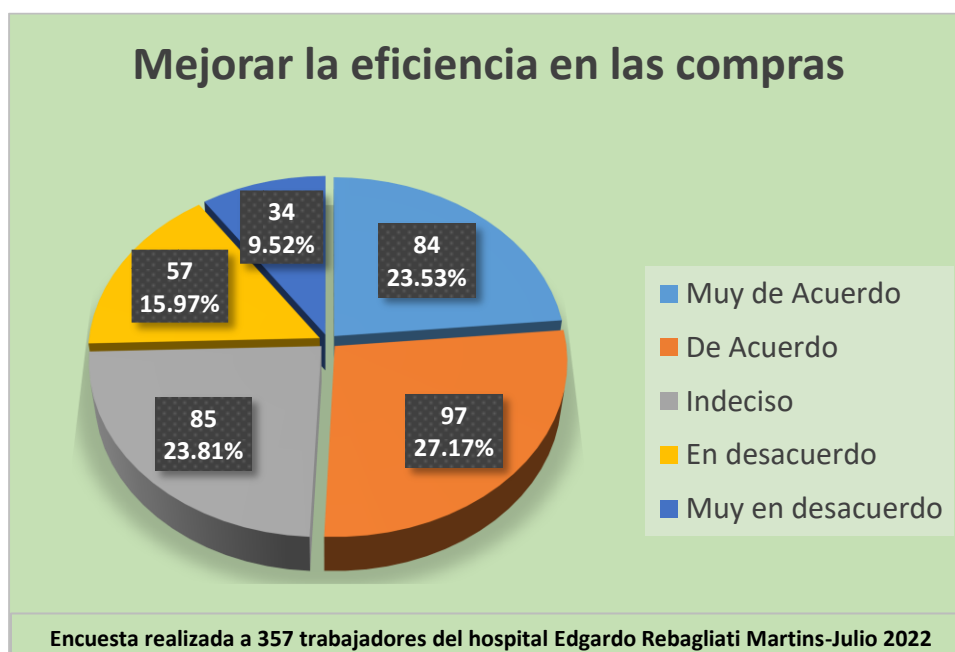
Tabla 17
Mejorar la eficiencia en las compras

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	84	23.53%
De Acuerdo	97	27.17%
Indeciso	85	23.81%
En desacuerdo	57	15.97%
Muy en desacuerdo	34	9.52%
N° de Respuestas	357	100.00%

Encuesta realizada a 357 trabajadores del hospital Edgardo Rebagliati Martins

Julio 2022.

Figura 15
Mejorar la eficiencia en las compras



Según la tabla anterior se puede apreciar los resultados de la encuesta realizada a los 357 trabajadores del hospital Edgardo Rebagliati Martins, de los trabajadores encuestados, manifiestan respecto a si consideran que puede mejorar la eficiencia en las compras como parte de la mejora de procesos logísticos; 97 trabajadores refieren estar de acuerdo, lo que representa el 27.17%, 85 trabajadores indican que están indecisos, lo que representa el 23.81%, 84 trabajadores señalan estar muy de acuerdo, lo que representa el 23.53%, 57 trabajadores manifiestan estar en desacuerdo, lo que representa el 15.97%, 34 trabajadores mencionaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 9.52%

Es decir, el 50.70% está de acuerdo respecto a si considera que puede mejorar la eficiencia en las compras como parte de la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins.

Tabla 18
Capacidad de almacenamiento

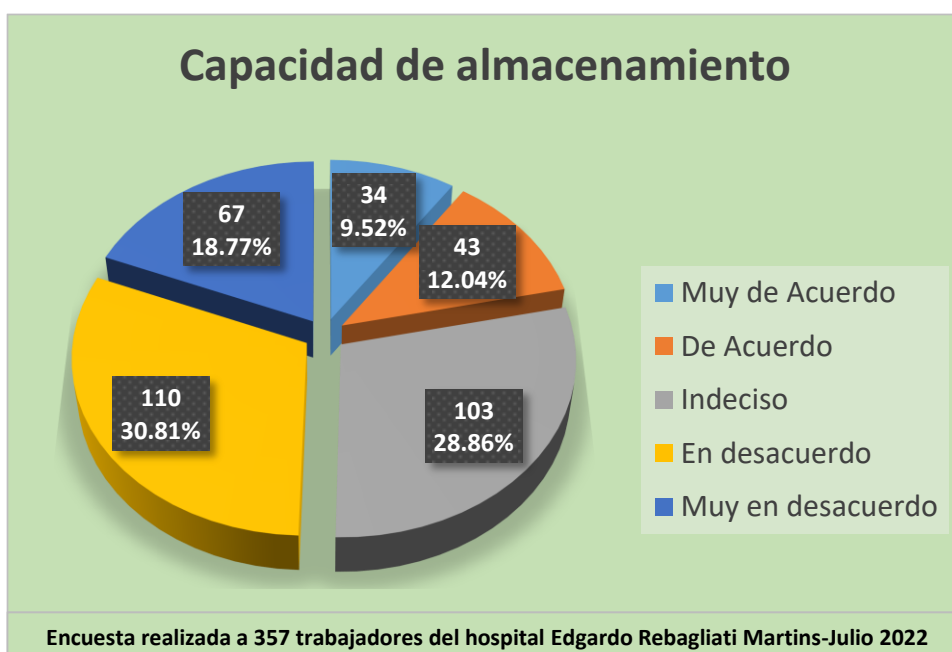
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	34	9.52%
De Acuerdo	43	12.04%
Indeciso	103	28.86%
En desacuerdo	110	30.81%
Muy en desacuerdo	67	18.77%
N° de Respuestas	357	100.00%

Encuesta realizada a 357 trabajadores del hospital Edgardo Rebagliati Martins

Julio 2022.

Figura 16

Capacidad de almacenamiento



Según la tabla anterior se puede apreciar los resultados de la encuesta realizada a los 357 trabajadores del hospital Edgardo Rebagliati Martins, de los trabajadores encuestados, manifiestan respecto a si consideran adecuada la capacidad de almacenamiento como parte de la mejora de procesos logísticos; 110 trabajadores refieren estar en desacuerdo, lo que representa el 30.81%, 103 trabajadores indican que están indecisos, lo que representa

el 28.85%, 67 trabajadores señalan estar muy en desacuerdo, lo que representa el 18.77%, 43 trabajadores manifiestan estar de acuerdo, lo que representa el 12.04%, 34 trabajadores mencionaron estar muy de acuerdo, lo que representa el 9.52%

Es decir, el 49.58% está en desacuerdo respecto a si considera adecuada la capacidad de almacenamiento como parte de la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins.

