

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**SECCIÓN DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE**  
**CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS**



**Gestión logística y la comunicación organizacional en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021.**

**Tesis para optar el grado de maestro en Gestión Pública**

**Autor:**

**MARIGORDA ROMAN MARTIN SEGUNDO**

**Código Orcid: (0009-0002-5412-6074)**

**Asesor:**

**VIGO BARDALES LUIS ALBERTO**

**Código Orcid: (0000-0002-4328-853X)**

**CHIMBOTE – PERU**

**2024**

# Índice

Índice general	i
Índice de tablas	ii
Índice de figuras	iv
Palabras clave	v
Título	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Introducción	1
Metodología	19
Resultados	22
Análisis y discusión	43
Conclusiones	46
Recomendaciones	48
Referencias bibliográficas	49
Anexos	55

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Nivel de Gestión logística en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021 .....	22
Tabla 2: Nivel de Gestión logística, dimensión selección, en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021 .....	23
Tabla 3: Nivel de Gestión logística, dimensión programación, en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021 .....	24
Tabla 4: Nivel de Gestión logística, dimensión adquisición, en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021. ....	25
Tabla 5: Nivel de Gestión logística, dimensión almacenamiento, en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021. ....	27
Tabla 6: Nivel de Gestión logística, dimensión distribución, en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021. ....	28
Tabla 7: Nivel de Comunicación Organizacional, en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021 .....	29
Tabla 8: Nivel de Comunicación Organizacional, dimensión Comunicación organizacional interna, en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021 .....	30
Tabla 9: Nivel de Comunicación Organizacional, dimensión Comunicación organizacional externa, en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021. ....	31
Tabla 10: Nivel de Comunicación Organizacional, dimensión Comunicación organizacional personal, en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021. ....	32
Tabla 11: Nivel de Comunicación Organizacional, dimensión Ventaja competitiva., en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021. ....	33
Tabla 12: Prueba de normalidad para las variables de estudio .....	34
Tabla 13: Tabla cruzada entre el nivel de Gestión logística y la Comunicación organizacional.....	<b>¡Error! Marcador no definido.5</b>
Tabla 14: Determinación de correlación de las variables de estudio	<b>¡Error! Marcador no definido.6</b>

Tabla 15: <i>Determinación de correlación de las variables gestión logística, dimensión selección y Comunicación organizacional</i> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b> 7
Tabla 16: <i>Determinación de correlación de las variables gestión logística, dimensión programación y Comunicación organizacional</i> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b> 8
Tabla 17: <i>Determinación de correlación de las variables gestión logística, dimensión adquisición y Comunicación organizacional</i> .....	39
Tabla 18: <i>Determinación de correlación de las variables gestión logística, dimensión almacenamiento y Comunicación organizacional</i> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b> 0
Tabla 19: <i>Determinación de correlación de las variables gestión logística, dimensión distribución y Comunicación organizacional</i> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b> 1

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Nivel de Gestión logística en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021 .....	¡Error! Marcador no definido.3
Figura 2: Nivel de Gestión logística, dimensión selección, en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021¡Error! Marcador no definido.4	
Figura 3: Nivel de Gestión logística, dimensión programación, en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021 .....	¡Error! Marcador no definido.5
Figura 4: Nivel de Gestión logística, dimensión adquisición, en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021 .....	26
Figura 5: Nivel de Gestión logística, dimensión almacenamiento, en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021 .....	27
Figura 6: Nivel de Gestión logística, dimensión distribución, en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021. ....	28
Figura 7: Nivel de Comunicación Organizacional, en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021 .....	29
Figura 8: Nivel de Comunicación Organizacional, dimensión Comunicación organizacional interna, en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021 .....	30
Figura 9: Nivel de Comunicación Organizacional, dimensión Comunicación organizacional externa, en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021 .....	31
Figura 10: Nivel de Comunicación Organizacional, dimensión Comunicación organizacional personal, en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021 .....	32
Figura 11: Nivel de Comunicación Organizacional, dimensión ventaja competitiva, en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021 .....	33

## Palabras Clave y Líneas de Investigación

### 1.1. Palabras Clave

<b>Palabras Clave</b>	<b>Keywords</b>
<b>Gestión logística, comunicación organizacional</b>	<b>Logistics management, organizational communication</b>
<b>Gestión pública</b>	<b>Public management</b>

### 1.2. Líneas de Investigación

Líneas de Investigación	<b>Gestión pública</b>
Área	Ciencias Sociales
Sub área	Economía y negocio
Disciplina	Economía



**USP**  
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

### HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "Gestión logística y la comunicación organizacional en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021" del (a) estudiante: MARIORDA ROMAN MARTIN SEGUNDO, identificado(a) con Código N° 2517100314 , se ha verificado un porcentaje de similitud del 18%, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USPCU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 22 de septiembre de 2023

UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN  
  
Dr. JAVIER MARTINEZ GARRÓN  
VICERRECTOR



NOTA: Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

## **Título**

Gestión logística y la comunicación organizacional en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021.

Logistics management and organizational communication at the Carlos Schaeffer Seminario Maternal and Child Health Center, Tambogrande, Piura 2021.

## **Resumen**

El estudio investigó la correlación entre la gestión logística y la comunicación organizacional en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario en Tambogrande, Piura, durante el año 2021. Se examinaron variables como selección, programación, aprovisionamiento, almacenamiento y distribución para determinar su asociación con una gestión logística efectiva. Además, se analizaron aspectos de la comunicación organizacional, incluyendo la comunicación interna, externa, personal y la ventaja competitiva del centro de salud.

La investigación se llevó a cabo utilizando un enfoque descriptivo y una metodología no experimental. Se administraron instrumentos a 120 empleados del centro de salud para obtener datos. Los resultados mostraron una correlación sólida y positiva entre la gestión logística y la comunicación organizacional en el ámbito de la salud.

El coeficiente de correlación obtenido fue de 0,821, con un valor p (sig.) de 0,000, lo que indica que esta correlación es estadísticamente significativa y no se produjo por azar. Los hallazgos sugieren que una comunicación eficaz entre departamentos y unidades es crucial para lograr una asistencia sanitaria eficiente y de alta calidad. Por lo tanto, se recomienda que las instituciones sanitarias prioricen estos factores y trabajen en su mejora para lograr una atención sanitaria más efectiva y eficiente.

## **Abstract**

The study investigated the correlation between logistics management and organizational communication at the Carlos Schaeffer Seminario Maternal and Child Health Center in Tambogrande, Piura, during the year 2021. Variables such as selection, scheduling, procurement, storage and distribution were examined to determine their association with effective logistics management. In addition, aspects of organizational communication were analyzed, including internal communication, external communication, personnel, and the health center's competitive advantage.

The research was conducted using a descriptive approach and a non-experimental methodology. Instruments were administered to 120 health center employees to obtain data. The results showed a strong and positive correlation between logistics management and organizational communication in the healthcare setting.

The correlation coefficient obtained was 0.821, with a p-value (sig.) of 0.000, indicating that this correlation is statistically significant and did not occur by chance. The findings suggest that effective interdepartmental and inter-unit communication is crucial for efficient and high quality healthcare. Therefore, it is recommended that healthcare institutions prioritize these factors and work on their improvement to achieve more effective and efficient healthcare.

## **Introducción**

Las organizaciones de salud tienen como objetivo atender a la población cuando los ciudadanos necesitan ayuda con un problema de salud problema, que en términos logísticos es satisfacer la demanda del cliente. La gestión logística, tradicionalmente se refiere al flujo de bienes, pero el núcleo de la atención médica organizaciones se refiere al flujo de pacientes (Valenzuela, 2018).

Parasuraman et al. (2017), hay múltiples perspectivas del camino de un paciente a través de un Sistema de Cuidado de la Salud. En esta disertación la perspectiva es el recorrido de casos pacientes a través del sistema. Abarca el tiempo desde el primer contacto hasta el último contacto con la asistencia sanitaria, es decir, el episodio de atención. Los casos de pacientes abarcan una amplia gama, desde consultas telefónicas hasta estados que amenazan la vida y de visitas únicas a una necesidad de atención de por vida. En general, una persona desarrolla un síntoma de algún tipo y por lo tanto tiene algún tipo de necesidad. Si la persona se pone en contacto con la atención médica para pedir ayuda, se genera una orden de atención. La persona se convierte en paciente y la asistencia sanitaria cumple entonces este orden de atención y el paciente es tratado.

Quevedo (2019), investigó la dinámica de las interacciones profesionales y el nivel de atención médica prestada. La investigación se clasifica como un diseño no experimental correlacional, donde los datos fueron recolectados a través de un cuestionario distribuido a una muestra conformada por 26 obstetras, 14 ginecólogos y 40 pacientes, los cuales fueron seleccionados para representar a toda la población. El análisis de los datos revela una notable asociación entre la conducta profesional y la prestación de servicios sanitarios superiores en el ámbito de la obstetricia y la ginecología. Además, el porcentaje colectivo de valoraciones de la calidad de la atención indica que el 72,60% de las 17 personas encuestadas declararon un nivel constante de satisfacción con la atención recibida. Las cadenas de cuidados son complejas con numerosas partes interdependientes que contribuyen a resolver los problemas de salud de los pacientes. Cuando intervienen varias unidades asistenciales en la resolución, existe el riesgo de suboptimización y especialmente cuando las unidades en estos cuidados las cadenas se ven obligadas a optimizar sus propios resultados. Como ejemplo, un gerente de la unidad de cuidados expresa su frustración por cómo el seguimiento del tiempo de espera nacional ejerce una gran presión sobre ellos como una sola unidad de atención.

Alvarado-Huamani, Urquizo-Félix, Maradiegue-Tuesta (2022), indican que, a nivel mundial, se observa un aumento en la escasez de insumos médicos debido a la situación sanitaria mundial Covid-19. Por lo que es importante implementar metodologías que mejoren y optimicen la gestión de los insumos médicos desde su proceso de compra, almacenamiento y distribución dentro de estos centros. En este sentido, el objetivo de este artículo es analizar la relación entre la gestión logística, el nivel de oferta de los centros médicos y el nivel de servicio prestado a los pacientes. Con base en esto se realiza un estudio de un policlínico materno infantil de la ciudad de Lima, el cual tiene un nivel de disponibilidad del 83.51%, lo que no refleja un nivel óptimo. En consecuencia, se implementan herramientas de clasificación utilizando la matriz ABC-VED y el Sistema de Control de Inventarios. Complementándolo con la aplicación de Buenas Prácticas de Almacenamiento y herramientas Lean como 5S y Estandarización del trabajo para concluir la propuesta de mejora en la gestión logística de este centro médico en particular.

Pedraja-Reja (2019), tuvo como objetivo evaluar las percepciones referidas a la calidad de los servicios de un hospital. El estudio utilizó el modelo Servperf para recopilar y analizar datos de seis departamentos de la ciudad. El objetivo era obtener resultados y constatar las conclusiones del estudio. En resumen, puede concluirse que cuatro de las seis organizaciones de calificación de viviendas alcanzaron un nivel de calidad satisfactorio, como demuestran sus puntuaciones de cuatro o más. Esto sugiere que la coherencia de sus calificaciones fue de alta calidad. Los establecimientos CESFAM mencionados son CESFAM Iris Veliz con una calificación de 4,0, CESFAM Eugenio Petruccelli con una calificación de 5,0, y CESFAM Remigio Sapunar con una calificación de 4,5. El Hospital Distrital Juan Noé Crevani alcanzó una calificación de 4,2. Los dos últimos establecimientos, CESFAM Amador Neghme y CESFAM Bertn Soto, obtuvieron una puntuación de 3,9, situándose por debajo del umbral de aceptabilidad, aunque en relativa proximidad.

Figuroa et al (2016), tuvieron como objetivo analizar la logística hospitalaria a partir de las diferentes características de las instituciones mencionadas. La investigación fue exploratoria y descriptiva, aplicándose una encuesta a 25 de los 37 prestadores existentes (IPS, Nivel 3 y 4 clínicas y hospitales) para recolectar datos y conocer el estado de la situación. Se concluye que implementar herramientas logísticas es económico, físico y técnico. También hay aspectos que conducen a una disminución en la implementación de herramientas logísticas, dadas las circunstancias que obligan a los administradores a

planificarse en actividades que pueden mejorar el hospital. Nuevamente, dado que se trata de una herramienta logística, ya que la unidad indica que deben mejorarse, se puede encontrar que la gestión y el control de inventarios están suficientemente implementados.

Condori (2018), en su artículo plantea analizar la posible correlación entre la gestión logística hospitalaria y la prestación de una atención de alta calidad. El estudio se llevó a cabo utilizando un diseño de investigación básico, descriptivo y correlacional, y se utilizó un cuestionario como instrumento de investigación. La muestra incluyó a 120 pacientes, que representaban a toda la población de usuarios de servicios diarios. De acuerdo con los resultados del estudio llevado a cabo en el Hospital Santa Rosa de Pueblo Libre durante el año 2017, se pudo observar una correlación directa y moderada entre la calidad del trato ofrecido y la gestión logística. Los análisis estadísticos mostraron un valor  $p$  de 0,00 y un coeficiente de correlación (Rho) de 0,758. Además, se encontró una correlación positiva y estadísticamente significativa entre la dimensión de oferta y la calidad de atención, con un coeficiente de correlación de 0,651 ( $p < 0,05$ ). También se identificó una correlación positiva entre la distribución y la dimensión de calidad de atención, con un coeficiente de correlación de 0,812 ( $p < 0,05$ ). Por último, se halló una correlación significativa y positiva entre la escala de producción y la dimensión de calidad de la atención, con un coeficiente de correlación de 0,741 ( $p < 0,05$ ).

Olortegui (2017), efectuó una investigación cuantitativa, no experimental, de corte transversal, con el propósito de determinar la correlación entre la calidad de la asistencia y la satisfacción de los pacientes. El 16,1% de la muestra de pacientes hospitalizados en otro estudio que utilizó metodologías de investigación similares y capturó datos de 118 de 462 pacientes mostró que estos pacientes calificaron la calidad del trato como mala. El 58,5% de los encuestados calificó el nivel de atención como satisfactorio, mientras que el 25,4% destacó que la calidad de los servicios era excelente. El 14,4% de las personas dijeron que el aspecto interpersonal de la calidad de su enfermería era malo, el 62,7% de las personas dijeron que el aspecto interpersonal de la calidad de su enfermería era medio, y el 22,9% del total de pacientes ingresados dijeron que el aspecto interpersonal de la calidad de su enfermería era bueno. El 67,8% de los encuestados dijo que la calidad de los servicios que prestaban en la dimensión técnico-científica era normal, y el 16,1% del total de pacientes ingresados creía que la calidad de los cuidados que prestaban en la dimensión técnico-científica era normal. El porcentaje de encuestados que opinaba que la calidad de los servicios que prestaban en la dimensión técnico-científica era mala era del

16,1%. tamaño era excelente. El porcentaje de pacientes ingresados que consideraba la calidad de los servicios como mala fue del 18,6%, mientras que el 65,3% opinaba que la calidad en la dimensión ambiental (confort) era regular. De los 118 pacientes ingresados, el 16,1% creía que la calidad de la atención en la dimensión ambiental (confort) era mala, mientras que el 65,3% pensaba que era regular. En general, se puede concluir que el nivel de atención en cuanto al componente ambiental, o confort, es satisfactorio.

