

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

NUEVOS TIEMPOS, NUEVAS IDEAS

ESCUELA DE POSGRADO

Dr. Luis Claudio Cervantes Liñán



MAESTRIA EN GOBIERNO Y GESTION PÚBLICA

Tesis

**GESTIÓN DE LOS RECURSOS LOGÍSTICOS Y LA CALIDAD DEL
SERVICIO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIA EN EL CUERPO
GENERAL DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DEL PERÚ**

PRESENTADO POR:

GUIULIANO CESAR FERMIN CASTILLO POZU

Para optar el grado de maestro en Gobierno y Gestión Pública

Asesora de tesis:

DRA JACKELINE HUAMAN FERNÁNDEZ.

2019

ÍNDICE

Carátula	1
Índice	2
Resumen	3
Abstract	4
Capítulo I : Fundamentos Teóricos de la Investigación	5
1.1 Marco Histórico	5
1.2 Marco Teórico	6
1.3 Investigaciones	27
1.4 Marco Conceptual	35
Capítulo II : El Problema , Objetivos, Hipótesis y Variables	39
2.1 <u>Planteamiento del Problema</u>	39
2.1.1 Descripción de la Realidad Problemática	39
2.1.2 Antecedentes Teóricos	41
2.1.3 Definición del Problema	43
2.2 <u>Finalidad y Objetivos de la Investigación</u>	44
2.2.1 Finalidad	44
2.2.2 Objetivo General y Específicos	44
2.2.3 Delimitación del Estudio	45
2.2.4 Justificación e Importancia del Estudio	45
2.3 <u>Hipótesis y Variables</u>	46
2.3.1 Supuestos Teóricos	46
2.3.2 Hipótesis Principal y Específicas	46
2.3.3 Variables e Indicadores	47
Capítulo III: Método, Técnica e Instrumentos	48
3.1. Población y Muestra	48
3.2. Diseño (s) utilizados en el estudio	50
3.3. Técnica (s) e instrumento (s) de Recolección de Datos	50
3.4. Procesamiento de Datos	50
Capítulo IV: Presentación y Análisis de los Resultados	52
4.1. Presentación de Resultados	52
4.2. Contrastación de Hipótesis	62
4.3. Discusión de Resultados	66
Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones	68
Conclusiones	68
Recomendaciones	69
BIBLIOGRAFÍA	70
ANEXOS	
1) MATRIZ DE COHERENCIA INTERNA	
2) INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	
3) FICHAS DE VALIDACION	

Resumen

El trabajo de investigación fue realizado en la Compañía Peruana de Bomberos, tuvo como objetivo general establecer la relación de la gestión de los recursos logísticos con la calidad del servicio de atención de emergencia en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.

El estudio fue de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, de diseño no experimental; la población estuvo constituida por el personal de bomberos operativos que laboran en la Dirección General de operaciones, Total 132, la muestra se determinó probabilísticamente resultando un total de 98 bomberos, la técnica de recolección de datos que se empleó fue la encuesta, y se aplicó el cuestionario estructurado en escala de Likert con el fin de medir el comportamiento de las variables e indicadores que se han analizado en la presente investigación.

Se empleó para la contrastación la hipótesis la técnica de correlación de Pearson cuyos resultados nos permitió concluir con un nivel de significación de 0.05 que existe relación positiva entre las variables gestión logística y la calidad del servicio de atención de emergencia en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.

Palabras Claves: *Gestión logística, Capacitación, Satisfacción, calidad del servicio, atención de emergencia.*

Abstract

The research work was carried out in the Peruvian Fire Company, its general objective was to establish the relationship between the management of logistics resources and the quality of the emergency care service in the General Volunteer Fire Department of Peru.

The study was quantitative approach, correlational level, non-experimental design; The population was constituted by the operational firefighters personnel working in the General Directorate of Operations, Total 132, the sample was determined probabilistically resulting in a total of 98 firefighters, the data collection technique that was used was the survey, and it was applied the structured questionnaire on the Likert scale in order to measure the behavior of the variables and indicators that have been analyzed in the present investigation.

Pearson's correlation technique was used for the test, the results of which allowed us to conclude with a level of significance of 0.05 that there is a positive relationship between the logistics management variables and the quality of the emergency care service in the General Volunteer Fire Corps From Peru.

Keywords: *Logistics management, Training, Satisfaction, service quality, emergency care.*

Capítulo I

Fundamentos Teóricos de la Investigación

1.1 Marco Histórico

La sede central del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú llamada como Comando Nacional se encuentra ubicada en la avenida Salaverry 2495 San Isidro. En el año 1772 el Perú, cuando aún éramos colonia de España, se inicia la necesidad de combatir incendios. Fue en ese entonces que el virrey Don Manuel de Amat y Juniet creó la primera compañía de Bomberos, fundada el 20 de enero de ese mismo año. A su vez se crearon distintas entidades que tuvieron una vida efímera, desapareciendo en el menor tiempo de creación.

El Mariscal Ramón Castilla, después de establecida la República peruana, se preocupó por organizar lo indispensable para hacer frente a los incendios que se generaban en ese entonces. Con el pasar del tiempo Miguel del Carpio, cuando era Ministro de gobierno se expidió con fecha 7 de octubre de 1845 una Resolución que disponía que se constituya una Compañía de Bomberos que tenga como base la Intendencia de Policía, conformada por 50 personas con instrucción en prácticas de apagar incendios. Al implementarse las primeras compañías de bomberos voluntarios en el Perú, muchas de ellas fueron auspiciadas por las prefecturas departamentales que estaban comandadas por personal militar y enfoques castrenses, basado en la disciplina, orden y verticalidad heredado de la Policía, motivo por el cual hasta nuestros días existe y se mantiene en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, con una estructura jerárquica definida y reglamentada, con cuadro de oficiales generales, oficiales Superiores y Plana Menor que visten uniforme y tienen grados.

La Gestión logística en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú por el año 2005 presentó limitaciones muy serias, se elaboraban las órdenes de servicio y se ejecutaban compras de forma manual sin llevar un control exponiéndose a la duplicidad así mismo no se contaba con un sistema de control ni de seguimiento efectivo, sumado a este caso presupuesto que se asigna a este sector.

En este contexto, podemos mencionar que los funcionarios en su mayoría son bomberos operativos sin tener el nivel superior de estudios para ocupar las Direcciones correspondientes.

El parque automotor en su mayoría ha sido donado por entidades extranjeras o nacionales, siendo estos vehículos muy antiguos incluso ya depreciados o en desuso por lo cual es más complicado brindar el servicio de atención de emergencias a la población.

1.2 Marco Teórico

I. GESTIÓN LOGÍSTICA

1) Definición

Zuluaga (2012) la gestión logística se encarga del almacenamiento, movilización e información de existencias, su buena ejecución minimiza costos, aumenta la capacidad de respuesta y optimiza el servicio.