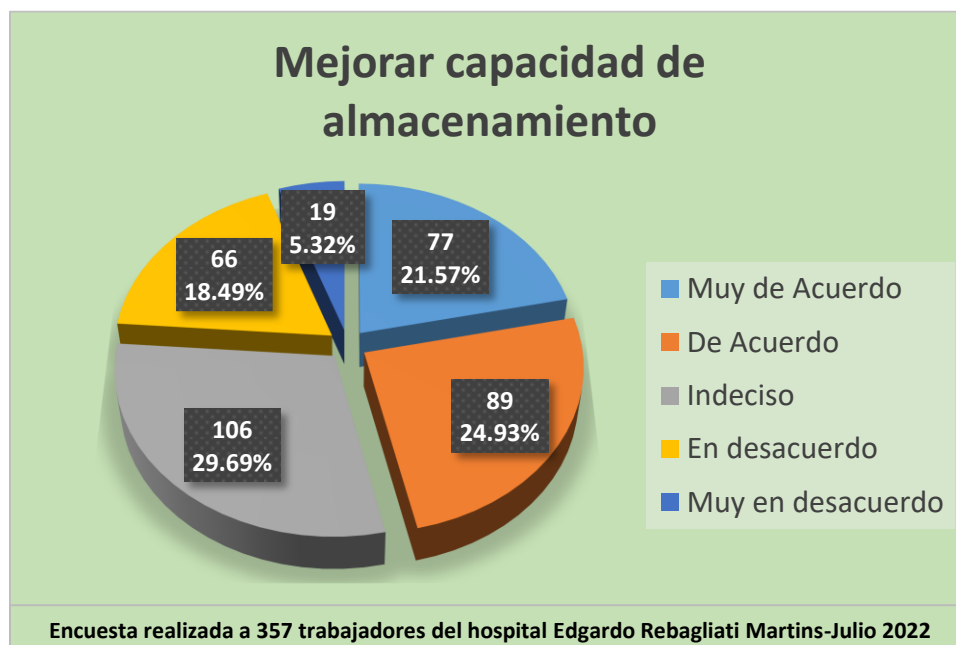
Tabla 19
Mejorar capacidad de almacenamiento

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	77	21.57%
De Acuerdo	89	24.93%
Indeciso	106	29.69%
En desacuerdo	66	18.49%
Muy en desacuerdo	19	5.32%
N° de Respuestas	357	100.00%

Encuesta realizada a 357 trabajadores del hospital Edgardo Rebagliati Martins

Julio 2022.

Figura 18
Mejorar capacidad de almacenamiento



Según la tabla anterior se puede apreciar los resultados de la encuesta realizada a los 357 trabajadores del hospital Edgardo Rebagliati Martins, de los trabajadores encuestados, manifiestan respecto a si consideran que puede mejorar la capacidad de almacenamiento como parte de la mejora de procesos logísticos; 106 trabajadores refieren estar en indecisos, lo que representa el 29.69%, 89 trabajadores indican que están de acuerdo, lo que representa el 24.93%, 77 trabajadores señalan estar muy de acuerdo, lo que representa el 21.57%, 66 trabajadores manifiestan estar en desacuerdo, lo que representa el 18.49%, 19 trabajadores mencionaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 5.32%

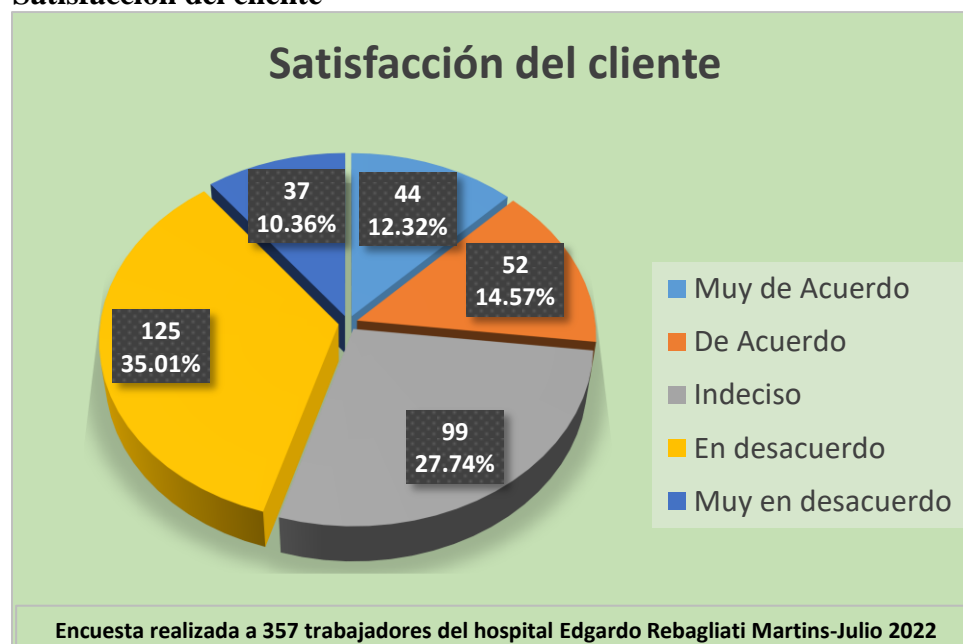
Es decir, el 46.50% está de acuerdo respecto a si considera que puede mejorar la capacidad de almacenamiento como parte de la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins.

Tabla 19
Satisfacción del cliente

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	44	12.32%
De Acuerdo	52	14.57%
Indeciso	99	27.74%
En desacuerdo	125	35.01%
Muy en desacuerdo	37	10.36%
N° de Respuestas	357	100.00%

Encuesta realizada a 357 trabajadores del hospital Edgardo Rebagliati Martins
Julio 2022.