Azmeraw, Bekele., Gizachew, Tilahun, Anbessa. (2021). En este estudio se examinó la disponibilidad y utilización de los registros de tarjeta bin, informes y solicitudes en establecimientos de salud seleccionados de la zona de East Gojjam. Se llevó a cabo un estudio transversal descriptivo, complementado con métodos cualitativos. Se incluyeron veinte establecimientos de salud y se recopilaron datos cuantitativos a través de conteo físico y revisión de documentos. Los resultados mostraron que la disponibilidad y utilización de los registros de tarjeta bin y los informes y solicitudes fueron del 100%. Se encontró que el 63,8% de los registros de tarjetas de contenedor tenían datos precisos, con variaciones entre los hospitales y los centros de salud. En cuanto a los informes y formularios de solicitud, el 61,9% de los datos fueron precisos, con una tasa de notificación de establecimientos de salud del 91,7%. Se identificaron la mala configuración de las instalaciones y la falta de apoyo organizacional como los principales obstáculos para el desempeño del sistema de información de gestión logística. En conclusión, la precisión de los datos de los registros de tarjetas de contenedor y los informes y formularios de solicitud fue satisfactoria, pero se observaron áreas con potencial de mejora. Se recomienda mejorar la calidad de los datos, el apoyo organizacional y la configuración de las instalaciones para optimizar el sistema de información de gestión logística.

Valenzuela (2018), la finalidad de esta tesis fue conocer la correlación entre las medidas de control interno y el desempeño general de las operaciones logísticas. La investigación se realizó utilizando una población y tamaño de muestra de 26 personas que ocupaban cargos como jefes de servicios de enfermería. Los resultados del estudio sugieren que no hay una correlación estadísticamente significativa entre el control interno y el rendimiento logístico. Tampoco se observa una asociación clara entre el entorno de control interno y el establecimiento de metas y objetivos dentro de la unidad de logística. No obstante, existe una relación entre el acto de control y el proceso de control posterior.

Cóndor (2019), en su artículo “Centro de Salud Pacobamba, Apurímac-Abancay 2018 Satisfacción de los pacientes atendidos” llevó a cabo una encuesta no experimental, transversal y descriptiva cuyo objetivo fue establecer el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos. Durante el periodo del estudio, se atendió un promedio de 285 pacientes por mes. Los resultados obtenidos de la encuesta indicaron que el nivel de insatisfacción fue del 35,44% (101 pacientes), de los cuales el 13,68% (39 pacientes) pertenecían al grupo de edad de 18 a 35 años. Del total de pacientes insatisfechos, el 14,39% (41 pacientes) tenían estudios secundarios y el 20,70% (59 pacientes) habían sido atendidos en instituciones médicas. Los resultados también mostraron que la satisfacción variaba según el nivel de educación ( $X^2 C = 12,72$ ) y la prestación de atención ( $X^2 C = 13,12$ ).

El estudio realizado por Thompson, Griner, Liggett y Daley en 2019, se centró en el desarrollo de una actividad docente innovadora que aplicara la alfabetización en salud organizacional a la salud materno infantil (SMI). Se reconoció que la alfabetización en salud es un predictor importante del comportamiento y los resultados de salud, y se exploró la influencia de los contextos ambientales y sociales en la capacidad de las personas para obtener, comprender y tomar decisiones informadas sobre su salud. El objetivo de la actividad docente era equipar a los estudiantes con los conocimientos y habilidades necesarios para fomentar la alfabetización en salud organizacional. La evaluación de la actividad docente se realizó a través de un conjunto de herramientas que incluían un plan de lección, una presentación interactiva de PowerPoint, una descripción de la asignación de campo, hojas de trabajo de evaluación de atributos de alfabetización en salud y una rúbrica de calificación. La herramienta de enseñanza fue probada en una fase piloto para evaluar su valor educativo y la logística de la asignación. Se realizaron ediciones menores basadas en los comentarios recibidos durante esta fase piloto. En conclusión, el estudio destacó la creciente complejidad de la salud materno infantil y la importancia de abordar las demandas del sistema de salud a través de esfuerzos conscientes dentro de las organizaciones. Al enseñar la alfabetización en salud organizacional a los estudiantes de salud materno infantil, los educadores pueden preparar a una nueva generación de profesionales que mejoren la alfabetización en salud y, en última instancia, la calidad de la atención médica para mujeres, niños y familias.

Arief, Indar, Arifin, Syamsiar, Rahmatiah. (2020), indican que el logro del objetivo del Estándar de Servicio Mínimo en el programa de Salud Materna e Infantil (SMI) en el

Centro de Salud del Distrito de Jayawijaya sigue siendo bajo. El objetivo de este estudio fue analizar los factores que afectan el desempeño de los funcionarios encargados del Programa de Salud Materno Infantil (SMI) en el Centro de Salud del Distrito de Jayawijaya. Se utilizó un enfoque de estudio de caso en una investigación cualitativa, con la participación de 12 informantes. El estudio se llevó a cabo en octubre de 2020. Los resultados del estudio revelaron varias áreas de mejora. Se identificó que todavía había una falta de capacitación relacionada con el SMI, lo que resultaba en una capacidad y habilidades deficientes por parte de los funcionarios del programa de SMI. Además, se observó que la asignación de fondos por parte del gobierno para el programa era adecuada y que la supervisión del programa se llevaba a cabo regularmente. Sin embargo, no se había preparado una planificación del programa en forma de un Plan de Trabajo anual para las Unidades de Aparatos Regionales (SKPD). Como recomendaciones, se sugiere que el jefe de la oficina de salud del distrito de Jayawijaya realice capacitaciones para mejorar la capacidad y las habilidades del personal de salud. También se sugiere planificar el presupuesto de acuerdo con las directrices técnicas existentes, proporcionar asesoramiento al equipo presupuestario del gobierno regional y formar un equipo de supervisión integrado. Además, se recomienda formar un equipo de planificación del programa SMI y establecer una planificación adecuada del presupuesto del programa de SMI. Estas recomendaciones tienen como objetivo mejorar el desempeño y la eficacia del Programa de Salud Materno Infantil en el Centro de Salud del Distrito de Jayawijaya, abordando las áreas identificadas como deficientes y promoviendo la capacitación, la planificación adecuada y el seguimiento efectivo del programa.

Segredo-Pérez, García-Milián, López-Puig, León-Cabrera, & Perdomo-Victoria, (2017), indican que la comunicación organizacional como dimensión necesaria para medir el clima en las organizaciones en salud pública. Tuvo como Objetivo: Describir la comunicación como dimensión en el estudio del clima organizacional y las categorías que permiten su utilización en salud pública. Materiales y métodos: Se realizó un análisis de contenido de la bibliografía revisada sobre el tema y se trabajó con un total de 13 expertos, en el campo de la salud pública y en la dirección en salud. Como resultado se definieron para la dimensión comunicación cuatro categorías a través de las cuales se describen cómo se comporta esta dimensión en el clima organizacional; Éstas son: estímulo al desarrollo organizacional, aporte a la cultura organizacional, proceso de realimentación y estilos de comunicación. Conclusión: Los estudios de clima organizacional aportan

información valiosa para una adecuada gestión del cambio, ya que se orientan al análisis de las personas que lo componen. la organización con un enfoque sistémico. Los autores consideran que la definición de las categorías en la dimensión comunicación, que se pone a consideración en este trabajo, contribuye a validar la misma para el estudio del clima organizacional en salud pública, en tanto permiten además orientar estudios y generar desarrollo en cuanto a las buenas relaciones interpersonales y la imagen de la organización.

Himuro, Aota, Tajima, (2021), informan que el sistema de gestión logística sirve para gestionar información sobre un producto cuando éste debe enviarse a través de un proveedor, y está configurado para: adjuntar al producto una etiqueta que tiene registrada en ella una identificación que es información para distinguir el producto; asociar la información sobre el producto con el ID cuando el proveedor maneja el producto; y transmitir la información a un servidor de gestión prescrito a través de Internet para su almacenamiento. Cuando se requiere que el producto reciba una certificación prescrita en una institución administrativa prescrita u otra institución, el sistema de gestión logística está configurado para incluir, como información necesaria para recibir la certificación, la información sobre el producto transmitida al servidor de gestión.

Nadira, Cilenti. (2017), realizaron una evaluación del Centro Nacional de Desarrollo de la Fuerza Laboral de Salud Materna e Infantil (el Centro) para describir (1) los efectos de la capacitación del Centro en el uso de prácticas de liderazgo colaborativo por parte de los líderes de SMI, y (2) las barreras percibidas para la colaboración. para líderes de MCH. El Centro brinda servicios para fortalecer las habilidades de los profesionales de MCH en tres áreas principales: gestión del cambio/liderazgo adaptativo, toma de decisiones basada en evidencia e integración de sistemas. Descripción Este estudio cualitativo descriptivo compara ocho respuestas de entrevistas de una muestra de participantes del Centro y los hallazgos de una revisión de documentos del plan de estudios de capacitación con un marco existente de temas de liderazgo colaborativo. Se hicieron muchas referencias a las herramientas de pensamiento de los sistemas de evaluación y la capacitación relacionada, y los entrevistados a menudo relacionaron las prácticas de liderazgo basadas en procesos con sus proyectos de transformación de la salud del aprendizaje aplicado. Las barreras percibidas para sostener el trabajo colaborativo incluyeron: (1) una tendencia de las agencias estatales a tener prioridades aisladas, (2) dificultad para lograr un consenso para hacer avanzar un proyecto sin que

los socios individuales se desvinculen, (3) alianzas organizativas tensas cuando el representante individual lo abandona organización asociada, y (4) dificultad para mantener asociaciones basadas en proyectos más allá del corto plazo. Conclusión Los hallazgos de este estudio sugieren que las inversiones en capacitación para el desarrollo del liderazgo para profesionales de MCH, como el Centro, pueden brindar oportunidades para que los participantes utilicen prácticas de liderazgo colaborativo.

Para fundamentar la base teórica de la investigación, se recurrió a la revisión de autores reconocidos en estos temas, que permitieron desarrollar la fundamentación científica.

Según Hurtado (2018), originaria de la antigüedad, pero no conceptualizada en los procesos administrativos de la época, la logística se ocupa del abastecimiento de alimentos en un momento en que las condiciones ambientales limitan la producción agrícola, dando lugar al concepto de conservación o almacenamiento. En el libro, el “arte de guerra” las personas conocen las funciones de la logística y su relación con la importancia de la estrategia y las estrategias. Tanto la cultura del Tahuantinsuyo como la cultura preincaica del Perú contaban con un avanzado sistema de estadísticas administrado por el estado. Este sistema utilizaba los quipus para recopilar datos, tales como el registro de la población, el almacenamiento de materiales, suministros y materiales de construcción, así como la naturaleza, alcance, cantidad y estado de los alimentos. La logística también era una parte importante de su sistema, y se encargaban de almacenar los suministros en colcas distribuidas por todo el imperio para asegurarse de que su gente estuviera satisfecha y tuviera lo que necesitaba. Según Cambridge (2020), la logística se refiere al proceso de planificación y organización para llevar a cabo actividades de manera eficiente cuando se necesitan recursos.

Ballou (1993), propone una visión que implica permitir que los productos fluyan sin problemas desde el punto de compra hasta su entrega y uso final por parte del consumidor. Rodríguez (2017), sostiene que la gestión logística desempeña un papel crucial en la administración pública, debido a que abarca un proceso complejo de toma de decisiones. El Columbia Institute for Business Automation and Coding define la gestión logística, según Mora (2015), como el proceso de participación en actividades dentro de la cadena de suministro y distribución que incluye la planificación, control y supervisión de la etapa final (p. 7). La eficacia y eficiencia de la ejecución de proyectos en una unidad de salud estructural pueden mejorarse mediante el uso de esta herramienta. Sin embargo, es vital

destacar la importancia de organizar adecuadamente esta institución estatal para lograr los resultados deseados. En la actualidad, las organizaciones logísticas necesitan asistencia técnica, especialmente en los establecimientos de salud y en el sector público en general. Según Hurtado (2018), las tecnologías de la información son cruciales para facilitar el crecimiento y progreso de estas entidades. Los usuarios mejoran la calidad del servicio gracias a la información y asistencia técnica proporcionada, lo que les permite tomar decisiones mejor informadas.

Por ello, Figueroa et al. (2016), sugieren que la logística debe utilizar métodos computacionales para proporcionar capacidades en la cadena de suministro dentro de una unidad de atención médica, es decir, una serie de actividades desde el fabricante o productor hasta la última etapa, que es el paciente. La Universidad ESAN (2020) plantea que, en el proceso de gestión, las instituciones de salud deben anticipar el tiempo de llegada del producto y el tiempo final de adquisición dentro del plazo especificado de acuerdo con la normatividad. Esta entrega debe cumplir con los cronogramas y reducir los costos para garantizar mejores procesos. En la crisis actual provocada que se dio por el Covid-19, es fundamental contar con todos los suministros, materiales y herramientas necesarias para evitar que el personal de la agencia y los usuarios se infecten con el virus y poder brindar atención en un entorno seguro.

Mora (2008), destaca que la eficacia de la gestión logística en un centro de salud se refleja en la capacidad de reducir costos globales. La colaboración de los responsables del área usuaria es fundamental para tener en cuenta los aspectos clave de mano de obra, espacio y equipo, y garantizar un nivel de servicio óptimo para los usuarios a través de procedimientos eficientes y efectivos durante la recepción, almacenamiento y distribución de los productos.

La Teoría de las Restricciones, identificada por la Universidad ESAN (2016), establece una conexión con la gestión logística debido a la intrincada naturaleza de la programación, distribución, valoración e inspección de los sistemas complejos. Por lo tanto, dentro del marco sistémico, se postula que un sistema complejo no debe percibirse como una mera agregación de elementos autónomos y autogobernados. Más bien, cada elemento constitutivo sirve a un propósito específico y está intrincadamente interconectado con otros, desprovisto de aislamiento. En consecuencia, el control dentro de un sistema de este tipo se caracteriza por la composición interdependiente de sus componentes constituyentes. Esto implica que cada componente debe contribuir al

sistema global en lugar de perseguir objetivos individuales. Por lo tanto, la sincronización de estos mecanismos, a saber, la gestión logística de la entrega de bienes y servicios, el stock de materiales y la comercialización de mercancías, resulta crucial. La importancia de estos tres componentes radica en sus distintas funciones, que contribuyen directamente a la consecución de las metas y objetivos de una organización. Por consiguiente, estos componentes se consideran dimensiones en el ámbito de este estudio. En el campo de la gestión logística, se ha observado que el aspecto del suministro en relación con los bienes y servicios se refiere a la provisión sistemática de materiales esenciales, medicamentos, equipos, suministros, personal y otros recursos necesarios que son vitales para el funcionamiento eficaz de los centros sanitarios.

Según Alvarado (2010), la gestión de abastecimiento se considera una función interna que ayuda a una organización pública a operar con elementos adecuados en términos de estado y seguridad (servicio) para permitir su implementación en función del sistema de salud. Duarte y Cáceres (2016), citados por Ávila (2017), argumentan que esta dimensión tiene en cuenta los procesos internos para adquirir suficientes insumos, sincronizados y coordinados con los procesos externos. Por lo tanto, se puede afirmar que, especialmente en las instituciones de salud, la gestión de abastecimiento debe certificar la disponibilidad de insumos que permitan brindar el mejor servicio a la unidad, y que el ahorro de costos debe ser una prioridad para cumplir con los requisitos en cada área.

Dentro de esta dimensión, se pueden identificar varios indicadores. Según Navarro (2017), existe una contención en cuanto a la agrupación de las ocupaciones de compras, admisión, stock y gestión de inventarios. Adicionalmente, abarca tareas asociadas a la exploración, evaluación, alistamiento y supervisión de proveedores. La alineación de las necesidades con las estrategias institucionales es crucial. El análisis de los factores institucionales, el estado de las existencias, las compras y las necesidades de recursos se tiene en cuenta para garantizar el funcionamiento eficaz del sistema de servicios y la consecución de los objetivos fijados.

Mestas (2017), entiende cada uno de los procedimientos que se utilizarán para asegurar los contratos de bienes y servicios requeridos por la agencia y para garantizar el cumplimiento a tiempo.

Martínez (2015), menciona que es un sistema mediante el cual la adquisición o ejecución de obras o proyectos públicos se realiza por empresas o profesionales específicos que reúnen y demuestran las circunstancias requeridas por la ley para la realización de la tarea.