Este proceso implica una administración coordinada que tiene como objetivo simplificar la cadena de abastecimiento para controlar costos, optimizar la calidad, el servicio e incrementar el beneficio.

Conseguir la estabilidad de la cadena de abastecimiento, implica articular muchas variables, pero lograrlo es generar valor en la organización, para ello es necesario una óptima implementación de

estrategias logísticas para minimizar los procesos irrelevantes e incrementar la competitividad.

El control y medición exhaustiva de los procesos logísticos basados en criterios e indicadores, evidencian y optimizan el cumplimiento de cada proceso de toda su cadena productiva.

2) Definición de logística

Castellanos (2009) precisa que la logística es un proceso integrado, sistemático y racionalizador, directamente orientada a conseguir la satisfacción del cliente, empleando costos mínimos y con calidad requerida, y tiempo oportuno.

Magee (1968) la logística es el proceso de movimiento de materiales desde un punto de origen hasta un destino o usuario. Aunque no en su definición no incluye el flujo de información.

Shaid (1998) considera la logística como una disciplina que tiene como propósito el diseño, perfección y gestión de cada elemento del sistema con capacidad integrar y cohesionar los procesos internos y externos de una organización, mediante la provisión y gestión de los flujos de materia e información, para optimizarla, lograr la competitividad y satisfacer las necesidades del cliente final.

Según Ballou (2004) es toda circulación y almacenamiento que optimice el flujo de productos y/o materiales desde la compra hasta el consumo final, así como los flujos de información que se ejecuten con el fin de brindar al cliente la calidad del servicio a un costo razonable.

Long (2012) afirma que es un proceso que incluye dos funciones básicas, la primera es la gestión de materiales, que se encarga del flujo de materiales, la distribución de las materias primas y componentes en las operaciones de fabricación, hasta el envasado del producto final; y la segunda es la gestión de distribución, que enfoca al embalaje, control de inventarios, ejecución del proceso de

manipulación, almacenamiento y transporte hasta la entrega del producto al cliente.

Para Gómez y Acevedo (2007) es la acción que garantiza el óptimo funcionamiento de los procesos de diseño y dirección del flujo de financieros, materiales, información desde el origen de la cadena hasta el destino final, asimismo, éstos deben ejecutarse con un enfoque racional y coordinado con el propósito de proveer al cliente de productos y servicios de calidad, cumplimiento de plazos y lugar con un óptimo nivel de competitividad que garantice la conservación del medio ambiente.

Chopra y Meindl (2010) es un proceso operativo relevante que comprende todas las actividades principales y necesarias para obtener y administrar las materias primas y componentes, así como el manejo de los productos terminados, empaque y distribución al cliente.

Álvarez (2015) es el proceso que gestiona el flujo de material y la información de la materia prima, inventarios en procesos, productos acabados, servicios y residuales desde el inicio de suministro hasta el estadio final que es el cliente, circulando por las etapas de gestión del aprovisionamiento, producción, distribución de producto final.

Silva (2013) es el proceso de administración del proceso de almacenamiento de las materias primas, existencias en proceso y de los productos terminados, es decir es el movimiento de los bienes y/o productos en la cantidad óptima hacia el lugar de distribución correcto y en tiempo apropiado.

3) Importancia de la logística

Castellanos (2009), el proceso logístico es importante porque radica en la necesidad de optimizar el servicio al cliente, en particular

mejorar la fase de comercialización y transporte con el mínimo costo; asimismo, el autor precisa las siguientes actividades que derivan de la gestión de los procesos logísticos:

- Incremento de las líneas de producción
- Efectividad de la producción.
- Reducción de inventarios en la cadena de distribución
- Desarrollo de sistemas de información.
- Incremento de la competitividad y optimización de la rentabilidad de las empresas para hacer frente los desafíos de la globalización.
- Optimización de la gerencia logística nacional e internacional.
- Articulación de todos los factores que incide en la decisión de compra, calidad, confiabilidad, precio, empaque, distribución, protección, servicio.
- Amplitud de la visión gerencial para transformar los procesos logísticos en un modelo, un mecanismo de planificación de las actividades internas y externas de cada organización.

La definición tradicional sobre los procesos logísticos precisa que los productos y/o mercancías adquieren su valor cuando el cliente lo recibe en el tiempo y forma oportuna con el mínimo costo. Lo mencionado nos lleva a identificar, que dentro de una organización el sistema logístico está conformado por tres áreas operacionales:

- La gestión de materiales es la relación logística entre una empresa y sus proveedores.
- La gestión de transformación es la relación entre las áreas de una organización (planta y almacén o centro de distribución, entre planta y planta, etc.)

- La gestión de distribución física enfocada a la relación logística entre la organización y sus clientes.

Ballou (2004) la logística se enfoca a la creación de valor para los clientes y miembros de la cadena logística, este valor se expresa en términos de tiempo y lugar, ya que los productos y/o servicios carecen de valor si los clientes no lo disponen en el tiempo y lugar exacto para ser consumidos.

En su mayoría las organizaciones crean cuatro tipos de valor en los productos o servicios que brindan, los cuales son: forma, tiempo, lugar y posesión. Los procesos logísticos crean dos de estos valores, tiempo y lugar; la manufactura crea valor de forma y el marketing, la ingeniería y las finanzas crean valor de posesión mediante la publicidad, el apoyo técnico y los términos de venta y comercialización.

4) Definición de la gestión de la cadena de abastecimiento

Tommelien (2008) la gestión de la cadena de abastecimiento (SCM) es el trabajo colaborativo áreas o personas que trabajan en una red de procesos que interactúan estructuradamente con el propósito de satisfacer al máximo las necesidades del cliente final y de los miembros que conformen la cadena de abastecimiento.

Alvarez (2015) toda cadena de abastecimiento es compuesta por organizaciones integradas en una red a través de enlace corriente arriba y corriente abajo, en los diferentes procesos y actividades que producen valor en forma de productos o servicios dirigido al cliente final.

5) Concepto de Sistema Logístico

Monterroso (2000) menciona que el sistema logístico tiene relación con la gestión del flujo de bienes y servicios desde la adquisición de las materias primas e insumos como punto de origen, hasta la entrega del

producto terminado en el punto final de consumo. Asimismo, forma parte del proceso logístico y de todas las tareas que generan el soporte adecuado para la transformación de estos elementos iniciales en productos terminados. El manejo óptimo de los procesos logísticos, es indispensable para lograr la mejora de los procesos de abastecimiento, producción y distribución.

Rozo (2014) La logística comprendida como sistema incluye la identificación, análisis y modelamiento de cada uno de los elementos tales como el servicio al cliente, gestión de inventarios, transporte, almacenamiento y manejo de materiales, sistemas de información, planeación de la demanda, planificación de la producción, administración del aprovisionamiento, infraestructuras, control y organización.