Figura 19
Satisfacción del cliente



Según la tabla anterior se puede apreciar los resultados de la encuesta realizada a los 357 trabajadores del hospital Edgardo Rebagliati Martins, de los trabajadores encuestados, manifiestan respecto a si consideran adecuada la satisfacción del cliente como parte de la mejora de procesos logísticos; 125 trabajadores refieren estar en desacuerdo, lo que

representa el 35.01%, 99 trabajadores indican que están indecisos, lo que representa el 27.73%, 52 trabajadores señalan estar de acuerdo, lo que representa el 14.57%, 44 trabajadores manifiestan estar muy de acuerdo, lo que representa el 12.32%, 37 trabajadores mencionaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 10.36%

Es decir, el 45.38% está en desacuerdo respecto a si considera adecuada la satisfacción del cliente como parte de la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins.

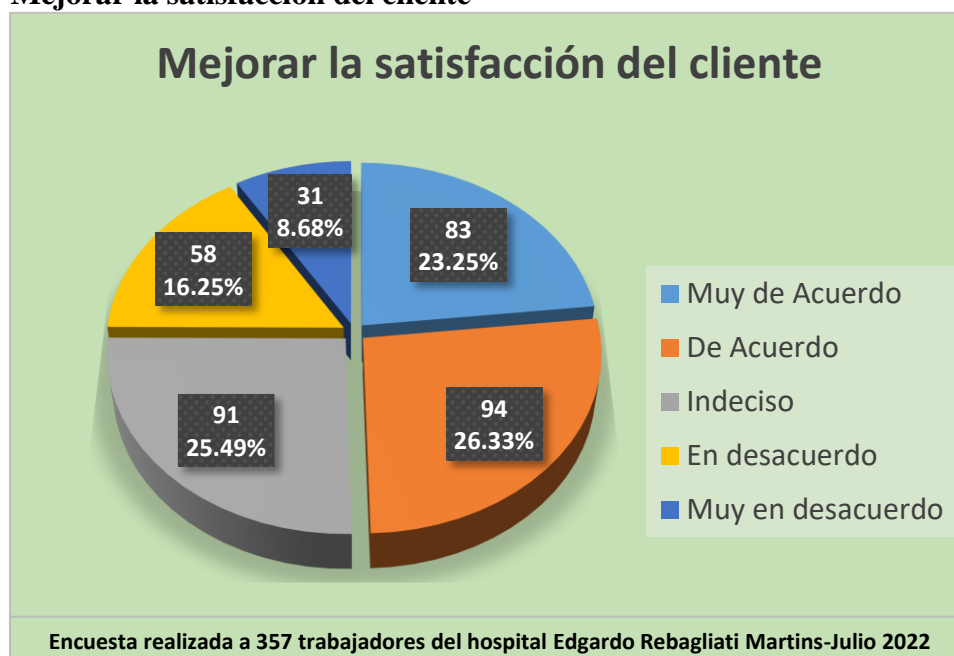
Tabla 20
Mejorar la satisfacción del cliente

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	83	23.25%
De Acuerdo	94	26.33%
Indeciso	91	25.49%
En desacuerdo	58	16.25%
Muy en desacuerdo	31	8.68%
N° de Respuestas	357	100.00%

Encuesta realizada a 357 trabajadores del hospital Edgardo Rebagliati Martins

Julio 2022.

Figura 20
Mejorar la satisfacción del cliente



Según la tabla anterior se puede apreciar los resultados de la encuesta realizada a los 357 trabajadores del hospital Edgardo Rebagliati Martins, de los trabajadores encuestados, manifiestan respecto a si consideran que se puede mejorar la satisfacción del cliente como parte de la mejora de procesos logísticos; 94 trabajadores refieren estar de acuerdo, lo que representa el 26.33%, 91 trabajadores indican que están indecisos, lo que representa el 25.49%, 83 trabajadores señalan estar muy de acuerdo, lo que representa el 23.25%, 58 trabajadores manifiestan estar muy en desacuerdo, lo que representa el 16.25%, 31 trabajadores mencionaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 8.68%. Es decir, el 49.58% está de acuerdo respecto a si considera que puede mejorar la satisfacción del cliente como parte de la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins.

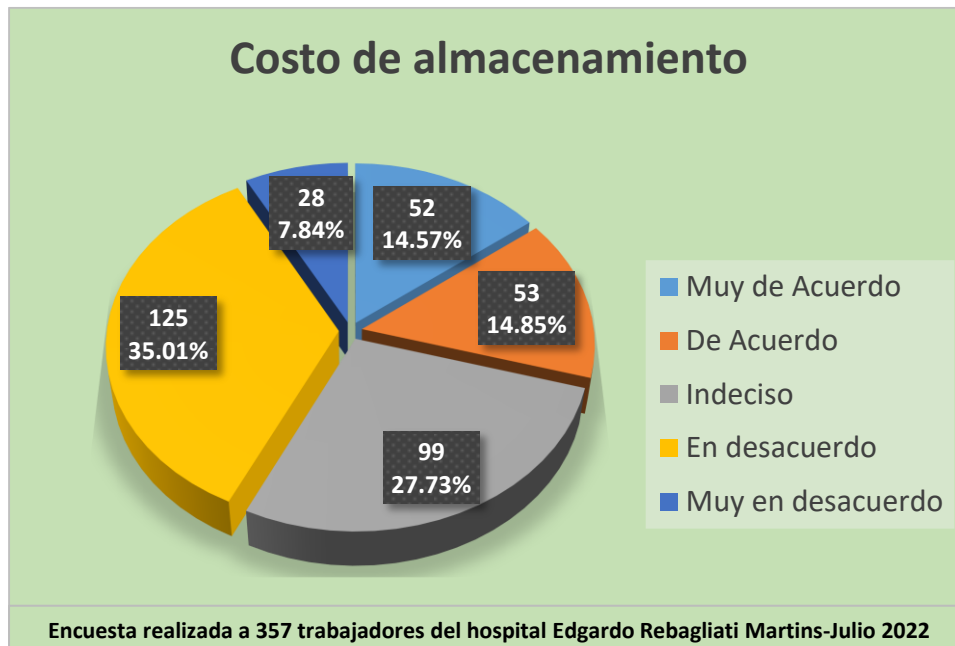
Tabla 21
Costo de almacenamiento

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	52	14.57%
De Acuerdo	53	14.85%
Indeciso	99	27.73%
En desacuerdo	125	35.01%
Muy en desacuerdo	28	7.84%
N° de Respuestas	357	100.00%

Encuesta realizada a 357 trabajadores del hospital Edgardo Rebagliati Martins

Julio 2022.