Lugar. En la gestión logística hallamos que la extensión del stock de materia prima en esta dimensión debe tener en cuenta la planificación del espacio para la adecuada colocación de los productos necesarios y asegurar el fácil manejo de estos productos, garantizando la conservación de su calidad.

Mora (2015), cree que la gestión de almacenes debe seguir ciertos principios y menciona que se puede lograr lo mejor en términos de costo, tiempo de entrega y calidad del proceso si se considera el almacenamiento en relación con el almacenamiento de cajas y materiales específicamente. Sistema operativo del espacio físico. Como uno de estos elementos, con la unidad más grande se requiere el manejo y movimiento del producto deseado de manera más fluida y en la mayor cantidad posible, reduciendo así los costos de personal, equipo y manejo de inventario. Otro principio es la ruta más corta, cuanto más pequeña es la ruta, menos mano de obra, el costo en este sentido se reduce en aproximadamente un 80%, considerando que la distancia más corta debe ser el proceso más frecuente, habrá tiempo. En resumen, mejorará el rendimiento, todo esto puede conducir a menores costos de energía, durante el mantenimiento, el tiempo en el almacén también es más corto, el proceso debe ser lo más rápido posible, no cumple con varios estándares de seguridad y bioseguridad, lo cual es bueno - el personal capacitado es importante. Reducir la frecuencia de incidentes profesionales.

Torres (2018), sostiene la importancia de evaluar esta variable para entender su situación utilizando el siguiente indicador: Necesidad. La inspección de inventarios discurre los métodos llevados a cabo para facilitar el abastecimiento, disponibilidad y stock de capitales o materia prima en una entidad pública con el propósito de eficiencia en tiempos y costos. La recepción de materiales se refiere al proceso de recepción de bienes o materiales para cumplir con los requisitos de adquisición específicos. La renovación y mantenimiento de un activo es el proceso mediante el cual un activo necesita ser renovado o destruido debido a algún factor que provoca el desgaste interno o externo, para que el activo pueda continuar sirviendo para brindar un servicio adecuado. El almacenamiento son las medidas que las autoridades competentes deben considerar para proteger los bienes o materiales que se encuentran almacenados en la unidad.

Según Ballou (2011), la distribución de bienes y servicios se refiere a los canales, es decir, la ruta de los bienes o servicios desde el lugar de producción hasta el lugar de consumo. Por eso es importante la transición. Para una distribución rápida y segura, cada área organizacional (establecimiento de salud) debe desarrollar un plan de entrega,

desarrollado y administrado por un equipo técnico capaz de transportar y distribuir. operación y debe tener todas las herramientas y resguardos posibles para su movimiento, entonces se muestra que debe existir un sistema de relaciones para gestionar el traslado de productos a la empresa y otro sistema dentro de la empresa. El catering es el proceso de recepción de bienes o servicios con especificaciones adecuadas en un área determinada de la empresa, las cuales deben ser aprobadas. Al dar instrucciones de obras y servicios, se hace referencia a la gestión deliberada de requisitos técnicos mínimos, TDRs o factores de evaluación que están permitidos a los licitadores.

La gestión de distribución es responsable de controlar el canal adecuado de bienes o servicios y garantizar una entrega competente para cada área de la unidad. La satisfacción en la disposición final se refiere a la condición en que se entregaron los bienes, lo cual es positivo cuando se entregan según lo planeado, en las especificaciones requeridas y en las cantidades necesarias. En cuanto a la calidad del servicio, Valeriano (2002) discute tres definiciones importantes de Deming, Ishikawa y Feigenbaum. Deming sostiene que la calidad comienza con la filosofía de la gerencia y se traduce en planes, especificaciones y pruebas para garantizar que los consumidores obtengan la calidad que necesitan. Ishikawa se refiere a la calidad del trabajo, el servicio, la información, el proceso, el departamento, las personas, el sistema, la empresa y el propósito. Feigenbaum ve la calidad como un sistema eficaz para integrar los esfuerzos de mejora de la gestión en varios grupos organizacionales para garantizar la satisfacción del cliente y el nivel de productos y servicios. Bambale y Goni (2017) indican que la calidad del servicio es un aspecto importante que influye en las instituciones debido al continuo desarrollo tecnológico y la dinámica social. La percepción de los clientes sobre la calidad del servicio se relaciona con la experiencia que han tenido con otras instituciones y la satisfacción que han generado. Hunsaker y Alessandra (1991) mencionan que la calidad debe conceptualizarse desde la perspectiva del usuario y definirse en función de las circunstancias específicas que hacen que el producto sea valioso para el cliente.

Duque (2005), el autor postula que el servicio engloba la diversa gama de actividades emprendidas por una organización con el objetivo de proporcionar satisfacción al consumidor. La percepción de la calidad del servicio por parte del usuario depende de su evaluación del nivel de excelencia del servicio prestado por las personas asociadas a la organización. Además, esta observación pone de relieve la importancia de la prestación de servicios, ya que la adopción de un enfoque orientado al mercado para la

comercialización de servicios y la diferenciación empresarial surge como un determinante crucial de la competitividad de las organizaciones.

Robbins y Coulter (2014), sostienen que la ventaja competitiva de una organización radica en su capacidad para proporcionar servicios de alta calidad. Sostienen que al priorizar e implementar políticas que mejoren la confiabilidad y la excelencia de sus servicios, las empresas pueden obtener una ventaja sobre sus competidores. Esta ventaja puede resultar un obstáculo enorme que otras instituciones deben superar.

Según Redman y Mathews (2014), el objetivo principal de las unidades de servicios es emplear una amplia gama de estrategias de gestión de recursos humanos. Esto se hace para mejorar la calidad del servicio, disminuir las posibilidades de conflictos y facilitar la evaluación del desempeño general de la agencia.

Según Hernández et al. (2009), defender principios específicos que aseguren la distinción y la aprobación es esencial para brindar servicios de calidad. En el sistema de servicio es necesario regular la experiencia del usuario en cada proceso, priorizar las necesidades del cliente, emplear la amabilidad y la cortesía como valores fundamentales y establecer una cultura corporativa que priorice al cliente. Existen dos perspectivas que permiten a las organizaciones definirse a sí mismas en función de la superioridad de sus productos o servicios.

Según la referencia de Duque (2015) a Grönroos (1988), la escuela nórdica sugiere un modelo de imagen para las organizaciones, donde la calidad está representada en la imagen de la organización. Esta representación permite a los clientes o usuarios juzgar los servicios prestados. La imagen de una organización también impacta al cliente, lo que significa que la marca del producto o servicio afecta a los usuarios que ya han desarrollado confianza y tienen altas expectativas de lo que la organización puede ofrecer.

Según la Parasurama American School en 1985, la evaluación de la calidad del servicio se basa principalmente en cómo los clientes evalúan la excelencia del servicio. Esta evaluación se formula comparando las expectativas de los clientes con sus percepciones sobre el servicio que han recibido. Para medir la calidad del servicio desde la perspectiva del usuario, se utiliza el Modelo de Brecha de Calidad del Servicio - SERVQUAL. Inicialmente, este modelo contenía diez dimensiones, tal como lo introdujeron Parasuraman et al. (1985). Sin embargo, un análisis más detallado realizado por diversas comunidades científicas, administrativas y estadísticas condujo a la reducción de estas

dimensiones a cinco, en función de sus correlaciones con otras dimensiones. Las cinco dimensiones que constituyen la calidad del servicio son confiabilidad, tangibilidad, seguridad, empatía y capacidad de respuesta.

En los centros de salud, la confiabilidad denota la capacidad de brindar servicios de acuerdo con obligaciones y responsabilidades predeterminadas. Su objetivo final es asegurar la prestación de servicios de forma eficaz y práctica, cumpliendo los objetivos y manteniendo el cumplimiento. La atención, por otro lado, se refiere al acto de mostrar un cuidado genuino por el bienestar y la seguridad del usuario, demostrando así respeto por su dignidad. La orientación implica el suministro de información útil por parte del personal del centro para ayudar a los usuarios a brindar la atención necesaria. Finalmente, la disponibilidad de ayuda se refiere a la accesibilidad de la información necesaria para ayudar a los usuarios, sin que estos estén obligados a solicitarla.

El proceso de adquisición de bienes y servicios hospitalarios abarca diversos factores tangibles, como el estado físico de los locales y la infraestructura, la calidad y funcionalidad del equipamiento, la competencia del personal y la disponibilidad de material de comunicación. En términos alternativos, conviene contemplar entidades tangibles que sean susceptibles de observación empírica. La limpieza es un término amplio que engloba diversas actividades encaminadas a la eliminación de materiales de desecho y la erradicación completa de organismos microbiológicos o virus de todas las zonas de un centro sanitario.

La comunicación organizacional se refiere a las condiciones relacionadas con el usuario del servicio, esperando que su estadía en el local sea cómoda y agradable, en las instalaciones de la empresa, teniendo en cuenta la señalización y la posibilidad de pleno movimiento y relajación. La satisfacción y presentación de los empleados se refiere a la presencia o ausencia de los empleados que trabajan en una empresa, lo que crea juicios entre los usuarios, ya sean inconscientes o no, y crea posibles ideas sobre la atención o la calidad.

La disponibilidad de comunicación profesional se refiere principalmente a la disponibilidad de médicos especialistas que laboran en la institución por largo tiempo en un determinado campo. Los centros médicos se caracterizan por contar con especialistas en comunicación externa e interna, lo que genera falsas expectativas entre los usuarios. El material informativo se refiere a las diferentes formas de comunicar y utilizar todos los servicios que brinda la institución, incluyendo los procedimientos a seguir de acuerdo

a las necesidades de cada usuario. La seguridad incluye la seguridad de los compañeros de trabajo para crear confianza y confiabilidad, la conciencia de las capacidades y habilidades cognitivas, que tienen en cuenta las dimensiones de profesionalismo, cortesía, confiabilidad y seguridad consideradas anteriormente en el modelo.

La actitud de comunicación oportuna de los empleados es una virtud reconocida por los usuarios, que les permite organizar su atención y crear satisfacción en función del horario recibido. Las responsabilidades son el cumplimiento de las obligaciones internas de cada servidor o empleado de la organización, además del cumplimiento de las obligaciones con los usuarios. La consistencia de apropiación se refiere a la opinión del usuario sobre las acciones y/o acciones realizadas en la organización para atraer la atención del usuario. Eficiencia de las adquisiciones, capacidad de los asociados para desempeñar sus funciones adecuadamente. Esta dimensión de la empatía se centra en la atención personalizada que los centros de salud brindan a sus usuarios, donde se tienen en cuenta los estándares de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario asignados a las diez primeras dimensiones.

La comprensión en la selección de bienes y servicios es la capacidad de los empleados para percibir y comprender claramente las necesidades de los usuarios. La cooperación es la actitud de que el empleado es capaz de contribuir al logro de las metas o necesidades que tiene el usuario y que se siente reconocido.

Generosidad significa dar ayuda honestamente sin esperar nada a cambio. La amabilidad en la comunicación se refiere a la sencillez, amabilidad y cortesía con que el personal del establecimiento de salud trata e informa a los usuarios.

En cuanto a la programación y capacidad de respuesta, contamos con una configuración de establecimientos de salud que brinda asistencia y atención oportuna a los usuarios. Esto significa mostrar una actitud que responda a las inquietudes y deseos de los usuarios del centro de salud.

Velocidad de adquisición, aunque velocidad no es sinónimo de eficiencia y eficacia. Sin embargo, se refiere a una actividad de entrega específica que se lleva a cabo rápidamente sin crear una falta de gestión, sino más bien un servicio más flexible y adecuado, posiblemente a través de un proceso sistemático.

La ventaja competitiva en los servicios de atención médica se refiere a la capacidad de los proveedores y establecimientos de salud para proporcionar a los usuarios información

o resultados de una manera significativa, y para destacar los factores que los diferencian de otros centros de salud. La asignación es un elemento clave que considera la puntualidad y confiabilidad en la ejecución y entrega, así como la distribución justa de actividades o tareas, sin errores. El enfoque sistémico de gestión está estrechamente ligado a la calidad del servicio de entrega, ya que permite analizar y equilibrar el pensamiento individual y el positivismo con una perspectiva temporal y espacial que considera factores específicos. Este enfoque se basa en la teoría general de sistemas de Ludwig von Bertalanffy y busca identificar, definir y mejorar continuamente los diversos componentes de un sistema, así como sus interdependencias y relaciones, para brindar un servicio óptimo a los usuarios. Es crucial llevar a cabo la primera fase del proceso, que consiste en identificar y optimizar los componentes del sistema, ya que esto determinará la efectividad del servicio proporcionado por el centro médico.

La investigación realizada se justifica por su aporte científico, ya que tuvo como objetivo establecer conocimientos que puedan mejorar la gestión logística y la comunicación organizacional en el Centro de Salud Materno Infantil Seminario Carlos Schaeffer de Tambogrande, Piura en el año 2021. El estudio buscó determinar si las actividades como Selección, Programación, Adquisición, Almacenamiento y Distribución están relacionadas con la comunicación organizacional. Al examinar los diversos aspectos de la comunicación organizacional, incluidas las ventajas internas, externas, personales y competitivas, el estudio podría arrojar resultados que facilitarían la creación de propuestas de intervención humana. Las propuestas tendrían como objetivo mejorar la gestión logística y la comunicación organizacional, al tiempo que revelarían la correlación entre ambas áreas de estudio.

La investigación realizada sobre la relación entre la Gestión Logística y la comunicación organizacional en el Centro de Salud Materno Infantil Seminario Carlos Schaeffer, Tambogrande, Piura 2021, tiene importantes implicaciones sociales. Tiene como objetivo identificar todos los componentes que contribuyen a los procesos de Selección, Programación, Adquisición, Almacenamiento y Distribución. Los hallazgos servirán de base para la creación de propuestas destinadas a potenciar la intervención humana y mejorar la gestión logística y la comunicación organizacional en el Centro de Salud Materno Infantil Seminario Carlos Schaeffer, Tambogrande, Piura.

Cuando se trata de comunicación dentro de una organización, existen numerosos métodos disponibles, muchos de los cuales dependen de la tecnología electrónica, aunque también

existen otros medios. No obstante, utilizar estas tecnologías de forma eficaz puede ser un asunto complejo. Hoy en día, es posible que la comunicación fluya con tanta libertad que resulta abrumador manejarla. Por tanto, la capacidad de gestionar adecuadamente todas las formas de comunicación es un arte que requiere conocimientos específicos.

Para lograr los factores mencionados anteriormente, es fundamental que las personas responsables de la tarea realicen sus funciones con eficiencia. Para lograrlo será necesaria una evaluación de la Comunicación Organizacional, con un enfoque específico en la comunicación interna y externa dentro de la organización, la comunicación personal dentro de la organización y la ventaja competitiva. Esta evaluación, que servirá de base para la orientación, permitirá implementar intervenciones directas o indirectas. Al identificar la correlación entre estas variables, podemos abordar eficazmente la siguiente pregunta:

¿Cuál es la relación entre la Gestión logística y la Comunicación organizacional en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021?

Para resolver la interrogante indicada, es necesaria la conceptualización y operacionalización de variables.

Variable de estudio: Gestión logística.

Definición conceptual: Mora (2015) menciona que la definición emitida por el Instituto de Automatización y Codificación Empresarial de Columbia establece que la gestión logística es “actuar en la cadena de suministro y distribución, ejecutando la planificación, controlando y gestionando el punto final.

Definición operacional: Consiste en el estudio de los procesos de selección, programación, adquisición, almacenamiento y distribución que permitan el abastecimiento de los requerimientos del centro de salud.

Variable de estudio: Comunicación Organizacional.