La efectividad del sistema se centra en la integración, sinergia y comunicación entre cada uno de los elementos, la articulación con las estrategias corporativas y la coherencia entre la operación con los elementos restrictivos.

La principal fortaleza del sistema es la estructuración lógica que viabiliza la gestión de la producción y de la logística de forma independiente y/o conjunta.

La función de la fabricación tiene como centro la planificación de la producción, de la capacidad y la gestión de inventarios. La planificación de la producción debe comprobar la existencia de inventarios, regularizar los turnos, individuos, maquinarias y mantenimiento. Los tiempos de producción crean variaciones en las existencias de materia prima, productos en proceso y regulan los inventarios de producto terminado. Los errores en los procesos de producción generan brechas de inventarios perjudicando las ventas o generando excesivos inventarios paralizando el flujo de capital y generando onerosos costos financieros.

Ballou (2004) el transporte es el responsable del último punto del proceso de generación de valor para el cliente. La organización que no brinda a tiempo y en el lugar oportuno los productos que transformó con mucho esfuerzo, calidad y eficiencia, no obtiene buenos resultados. Por ello la articulación del proceso de almacenamiento-transporte cobra más importancia dentro del sistema logístico ya que las condiciones de valor en tiempo y lugar efectivo, trae múltiples ventajas competitivas por la reducción de costos.

6) Sistema de costos logísticos

Castellanos (2009) el proceso de entrega y logístico dirigido al cliente es un aspecto muy importante; la efectividad en la entrega de productos, el cumplimiento y la competencia son factores que articulan la distribución física con el éxito de las ventas de una organización . Por lo mismo, se deben precisar con claridad los costos del proceso logístico, ya que cada actividad requiere de un trámite, una contratación, un documento e implica costos y tiempos distintos.

Rodríguez (2009) menciona que el costo logístico es una de las funciones más sensible en el diseño y ejecución de las operaciones de logísticas, y más aún es la comprensión y cuantificación de los mismos, pues de ellos depende la valoración de eficacia y eficiencia económica del sistema desde el punto de vista del costo total y/o de los ingresos por la venta.

Asimismo, el autor enfatiza que los costos totales del proceso logístico es el resultado de los costos particular de cada uno de sus elementos, por lo cual, es indispensable estudiar de forma particular los componentes con el propósito fin de reconocerlos y minimizarlos. Por otro lado, es importante comprender que cuando se modifica el costo de

alguno de los elementos éste tiene una incidencia positiva o negativa en el costo de otro componente.

7) Clasificación de los costos logísticos

Mora (2014) congrega los costos adheridos a las funciones de la organización que ejerce un control y gestiona los flujos materiales e informativos. Su clasificación está relacionada muy íntimamente a las funciones del sistema logístico. A continuación se relacionan cada uno de ellos:

a. Costo de abastecimiento: representados en los costos de pedido.

Corresponden al conjunto de gastos que se comete al ejecutar las operaciones de reaprovisionamiento de productos independiente de la cantidad que se compra. La estructura de este costo afecta a diversas áreas de la organización, por ello hay que tener en cuenta porcentaje de recursos de dichas áreas implicadas. Los elementos que inciden son: costos de personal (sueldos, previsiones sociales y tributarios) encargado de la labor directa de aprovisionamiento, impresos de pedidos y número de pedidos/líneas, artículos de oficina, informáticos, administrativos (contables, facturación, pagos, etc.) y las comunicaciones (aquellos relacionados con la emisión, envío y control de los pedidos realizados a los proveedores). Este costo se calcula en relación a la cantidad de pedidos en un tiempo específico.

b. Costo de infraestructura: es el costo derivado del empleo de un espacio físico empleado para el almacenar los productos. Este costo está en función a la situación de los almacenes, si éstos son propios o rentados. Para la determinación de este costo se analizan aspectos tales como rentas, depreciación, amortización, financiamiento, mantenimiento y reparación de infraestructuras, pólizas de seguros de instalaciones y tributos que generan dichos espacios.

c. Costo por instalación empresarial: es una serie de inversiones realizadas en elementos empleados por las instalaciones, que sirve como almacén de los productos con el propósito de mejorar la capacidad de almacenaje y optimizar el manejo de cargas. Este costo se encuentra relacionado al costo de la estantería, los almacenes rotativos, los muelles, puertas y abrigos, también se incluyen en las instalaciones fijas como los ascensores o sistemas automatizados de extracción o salida. Cabe resaltar, que los costos de espacio incluye también el costo de alquiler, amortización, financiamiento, mantenimiento e instalaciones.

d. Costos por manipulación: Corresponde al personal que participa en el proceso logístico tales como: técnicos que ejercen labores en los almacenes e Incluye también los costos por herramientas y equipos elevadores, carretillas de preparación de pedidos, transpaletas, caminos de rodillos para preparación o traslado de mercancías, máquinas de embalar, etiquetar, y otros que influyan directamente en la optimización de los resultados en manipulación y manutención,

e. Costos de stock: tener almacenado una diversidad de productos o mercancías genera costos relacionados con la correcta gestión de existencias. Generalmente en el almacén se identifican cinco grupos de tareas ligadas a la administración de los stocks:

- Las tareas relacionadas con las entradas (creación de etiquetas de ubicación, identificación de las mercancías que ingresan, así como el control de la calidad y cantidad de esas mercancías.

- Tareas relacionadas con las salidas y expediciones: órdenes de pedido, facturas, picking, remesas y otra documentación que tienen que acompañar a las mercancías. Edición de órdenes de salida y órdenes de picking. Control de calidad de los productos que salen del almacén.

- Tareas relacionadas con el control de las existencias: recuento e inventario
- La organización y el control de los transportes, tanto si son ejecutados empleando medios propios o por medios de los proveedores externos.

8) Definición de la logística de los negocios

Ballou (2004). Propone que la logística de los negocios es un terreno relativamente nuevo del estudio integrado de la gerencia, si lo contrastamos con los tradicionales campos de las finanzas, el marketing y la producción.

En este nuevo contexto las personas han llevado a cabo actividades de logística durante muchos años y las organizaciones también se han ocupado continuamente de las actividades de movimiento y almacenamiento (transporte-inventario). Lo nuevo de este campo radica en el concepto de dirección coordinada de los procesos relacionados, en lugar de la práctica tradicional de manejar de forma independiente, además del concepto de que el proceso logístico agrega valor a los productos o servicios indispensables para satisfacer al cliente y para optimizar las ventas. Aunque la gestión coordinada de la logística no se había practicado de manera sistémica.

9) Cadena de Suministros

Para Ballou (2004) la cadena de suministros es el conjunto de procesos funcionales (transporte, control de inventarios, etc.) que se repiten reiteradas veces a lo largo de todo el flujo del proceso, en donde la materia prima se transforma en producto terminado y se agrega valor para el cliente. Ya que las fuentes de materias primas, las fábricas y los puntos de venta normalmente no están ubicados en un solo lugar y el canal de flujo representa una secuencia de pasos de manufactura.