Figura 21
Costo de almacenamiento



Según la tabla anterior se puede apreciar los resultados de la encuesta realizada a los 357 trabajadores del hospital Edgardo Rebagliati Martins, de los trabajadores encuestados, manifiestan respecto a si consideran adecuado el costo de almacenamiento como parte de la mejora de procesos logísticos; 125 trabajadores refieren estar en desacuerdo, lo que representa el 35.01%, 99 trabajadores indican que están indecisos, lo que representa el 27.73%, 53 trabajadores señalan estar de acuerdo, lo que representa el 14.85%, 52 trabajadores manifiestan estar muy de acuerdo, lo que representa el 14.57%, 28 trabajadores

mencionaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 7.84%. Es decir, el 42.86% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el costo de almacenamiento como parte de la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins.

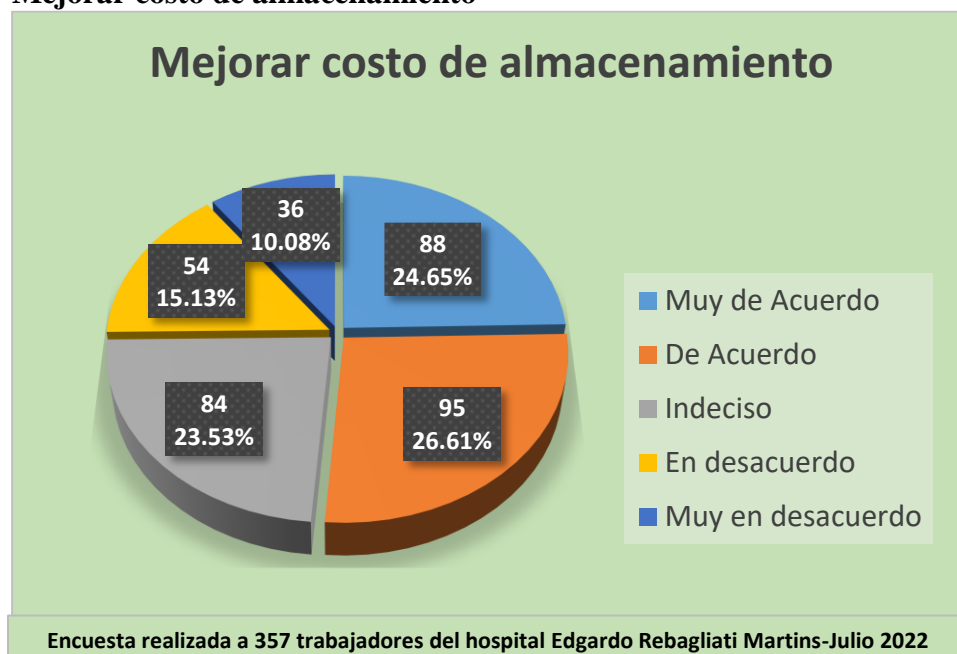
Tabla 22
Mejorar costo de almacenamiento

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	88	24.65%
De Acuerdo	95	26.61%
Indeciso	84	23.53%
En desacuerdo	54	15.13%
Muy en desacuerdo	36	10.08%
N° de Respuestas	357	100.00%

Encuesta realizada a 357 trabajadores del hospital Edgardo Rebagliati Martins

Julio 2022.

Figura 22
Mejorar costo de almacenamiento



Según la tabla anterior se puede apreciar los resultados de la encuesta realizada a los 357 trabajadores del hospital Edgardo Rebagliati Martins, de los trabajadores encuestados, manifiestan respecto a si consideran que puede mejorar el costo de

almacenamiento como parte de la mejora de procesos logísticos; 95 trabajadores refieren estar de acuerdo, lo que representa el 26.61%, 88 trabajadores indican que están muy de acuerdo, lo que representa el 24.65%, 84 trabajadores señalan estar indecisos, lo que representa el 23.53%, 54 trabajadores manifiestan que están en desacuerdo, lo que representa el 15.13%, 36 trabajadores mencionaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 10.08%

Es decir, el 51.26% está de acuerdo respecto a si considera que puede mejorar el costo de almacenamiento como parte de la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins.

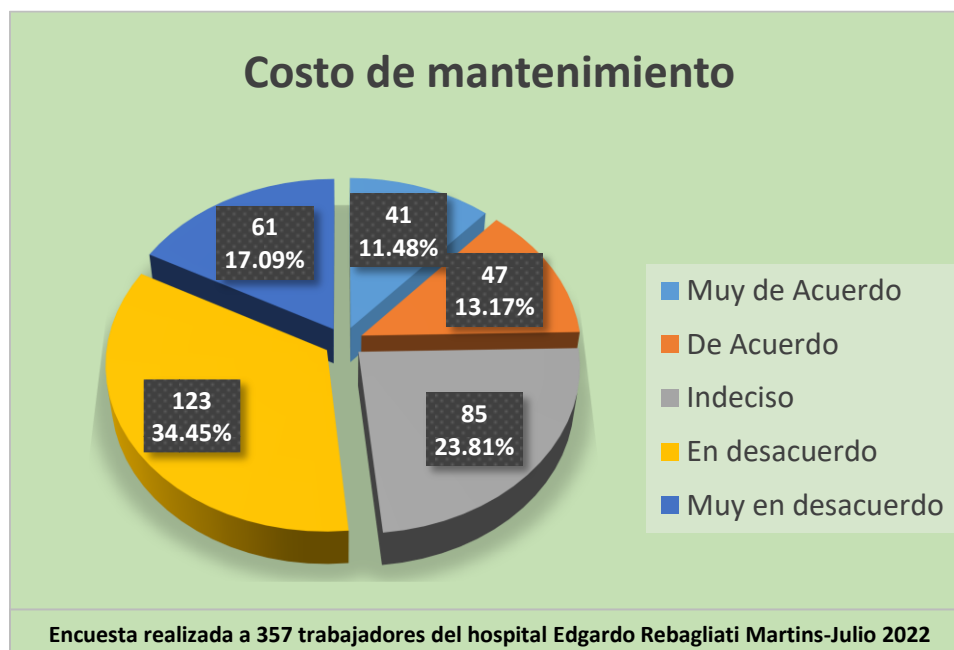
Tabla 23
Costo de mantenimiento

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	41	11.48%
De Acuerdo	47	13.17%
Indeciso	85	23.81%
En desacuerdo	123	34.45%
Muy en desacuerdo	61	17.09%
N° de Respuestas	357	100.00%

Encuesta realizada a 357 trabajadores del hospital Edgardo Rebagliati Martins

Julio 2022.