Definición conceptual: La Comunicación Organizacional se produce dentro de una cultura organizacional específica y se compone de los canales por los cuales circulan los mensajes y se establecen los patrones de interacción entre los miembros de la organización. Esta comunicación puede ser formal o informal, pero en la práctica ambas estructuras se mezclan, lo que hace difícil establecer límites precisos entre ellas, como señaló Fernández (2009).

Definición operacional: Son los mensajes que se producen en la organización a nivel interno, externo, personal y los que permiten una ventaja competitiva.

La hipótesis de investigación queda planteada de la siguiente manera: Existe una relación de influencia significativa entre la Gestión logística y la Comunicación organizacional en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021.

El objetivo general es:

Determinar la relación entre la Gestión logística y la Comunicación organizacional en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021.

Como objetivos específicos se plantean los siguientes:

Determinar la relación entre la selección y la Comunicación organizacional en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021.

Determinar la relación entre la programación y la Comunicación organizacional en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021.

Determinar la relación entre la adquisición y la Comunicación organizacional en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021.

Determinar la relación entre el almacenamiento y la Comunicación organizacional en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021.

Determinar la relación entre la distribución y la Comunicación organizacional en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021.

## Metodología

### Tipo y diseño de investigación

#### Tipo de investigación

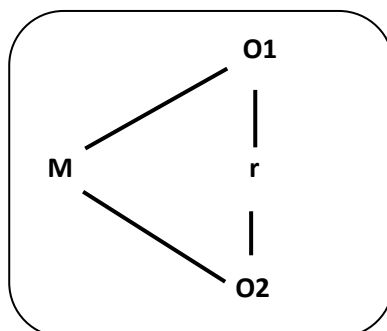
De acuerdo con el enfoque metodológico utilizado, la investigación llevada a cabo puede clasificarse como básica, ya que su objetivo es obtener conocimiento sobre dos variables de estudio: la Gestión Logística y la Comunicación Organizacional en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, ubicado en Tambogrande, Piura durante el año 2021.

La investigación realizada puede ser clasificada como correlacional debido a su objetivo de establecer una relación o grado de asociación entre dos o más variables, como lo define Hernández Sampieri (2010). En este caso, se buscó determinar la relación entre la Gestión Logística y la Comunicación Organizacional en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario ubicado en Tambogrande, Piura durante el año 2021.

#### Diseño de Investigación

El estudio empleó un diseño no experimental descriptivo correlacional para examinar las relaciones entre variables y evaluar su grado de asociación dentro de un grupo específico de individuos. Este estudio tuvo como objetivo evaluar y comparar las variables de Gestión Logística y Comunicación Organizacional en el contexto del Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario de Tambogrande, Piura en el año 2021. Las mediciones y comparaciones se realizaron en un punto específico en el tiempo y en el espacio. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Esquema:



De donde

M : Población o muestra

r : Relación entre las variables

O1 : Variable gestión logística

O2 : Variable comunicación organizacional

### **Población y Muestra**

Según Jany (1994; p. 48), en términos generales, la población hace referencia al conjunto completo de elementos que son objeto de estudio. En el presente caso, la población en cuestión está compuesta por los 120 trabajadores que laboran en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, ubicado en Tambogrande, Piura durante el año 2021.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “una muestra es un subconjunto de una población que pertenece a un subconjunto de elementos de un conjunto definido por una característica que llamamos población” (p. 207).

En la aplicación del estudio se considera a toda la población de los 120 trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021.

### **Técnicas e instrumentos de investigación**

<b>Variables</b>	<b>Técnicas</b>	<b>Instrumento</b>
Variable 1: Gestión logística.	Encuesta	Cuestionario
Variable 2: Comunicación Organizacional	Encuesta	Cuestionario

En cuanto a la técnica empleada en la investigación, se utilizó la encuesta, la cual, según Fernández-Ballesteros (1980), busca recopilar datos con el fin de formular y verificar hipótesis.

En la investigación se empleó el cuestionario como instrumento para obtener información sobre las dos variables en estudio. El cuestionario es una

herramienta que permite recolectar información acerca de cada variable y sus respectivas dimensiones, utilizando una escala de medición.

### **Procesamiento y análisis de la información**

Los datos fueron recolectados, organizados y presentados utilizando las herramientas mencionadas anteriormente, tratando con porcentajes y estadísticas descriptivas en respuesta al interés de visibilizar la información relacionada con cada medida.

Los datos obtenidos se ordenaron en forma de tablas y figuras, evaluados e interpretados objetivamente, de manera que posteriormente se pudieran comparar hipótesis y extraer conclusiones para brindar recomendaciones adecuadas.

Para el análisis de datos se utilizó estadística descriptiva a partir del análisis psicométrico de los instrumentos incluidos en este estudio; Se realizó estadística descriptiva utilizando Excel y el paquete estadístico SPSS v.20 para Windows para determinar frecuencias, medias, varianzas y porcentajes.

Asimismo, se utilizaron pruebas estadísticas para determinar el tipo de distribución de los datos y establecer la asociación entre las variables de estudio.

## Resultados

El objetivo de la investigación fue analizar la posible relación entre dos variables, la Gestión Logística y la Comunicación Organizacional, en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario ubicado en Tambogrande, Piura en el año 2021. Se buscó determinar si la variable de Gestión Logística, que incluye aspectos como Selección, Programación, Adquisición, Almacenamiento y Distribución, está correlacionada con la variable de Comunicación Organizacional, la cual se divide en Comunicación Organizacional Interna, Comunicación Organizacional Externa, Comunicación Organizacional Personal y Ventaja Competitiva del centro de salud.

A continuación, se presentan los hallazgos:

Tabla 1.

*Nivel de Gestión logística en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021.*

Valoración	n	%
Nivel malo	36	30.00
Nivel regular	54	45.00
Nivel bueno	30	25.00

Fuente: Aplicación encuesta Gestión logística

En la tabla 1, se puede ver que el nivel más común de valoración es "regular", que representa el 45% de los casos. El siguiente nivel más común es "malo", que representa el 30% de los casos. El nivel menos común es "bueno", que representa el 25% de los casos.

En resumen, nivel de gestión logística evaluada en esta tabla parece tener una valoración mayoritariamente "regular" o "bueno", con un número relativamente bajo de casos "malos".

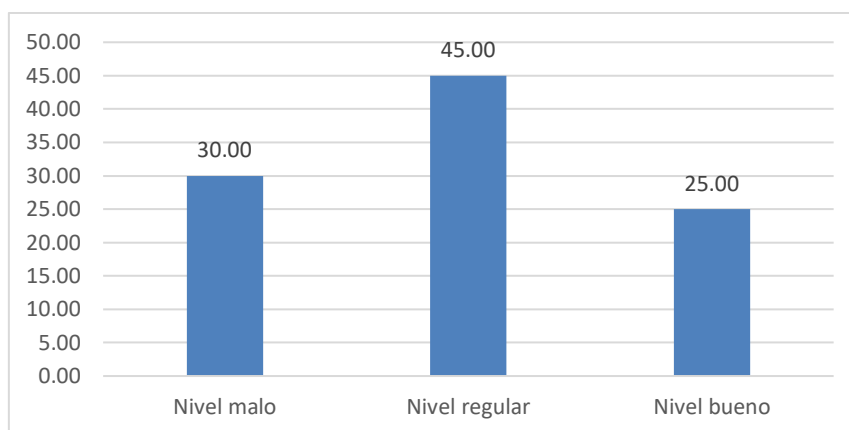


Figura 1: *Nivel de Gestión logística en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021.*

Se evidencia la mayor presencia del nivel regular de Gestión logística en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021.

Tabla 2.

*Nivel de Gestión logística, dimensión selección, en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021.*

Valoración	n	%
Nivel malo	44	36.67
Nivel regular	62	51.67
Nivel bueno	14	11.67

Fuente: Aplicación encuesta Gestión logística

En la tabla 2, se observa que el nivel más común de valoración es "regular", con un total de 62 casos y un porcentaje del 51.67%. El siguiente nivel más común es "malo", con 44 casos y un porcentaje del 36.67%. El nivel menos común es "bueno", con solo 14 casos y un porcentaje del 11.67%.

Por lo tanto, se puede concluir que el *Nivel* de Gestión logística, dimensión selección, evaluada en esta tabla tiene una valoración predominantemente "regular" o "mala", con muy pocos casos que reciben una valoración "buena". Es posible que se requieran mejoras significativas para alcanzar una valoración más positiva y satisfactoria.

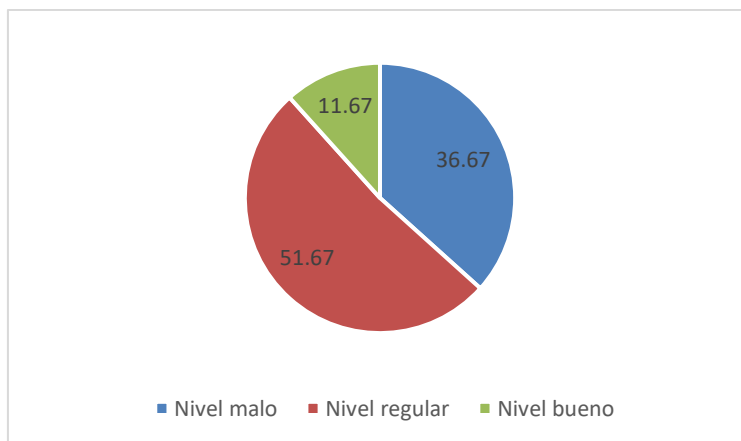


Figura 2: Nivel de Gestión logística, dimensión selección, en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021.

Se evidencia la mayor presencia del nivel regular en la Gestión logística, en su dimensión selección, con un 51.67%.

Tabla 3.

Nivel de Gestión logística, dimensión programación, en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021.

Valoración	n	%
Nivel malo	42	35.00
Nivel regular	51	42.50
Nivel bueno	27	22.50

Fuente: Aplicación encuesta Gestión logística

En esta tabla 3, se puede observar que el nivel más común de gestión logística, dimensión programación, es "regular", con un total de 51 casos y un porcentaje del 42,50%. El siguiente nivel más común es "malo", con 42 casos y un porcentaje del 35,00%. El nivel menos común es "bueno", con solo 27 casos y un porcentaje del 22,50%.

Por lo tanto, se puede concluir que en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, la gestión logística en la dimensión de programación es en su mayoría calificada como "regular" y "malo", lo que sugiere un nivel poco aceptable de eficiencia y efectividad en la planificación de los procesos logísticos. Sin embargo, el número de casos en la categoría "malo" indica que aún hay espacio para mejorar en ciertos aspectos de la programación logística en el centro de salud. Es importante

seguir trabajando en la mejora de los procesos logísticos para brindar un mejor servicio a los pacientes y optimizar los recursos en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario.

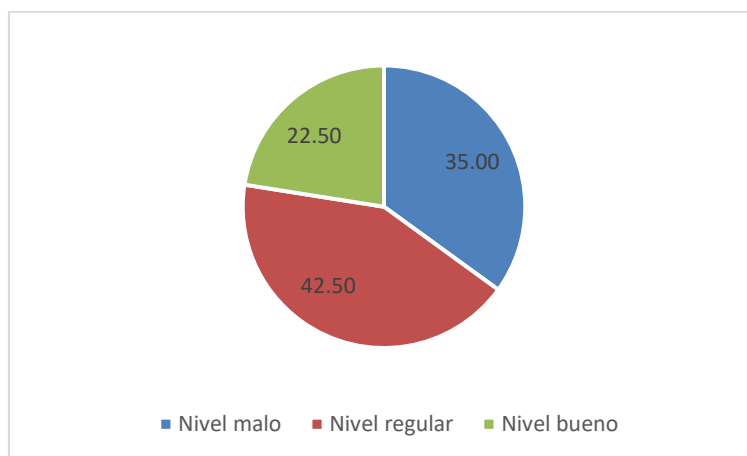


Figura 3: Nivel de Gestión logística, dimensión programación, en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021.

Se evidencia la mayor presencia del nivel regular en la Gestión logística, en su dimensión programación, con un 53,85%.

Tabla 4.

Nivel de Gestión logística, dimensión adquisición, en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021.

Valoración	n	%
Nivel malo	38	31.67
Nivel regular	49	40.83
Nivel bueno	33	27.50

Fuente: Aplicación encuesta gestión logística

En esta tabla 4, se puede observar que el nivel más común de gestión logística, dimensión adquisición, es "Regular", con un total de 49 casos y un porcentaje del 40.83%. El siguiente nivel más común es "Malo", con 38 casos y un porcentaje del 31.67%. El nivel menos común es "Bueno", con 33 casos y un porcentaje del 27.5%.

Por lo tanto, se puede concluir que en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, la gestión logística en la dimensión de adquisición se encuentra mayoritariamente calificada como "Regular" y "Malo", lo que sugiere un nivel poco aceptable de eficiencia en la adquisición de recursos y materiales. No obstante, es importante destacar que una cantidad baja de casos ha sido calificada como "Bueno", lo que indica que se necesitan mejoras significativas en algunos aspectos de la gestión logística en la dimensión de adquisición en el centro de salud. Es fundamental trabajar en la identificación y resolución de los problemas que han llevado a esta valoración para optimizar los procesos y recursos en la adquisición de materiales y garantizar una gestión logística eficiente y efectiva en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario.

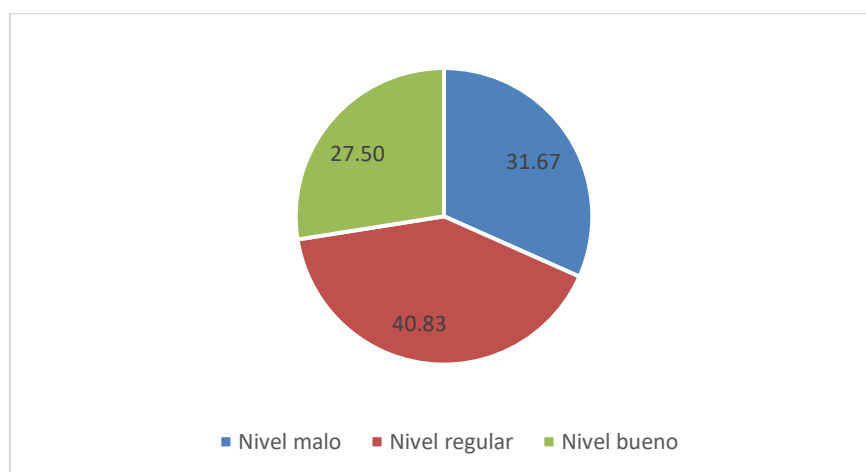


Figura 4: Nivel de Gestión logística, dimensión adquisición, en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021

Se evidencia la mayor presencia del nivel regular en la Gestión logística, en su dimensión adquisición, con un 40,83%.

Tabla 5.

*Nivel de Gestión logística, dimensión almacenamiento, en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021.*

Valoración	n	%
Nivel malo	28	23.33
Nivel regular	51	42.50
Nivel bueno	41	34.17

Fuente: Aplicación encuesta gestión logística

En esta tabla 5, se puede observar que el nivel más común de gestión logística, dimensión almacenamiento, es "Regular", con un total de 51 casos y un porcentaje del 42.50%. El siguiente nivel más común es "Bueno", con 41 casos y un porcentaje del 34.17%. El nivel menos común es "Malo", con 28 casos y un porcentaje del 23.33%. En general, la valoración de la gestión logística en la dimensión de almacenamiento es positiva, pero aún hay margen para mejorar y alcanzar una valoración aún más alta en el futuro. Es importante destacar que una cantidad significativa de casos ha sido calificada como "Malo", lo que indica que se necesitan mejoras en algunos aspectos de la gestión logística en la dimensión de almacenamiento en el centro de salud.