Las actividades que se ejecutan en los procesos logísticos se repiten varias veces antes de que un producto se inserte en el mercado, incluso las actividades logísticas se retroalimentan una vez más cuando los productos usados se reciclan en el canal de la logística pero en sentido inverso.

Para Long (2012) la cadena de suministro es la integración de los procesos principales del negocio desde el usuario final a través de proveedores originales que ofrecen productos, servicios e información que agregan valor para los clientes y otros interesados (stakeholders).

Según Bowersox (2007) dentro de la cadena de suministro se encuentran dos tipos de miembros, los primarios y los de soporte. Los miembros primarios son organizaciones autónomas que ejecutan las actividades para lograr la satisfacción del cliente y los miembros de soporte son organizaciones que proveen recursos a los miembros primarios para que estos puedan ejecutar con efectividad sus actividades.

10) Importancia de la Logística y Cadena de Suministros.

Ballou, R. (2004) propone que la logística gira en torno a la creación de valor, tanto para los clientes, para los proveedores de la organización, así como también valor para los accionistas de la empresa.

El valor en la logística se evidencia estrictamente en términos de tiempo y lugar. Los productos y servicios no tienen valor a menos que estén a disposición de los clientes finales respetando los tiempo y lugar pactados para ser consumidos. Una óptima gestión de los procesos logísticos visualiza cada actividad en la cadena de suministros como un aporte al proceso de añadir valor. Si sólo se le puede añadir poco valor, entonces se podrá cuestionar si dicha actividad debe existir. Sin embargo, se añade valor cuando los clientes prefieren pagar más por un producto o un servicio que lo que cuesta ponerlo en sus manos.

Por varias razones, para la mayoría de las organizaciones del mundo, los procesos logísticos se han convertido un proceso cada vez más importante al momento de añadir valor.

11) Gestión de la cadena de suministro y la gestión logística

Se entiende por gestión de la cadena de suministro a la integración de los procesos de negocio total desde el usuario final original, a través de proveedores los cuales ofrecen productos, servicios e información que añaden valor a los clientes y otras partes interesadas. De la misma manera, la gestión de la cadena de suministro, se convierte en una forma de gestión del negocio relacionada con los demás miembros de la cadena de suministro, la cual incluye dentro de sus funciones, todas las actividades relacionadas con los requerimientos del cliente. Pires y Carretero (2007).

La gestión de la cadena de suministro abarca los procesos de planificación y la efectiva administración de todos los procesos involucrados en el suministro, adquisición, conversión y logística. Asimismo, incluyen la coordinación y la colaboración con socios estratégicos, que suelen ser los proveedores, intermediarios, terceros proveedores de servicios y clientes. En consecuencia la gestión de la cadena de suministro articula la oferta y la demanda dentro de cada organización.

Lo mencionado resalta la importancia que la cadena de suministro tenga un enfoque integrador dentro de una organización como estrategia para el logro de los objetivos organizacionales; en donde cada elemento tiene un rol fundamental dentro de la Gestión.

Según Ferrás (2004) el éxito de una organización está íntimamente relacionado con oportuna toma de decisiones en cada uno de los procesos de la cadena de abastecimiento y por consiguiente con la efectividad del gasto y compras dentro de la organización.

Los elementos claves se esquematizan en tres categorías, las cuales varían en base a frecuencia, tiempo e impacto que genere su aplicación en la cadena de valor.

12)Actividades de la logística dentro de la gestión de la cadena de suministro

Según Álvarez (2015) las actividades de la logística dentro de la cadena de suministro son:

- a) **Servicio al cliente:** entregar al cliente el producto correcto, en el lugar y el tiempo oportuno de acuerdo a los parámetros acordados a un costo mínimo
- b) **Planificación logística:** se trata de analizar y controlar el comportamiento de la cadena de suministro en un tiempo determinado.
- c) **Manejo de inventarios:** sostener las óptimas condiciones de inventario.
- d) **Comunicación:** sostener una comunicación efectiva e integral en cada uno de los procesos de la cadena.
- e) **Manipulación de materiales:** Movimiento de materias primas, producto en proceso y terminados, con el propósito de minimizar costos
- f) **Procesamiento de pedidos:** abarca las actividades de revisión en el estado de inventarios, créditos de clientes, facturación cuentas por cobrar etc.
- g) **Almacenaje y embalaje:** asegurar la protección del producto durante el almacenamiento y transporte.
- h) **Soporte técnico:** brindar el servicio de apoyo posventa luego de la venta del producto.

- i) **Selección de almacenes y plantas de producción:** este proceso se enfoca en determinar estratégicamente la ubicación de la organización, plantas y almacenes.
- j) **Alianzas estratégicas:** se enfoca a la ejecución alianzas estratégicas para la tercerización, outsourcing.
- k) **Eliminación de desperdicios:** trata los procesos de embalaje y transporte de desechos de producción a centros residuales o plantas de reciclaje.
- l) **Transporte:** enfocada a los procesos de traslados de material y mercancías desde el punto de origen hacia un punto objetivo.
- m) **Logística inversa:** gestiona el manejo de devoluciones y reclamos en la cadena de suministros. Posventa.

13) La Logística y el nuevo rol en la administración de suministros

Para Castán, Cabañero y Núñez (2003) el mercado actual presenta desafíos que generan cambios en el mundo de la gestión logística. En este contexto el gestor asume un rol de mayor importancia, ya que gran parte de la salud de la organización recae en el gestor logístico. El factor económico del mercado fomenta una mayor competencia de mercado, en donde muchas veces el crecimiento de la organización es lento, combinado con costos crecientes de otros factores de producción y suministro, significa que muchas organizaciones tienen que evidenciar esfuerzos para brindar un servicio de calidad al cliente, ya que ello es parte de la competitividad.

La logística actualmente no solo se enfoca de forma diferente a lo tradicional, sino se mantiene como un proceso distinto que se orienta a las exigencias del mundo actual y se contrapone significativamente al control clásico de materias primas, y manufactura específicamente en cuatro aspectos:

- Primero, visualiza a la cadena de suministros como una unidad única y no aislada.
- Segundo, distingue que la administración de la cadena de suministro, está relacionada con el aspecto mencionado anteriormente, para ello enfatiza que una toma de decisiones deba ser estratégicas y oportunas.
- Tercero, la gestión de la cadena de suministro brinda un enfoque de los inventarios distinto, los cuales eran empleados como último recurso y no desde el inicio del proceso.

La administración de cadenas de suministro requiere un nuevo enfoque, que no solo interrelacione, sino que integre para el logro efectivo del proceso y al final la satisfacción del cliente final.

II. Sustento teórico de la variable: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

1) Definición de calidad

Para Ishikawa (1988), calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto y/o servicio de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el usuario.