Figura 23
Costo de mantenimiento



Según la tabla anterior se puede apreciar los resultados de la encuesta realizada a los 357 trabajadores del hospital Edgardo Rebagliati Martins, de los trabajadores encuestados, manifiestan respecto a si consideran adecuada el costo de mantenimiento como parte de la mejora de procesos logísticos; 123 trabajadores refieren estar en desacuerdo, lo que representa el 34.45%, 85 trabajadores indican que están indecisos, lo que representa el 23.81%, 61 trabajadores señalan estar muy en desacuerdo, lo que representa el 17.09%, 47 trabajadores manifiestan estar de acuerdo, lo que representa el 13.17%, 41 trabajadores mencionaron estar muy de acuerdo, lo que representa el 11.48%

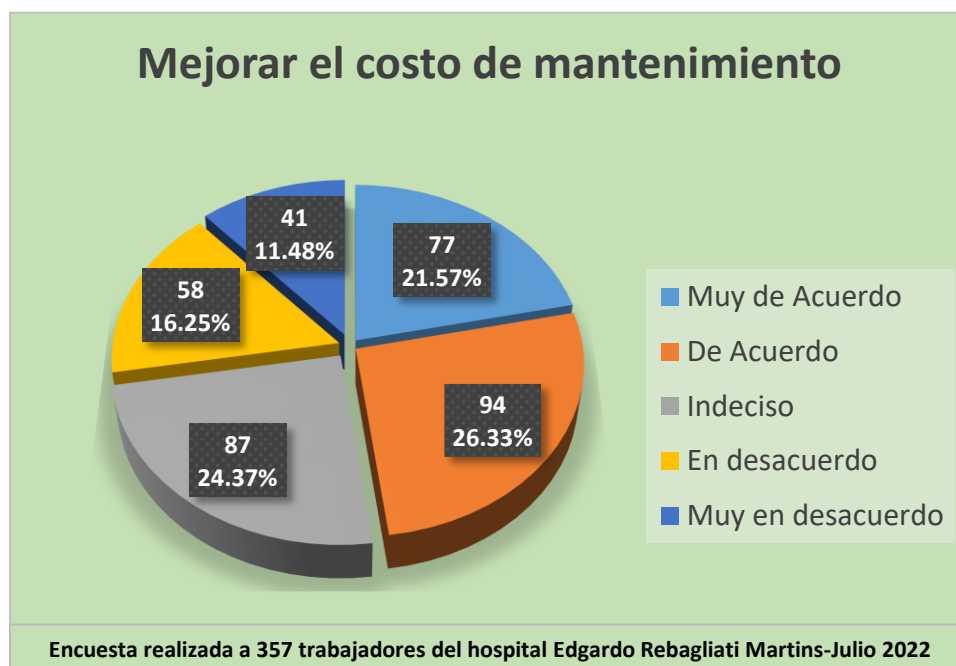
Es decir, el 51.54% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el costo de mantenimiento como parte de la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins.

Tabla 24
Mejorar el costo de mantenimiento

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	77	21.57%
De Acuerdo	94	26.33%
Indeciso	87	24.37%
En desacuerdo	58	16.25%
Muy en desacuerdo	41	11.48%
N° de Respuestas	357	100.00%

Encuesta realizada a 357 trabajadores del hospital Edgardo Rebagliati Martins
Julio 2022.

Figura 24
Mejorar el costo de mantenimiento



Según la tabla anterior se puede apreciar los resultados de la encuesta realizada a los 357 trabajadores del hospital Edgardo Rebagliati Martins, de los trabajadores encuestados, manifiestan respecto a si consideran que puede mejorar el costo de mantenimiento como

parte de la mejora de procesos logísticos; 94 trabajadores refieren estar de acuerdo, lo que representa el 26.33%, 87 trabajadores indican que están indecisos, lo que representa el 24.37%, 77 trabajadores señalan estar muy de acuerdo, lo que representa el 21.57%, 58 trabajadores manifiestan estar en desacuerdo, lo que representa el 16.25%, 41 trabajadores mencionaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 11.48%

Es decir, el 47.90% está de acuerdo respecto a si considera que puede mejorar el costo de mantenimiento como parte de la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins.

4.2 Contratación de hipótesis

Para realizar la contrastación de la Hipótesis, se utilizó el Coeficiente de correlación de Spearman, ρ (ro) que es una medida de correlación entre dos variables, como lo son las variables materia del presente estudio. Luego, el valor de p permitió tomar la decisión estadística correspondiente a cada una de las hipótesis formuladas.

El coeficiente de correlación de Spearman da un rango que permite identificar fácilmente el grado de correlación (la asociación o interdependencia) que tienen dos variables mediante un conjunto de datos de estas, de igual forma permite determinar si la correlación es positiva o negativa (si la pendiente de la línea correspondiente es positiva o negativa).

El estadístico ρ viene dado por la expresión:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x - y. N es el número de parejas.

4.2.1 Prueba de hipótesis específicas

1. Hipótesis específica 1:

H₁: La planificación como parte de la gestión administrativa se relaciona significativamente con la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.

H₀: La planificación como parte de la gestión administrativa NO se relaciona significativamente con la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.

2. **Nivel de confianza:** 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3. **Estadístico de prueba:** Coeficiente de correlación de Spearman

Tabla 25

Correlación de Spearman - hipótesis específica 1

	La planificación	Mejora de procesos logísticos
Spearman's rho	La planificación Correlation Coefficient	0,823
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	357
	Mejora de procesos logísticos Correlation Coefficient	1,000
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	357

4. **Decisión:** Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H_0

5. **Conclusión:** Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que la planificación como

parte de la gestión administrativa se relaciona significativamente con la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.

1. Hipótesis específica 2:

H₂: La organización como parte de la gestión administrativa se relaciona significativamente con la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.

H₀: La organización como parte de la gestión administrativa NO se relaciona significativamente con la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.