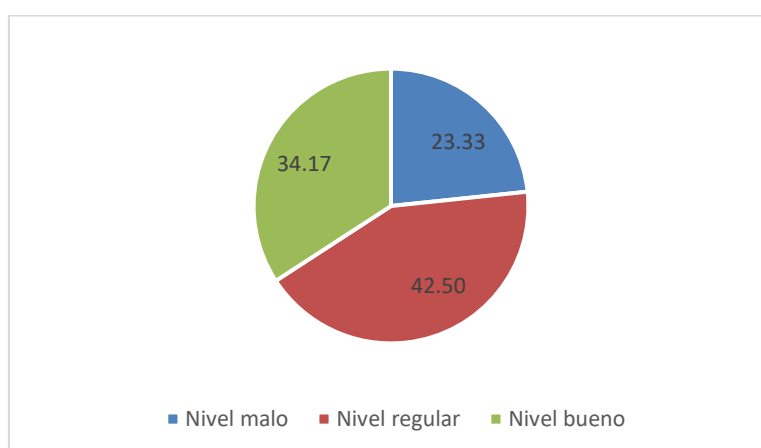


Figura 5: *Nivel de Gestión logística, dimensión almacenamiento, en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021.*

Se evidencia la mayor presencia del nivel medio en la Gestión logística, en su dimensión almacenamiento, con un 42,50%.

Tabla 6.

*Nivel de Gestión logística, dimensión distribución, en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021.*

Valoración	n	%
Nivel malo	28	23.33
Nivel regular	57	47.50
Nivel bueno	35	29.17

Fuente: Aplicación encuesta clima institucional

En la tabla 6, se puede observar que el nivel más común de gestión logística es "Regular", con un total de 57 casos y un porcentaje del 47.50%. El siguiente nivel más común es "Bueno", con 35 casos y un porcentaje del 29.17%. El nivel menos común es "Malo", con 28 casos y un porcentaje del 23.33%. En general, la valoración de la gestión logística en la dimensión de distribución es positiva, pero aún hay margen para mejorar y alcanzar una valoración aún más alta en el futuro. Es importante seguir trabajando en la mejora de los procesos logísticos para brindar un mejor servicio a los pacientes y optimizar los recursos en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario. Es importante destacar que una cantidad significativa de casos ha sido calificada como "Malo", lo que indica que se necesitan mejoras en algunos aspectos de la gestión logística en la dimensión de distribución en el centro de salud.

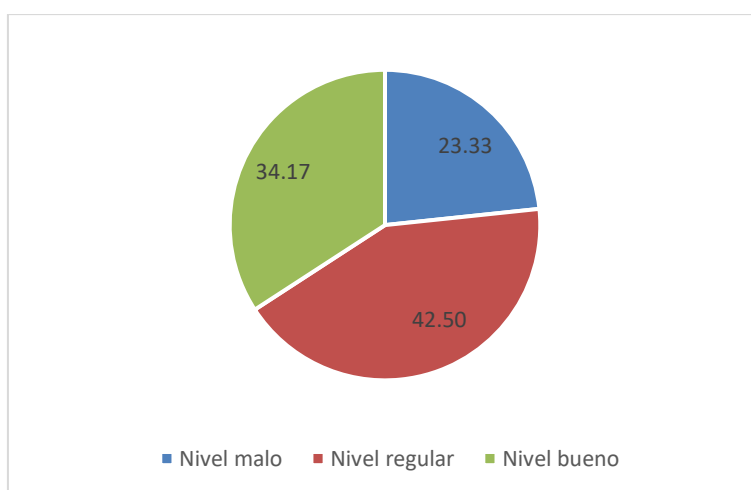


Figura 6: *Nivel de Gestión logística, dimensión distribución, en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021.*

Se evidencia la mayor presencia del nivel medio en la Gestión logística, en su dimensión distribución, con un 42,31%.

Tabla 7.

*Nivel de Comunicación Organizacional, en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021.*

Valoración	n	%
Nivel Alto	32	26.67
Nivel Medio	50	41.67
Nivel Bajo	38	31.67

Fuente: Aplicación encuesta *Comunicación Organizacional*.

En la tabla 7, se puede observar que el nivel más común de comunicación organizacional es "Medio", con un total de 50 casos y un porcentaje del 41.67%. El siguiente nivel más común es "Bajo", con 38 casos y un porcentaje del 31.67%. El nivel menos común es "Alto", con 32 casos y un porcentaje del 26.67%. En general, la valoración de la comunicación organizacional en el centro de salud es aceptable, pero aún hay margen para mejorar y alcanzar una valoración más alta en el futuro. Es importante promover una comunicación efectiva y una cultura de colaboración para garantizar una gestión organizacional óptima y brindar un mejor servicio a los pacientes en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario. Es importante trabajar en la identificación y resolución de los problemas que han llevado a esta valoración para optimizar la comunicación entre los miembros de la organización y garantizar una gestión efectiva y eficiente en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario.

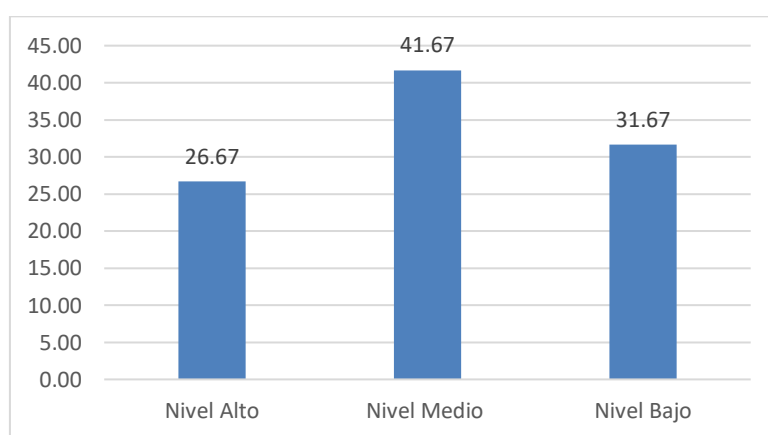


Figura 7: *Nivel de Comunicación Organizacional, en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021*

Se evidencia la mayor presencia del nivel medio en la comunicación organizacional con un 41.67%.

Tabla 8.

*Nivel de Comunicación Organizacional, dimensión Comunicación organizacional interna, en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021.*

Valoración	n	%
Nivel Alto	28	23.33
Nivel Medio	48	40.00
Nivel Bajo	44	36.67

Fuente: Aplicación encuesta Comunicación Organizacional.

En la tabla 8, se puede observar que el nivel más común de comunicación organizacional interna es "Medio", con un total de 48 casos y un porcentaje del 40.00%. El siguiente nivel más común es "Bajo", con 44 casos y un porcentaje del 36.67%. El nivel menos común es "Alto", con 28 casos y un porcentaje del 23.33%. El bajo número de casos en la categoría "Alto" indica que la comunicación organizacional interna puede ser mejorada en el centro de salud. Es importante trabajar en la identificación y resolución de los problemas que han llevado a esta valoración para optimizar la comunicación entre los miembros de la organización y garantizar una gestión efectiva y eficiente en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario.

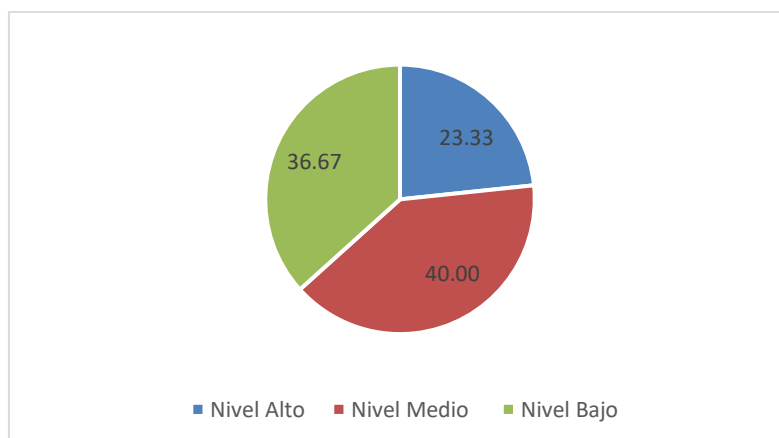


Figura 8: *Nivel de Comunicación Organizacional, dimensión Comunicación organizacional interna, en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021.*

Se evidencia la mayor presencia del nivel medio en la Comunicación Organizacional, dimensión Comunicación organizacional interna, con un 40.00%.

Tabla 9.

*Nivel de Comunicación Organizacional, dimensión Comunicación organizacional externa, en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021.*

Valoración	n	%
Nivel Alto	27	22.50
Nivel Medio	52	43.33
Nivel Bajo	41	34.17

Fuente: Aplicación encuesta Comunicación Organizacional.

En la tabla 9, se puede observar que el nivel más común de comunicación organizacional externa es "Medio", con un total de 52 casos y un porcentaje del 43.33%. El siguiente nivel más común es "Bajo", con 41 casos y un porcentaje del 34.17%. El nivel menos común es "Alto", con 27 casos y un porcentaje del 22.50%. El bajo número de casos en la categoría "Alto" indica que la comunicación organizacional externa puede ser mejorada en el centro de salud. Es importante trabajar en la identificación y resolución de los problemas que han llevado a esta valoración para optimizar la comunicación con los pacientes y otras organizaciones externas y garantizar una gestión efectiva y eficiente en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario.

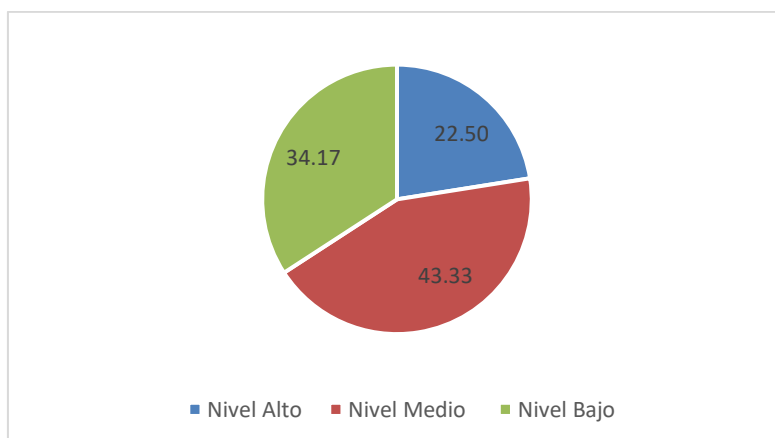


Figura 9: *Nivel de Comunicación Organizacional, dimensión Comunicación organizacional externa, en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021.*

Se evidencia la mayor presencia del nivel medio en la Comunicación Organizacional, dimensión Comunicación organizacional externa, con un 43.33%.

Tabla 10.

*Nivel de Comunicación Organizacional, dimensión Comunicación organizacional personal, en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021.*

Valoración	n	%
Nivel Alto	31	25.83
Nivel Medio	54	45.00
Nivel Bajo	35	29.17

Fuente: Aplicación encuesta Comunicación Organizacional.

En la tabla 10, se puede observar que el nivel más común de comunicación organizacional personal es "Medio", con un total de 54 casos y un porcentaje del 45.00%. El siguiente nivel más común es "Bajo", con 35 casos y un porcentaje del 29.17%. El nivel menos común es "Alto", con 31 casos y un porcentaje del 25.83%.

En general, la valoración de la comunicación organizacional personal en el centro de salud es aceptable, pero aún hay margen para mejorar y alcanzar una valoración más alta en el futuro. Es importante promover una comunicación efectiva y una cultura de colaboración entre los miembros de la organización para garantizar una gestión organizacional óptima y brindar un mejor servicio a los pacientes en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario.

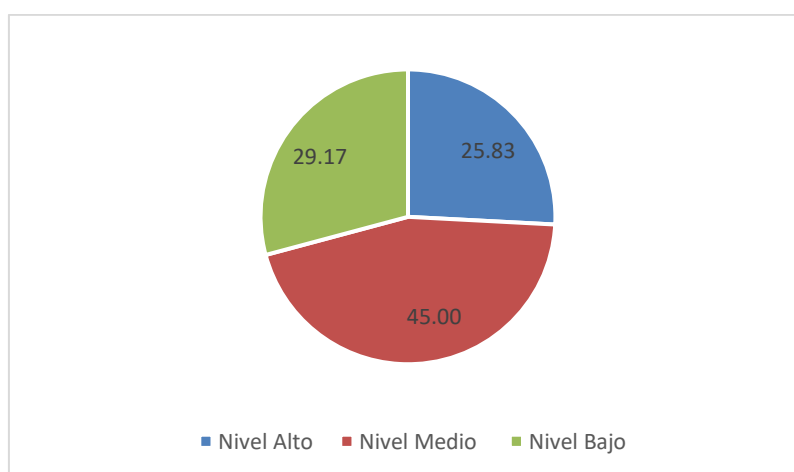


Figura 10: *Nivel de Comunicación Organizacional, dimensión Comunicación organizacional personal, en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021.*

Se evidencia la mayor presencia del nivel medio en la Comunicación Organizacional, dimensión Comunicación organizacional personal, con un 45.00%.

Tabla 11.

*Nivel de Comunicación Organizacional, dimensión Ventaja competitiva., en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021.*

Valoración	n	%
Nivel Alto	42	35.00
Nivel Medio	46	38.33
Nivel Bajo	32	26.67

Fuente: Aplicación encuesta Comunicación Organizacional.

En la tabla 11, se puede observar que el nivel más común de comunicación organizacional en la dimensión de ventaja competitiva es "Medio", con un total de 46 casos y un porcentaje del 38.33%. El siguiente nivel más común es "Alto", con 42 casos y un porcentaje del 35.00%. El nivel menos común es "Bajo", con 32 casos y un porcentaje del 26.67%. Por lo tanto, se puede concluir que en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, la comunicación organizacional en la dimensión de ventaja competitiva se encuentra mayoritariamente calificada como "Medio" y "Alto", lo que sugiere que existe un nivel aceptable de comunicación en esta dimensión. El bajo número de casos en la categoría "Bajo" indica que la comunicación organizacional en la dimensión de ventaja competitiva es relativamente buena en el centro de salud.

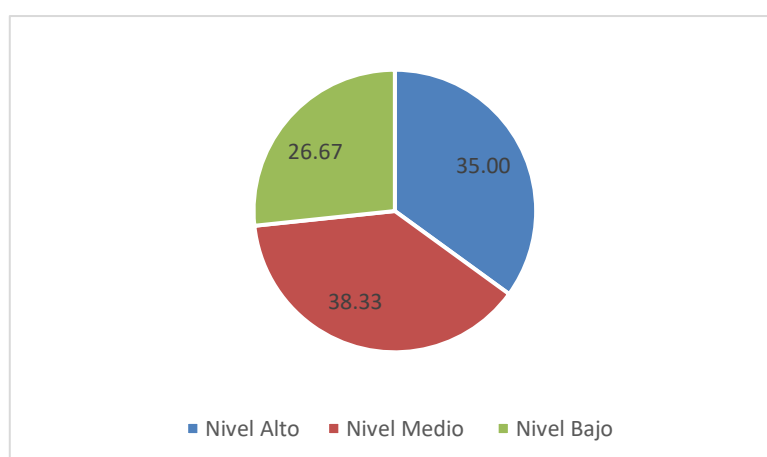


Figura 11: *Nivel de Comunicación Organizacional, dimensión ventaja competitiva, en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021.*

Se evidencia la mayor presencia del nivel medio en la Comunicación Organizacional, dimensión Comunicación organizacional personal, con un 45.00%.

## Prueba de normalidad

Tabla 12

*Prueba de normalidad para las variables de estudio*

	Z de Kolmogorov- Smirnov	Sig. Asintót. (bilateral)
Gestión logística	4.68	0.00
D1: Selección	4.22	0.00
D2: Programación	3.98	0.00
D3: Adquisición	3.84	0.00
D4: Almacenamiento	4.05	0.00
D5: Distribución	3.82	0.00
Comunicación Organizacional	4.15	0.00
D1: Comunicación organizacional interna.	4.62	0.00
D2: Comunicación organizacional externa.	3.69	0.00
D3: Comunicación organizacional personal.	4.15	0.00
D4: Ventaja competitiva.	3.92	0.00

La Tabla 12 se obtuvo mediante la aplicación de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, que se utiliza para establecer si un conjunto de datos particular se ajusta a una distribución normal. La tabla muestra los resultados de la prueba de normalidad, que involucra las dos variables analizadas y sus valores correspondientes.