Asimismo, menciona que la calidad es el grado predecible de uniformidad y fiabilidad a un bajo costo y que se ajuste a las necesidades del mercado. La calidad no es otra cosa más que "una serie de cuestionamiento hacia una mejora continua".

Para Crosby (1989), la calidad es brindar a los clientes y a los compañeros de trabajos, productos y servicios sin defectos y hacerlo a tiempo.

Por su parte Juran (1993), la calidad es el conjunto de características que se enfocan a satisfacer las necesidades de los clientes, y enfatiza que la calidad es no tener deficiencias. La calidad es la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente.

La calidad es un sistema eficaz para integrar los esfuerzos de mejora en una organización, que se necesita para proporcionar productos y servicios con altos niveles de calidad y conseguir la satisfacción del cliente, reduciendo costos para la organización, esto se logra con la articulación de las características de ingeniería y de fabricación, convirtiéndose en aspectos que determinan el grado de satisfacción que el producto proporcione al consumidor.

2) Calidad de Servicio

López (2001) es el conjunto de actividades o secuencia de actos trabajados, de duración y localización definida, realizados gracias a medios humanos y materiales, puestos a disposición de un cliente individual o colectivo, según procesos, procedimientos y comportamientos que tienen un valor económico y por tanto, traen beneficios o satisfacciones como factor de diferenciación.

Para el autor es un servicio es un proceso utilitario enfocado a satisfacer las necesidades del cliente.

3) Principios de la Calidad de Servicio

Según Montaña, Ramírez, E. y Ramírez, H. (2002) las organizaciones que buscan ofrecer calidad deben tener una serie de principios de calidad, independientemente del tipo de producto o servicio que ofrezcan, para ello propone los siguientes principios:

a) Fortalecimiento de los sistemas y procesos. -

Una organización que dispone de sistemas y procesos de trabajo interdependientes, permite responder con mayor rapidez y eficacia a las demandas del cliente, para ello, las organizaciones deben preocuparse de optimizar sus procedimientos, utilizar tecnología de vanguardia y contar con trabajadores competentes a fin de tener mayor capacidad de respuesta ante la demanda de los clientes.

Motivar la participación del personal y el trabajo en equipo. -

todos los integrantes de una organización deben garantizar la buena calidad del servicio. Aquellos trabajadores que están en contacto directo con los clientes conocen cuáles son sus necesidades, para ello se tiene que implementar estrategias para recoger las sugerencias u opiniones de sus clientes y puedan realizar propuestas de mejora en cuanto al servicio que brindan. Además, si la organización trabaja bajo la cultura de servicio, el trabajo en equipo es fundamental para conseguir que surjan ideas de trabajo o innovación con respecto a la oferta que realiza la empresa a sus clientes.

b) Mejorar la coordinación y la comunicación. -

El personal en los diversos niveles de administración, unidades e instalaciones puede trabajar en conjunto para mejorar la calidad si comparte la información libremente y coordina sus actividades. Una adecuada política de comunicación por parte de la organización, donde la información fluya a todos los niveles, existe la posibilidad de compartir conocimientos y aprendizajes y se escuche las opiniones de los trabajadores, es el elemento clave para lograr este objetivo.

c) Demostrar compromiso por parte del cuerpo directivo. -

Cuando los líderes de una organización se comprometen para prestar servicios de buena calidad, los trabajadores lo aceptan como un principio fundamental para su propio trabajo. Los directivos y líderes de la organización se convierten en un modelo a seguir, son los primeros que demuestran con su desempeño un trabajo de calidad e invitan a los trabajadores hacer lo mismo por la empresa.

Vogh (2012) plantea que el servicio al cliente se refiere específicamente a la cadena de actividades orientadas a la satisfacción de las ventas, que en general se inician con el ingreso del pedido y finalizan con la entrega del producto a los clientes, continuando en algunos casos como servicio o mantenimiento de equipo, u otros como soporte técnico.

De forma más simple, se establece que el servicio logístico al cliente para muchas empresas es la velocidad y confiabilidad con la que pueden estar disponibles los artículos ordenados por clientes.

4) Efectos del servicio al cliente en el desarrollo organizacional

Roest y Pieters (2012) A medida que el servicio comienza a incrementarse para aproximarse al ofrecido por la competencia. Se pueden esperar bajas ventas. Suponiendo que el precio y la calidad son iguales, en efecto la empresa no se encontrará dentro del negocio sino hasta que el nivel de servicio se aproxime al de la competencia. Este punto es el nivel de servicio de umbral.

Cuando el nivel de servicio de una empresa alcanza este umbral, la mejora posterior del servicio respecto a la competencia puede mostrar una buena estimulación de ventas. A medida que el servicio mejora más, las ventas siguen incrementándose, pero a menor ritmo.

La región desde el nivel de servicio en el umbral hasta el punto de declive de las ventas se denomina rendimientos decrecientes. En esta región la mayoría de las empresas administran sus cadenas de suministros.

Se ha observado que los compradores son sensibles al servicio que reciben de los proveedores. Un mejor servicio por lo general implica menores costos de inventario para el comprador, suponiendo que la calidad del producto y el precio de adquisición permanecen sin afectarse como consecuencia del mejor servicio ofrecido. Los compradores entonces estarán motivados a desplazar su preferencia al proveedor que ofrezca mejor servicio.

Es posible que las mejoras del servicio puedan llevarse demasiado lejos, con un declive resultante en las ventas, en tanto que las mejoras en la disponibilidad del inventario, el tiempo del ciclo del pedido y la condición de los bienes entregados no tienen efecto negativo sobre las ventas; factores de servicio al cliente, como la frecuencia de las visitas de los vendedores para analizar los niveles de inventario de los compradores y levantar pedidos, y la naturaleza y frecuencia de la información para determinar el progreso del pedido pueden resultar excesivas para algunos compradores. Estos últimos podrían ver esto como una molestia y retirar la preferencia de ventas de un proveedor. Sin embargo, tales efectos podrían presentarse sólo en los niveles extremos del servicio, cuando los clientes se vean saturados con demasiado de algo aparentemente positivo.

Estas bases teóricas soportan las relaciones propuestas entre las variables cadena de suministro, nivel de servicio y ventas.

5) Compromiso institucional

Chiavenatto (1993) señala que el compromiso institucional es la voluntad para hacer grandes esfuerzos en favor de la organización

que la emplea. Voluntad que se fortifica con prácticas que no adelgacen el número de personal, ya que esta situación es percibida como contraria a los incentivos y a las medidas de participación e involucramiento que tanto se propone. Este autor, también lo denomina ciudadanía organizacional.

El compromiso institucional es considerado como un reto principal de la organización , ya que persiste el temor constante de recorte de personal, la pérdida de seguridad laboral, el cambio abrumador de tecnología y la tensión de tener que hacer más con menos; por ello, los administradores, o quienes lideran una organización, necesitan promover un lugar de trabajo estimulante para potencializar el compromiso de los trabajadores, que, ante los temores antes mencionados, deberían desarrollar un óptimo trabajo gracias a las diversas estrategias que fomente la organización en función de la teoría y hallazgos empíricos.