2. **Nivel de confianza:** 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3. **Estadístico de prueba:** Coeficiente de correlación de Spearman

Tabla 26

Correlación de Spearman - hipótesis específica 2

		La organización	Mejora de procesos logísticos
Spearman's rho	La organización	Correlation	0,834
		Coefficient	1,000
		Sig. (2-tailed)	0,000
		N	357
Mejora de procesos logísticos	Mejora de procesos logísticos	deCorrelation	1,000
		Coefficient	0,834
		Sig. (2-tailed)	0,000
		N	357

4. **Decisión:** Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H_0

Conclusión: Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que la organización como parte de la gestión administrativa se relaciona significativamente con la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.

1. Hipótesis específica 3:

H₃: La dirección como parte de la gestión administrativa se relaciona significativamente con la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.

H₀: La dirección como parte de la gestión administrativa NO se relaciona significativamente con la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.

2. **Nivel de confianza:** 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3. **Estadístico de prueba:** Coeficiente de correlación de Spearman

Tabla 27

Correlación de Spearman - hipótesis específica 3

		La dirección	Mejora de procesos logísticos
Spearman's rho	La dirección	Correlation	0,845
		Coefficient	1,000
		Sig. (2-tailed)	0,000
		N	357
Mejora de procesos logísticos	Mejora de procesos logísticos	Correlation	0,845
		Coefficient	1,000
		Sig. (2-tailed)	0,000
		N	357

4. **Decisión:** Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H_0
5. **Conclusión:** Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que la dirección como parte de la gestión administrativa se relaciona significativamente con la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.

1. Hipótesis específica 4:

H₄: El control como parte de la gestión administrativa se relaciona significativamente con la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.

H₀: El control como parte de la gestión administrativa NO se relaciona significativamente con la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.

2. **Nivel de confianza:** 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%
3. **Estadístico de prueba:** Coeficiente de correlación de Spearman

Tabla 28

Correlación de Spearman - hipótesis específica 4

		El control	Mejora de procesos logísticos
Spearman's rho	El control	Correlation Coefficient	0,817
		Sig. (2-tailed)	0,000
		N	357
	Mejora de procesos logísticos	deCorrelation Coefficient	1,000
		Sig. (2-tailed)	0,000
		N	357

4. **Decisión:** Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H_0
5. **Conclusión:** Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que el control como parte de la gestión administrativa se relaciona significativamente con la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.

1. Hipótesis específica 5:

H₅: El liderazgo como parte de la gestión administrativa se relaciona significativamente con la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.

H₀: El liderazgo como parte de la gestión administrativa NO se relaciona significativamente con la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.

2. **Nivel de confianza:** 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%
3. **Estadístico de prueba:** Coeficiente de correlación de Spearman

Tabla 29

Correlación de Spearman - hipótesis específica 5

		El liderazgo	Mejora de procesos logísticos
Spearman's rho	El liderazgo	Correlation Coefficient	0,817
		Sig. (2-tailed)	0,000
		N	357
	Mejora de procesos logísticos	Correlation Coefficient	1,000
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	357	357

4. **Decisión:** Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H_0
5. **Conclusión:** Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que el liderazgo como parte de la gestión administrativa se relaciona significativamente con la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.

1. **Hipótesis específica 6:**

H₆: El trabajo en equipo como parte de la gestión administrativa se relaciona significativamente con la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.

H₀: El trabajo en equipo como parte de la gestión administrativa NO se relaciona significativamente con la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.

2. **Nivel de confianza:** 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%
3. **Estadístico de prueba:** Coeficiente de correlación de Spearman

Tabla 30

Correlación de Spearman - hipótesis específica 6

		El trabajo en equipo	Mejora de procesos logísticos
Spearman's rho	El trabajo en equipo	Correlation Coefficient	0,817
		Sig. (2-tailed)	0,000
		N	357
	Mejora de procesos logísticos	Correlation Coefficient	1,000
		Sig. (2-tailed)	0,000
		N	357

4. **Decisión:** Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H_0

5. **Conclusión:** Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que el trabajo en equipo como parte de la gestión administrativa se relaciona significativamente con la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.

Luego de haber comprobado las seis hipótesis específicas, se comprobó la hipótesis general:

La gestión administrativa se relaciona significativamente con la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.

4.3 Discusión de resultados

Luego de analizar las encuestas aplicadas a los 357 trabajadores del hospital Edgardo Rebagliati Martins, se encontraron similitudes con las siguientes investigaciones:

La investigación “Gestión administrativa y la gestión logística del hospital de Chancay, año 2016” presentado el año 2017 para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública ante la Universidad César Vallejo por Luis Parodi, llegó a las siguientes conclusiones:

Los resultados obtenidos demuestran que existe una moderada relación positiva entre la gestión administrativa y la gestión logística ($r=0,539$ de spearman). Así mismo cabe destacar que en cuanto a la dirección y la gestión administrativa (62%) de los trabajadores lo califica como moderada (Parodi, 2017).

La investigación “Implementación de un sistema integrado de gestión de monitoreo del circuito consultorio-farmacia-logística en la atención ambulatoria del Hospital Central PNP. LUIS N SAENZ de la Dirección de Sanidad PNP, en la ciudad de Lima” presentada el año 2020 para optar el grado académico de Magíster en Gobierno y Políticas Públicas ante

la Pontificia Universidad Católica del Perú por Jorge Cossio, llegó a las siguientes conclusiones:

A través del levantamiento de información, se ha podido evidenciar una falta de articulación entre los diferentes actores inmersos en el abastecimiento oportuno de medicamentos. Se concluye que la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional del Perú, viene realizando denodados esfuerzos con la finalidad de reducir la brecha de medicamentos a través de adquisiciones corporativas de medicamentos por el Ministerio de Salud, mediante la devolución de gastos realizados por la compra de medicinas a través de SaludPol, la compra de medicamentos por intermedio de su Unidad Ejecutora ante la falta de abastecimiento (Cossio, 2020).

La investigación “Implementación del sistema de control interno y su incidencia en el proceso de adquisiciones, Hospital Regional Docente de Trujillo – 2017” presentado el año 2019 para optar el grado académico de Maestro en Ciencias Económicas ante la Universidad Nacional de Trujillo por Érika Garay, llegó a las siguientes conclusiones:

Se detectó que el proceso de adquisiciones presenta deficiencias e irregularidades al ejecutarse, identificándose que no se realizan programaciones para las compras, no cumplen con el Plan Anual de Contrataciones y desconocen en su mayoría La Ley de Contrataciones, por lo que se concluye que la implementación del sistema de control interno es de vital importancia para mejorar los procesos.