Los resultados de la prueba se presentan en dos columnas: la columna "Kolmogorov-Smirnov Z" muestra el estadístico de la prueba, mientras que la columna "Sig. Asympt. (de dos colas)" muestra el valor p que corresponde al estadístico de la prueba. El valor p es significativo para determinar el rechazo de la hipótesis nula de que los datos siguen una distribución normal. Cuando el valor p es menor que el nivel de significancia predeterminado (0,05), se concluye que la hipótesis nula no es razonable y los datos no se ajustan a una distribución normal.

Los valores de p en este caso son extremadamente bajos (todos en 0,00), lo que apunta a que la hipótesis nula de que las tres variables de estudio siguen una distribución estándar no es válida. En consecuencia, se puede concluir que las tres variables de

estudio no siguen una distribución normal y se deben emplear enfoques estadísticos no paramétricos para analizarlas.

### Pruebas de correlación

Tabla 13:

*Tabla cruzada entre el nivel de Gestión logística y la Comunicación organizacional*

		Comunicación organizacional			Total	
		Nivel Alto	Nivel Medio	Nivel Bajo		
Gestión logística	Bajo	Recuento	7	13	10	30
		%	5.83%	10.83%	8.33%	25.00%
	Medio	Recuento	16	25	13	54
		%	13.33%	20.83%	10.83%	45.00%
	Alto	Recuento	9	12	15	36
		%	7.50%	10.00%	12.50%	30.00%
Total	Recuento	32	50	38	120	
	%	26.67%	41.67%	31.67%	100.00%	

Fuente: Resultado de la aplicación de instrumentos

### Interpretación

Al observar la tabla cruzada, se puede notar que no hay una relación clara entre el nivel de Gestión Logística y el nivel de Comunicación Organizacional. Por ejemplo, en la celda donde se intersectan el nivel alto de Gestión Logística y el nivel alto de Comunicación Organizacional, hay 9 casos, lo que representa el 7.5% del total. Mientras tanto, en la celda donde se intersectan el nivel bajo de Gestión Logística y el nivel alto de Comunicación Organizacional, también hay 10 casos, lo que representa el 8.33% del total.

Tabla 14:

*Determinación de correlación de las variables de estudio.*

			Gestión logística	Comunicación organizacional
Rho de Spearman	Gestión logística	Coefficiente de correlación	1,000	,821**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Comunicación organizacional	Coefficiente de correlación	,821**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

### **Interpretación**

Los resultados de determinar la correlación entre Gestión Logística y Comunicación Organizacional se muestran en la tabla 14. Se empleó el coeficiente de correlación de Spearman para medir la conexión entre estas dos variables.

Al examinar la Tabla 14, se evidencia que el coeficiente de correlación entre Gestión Logística y Comunicación Organizacional es de 0,821. Este coeficiente es indicativo de una correlación sólida y constructiva entre las dos variables, con una implicación positiva significativa.

La correlación entre estas dos variables es estadísticamente significativa, como lo indica el valor de p (sig.) de 0,000. Esto sugiere que es poco probable que la fuerte correlación observada entre ellos sea resultado del azar.

Para concluir, los hallazgos indican una asociación significativa y afirmativa entre la Gestión Logística y la Comunicación Organizacional. Estos hallazgos implican que la gestión logística eficaz es un componente crucial para lograr una comunicación organizacional exitosa, y que una comunicación competente es fundamental para el logro de la gestión logística. Sin embargo, es esencial reconocer que la correlación por sí sola no indica causalidad y que se necesita más investigación para establecer un vínculo causal entre estas dos variables.

Tabla 15:

*Determinación de correlación de las variables gestión logística, dimensión selección y Comunicación organizacional.*

			Gestión logística, dimensión selección	Comunicación organizacional
Rho de Spearman	Gestión logística, dimensión selección	Coefficiente de correlación	1,000	,752**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Comunicación organizacional	Coefficiente de correlación	,752**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

### **Interpretación**

La Tabla 15 se evidencia un coeficiente de correlación de 0,752. Este coeficiente refleja la relación entre la Gestión Logística en la dimensión Selección y la Comunicación Organizacional. La magnitud del valor observado es alta y positiva, lo que sugiere que existe una correlación fuerte y afirmativa entre las dos variables.

El nivel de significancia o valor p asociado con la correlación es 0,000. Esto indica que la correlación observada es estadísticamente significativa, lo que implica que es poco probable que la fuerte correlación entre las dos variables sea producto del azar.

Los hallazgos muestran una correlación significativa y afirmativa entre la Gestión Logística en el aspecto Selección y la Comunicación Organizacional. Esto sugiere que la eficacia de la comunicación en la organización depende en gran medida de una gestión logística competente en el aspecto de Selección, mientras que la eficacia de la gestión logística en el aspecto de Selección depende de una comunicación eficaz. Sin embargo, es importante reconocer que correlación no equivale a causalidad y que se necesitan más investigaciones para establecer una relación causal entre estas dos variables. Además, tenga en cuenta que esta correlación se refiere únicamente al aspecto de selección de la gestión logística y la comunicación organizacional, y no a otras dimensiones de la gestión logística u otras áreas dentro de la organización.

Tabla 16:

*Determinación de correlación de las variables gestión logística, dimensión programación y Comunicación organizacional.*

			Gestión logística, dimensión programación	Comunicación organizacional
Rho de Spearman	Gestión logística, dimensión programación	Coefficiente de correlación	1,000	,705**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Comunicación organizacional	Coefficiente de correlación	,705**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

### **Interpretación**

La Tabla 16 muestra el coeficiente de correlación de 0,705 entre la Gestión Logística en la dimensión Programación y la Comunicación Organizativa. El valor observado presenta una magnitud significativa y positiva, lo que indica una correlación sólida y positiva entre las dos variables.

El valor p (nivel de significación) correspondiente a la correlación es 0,000, lo que sugiere que la correlación observada es estadísticamente significativa. Esto implica que es improbable que la fuerte correlación observada entre estas dos variables sea resultado del azar.

En resumen, los resultados indican una asociación positiva y estadísticamente significativa entre la dimensión de Programación en la Gestión Logística y la Comunicación Organizativa. Esto implica que la eficacia de la comunicación organizativa puede depender de una gestión logística competente en la dimensión de Programación, mientras que la eficacia de la gestión logística en la dimensión de Programación puede depender de una comunicación eficaz. No obstante, es crucial reconocer que la presencia de correlación no indica necesariamente una conexión causal, y se requiere una investigación adicional para establecer si existe una relación causal entre estas dos variables.

Tabla 17:

*Determinación de correlación de las variables gestión logística, dimensión adquisición y Comunicación organizacional.*

			Gestión logística, dimensión adquisición	Comunicación organizacional
Rho de Spearman	Gestión logística, dimensión adquisición	Coefficiente de correlación	1,000	,628**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Comunicación organizacional	Coefficiente de correlación	,628**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

### **Interpretación**

La Tabla 17 muestra el coeficiente de correlación de 0,628, que indica la relación entre la Gestión Logística en la dimensión de Compras y la Comunicación Organizativa. El valor observado muestra una correlación moderada y positiva, lo que indica una asociación positiva entre las dos variables. No obstante, cabe señalar que esta relación es comparativamente más débil que las correlaciones observadas en las tablas anteriores.

El valor p (nivel de significación) correspondiente a la correlación es 0,000, lo que sugiere que la correlación observada es estadísticamente significativa. Esto implica que es improbable que la correlación observada entre estas dos variables se haya producido por mera casualidad.

En resumen, los resultados indican una asociación positiva y estadísticamente significativa entre la Gestión Logística en el ámbito de las Compras y la Comunicación Organizativa. Esto implica que la eficacia de la comunicación organizativa puede verse influida por una gestión logística competente en la dimensión de Adquisición y, a la inversa, la eficacia de la gestión logística en la dimensión de Adquisición puede depender de una comunicación eficaz.

Tabla 18:

*Determinación de correlación de las variables gestión logística, dimensión almacenamiento y Comunicación organizacional.*

			Gestión logística, dimensión almacenamiento	Comunicación organizacional
Rho de Spearman	Gestión logística, dimensión almacenamiento	Coefficiente de correlación	1,000	,637**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Comunicación organizacional	Coefficiente de correlación	,637**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

### **Interpretación**

La Tabla 18 muestra el coeficiente de correlación entre la Gestión Logística en la dimensión Almacenamiento y la Comunicación Organizacional. El coeficiente es 0,637, lo que indica una correlación positiva moderada entre las dos variables. Si bien esta correlación es positiva, no es tan fuerte como las observadas en cuadros anteriores que fueron analizados.

La correlación entre las dos variables se considera estadísticamente significativa debido al valor de p (sig.) de 0,000. En términos más simples, esto implica que es muy poco probable que la correlación entre estas dos variables sea pura coincidencia.

Para concluir, los hallazgos indican una conexión sustancial y constructiva entre la Gestión Logística en el ámbito del Almacenamiento y la Comunicación Organizacional. Esto implica que una gestión logística competente en el ámbito del almacenamiento puede desempeñar un papel crucial en el triunfo de la comunicación organizacional. Además, la comunicación eficaz también puede ser fundamental para la eficiencia de la Gestión Logística en la dimensión de Almacenamiento.

Tabla 19:

*Determinación de correlación de las variables gestión logística, dimensión distribución y Comunicación organizacional.*

			Gestión logística, dimensión distribución	Comunicación organizacional
Rho de Spearman	Gestión logística, dimensión distribución	Coefficiente de correlación	1,000	,665**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Comunicación organizacional	Coefficiente de correlación	,665**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

### **Interpretación**

La Tabla 19 muestra el coeficiente de correlación de 0,665, que indica la relación entre la Gestión Logística en la dimensión Distribución y la Comunicación Organizativa. El valor observado muestra una asociación moderada y positiva, lo que indica una relación positiva entre las dos variables. Sin embargo, cabe señalar que esta relación es comparativamente más débil si se compara con las otras tablas examinadas anteriormente. El valor p (nivel de significación) correspondiente a la correlación es 0,000, lo que sugiere que la correlación observada es estadísticamente significativa. Esto implica que es improbable que la correlación observada entre estas dos variables se atribuya únicamente al azar.

En resumen, los resultados indican una asociación positiva y estadísticamente significativa entre la gestión logística en el ámbito de la distribución y la comunicación organizativa. Esto implica que la eficacia de la comunicación organizativa puede depender de una gestión logística competente en la dimensión Distribución, mientras que la eficacia de la gestión logística en la dimensión Distribución puede depender de una comunicación eficaz. No obstante, es imperativo reconocer que la presencia de correlación no indica necesariamente causalidad. Por lo tanto, se requiere una investigación adicional para determinar si existe una conexión causal entre estas dos variables. Además, es importante reconocer que la correlación mencionada se refiere exclusivamente a la dimensión Distribución dentro del ámbito de la Gestión Logística y

la Comunicación Organizativa. Cabe destacar que esta correlación puede no ser aplicable a otras dimensiones de la Gestión Logística o a otros ámbitos funcionales dentro de la organización.

## **Análisis y discusión**

Los hallazgos de este estudio indican una fuerte y notable correlación positiva de 0,821 entre la Comunicación Organizacional y la Gestión Logística. Aunque en el contexto de esta investigación se exploran varias facetas de la atención médica y la gestión logística, la relación exacta entre estas dos variables no se establece explícitamente.

El estudio realizado por Parasuraman et al. (2017) sobre el recorrido del paciente por el sistema sanitario está de acuerdo con nuestra perspectiva. El estudio enfatiza la naturaleza intrincada de las cadenas de atención y el potencial de resultados subóptimos cuando múltiples unidades de atención médica participan en el proceso de atención. Si bien el estudio no investiga explícitamente la relación entre la gestión logística y la comunicación organizacional, se puede deducir que la gestión logística eficiente y la comunicación efectiva entre varias unidades de atención pueden desempeñar un papel importante en la optimización de los resultados y la mejora de la calidad de la atención médica.

Los hallazgos del estudio de Quevedo (2019) están alineados con la afirmación. El estudio destaca la naturaleza intrincada de las cadenas de atención y el potencial de las unidades de atención para priorizar sus propios resultados, lo que lleva a la necesidad de una gestión logística eficiente para coordinar y optimizar los resultados en todas las unidades de atención.

El estudio realizado por Valentina et al. en 2014 se centra en la gestión de la logística de los servicios de confinamiento domiciliario. Los autores identifican áreas que requieren mejora y mayor investigación. Si bien el estudio no analiza explícitamente la relación entre la comunicación organizacional y la gestión logística, enfatiza la importancia de una gestión logística eficaz para mejorar la calidad general de los servicios de atención médica.

Un estudio imprescindible es la evaluación realizada por Pedraja-Reja (2019) sobre la calidad de los servicios de salud en un hospital comarcal y cinco centros de salud familiar. Aunque no se establece explícitamente la correlación entre la Gestión Logística y la Comunicación Organizacional, se enfatiza la importancia de una gestión logística eficaz para mejorar la calidad de los servicios de salud.

En general, los estudios discutidos enfatizan la importancia de la gestión logística y su influencia en el calibre de la atención sanitaria. Sin embargo, la investigación actual

profundiza al mostrar la fuerte correlación entre la gestión logística y la comunicación organizacional. Esto implica que la comunicación eficaz entre las unidades de atención sanitaria y los distintos departamentos puede desempeñar un papel fundamental a la hora de optimizar los resultados y mejorar la calidad de la atención médica.

Es crucial enfatizar que los antecedentes presentados anteriormente emplean diversas técnicas metodológicas e instrumentos de recolección de datos, lo que potencialmente impacta los resultados. Además, ciertos estudios se concentran en facetas particulares de la gestión de la logística, como la ejecución de herramientas logísticas y la regulación de inventarios, mientras que otros están orientados a mejorar la calidad de la atención médica y la satisfacción de los pacientes.

El sector sanitario depende en gran medida de la gestión logística para garantizar la prestación eficiente y eficaz de servicios sanitarios de alta calidad. Esto implica varias tareas críticas, incluida la elaboración de planes estratégicos, la coordinación de operaciones, la supervisión del personal y la regulación de la asignación de recursos. La gestión logística también abarca la gestión de inventarios de suministros médicos y medicamentos, la coordinación de servicios de salud, la gestión de cadenas de suministro y la distribución de servicios sanitarios.

Por el contrario, la comunicación organizacional se refiere a la manera en que una organización se comunica con otras organizaciones y con varios departamentos y unidades dentro de su propia estructura. No se puede subestimar la importancia de tener un sistema de comunicación organizacional sólido, ya que es crucial para la colaboración efectiva y eficiente de todos los departamentos y unidades para lograr los objetivos compartidos de la organización.

En el sector de la salud existe una correlación notable y estadísticamente sólida entre la gestión logística y la comunicación organizacional, como revela la investigación actual. Este hallazgo sugiere que la capacidad de comunicarse de manera efectiva entre varios departamentos y unidades de atención médica es de suma importancia para lograr resultados óptimos y mejorar la calidad general de la atención médica.

La información general anterior también enfatiza la importancia de la gestión logística en la atención sanitaria, aunque con diferentes puntos focales y enfoques metodológicos, así como herramientas de recopilación de datos. A modo de ejemplo, la investigación realizada por Figueroa et al (2016) analiza específicamente la logística de los hospitales

de Barranquilla, recopilando datos a través de una encuesta para determinar el estado actual de la situación. Mientras tanto, el estudio de Olortegui (2017) se concentra en la satisfacción y calidad del servicio brindado a los pacientes hospitalizados en el departamento quirúrgico de un hospital, utilizando un estudio transversal que es tanto cuantitativo como no experimental. Por último, la investigación de Córdor (2019) se centra en la satisfacción del paciente en un centro de salud, realizando una encuesta descriptiva, transversal y no experimental.