Ruiz (2006) aborda al compromiso organizacional como la interiorización e identificación de los colaboradores con los objetivos organizacionales, producto de que éste observa una correspondencia entre las metas y sus objetivos personales.

Componentes del compromiso institucional

Torres (2005) señala que el compromiso institucional es un estado psicológico. Ellos, proponen una conceptualización más completa del tema compromiso institucional y son quienes realizan el análisis más profundo porque no se encasillan solo en la participación y la identificación de los colaboradores con su organización, sino que dividen al compromiso organizacional en tres componentes que miden el grado de compromiso: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo.

6) **Compromiso institucional como elemento de éxito**

El presente tema es un factor de éxito para la organización, ya que implica valores muy importantes en el comportamiento organizacional como la lealtad, el involucramiento y la predisposición para el trabajo en equipo que tendrán como consecuencia resultados eficientes y eficaces.

El éxito organizacional puede estar representado y entendido de diferentes maneras y a su vez desde diversas perspectivas. Lo ideal es que todos compartan la misma visión en que sustenten el éxito. Torres (2005) señala que el éxito personal y organizacional requiere de competencias de orden moral, que es la aplicación activa de la inteligencia moral, la cual es la capacidad mental para determinar cómo los principios humanos universales deben aplicarse a los valores personales, objetivos y acciones. Posteriormente los autores concluyen en que una organización inteligente cuenta con una moral cuya cultura está impregnada de valores que valen la pena y cuyos miembros actúan de manera constante en consonancia con esos valores.

De esta manera, el éxito organizacional, es entendido como la consecuencia de involucrar a la organización gracias a una cultura fuerte, caracterizada por una visión compartida, cuyo principal objetivo es la productividad a través de las personas. Esto se consolidaría en la organización con un compromiso en alto grado; pero, sin el compromiso de los miembros de una organización no se podrían poner en práctica de manera continua y sostenible los principios axiológicos que determinan una cultura.

1.3 Investigaciones

Hinostroza y Nateros (2014) en su investigación titulada Cadena de suministro y satisfacción del cliente de la ferretería Maranatha de la provincia de Tarma – 2014 concluye:

a) La cadena de suministros en relación con la gestión del talento humano incide significativamente en el éxito empresarial de las sociedades privadas emergentes, pero para alcanzar lo descrito anteriormente, es necesario que los encargados de la aplicación de dicha herramienta, lo realicen de acuerdo a las deficiencias y necesidades encontradas dentro de la Empresa, caso contrario, será un mero formalismo y sin resultados.

b) La cadena de suministro como herramienta que busca afianzar la relación de cooperación y alianza entre todas las dependencias de la Empresa va contribuir en el éxito empresarial de las sociedades privadas emergentes, siempre y cuando, la Empresa funcione con fines y objetivos comunes.

c) La gestión del talento humano es un factor fundamental y neurálgico dentro de la Empresa, ya que, si los encargados de esta área mantienen motivados a los trabajadores, entonces se garantizará el éxito empresarial en las sociedades privadas emergentes.

Guevara y Quiroz (2014) “Aplicación del Sistema de Control Interno para mejorar la eficiencia del área de logística en la empresa constructora RIAL Construcciones y Servicios SAC 2014”

El objetivo de la investigación es demostrar que la implementación del sistema de control interno permitirá mejorar la eficiencia en el área de Logística de la Empresa Constructora Rial Construcciones y Servicios S.A.C. Se trabajó con la evaluación del Control Interno de la Empresa, recogiendo información a través de la aplicación de

instrumentos como cuestionarios, entrevista y observación, sobre los mecanismos que utilizaba la empresa en el servicio logístico.

Llegando a la conclusión que la empresa mantiene una jerarquía administrativa, por ausencia de un sistema de control que le oriente a desarrollar sus actividades de manera coherente y consistente , lo cual se tradujo en la ausencia de un manual de funciones, la ausencia de planificación de las necesidades de materiales, y una inadecuada programación de las compras desconocimiento del stock en algunos periodos de tiempo , clasificación empírica de los inventarios , entre otros lo cual lleva un deterioro de la situación financiera de la empresa.

Flores (2013) en su tesis sobre Diseño del modelo Scor en un operador logístico, aplicado a los procesos de almacenamiento, recolección y despacho de productos perecibles, para mejorar la eficacia de la gestión de la cadena de suministro y mejorar el nivel de servicio al cliente, planteó que el objetivo principal fue diseñar la implementación del modelo SCOR y dotar de una herramienta de gestión muy poderosa a un operador logístico que permitirá diagnosticar y hacer los correctivos necesarios en procesos importantes que no son muy susceptibles de ineficiencias, en razón de que el modelo SCOR cuenta con procesos organizados, las mejores prácticas de empresas mundiales, métricas y las características de tecnología en una estructura unificada para apoyar la comunicación entre todos los eslabones de la cadena, mejorándola substancialmente, pues su optimización es vital y muchas veces constituyen cuello de botella de empresas que comercializan productos perecibles y que externalizan todo o parte de su cadena logística, cuyo fin es proporcionarle mayor competitividad a la empresa (cliente) y un ahorro significativo de recursos al operador logístico que se encarga de llevar adelante estos procesos.

Paralelamente es importante señalar que el realizar el benchmarking con empresas de clase mundial nos permite identificar oportunidades de innovación a través de la identificación de procesos que deben ser mejorados respecto al mejor referente de nuestro sector y adoptar mejores prácticas y nuevas tecnologías que estos aplican.

Quevedo (2011), en su tesis de Análisis, Diagnóstico y propuesta de mejora de la cadena logística y de planeamiento de las compras de una empresa peruana comercializadora de productos Químicos se ha optado por hacer un estudio de mejora del proceso de planificación y gestión de las compras, procesos de almacenamiento y logística interna, despachos a cliente y análisis de los pedidos, a fin de cumplir con satisfacer la demanda de los clientes de la empresa, brindando una gestión integrada de la misma para que funcione correctamente como una cadena de suministro. Su trabajo de tesis está orientado al diagnóstico de las operaciones de una empresa comercializadora de productos químicos, usando como marco de referencia el modelo SCOR®, para el análisis y diagnóstico de la cadena de suministro, de manera que se pueda determinar cuáles serían las mejores prácticas para la empresa en mención, con la finalidad de ofrecer las propuestas de mejora y medir el impacto de la aplicación de esta metodología en el control de las operaciones de la cadena logística

Garces (2010) “Modelo de entregas directas para la reducción de costos logísticos de distribución en empresas de consumo masivo. Aplicación en una empresa piloto de Caldas.”