Como respuesta a las deficiencias encontradas se plantea diseñar un plan de trabajo a fin de Implementar un Sistema de Control Interno adecuado basado en los componentes del control interno que son indispensables, ya que no sólo se busca medir riesgos sino promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia, economía en las operaciones de la Institución incluyendo los valores éticos, integridad así como la calidad de los servicios públicos que presta, para preservar el patrimonio institucional, de pérdidas por despilfarro,

abuso, mala gestión, errores, fraudes o irregularidades y garantizar una óptima gestión institucional (Garay, 2019).

Comparando los resultados de las anteriores investigaciones con el presente estudio, se puede demostrar que, la gestión administrativa se relaciona significativamente con la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.

CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

1. Se determinó que la planificación como parte de la gestión administrativa se relaciona significativamente con la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.
2. Se determinó que la organización como parte de la gestión administrativa se relaciona significativamente con la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.
3. Se determinó que la dirección como parte de la gestión administrativa se relaciona significativamente con la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.
4. Se determinó que el control como parte de la gestión administrativa se relaciona significativamente con la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.
5. Se determinó que el liderazgo como parte de la gestión administrativa se relaciona significativamente con la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.
6. Se determinó que el trabajo en equipo como parte de la gestión administrativa se relaciona significativamente con la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.
7. Se determinó que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.

5.2 Recomendaciones

1. Implementar la Gestión administrativa como parte de la Nueva Gestión Pública con la implementación del proceso de Modernización del Estado y su aplicación en la Gestión Administrativa.
2. Revisar y actualizar el Planeamiento Operativo para adecuar los procesos y cumplimiento de los procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins.
3. Difundir los resultados de la investigación, para que se tomen las medidas correctivas y de mejora en la gestión administrativa, así como establecer un Plan de Capacitación a todo el personal para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
4. Capacitar al personal en el manejo de herramientas de gestión, que le permitan organizar mejor su trabajo, priorizar los objetivos planteados por el hospital Edgardo Rebagliati Martins.
5. Evaluar que las jefaturas y gerencias tengan personas líderes, que sean gestores de cambios, comprometidos a la mejora de la Gestión Administrativa en el hospital Edgardo Rebagliati Martins.
6. Monitorear y controlar el cumplimiento del proceso Administrativo, evaluando el desempeño de los trabajadores constantemente, así como redefinir puestos si fuese necesario para la operacionalización y lograr efectividad en la gestión.
7. Implementar la Gestión Estratégica para la mejora procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins.

BIBLIOGRAFÍA

- Algevasa. (2018). Diferencia entre eficiencia y eficacia en logística. Obtenido de <https://www.algevasa.com/diferencia-entre-eficiencia-y-eficacia-en-logistica/>
- Cossio, J. (2020). Implementación de un sistema integrado de gestión de monitoreo del circuito consultorio-farmacia-logística en la atención ambulatoria del Hospital Central PNP. LUIS N SAENZ de la Dirección de Sanidad PNP, en la ciudad de Lima. Obtenido de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16898/COSSIO_MEDINA_JORGE_ALBERTO_IMPLEMENTACION_DE_UN_SISTEMA_INTEGRADO_DE_GESTION_DE_MONITOREO_DEL_CIRCUITO_CONSULTORIO-FARMACIA-LOGISTICA_EN_LA_ATENCION_AMBULATORIA_DEL_HOSPITAL_CENTRAL_PNP.pdf
- Editorial Etecé. (2021). Historia de la Administración. Obtenido de <https://concepto.de/historia-de-la-administracion/>
- El Peruano. (2018). Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-del-sistema-admini-decreto-supremo-n-123-2018-pcm-1724739-1/>
- Esan. (2020). Logística hospitalaria: claves para su funcionamiento. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2020/05/logistica-hospitalaria-claves-para-su-funcionamiento/>
- Garay, E. (2019). Implementación del sistema de control interno y su incidencia en el proceso de adquisiciones, Hospital Regional Docente de Trujillo – 2017. Obtenido de <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/17549/Garay%20Mel%20A9ndez%20Erika%20Roxana.pdf>
- Gobierno del Perú. (2021). Ley N° 27657. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/255216-27657>
- Laica, D. (2018). Evaluación de la Gestión Administrativa del área de Logística del Hospital General Clínica Santiago de la Ciudad de Santo Domingo de los Colorados y Propuesta de un Sistema de Información Gerencial. Obtenido de <http://201.159.223.180/bitstream/3317/11759/1/T-UCSG-POS-MGSS-152.pdf>

- Mecalux. (2021). ¿Cómo calcular tu capacidad de almacenaje? ¿Cuándo aumentarla?
Obtenido de <https://www.mecalux.pe/blog/capacidad-almacenaje>
- Murra, J. (2017). Diseño un modelo para la gestión integral de logística inversa en el manejo de residuos hospitalarios, bajo un enfoque de programación lineal entera multicriterio.
Obtenido de <https://repositorio.utb.edu.co/bitstream/handle/20.500.12585/1070/0069850.pdf>
- Orellana, P. (2019). Liderazgo. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/liderazgo.html>
- Parodi, L. (2017). Gestión administrativa y la gestión logística del hospital de Chancay, año 2016. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8874/Parodi_ZLF.pdf
- Peiró, R. (2018). Satisfacción del cliente. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/satisfaccion-del-cliente.html>
- Peiró, R. (2020). Trabajo en equipo. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/trabajo-en-equipo.html>
- Quiroa, M. (2020). Gestión administrativa. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
- Sánchez, J. (2017). Administración logística. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/administracion-logistica.html>
- Sánchez, J. (2021). Control administrativo. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/control-administrativo.html>
- Sánchez, J. (2021). Costos de mantenimiento. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/costos-de-mantenimiento.html>
- Sánchez, J. (2021). Dirección administrativa. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/direccion-administrativa.html>
- Santalla, E. (2017). Situación de la Gestión Integrada de Sistemas de Apoyo Clínico, Administrativo y Logístico en la Red Integral de Servicios de Salud – REFISS – Norte Central. La Paz-Bolivia, 2017. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/14847/TM-1240.pdf>