Como se discutió en el capítulo anterior, la investigación actual ha establecido una relación notable y significativa de 0,821 entre la Gestión Logística y la Comunicación Organizacional en el ámbito de la salud. En contraste, un estudio simple, descriptivo y correlacional realizado por Condori (2018) mostró una correlación moderadamente significativa ( $Rho = 0,758$ ) que vincula la Gestión Logística y la Calidad de Atención en un hospital ubicado en Perú. Además, Condori (2018) descubrió una correlación moderadamente significativa entre la dimensión de oferta y la calidad de la atención ( $Rho = 0,651$ ), así como entre la dimensión de distribución y la calidad de la atención ( $Rho = 0,812$ ).

En un estudio correlativo no experimental de Quevedo (2019), se descubrió un vínculo entre el comportamiento profesional y la calidad de la atención brindada en obstetricia y ginecología en un hospital peruano. El estudio encontró que la atención fue casi siempre apropiada, como lo demuestra una calificación general del 72,60% en calidad de la atención.

En un hospital peruano, Huarcaya (2015) realizó un estudio para obtener una línea base descriptiva de los clientes, cuyo objetivo era determinar cómo los usuarios de urgencias percibían la calidad de la atención. Los resultados mostraron que la mayoría de los usuarios calificaron la atención como media, con un porcentaje del 50,19%. Un importante porcentaje del 37,55% lo calificó como malo, mientras que sólo el 12,27% lo calificó como bueno.

Valenzuela (2018) realizó un estudio de correlación no experimental, de carácter transversal, para investigar la correlación entre el desempeño logístico en hospitales ubicados en el Perú y su control interno. A través de su investigación, concluyó que el control interno no tenía un impacto significativo en el desempeño de la logística. Sin embargo, descubrió una correlación entre el proceso de seguimiento y el seguimiento en sí.

## Conclusiones

El presente estudio ha establecido la correlación entre la Gestión Logística y la Comunicación Organizacional dentro del Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura en el año 2021. Los resultados de esta investigación indican una asociación robusta y favorable entre la Gestión Logística y la Comunicación Organizacional en el ámbito de la salud. El coeficiente de correlación obtenido de 0,821, junto con el correspondiente valor p (sig.) de 0,000, sugiere que la correlación observada es estadísticamente significativa y no es probable que se haya producido sólo por azar. Los resultados de este estudio indican que la comunicación eficaz entre departamentos y unidades desempeña un papel crucial en la consecución de unos servicios sanitarios eficientes y de alta calidad. Por tanto, es imperativo que las instituciones sanitarias den prioridad a estas facetas y se esfuercen por mejorarlas, con el objetivo último de lograr una asistencia sanitaria de alta calidad y eficiente.

En el contexto del Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario en Tambogrande, Piura en el año 2021, existe una correlación entre las dimensiones de Selección y Comunicación Organizacional dentro del dominio Gestión Logística, como lo indica un coeficiente de correlación de 0,752. El valor observado exhibe una magnitud alta y positiva, indicando una correlación robusta y positiva entre las variables mencionadas. Los resultados indican que la eficacia de la gestión logística en la dimensión de Selección puede verse influida por una comunicación eficaz.

Se ha determinado la relación entre la programación y la Comunicación organizacional en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021, el coeficiente de correlación entre la Gestión Logística en la dimensión de Programación y la Comunicación Organizacional es de 0.705. Este valor es alto y positivo, lo que sugiere que existe una relación fuerte y positiva entre estas dos variables. Los resultados sugieren que una comunicación efectiva puede ser importante para la eficacia de la gestión logística en la dimensión de Programación. Sin embargo, es importante tener en cuenta que la correlación no implica causalidad, y se necesitan más investigaciones para determinar si hay una relación causal entre estas dos variables.

Se ha determinado la relación entre la adquisición y la Comunicación organizacional en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021, el coeficiente de correlación entre la Gestión Logística en la dimensión de Adquisición y la Comunicación Organizacional es de 0.628. Este valor es moderado y positivo, lo que sugiere que existe una relación positiva entre estas dos variables, pero no es tan fuerte. Los resultados sugieren que una comunicación efectiva puede ser importante para la eficacia de la gestión logística en la dimensión de Adquisición.

Se ha determinado la relación entre el almacenamiento y la Comunicación organizacional en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021, el coeficiente de correlación entre la Gestión Logística en la dimensión de Almacenamiento y la Comunicación Organizacional es de 0.637. Este valor es moderado y positivo, lo que sugiere que existe una relación positiva entre estas dos variables, pero no es tan fuerte. Los resultados sugieren que una comunicación efectiva puede ser importante para la eficacia de la gestión logística en la dimensión de Almacenamiento.

Se ha determinado la relación entre la distribución y la Comunicación organizacional en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021, el coeficiente de correlación entre la Gestión Logística en la dimensión de Distribución y la Comunicación Organizacional es de 0.665. Este valor es moderado y positivo, lo que sugiere que existe una relación positiva entre estas dos variables, pero no es tan fuerte como en las otras dimensiones analizadas anteriormente. Los resultados sugieren que una comunicación efectiva puede ser importante para la eficacia de la gestión logística en la dimensión de Distribución.

### **1.3. Recomendaciones**

Basándonos en los resultados de la investigación, se recomienda que el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario preste atención a la comunicación organizacional en todas las dimensiones de la gestión logística, ya que se ha encontrado una relación positiva y significativa entre la comunicación organizacional y la gestión logística en general.

Se sugiere que la organización implemente estrategias de comunicación efectiva para mejorar la eficacia de la gestión logística en las diferentes dimensiones analizadas.

Además, se recomienda que la organización realice una evaluación continua de la comunicación organizacional y la gestión logística para identificar áreas de mejora y tomar medidas para abordarlas.

## Referencias Bibliográficas

- Alvarado, M. (2010). Administración gubernamental. Marketing Consultor S.A.
- Anderson, D., Sweeney, D., & Williams, T. (1999). Estadística para administración y economía. International Thomson Editores.
- Andía, W. (2015). Diccionario de administración. Ediciones Arte & Pluma.
- Ávila, G. (2017). La gestión logística y su influencia en el valor ganado en los proyectos de edificación en la selva peruana de una empresa constructora de Lima Metropolitana. [Tesis de Titulación. Universidad Ricarda Palma]. <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1592/TESIS201013071pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Azmeraw, Bekele., Gizachew, Tilahun, Anbessa. (2021). Rendimiento del sistema de información de gestión logística de los medicamentos del programa en instalaciones de salud pública de la zona este de Gojjam, noroeste de Etiopía: un estudio transversal. Revista de atención médica multidisciplinaria, 14:81-89. doi: 10.2147/JMDH.S286981
- Ballou, R. (2011). Logística Administración de la cadena de suministros. (5ta ed.). Pearson.
- Bambale, A., & Goni, K. (2017). Is Service Quality Going to Integrate Human Resource Management Practices (HRMPS) and Customer Satisfaction in Hotel Industry? International Journal of Innovation, 80(3), 243-248. <Http://www.ijimt.org/vol8/736-ER1002.pdf>
- Cambridge. (2020). Dictionary. Consultado el 18 de setiembre de 2020. <https://dictionary.cambridge.org/es/diccionario/ingles/logistics>.
- Carrasco, S. (2016). Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. (10ma reimpresión). San Marcos.
- Carrión, 2017. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositório UCV, [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14320/Olortegui\\_IJM.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14320/Olortegui_IJM.pdf?sequence=1).

- Castro, J. (05 de mayo de 2020). La rápida reacción de Perú ante la pandemia chocó con un sistema de salud insuficiente. *The Washinton Post*.  
<https://www.washingtonpost.com/es/post-opinion/2020/05/05/la-rapidareaccion-de-peru-ante-la-pandemia-choco-con-un-sistema-de-saludinsuficiente/>
- Cheryl, A., Vamos., Erika, L., Thompson., Stacey, B., Griner., Langdon, G., Liggett., Ellen, M., Daley. (2019). Aplicación de la alfabetización en salud organizacional a la salud materna e infantil. *Maternal and Child Health Journal*, 23(5):597-602. doi: 10.1007/S10995-018-2687-7
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. Mc Graw Hill/Interamericana editores S.A. de C.V.
- Cóndor, L. (2019). Grado de satisfacción de pacientes atendidos en el centro de salud Pacobamba, Apurímac- Abancay 2018. [Tesis de maestría. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. Repositorio institucional UNDAC.  
[http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/885/1/T026\\_N%C2%B0%20DNI%2007879863\\_M.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/885/1/T026_N%C2%B0%20DNI%2007879863_M.pdf)
- Condori, R. (2018). La gestión logística hospitalaria y la calidad de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Pueblo Libre, 2017. [Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV.  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15872/CondoriQRN.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- Dueñas, E. (2012). *Metodología de la investigación educativa*. Universitaria UNSAAC.
- Duque, E. (2005). Review of the service quality concept and its measurement models. *INNOVA*, 15(25), 64-80.  
<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:mcEKsB9p1fwJ:>
- Figuerola, L., Aguirre, S., Wilches, M., & Romero, D. (2016). Análisis de la Logística Hospitalaria aplicada en las Entidades de Salud de Nivel 3 y 4 en la ciudad de Barranquilla. *Scientia Et Technica*, 21(4), 307-317.  
<https://www.redalyc.org/pdf/849/84950881004.pdf>
- Gutiérrez, E., Galvis, O., López, D., Mock-Kow, J., Zapata, I., & Vidal, C. (2014). Gestión logística en la prestación de servicios de hospitalización domiciliaria en el

Valle del Cauca: caracterización y diagnóstico. *Estudios gerenciales*, 30(133), 441-450. <https://www.redalyc.org/pdf/212/21232399012.pdf>.

Hernández, J., Chumaceiro, A., & Atencio, E. (2009). Quality of Service and Human Resources: Case Study of a Department Store. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(47), 458-472. [http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1315-99842009000300009&script=sci\\_arttext](http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1315-99842009000300009&script=sci_arttext)

Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta ed.). McGRAW-HILL/Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Himuro, Toshio., Aota, Daisuke., Tajima, Koki. (2021). Sistema de gestión logística. <https://typeset.io/papers/logistic-management-system-1rg1xrn4ef>

Huarcaya, R. (2015). Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015. [Tesis de titulación, Universidad Nacional José María Arguedas]. Repositorio Unajma. <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/227>

Hunsaker, P., & Alessandra, A. (1991). *The Art of Managing People*. Carol Publishing Group. [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=834YItvV9CIC&oi=fnd&pg=PR7&dq=deming+quality+definition&ots=pn\\_-e64zhO&sig=4nx8FyPk6aYFgFDOF7t0LpkgA0#v=onepage&q=deming%20quality%20defin%20ition&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=834YItvV9CIC&oi=fnd&pg=PR7&dq=deming+quality+definition&ots=pn_-e64zhO&sig=4nx8FyPk6aYFgFDOF7t0LpkgA0#v=onepage&q=deming%20quality%20defin%20ition&f=false).

Hurtado, F. (2018). *Gestión logística*. Fondo Editorial UIGV.

Kasman, Deti, Arief., Darmawansyah., Indar., Muhammad, Alwy, Arifin., Syamsiar, S., Russeng, Rahmatiah. (2020). Factores que afectan el desempeño de los funcionarios de gestión de los programas de salud materno infantil en el Centro de Salud Comunitario de Jayawijaya. *Revisión sistemática en farmacia*, 12(3):784-787. doi: 10.31838/SRP.2021.3.109

La Universidad ESAN. (7 de mayo de 2020). *Conexión Esan*. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2020/05/logistica-hospitalaria-claves-para-su-funcionamiento/>

Martínez, J. (2015). *Transparencia versus corrupción en la contratación pública medidas de transparencia en todas las fases de la contratación pública como antídoto contra*

la corrupción. [Tesis de doctorado. Universidad de León]. Repositorio Institucional Unileon.

<https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/7261/TESIS%20DE%20JOS%203%89%20MANUEL%20MART%C3%8DNEZ%20FERN%C3%81NDEZ.pdf?sequence=1>

Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio de una empresa de publicidad Ayuda Experto. *PERSPECTIVAS*, (24), 181-209. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>.

Mejía, E. (2013). *La investigación científica en educación*. (2da ed). CEPREDIM.

Mestas, Y. (2017). El proceso de adquisición de bienes y prestación de servicios y su incidencia en la ejecución presupuestal de la Universidad Nacional del Altiplano Puno. [Tesis de titulación. Universidad Nacional Del Altiplano]. Repositorio Institucional UNAP. [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4201/Mestas\\_Montenegro\\_Yamiled.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4201/Mestas_Montenegro_Yamiled.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mora, L. (2015). *Gestión Logística Integral: Las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento* (2da ed). ECOE Ediciones. <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/12/Gestionlogistica-integral-2da-Edici%C3%B3n.pdf>.

Mora, L. (s.f.). *Logo Empresas Copatrocinadoras*. ECOE. [https://www.fesc.edu.co/portal/archivos/e\\_libros/logistica/gestion\\_logistica.pdf](https://www.fesc.edu.co/portal/archivos/e_libros/logistica/gestion_logistica.pdf).

Nadira, A., Clarke., Dorothy, Cilenti. (2017). Desarrollo de líderes colaborativos en salud maternoinfantil: un estudio descriptivo del Centro Nacional de Desarrollo de la Fuerza Laboral de Salud Maternoinfantil. *Maternal and Child Health Journal*, 22(1):17-23. doi: 10.1007/S10995-017-2399-4

Navarro, P. (2017). *Planificación de las necesidades de profesionales médicos en un sistema sanitario*. [Tesis de doctoral. Universidad de Granada]. Repositorio Institucional UGR. <https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/46330/26513626.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Olortegui, J. M. (2017). *Calidad de servicio y Satisfacción de los pacientes internados en las áreas de cirugía en el Hospital Nacional Daniel Alcides*

- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal de Marketing*, 49(4), 41-50. doi:10.1177/002224298504900403
- Pedraja-Reja, L., Valdés-González, G., & Santibañez-Rey, D. (2019). Percepción de la calidad de servicio de salud en la ciudad de Arica, Chile: hacia un plan de mejora. *Interciencia*, 44(9). <https://www.redalyc.org/jatsRepo/339/33961096009/html/index.html>
- Quevedo, P. (2019). Actitud de los profesionales y la calidad de atención en el departamento de Gineco Obstetricia del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, 2017. [Tesis de maestría. Universidad Privada Norbert Wiener]. Repositorio Institucional Uwiener. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3518>
- Redman, T., & Mathews, B. (2014). Service quality and human resource management A review and research agenda. *Personnel Review*, 27(1), 57-77. <http://dx.doi.org/10.1108/00483489810368558>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Management*. Pretince Hall Inc.
- Rodríguez, J. (2017). La gestión logística y su influencia en la rentabilidad de la empresa Turismo Negreiros S.A. de la ciudad de Huamachuco. [Tesis de titulación. Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional UNITRU. [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11314/rodriguezcorales\\_jose.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11314/rodriguezcorales_jose.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sayuri, M., Alvarado-Huamani., Letzy, S., Urquizo-Felix., J., F., Maradiegue-Tuesta. (2022). Herramientas Lean Healthcare para incrementar el nivel de servicio en un policlínico Materno Infantil del Perú. doi: 10.1145/3568834.3568885
- Segredo-Pérez, AM, García-Milián, AJ, López-Puig, P., León-Cabrera, P., & Perdomo-Victoria, I. (2017). Comunicación organizacional como dimensión necesaria para medir el clima en las organizaciones en salud pública. *Horizonte Sanitario*, 16(1), 28-37. <https://doi.org/10.19136/hs.a16n1.1256>
- Torres, J. (2018). Propuesta de mejora del sistema de almacenamiento y distribución interna (Lay-out) de las bodegas de una empresa dedicada a la venta al por mayor de productos plásticos. [Tesis de titulación. Universidad Politécnica Salesiana del