El objetivo general del estudio fue diseñar y proponer a nivel de prueba piloto un modelo de entregas para una empresa de consumo masivo que permita diseñar y poner en marcha a nivel de prueba piloto, que a través de entrega directa para una empresa de

consumo masivo permita la reducción de los costos logísticos de distribución.

Se trabajó con una metodología basada en casos y propuestas piloto. Se llegó a la conclusión en donde la aplicación de modelos de entregas directas puede generar ahorros en el costo logístico de distribución en empresas de consumo masivo posean volúmenes de operación tales que, generen masas críticas desde el punto de vista del transporte. El modelo fue capaz de pronosticar asertivamente el nivel de costo logístico a alcanzar con su implementación. Esta mejora se dio debido a que, en la realidad, fueron mucho más clientes que pudieron ser cobijados bajo la entrega directa, ya que existían clientes con pedidos tales que ocupaban la mitad de un carro, creando la posibilidad de incorporar otros clientes con volúmenes pequeños sin exceder el máximo de entregas por ruta. Tales clientes habían sido excluidos por no generar masa crítica según los criterios inicialmente concebidos.

Ulloa (2011) Técnicas y Herramientas para la Gestión del Abastecimiento, El objetivo de la investigación fue proponer técnicas y herramientas para ayudar a mejorar la gestión logística del abastecimiento especialmente en dos aspectos. Evaluar y seleccionar insumos. Controlar el desempeño de los proveedores para lograr efectividad en los servicios. Se trabajó con una metodología en base a análisis documental y empírico a través de encuestas a las diferentes empresas, así como en base a casos reales con una metodología que contribuya a la mejora del proceso de Gestion de abastecimiento

En base al trabajo empírico realizado a través de encuestas a las empresas constructoras limeñas, se demostró que la evaluación y selección de insumos son fundamentales para las empresas, pero

que en la mayoría de los casos son descuidados o enfocados de manera incorrecta, afectando con ello la calidad.

Núñez, Parra y Villegas (2011) en su tesis de Diseño de un modelo como herramienta para el proceso de Gestión de ventas y marketing busco validar un modelo que explique la administración de ventas y marketing orientada al cliente y su impacto en el desempeño. Teniendo como variables importantes en la gestión de ventas y marketing en primera instancia, una investigación exploratoria a través de una revisión exhaustiva de la literatura relacionada al tema de estudio. A partir de ésta, se planteó un modelo de gestión de ventas y marketing que considera las siguientes variables latentes: (1) Grado de orientación al valor del cliente por parte de la fuerza de ventas, constituida por satisfacción laboral (involucramiento en el trabajo; Ambigüedad (Conflicto) de Rol; Política de Incentivos); capacitación y experiencia en Ventas, (2) cultura organizacional orientada al mercado (orientación a la competencia; coordinación interfuncional y orientación al valor del cliente), (3) valor de la marca y (4) ética empresarial. Estas variables impactan en los resultados organizacionales, medidos a través de la lealtad del cliente y la utilidad neta.

Se concluyó que el modelo explicativo aun siendo exploratorio, en el conjunto de variables, permite generar entendimiento y dimensionar el efecto de las distintas variables en la Gestión de marketing y ventas Orientada al valor del cliente, pudiéndose convertir en una herramienta organizacional que con su aplicación práctica pueda generar información relevante y útil para los tomadores de decisiones en las empresas. A nivel empresarial esta investigación entrega una forma de interpretar y analizar la interacción que existe entre la fuerza de ventas con las estrategias organizacionales. Su objetivo fue entregar una visión sobre cómo elementos de la compañía repercuten en las percepciones de los empleados,

pudiendo favorecer o no el proceso de gestión de ventas y marketing. Las estrategias de la empresa deben alinearse a los objetivos de la compañía y ser capaz de reflejarse en la ética empresarial y el valor de la marca.

La principal desventaja que se obtuvo fue que los resultados de la muestra no son extrapolables y al considerar solo el lado de la oferta, se pierde la percepción de los consumidores respecto a qué influye para ellos en el proceso de compra.

También se planteó la posibilidad de medidas concretas frente a la implementación de alguna de las políticas y estrategias mencionadas (políticas de incentivos, estrategias de orientación al mercado u otras) para validar y medir cuantitativamente su impacto sobre los resultados organizacionales.

Yáñez (2011) en su investigación titulada Cadena de suministro y cambio organizacional en una empresa del sector farmacéutico concluye:

Las acciones de mejora propuestas fueron definidas considerando que la compañía en estudio es una empresa perteneciente a un grupo alemán que tiene presencia en todo el mundo y en donde la mayoría de las decisiones estratégicas son realizadas precisamente desde la Casa Matriz. Para su definición, se tomó en cuenta la factibilidad de implementación y la imposibilidad de que alguna de ellas se contraponga a las políticas y directrices de la corporación.

La propuesta de implementación y administración del sistema de cadena de suministro, incluyó cinco departamentos o áreas que se consideran definitivos para la buena ejecución del sistema. Los departamentos no considerados deberán contribuir al mismo tiempo con la reducción de sus tiempos de operación y con la optimización de sus procesos, a fin de empatar con la filosofía de este sistema.

a) Se eligió desarrollar las propuestas de mejora en esos cinco departamentos, considerando que la participación de ellos es mayor, ya que algunos de éstos reportan directamente al actual gerente de logística. También se tomó en cuenta que las acciones propuestas tengan coherencia y que la ejecución de una, contribuya en la implementación de la otra y así sucesivamente. Esto coincide perfectamente con la idea conceptual de la cadena de suministro.

b) Este trabajo se considera como una primera fase de implementación del sistema de cadena de suministro, ya que a partir de ella se pueden desarrollar otras propuestas que contribuyan en su perfeccionamiento. Fue realizado pensando en tener una base que, al ser aplicada y desarrollada correctamente, permitirá sembrar el concepto y el interés en la compañía y, por qué no, en la corporación.

Saucedo, (2001) en su tesis sobre la cadena de suministro busco mostrar las ventajas que trae consigo el modelo de la Cadena de Suministro, así como los retos y problemáticas que se pueden presentar en el camino en el proceso de su implementación; revisando también algunas herramientas necesarias que se deben de incorporar para poder obtener el éxito deseado, lo cual trae consigo a obtener los beneficios de rentabilidad deseados en las empresas , mostró que en base a estos conceptos los principales problemas que se podrán atacar en una organización son los siguientes: - Bajar los niveles de inventarios de cada uno de los procesos, es decir, de materia prima, producto en proceso y producto terminado - Disminuir los costos de la logística interna de la compañía, así como también de los socios proveedores y clientes así como incrementar los niveles del servicio al cliente y en consecuencia su satisfacción.

En su trabajo solo se consideró como una base para conocer los principales componentes y consideraciones, pues no se profundizó ninguna de las herramientas que sirven de apoyo para su implementación, simplemente dieron las pautas a seguir para poder obtener el éxito deseado.