- Thompson, I. (2021). Concepto de Organización. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/empresa/concepto-organizacion.html>
- Westreicher, G. (2020). Costes del almacenamiento. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/costes-del-almacenamiento.html>
- Westreicher, G. (2020). Optimización. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/optimizacion.html>
- Westreicher, G. (2020). Planificación. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/planificacion.html>

ANEXOS

ANEXO 1 Matriz de Coherencia Interna

ANEXO 2 Instrumento de Recolección de Datos

Anexo 1 Matriz de Coherencia Interna

Título	Definición del Problema	Objetivos	Formulación de Hipótesis	Clasificación de variables	Definición Operacional	Metodología	Población, Muestra y Muestreo	Técnica e Instrumento
<p>GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA MEJORA DE PROCESOS LOGÍSTICOS EN EL HOSPITAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS, AÑO 2022</p>	<p>Problema general</p> <p>¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿De qué manera se relaciona la planificación como parte de la gestión administrativa y la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la organización como parte de la gestión administrativa y la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la dirección como parte de la gestión administrativa y la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022?</p> <p>¿De qué manera se relaciona el control como parte de la gestión administrativa y la</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación de la gestión administrativa y la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Determinar la relación de la planificación como parte de la gestión administrativa y la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.</p> <p>Determinar la relación de la organización como parte de la gestión administrativa y la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.</p> <p>Determinar la relación de la dirección como parte de la gestión administrativa y la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.</p> <p>Determinar la relación del control como parte de la gestión administrativa y la</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>La gestión administrativa se relaciona significativamente con la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>La planificación como parte de la gestión administrativa se relaciona significativamente con la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.</p> <p>La organización como parte de la gestión administrativa se relaciona significativamente con la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.</p> <p>La dirección como parte de la gestión administrativa se relaciona significativamente con la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.</p>	<p>Variables:</p> <p>a) Gestión administrativa</p> <p>b) Mejora de procesos logísticos.</p>	<p>x_1: Planificación x_2: Organización x_3: Dirección x_4: Control x_5: Liderazgo x_6: Trabajo en equipo.</p> <p>y_1: Optimización de recursos y_2: Eficiencia en las compras y_3: Capacidad de almacenamiento y_4: Satisfacción del cliente y_5: Costo de almacenamiento y_6: Costo de mantenimiento</p>	<p>Tipo:</p> <p>De acuerdo al tipo de investigación, el presente estudio será de tipo Aplicativo.</p> <p>Nivel:</p> <p>Descriptivo.</p> <p>Método:</p> <p>En la presente investigación utilizamos el método correlacional.</p> <p>Diseño:</p> <p>Su diseño se representa así:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> $M = O x_1 r O y$ </div>	<p>Población:</p> <p>5000 trabajadores del hospital Edgardo Rebagliati Martins.</p> <p>Muestra:</p> <p>357 trabajadores.</p> <p>Muestreo</p> <p>Se utilizará el muestreo probabilístico.</p>	<p>Técnica</p> <p>La principal técnica que se utilizará en el presente estudio fue la encuesta.</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario que, por intermedio de una encuesta de preguntas, en su modalidad cerradas, se tomará a la muestra señalada.</p>

	<p>¿De qué manera se relaciona el control como parte de la gestión administrativa y la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022?</p> <p>¿De qué manera se relaciona el liderazgo como parte de la gestión administrativa y la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022?</p> <p>¿De qué manera se relaciona el trabajo en equipo como parte de la gestión administrativa y la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022?</p>	<p>mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.</p> <p>Determinar la relación del liderazgo como parte de la gestión administrativa y la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.</p> <p>Determinar la relación del trabajo en equipo como parte de la gestión administrativa y la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.</p>	<p>El control como parte de la gestión administrativa se relaciona significativamente con la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.</p> <p>El liderazgo como parte de la gestión administrativa se relaciona significativamente con la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.</p> <p>El trabajo en equipo como parte de la gestión administrativa se relaciona significativamente con la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.</p>					
--	---	---	---	--	--	--	--	--

Anexo 2 Instrumento de Recolección de Datos

Objetivo: Determinar la relación de la gestión administrativa y la mejora de procesos logísticos en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2022.

PREGUNTAS	MA	A	I	D	MD
1. Considera adecuada la planificación como parte de la gestión administrativa.					
2. Considera que debe mejorar la planificación como parte de la gestión administrativa.					
3. Considera adecuada la organización como parte de la gestión administrativa.					
4. Considera que debe mejorar la organización como parte de la gestión administrativa.					
5. Considera adecuada la dirección como parte de la gestión administrativa.					
6. Considera que debe mejorar la dirección como parte de la gestión administrativa.					
7. Considera adecuado el control como parte de la gestión administrativa.					
8. Considera que debe mejorar el control como parte de la gestión administrativa.					
9. Considera adecuado el liderazgo como parte de la gestión administrativa.					
10. Considera que debe mejorar el liderazgo como parte de la gestión administrativa.					
11. Considera adecuado el trabajo en equipo como parte de la gestión administrativa.					

PREGUNTAS	MA	A	I	D	MD
12. Considera que debe mejorar el trabajo en equipo como parte de la gestión administrativa.					
13. Considera adecuada la optimización de recursos como parte de la mejora de procesos logísticos.					
14. Considera que puede mejorar la optimización de recursos como parte de la mejora de procesos logísticos.					
15. Considera adecuada la eficiencia en las compras como parte de la mejora de procesos logísticos.					
16. Considera que puede mejorar la eficiencia en las compras como parte de la mejora de procesos logísticos.					
17. Considera adecuada la capacidad de almacenamiento como parte de la mejora de procesos logísticos.					
18. Considera que puede mejorar la capacidad de almacenamiento como parte de la mejora de procesos logísticos.					
19. Considera adecuada la satisfacción del cliente como parte de la mejora de procesos logísticos.					
20. Considera que puede mejorar la satisfacción del cliente como parte de la mejora de procesos logísticos.					
21. Considera adecuado el costo de almacenamiento como parte de la mejora de procesos logísticos.					
22. Considera que puede mejorar el costo de almacenamiento como parte de la mejora de procesos logísticos.					
23. Considera adecuado el costo de mantenimiento como parte de la mejora de procesos logísticos.					
24. Considera que puede mejorar el costo de mantenimiento como parte de la mejora de procesos logísticos.					