- Ecuador]. Repositorio Institucional UPS.  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/15974/1/UPSGT002240.pdf>
- Universidad Continental. (2020). [blogposgrado.ucontinental.edu.pe](https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe).  
<https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-confianza-y-la-eficiencia-dosfactores-clave-para-la-gestion-logistica-en-el-sector-publico>
- Universidad ESAN. (20 de Octubre de 2016). Conexión Esan.  
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/10/la-relacion-entrela-logistica-y-la-teoria-de-restricciones-toc/>
- Valentina, E., Galvis, O. D., López, D. A., Mock-Kow, J. S., Zapata, I., & Vidal, C. J. (2014). Gestión logística en la prestación de servicios de hospitalización domiciliaria en el Valle del Cauca: caracterización y diagnóstico. *Estudios Gerenciales*, 30(133), 441-450. <https://www.redalyc.org/pdf/212/21232399012.pdf>
- Valenzuela, O. (2018). Control interno y el desempeño logístico en el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay- 2018. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32793/valenzuela\\_po.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32793/valenzuela_po.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Valeriano, L. (2002). Organización empresarial. WMB & ASICIADOS S.R.L.
- Velásquez, G. (21 de noviembre de 2016). Conexión ESAN.  
<https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2016/11/21/gestion-logisticasector-publico-tema-eficiencia-o-confianza>

1. Anexos y apéndices.

1.1. Matriz de operacionalización de variables.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
<b>Gestión logística</b>	Mora (2015) menciona que la definición emitida por el Instituto de Automatización y Codificación Empresarial de Columbia establece que la gestión logística es “actuar en la cadena de suministro y distribución, ejecutando la planificación, controlando y gestionando el punto final.	Consiste en el estudio de los procesos de selección, programación, adquisición, almacenamiento y distribución que permitan el abastecimiento de los requerimientos del centro de salud.	Selección	- Requerimientos. - Procedimientos.	Del 1 al 4	Ordinal (Likert)
			Programación	- Requerimientos. - Procedimientos.	Del 5 al 8	
			Adquisición	- Requerimientos. - Procedimientos.	Del 9 al 12	
			Almacenamiento	- Requerimientos. - Procedimientos.	Del 13 al 16	
			Distribución	- Requerimientos. - Procedimientos.	Del 17 al 20	
<b>Comunicación Organizacional</b>	La Comunicación Organizacional ocurre dentro de una cultura organizacional; constituye el sistema de vías a través del cual fluyen los mensajes y se establecen los patrones de interacción entre los miembros de la organización; puede ser formal o informal, aunque en la realidad ambas estructuras se entretajan de tal modo que es muy difícil establecer fronteras, Fernández (2009).	Son los mensajes que se producen en la organización a nivel interno, externo, personal y los que permiten una ventaja competitiva.	Comunicación organizacional interna.	- Con el jefe. - Con la institución. - Con los compañeros.	Del 1 al 8	Ordinal (Likert)
			Comunicación organizacional externa.	- Con los usuarios. - Procesos - Políticas	Del 9 al 16	
			Comunicación organizacional personal.	- Amabilidad - Adecuada - Interrelación	Del 17 al 24	
			Ventaja competitiva.	- Asertividad - Diferenciación - Calidad	Del 25 al 32	

## 1.2. Matriz de consistencia

<b>Problema</b>	<b>Variables</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Metodología</b>
¿Cuál es la relación entre la Gestión logística y la Comunicación organizacional en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021?	Gestión logística	Objetivo general: Determinar la relación entre la Gestión logística y la Comunicación organizacional en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021.	Existe una relación de influencia significativa entre la Gestión logística y la Comunicación organizacional en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021.	<p>Tipo de investigación Según el proceso, la investigación es tipo aplicada Según el fin de la investigación el estudio es de tipo correlacional</p> <p>Diseño de investigación No experimental descriptivo Correlacional</p> <p>Población y Muestra la población y la muestra estará conformada por los 120 trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021.</p> <p>Técnica e instrumento de recolección de datos. Para ambas variables: Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>
	Comunicación Organizacional	Objetivos específicos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar la relación entre la selección y la Comunicación organizacional en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021.</li> <li>- Determinar la relación entre la programación y la Comunicación organizacional en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021.</li> <li>- Determinar la relación entre la adquisición y la Comunicación organizacional en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021.</li> <li>- Determinar la relación entre el almacenamiento y la Comunicación organizacional en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021.</li> <li>- Determinar la relación entre la distribución y la Comunicación organizacional en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021</li> </ul>		

### 1.3. Instrumento de recolección de datos

## GESTIÓN LOGÍSTICA

### INTRODUCCIÓN

El presente instrumento pretende medir el nivel de gestión logística en el gobierno de una región, en base a las declaraciones de una persona que conoce la gestión.

### INSTRUCCIONES:

- Procura no detenerte demasiado en cada una de las afirmaciones que se plantea, pero tampoco las contestes sin reflexionar.
- Desarrolla todos los reactivos.
- El desarrollo del presente instrumento es personal.
- Por favor desarrolle el instrumento con la sinceridad que a usted la caracteriza.
- El desarrollo de este cuestionario tiene una duración máxima de 10 minutos.

### EJECUCIÓN

N.º	SELECCIÓN	RESPUESTA		
		Bueno	Regular	Malo
1	Realiza requerimientos de bienes y/o servicios con especificaciones técnicas			
2	Establece términos de referencia acordes al mercado local, regional y nacional.			
3	Toma en cuenta criterios de economía y ética para realizar los requerimientos			
4	Establece políticas y procedimientos para provisionar en forma oportuna los bienes y servicios que la institución necesita.			

N.º	PROGRAMACIÓN	RESPUESTA		
		Bueno	Regular	Malo
5	Cuenta con un Plan Anual de Contrataciones (PAC) que integra las necesidades solicitadas por las áreas usuarias.			
6	Realiza la planificación y ajuste de inventarios; el cual se realiza en forma mensual.			
7	Realiza la programación de pagos a proveedores en coordinación con el jefe de abastecimientos			
8	Establece políticas de control de inventarios y reposición de stock para evitar roturas y niveles por debajo del stock de seguridad			

N.º	ADQUISICIÓN	RESPUESTA		
		Bueno	Regular	Malo
9	El personal de adquisiciones está capacitado en la Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado.			
10	Coordina con la jefatura de planificación y abastecimiento a fin de garantizar el abastecimiento oportuno de las necesidades.			
11	El flujo de la información es claro y preciso			
12	Verifica y visa las órdenes de compras			

N.º	ALMACENAMIENTO	RESPUESTA		
		Bueno	Regular	Malo
13	Cuenta con un sistema de almacenamiento efectivo de: Ingreso físico de materiales, custodia temporal, control de las existencias y despacho de bienes.			
14	El almacén está distribuido por áreas y de buenas condiciones			
15	Controla el almacén a través de nota de entrada, comprobante y tiene el kardex valorado.			
16	El ingreso de materiales es a previa conformidad del responsable de la unidad.			

N.º	DISTRIBUCIÓN	RESPUESTA		
		Bueno	Regular	Malo
17	Cuenta con un sistema de distribución efectivo.			
18	La distribución de los productos o servicios adquiridos, llegan en forma adecuada y en el momento oportuno a su destino.			
19	Respetan el plazo de distribución de acuerdo a la orden de compra.			
20	Evita la burocracia en la distribución.			

## CUESTIONARIO COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

### INTRODUCCIÓN

El presente instrumento pretende medir el nivel de comunicación interna en una organización, en base a las declaraciones de una persona que trabaja en ella por más de un año.

### INSTRUCCIONES:

- Procura no detenerte demasiado en cada una de las afirmaciones que se plantea, pero tampoco las contestes sin reflexionar.
- Desarrolla todos los reactivos.
- Por favor desarrolle el instrumento con la sinceridad que a usted la caracteriza.
- El desarrollo del presente tiene una duración máxima de 15 minutos.
- Para calificar cada reactivo, utilice la siguiente leyenda:

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

### EJECUCIÓN

N.º	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA	RESPUESTA				
		5	4	3	2	1
1	¿Considera usted que el tipo de lenguaje que utiliza su jefe para ordenarle es el indicado?					
2	¿Cómo se siente con las respuestas que su jefe le brinda ante sus inquietudes y dudas?					
3	¿Considera usted que la comunicación interna que se practica en su oficina es el mejor?					
4	¿Cuándo recibe un mensaje de comunicación interna de la institución lo percibe como un mensaje que contribuye al mejoramiento en la eficiencia?					
5	¿La comunicación interna que practica con sus compañeros le motivan a tener un mejor desempeño en su trabajo?					
6	¿Considera que existe un plan de comunicación interna para dar a conocer a los trabajadores sobre los objetivos que se planifican cada año?					
7	¿Está de acuerdo que las reuniones y formas de comunicación interna (ascendente-descendente) hacen que el clima organizacional de la institución sea agradable?					
8	¿Considera Usted que en la institución la información fluye con mayor rapidez y claridad?					

N.º	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EXTERNA	RESPUESTA				
		5	4	3	2	1
9	¿Cree usted que la comunicación que mantiene con los usuarios es el indicado?					
10	¿Cree Usted que los trámites documentarios se realizan de un modo lento?					
11	¿Considera usted que los procesos y/o actividades que realiza la institución son trascendentales?					
12	¿Considera que los trabajadores reciben algún tipo de charla motivacional para mejorar la comunicación externa con los usuarios?					
13	¿Considera que existe burocracia en su institución?					
14	¿Cree Usted que la cantidad de documentos emitidos son una señal de avance y mejoramiento para la institución?					
15	¿Considera que en la institución existe una política de comunicación organizacional?					
16	¿Está de acuerdo en que exista un área o departamento responsable de la comunicación o departamento de comunicaciones?					

N.º	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL PERSONAL	RESPUESTA				
		5	4	3	2	1
17	¿Considera Usted que la comunicación personal que practica beneficie a su institución?					
18	¿Mantiene usted una comunicación amable con los demás trabajadores de su institución?					
19	¿Considera usted que le es fácil comunicarse con sus compañeros de área o departamentos?					
20	¿Cree Usted que la comunicación personal en su institución es adecuada?					
21	¿Considera que los trabajadores se involucran en la toma de decisiones de su institución a partir de sus opiniones?					
22	¿Considera que en su institución existe una adecuada interrelación entre jefes y subordinados?					
23	¿Cree Usted que la comunicación organizacional fortalece las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la institución?					
24	¿Ha tenido conocimiento de información importante para desarrollar su trabajo a través de medios informales o rumores?					

N.º	VENTAJA COMPETITIVA	RESPUESTA				
		5	4	3	2	1
25	¿Considera que al momento de terminar una tarea ha superado los problemas encontrados?					
26	¿Cree Usted que la municipalidad cuenta con una comunicación adecuada que lo diferencie de las demás instituciones?					
27	¿Considera Usted que entre mayor sea su desempeño mayor sea la posibilidad de crear una ventaja competitiva que diferencie a la institución?					
28	¿Cree Usted que el planear, organizar, dirigir, y controlar adecuadamente las actividades crea una ventaja competitiva?					
29	¿Considera que es necesario realizar cambios en los procesos para crear una ventaja competitiva?					
30	¿Considera Usted que mantener una comunicación abierta con sus compañeros sea una ventaja para su institución?					
31	¿Considera que la calidad de la información suministrada es una ventaja para la institución?					
32	¿La disponibilidad de mecanismos para recibir quejas, sugerencias, preguntas o recomendaciones por parte de los usuarios, grupos de interés y ciudadanía en general es una ventaja?					





**USP**

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

## REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

<b>MARIGORDA ROMAN MARTIN SEGUNDO</b>		<b>02764393</b>	<b>marigorda1@gmail.com</b>	
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico	
<b>2 Tipo de Documento de Investigación</b>				
<input checked="" type="checkbox"/>	Teoría	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	Trabajo Académico	<input type="checkbox"/>
			Trabajo de Investigación	
<b>3 Grado Académico o Título Profesional</b>				
<input type="checkbox"/>	Bachiller	<input type="checkbox"/>	Título Profesional	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	Título Requiere Especialidad	<input checked="" type="checkbox"/>
			Maestría	<input type="checkbox"/>
			Doctorado	
<b>4 Título del Documento de Investigación</b>				
<b>Gestión logística y la comunicación organizacional en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021</b>				
<b>5 Programa Académico</b>				
MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA				
<b>6 Tipo de Acceso al Documento</b>				
<input checked="" type="checkbox"/>	Abierto o Público <sup>(info:eu-repo/semantics/openAccess)</sup>		<input type="checkbox"/>	
			Acceso restringido <sup>(info:eu-repo/semantics/restrictedAccess)</sup> (*)	
(*) En caso de restringido sustentar motivo				

### A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

### B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS<sup>6</sup>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.<sup>6</sup>

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	10	12	2024

Huella Digital



*[Handwritten Signature]*  
Firma

#### Importante

- Según Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8 inciso 8.2
- Ley N° 30031 Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 008-2015-PCM
- Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer entrega de forma íntegra y difundir en el Repositorio Institucional Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.
- En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004-2016-CORCOTEC-ONGC (numerosas 3.2 y 6.7) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital.
- Las Licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los usuarios un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otras. Estas licencias también garantizan que el autor conserve el crédito por su obra.
- Según el artículo 12.2 del artículo 17° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales RENATI "Las universidades, instituciones y entidades de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los resultados en sus repositorios institucionales prestando el uso de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".

Nota: En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley 27444, art. 32, num. 32.3.

## Gestión logística y la comunicación organizacional en el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Schaeffer Seminario, Tambogrande, Piura 2021.

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	7%
2	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
4	<a href="https://repositorio.usanpedro.edu.pe">repositorio.usanpedro.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="https://repositorio.usmp.edu.pe">repositorio.usmp.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="https://repositorio.autonoma.edu.pe">repositorio.autonoma.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
7	<a href="http://www.icnl.org">www.icnl.org</a> Fuente de Internet	<1%
8	<a href="https://revista-redes.rediris.es">revista-redes.rediris.es</a> Fuente de Internet	<1%

9	<a href="https://es.scribd.com">es.scribd.com</a> Fuente de Internet	<1 %
10	<a href="https://repositorio.unac.edu.pe">repositorio.unac.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
11	<a href="https://qdoc.tips">qdoc.tips</a> Fuente de Internet	<1 %
12	<a href="https://dspace.unitru.edu.pe">dspace.unitru.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
13	<a href="https://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	<1 %
14	<a href="https://www.lareferencia.info">www.lareferencia.info</a> Fuente de Internet	<1 %
15	<a href="https://hera.ugr.es">hera.ugr.es</a> Fuente de Internet	<1 %
16	<a href="https://repositorio.unu.edu.pe">repositorio.unu.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
17	<a href="https://repositorio.unajma.edu.pe">repositorio.unajma.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
18	<a href="https://repositorio.unheval.edu.pe">repositorio.unheval.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
19	<a href="https://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Fuente de Internet	<1 %
20	Castellà Castellà, Maria, Universitat Autònoma de Barcelona. Departament de	<1 %

Genètica i de Microbiologia. "Análisis de la variabilidad genética de la anemia de Fanconi en España", Bellaterra: Universitat Autònoma de Barcelona,, 2010

Fuente de Internet

---

21	prezi.com Fuente de Internet	<1 %
22	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	www.eumed.net Fuente de Internet	<1 %
24	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
26	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
27	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	(Carlinda Leite and Miguel Zabalza). "Ensino superior: inovação e qualidade na docência", Repositório Aberto da Universidade do Porto, 2012. Publicación	<1 %

---