1.4. Marco Conceptual

- **Abastecimiento:** Abastecimientos es obtener del exterior a la empresa, los materiales, productos y / o servicios que necesite para su funcionamiento, en las cantidades y plazos establecidos, con los niveles de calidad necesarios y al menor precio que permita el mercado.

- **Administrador de Materiales**
Administra el inventario de materias primas y/o partes necesarios para la producción. Responsable de los niveles del inventario de insumos. Coordinación con compras, producción y proveedores para asegurar la confiabilidad y la eficiencia de la provisión de insumos tal que permita la planificación de la producción.

- **Almacén Automático**
Sistema de almacenamiento de alta densidad en el que los elementos de manutención actúan completamente automatizados, tanto en los movimientos de manipulación de entrada como de salida de las estanterías.

- **Aprovisionamiento**
Considerando realmente esta función con una prolongación de la función de compras, siendo ésta la responsable de la selección de proveedores y las relaciones con los mismos.

- **Bomberos Activos**
Son personas naturales que cumplen con los requisitos, procedimientos y normas que regulan el ingreso y permanencia en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.

- **Bomberos Asimilados.-** Son personas naturales que prestan servicios profesionales en apoyo a las funciones y actividades del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú. El Reglamento Interno de Funcionamiento determina las profesiones que pueden

acceder a esta categoría, los requisitos y procedimiento para su incorporación.

- **Bomberos en situación de retiro.**- Son las personas naturales que han dejado de ser Bomberos Activos, conforme a las causales dispuestas en la presente norma.

- **Canal de Distribución**

Conducto a través del cual se desplazan los productos desde su punto de producción hasta los consumidores. Son grupos de individuos y organizaciones que dirigen el flujo de productos a los consumidores.

- **Comercio Electrónico**

Es el comercio en Internet que permite una nueva oportunidad de mercado que se desarrolla en un espacio abierto donde el intercambio comercial, de bienes y servicios, se hace a través de las autopistas de información con miles de interconexiones en todo el mundo.

- **Coste de Adquisición**

Corresponde con el coste de la adquisición de productos y que puede ser dependiente de los volúmenes o unidades de adquisición.

- **Clima organizacional**

Es un cambio temporal en las actitudes de las personas que se pueden deber a varias razones.

- **Estrategias**

Conjunto de operaciones psicológicas complejas con un propósito bien definido.

- **Evaluación institucional**

Instrumento de gestión necesario para medir los esfuerzos de la organización a fin de mejorar los servicios que brinda la institución.

- **Gestión Logística**

Es el proceso de planificación, implementación y control del flujo y almacenamiento eficiente y económico de la materia prima, productos semiterminados y acabados, así como la información asociada.

- **Identidad**

Es el conjunto de valores, orgullo, tradiciones, símbolos, creencias y modos de comportamiento que funcionan como elemento cohesionador dentro de un grupo social y que actúan como sustrato para que los individuos que lo forman puedan fundamentar su sentimiento de pertenencia.

- **Imagen institucional**

Combinación de un conjunto de percepciones y sentimientos de las personas respecto a las universidades basados en la satisfacción del usuario y el prestigio obtenido del que goza la universidad.

- **Logística:** Es el conjunto de actividades interrelacionadas que a partir de los materiales entregados por el proveedor crean una utilidad en forma, tiempo y lugar para el comprador.

- **Motivación**

La motivación también es considerada como el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación.

- **Optimización de Recursos**

Conjunto de medidas que se implementan con el objeto de alcanzar el máximo rendimiento posible de los recursos utilizados.

- **Organización**

Es una asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines.

- **Organización y condiciones de trabajo**

Es el ambiente de trabajo adecuado tanto en infraestructura física, como en la organización, lo cual se evidencia en un mayor desempeño por parte de los trabajadores de la universidad.

- **Plan de negocios**

Una declaración de estrategia, ingresos, costos y objetivos de utilidades a largo plazo, generalmente acompañada de presupuestos, un balance general proyectado y una declaración de flujo de caja.

- **Planificación de la manufactura**

La generación de programas de ejecución a nivel de planta por producto y recurso.

- **Relaciones interpersonales**

Forma de interacción entre los trabajadores dentro una institución, así como las relaciones existentes entre las diferentes áreas que componen la institución.

- **Valores éticos**

Son estructuras de nuestro pensamiento que mantenemos pre configuradas en nuestro cerebro como especie humana de cara a nuestra supervivencia. Los valores éticos son medios adecuados para conseguir nuestras finalidades.

Capítulo II

El Problema, Objetivos, Hipótesis y Variables

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1.1. Descripción de la Realidad Problemática

El Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú (CGBVP) es una institución que tiene una naturaleza especial porque realiza voluntariamente sus funciones a través de sus integrantes, es decir está conformado por los bomberos voluntarios en actividad, los bomberos asimilados y los bomberos en situación de retiro, que prestan servicio público de manera voluntaria y ad honorem. No son considerados como funcionarios ni servidores públicos.

Tiene como misión ser una institución que cuente con personal voluntario altamente capacitado y calificado para la atención de emergencias, que aplique estrategias adecuadas que garanticen un accionar rápido y oportuno, con equipos y maquinarias de última generación que contribuya a la prevención y disminución de incendios, accidentes y emergencias médicas a nivel nacional, en beneficio de la población.

Ello la configura como una entidad pública única y diferente dentro del aparato estatal en la actualidad es parte de Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, adscrita al Ministerio del Interior, que según el Decreto Supremo N° 008-2015-IN, tiene la finalidad de contribuir a una mejor articulación y coordinación entre ambas entidades, así como para garantizar la oportuna ayuda a las personas y a la comunidad, y cuando sea el caso, coadyuvar a restablecer el orden público y el orden interno ante situaciones de incendios y accidentes.

Asimismo, promueve, realiza y coordina acciones de prevención de incendios y accidentes en general, que puedan poner en peligro la

vida de las personas, el medio ambiente y la propiedad privada o pública, desarrolla acciones que permitan combatir, controlar y extinguir incendios, rescatar y salvar personas expuestas a peligro por incendios o accidentes en general, atendiendo las emergencias derivadas de los mismos y prestando atención y asistencia oportuna en la medida de sus posibilidades y participa en las acciones de primera respuesta en salvamento de las personas en caso de desastres de origen natural o antropogénico, bajo los lineamientos establecidos en el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y el Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana.

En la actualidad se evidencia la carencia de una visión global de los procesos logísticos para dotar al personal de bomberos del equipo de protección adecuado y de maquinaria y herramientas, para la atención de incendios, emergencias, accidentes, rescates y salvatajes. Debido a que los procesos de gestión logística presentan limitaciones, específicamente la gestión de la información en el área logística, la gestión de aprovisionamientos que dificultan la disposición física del almacén, la gestión de aprovisionamientos que generan el desconocimiento en tiempo real de las existencias de equipamiento y maquinarias existente en los almacenes y por último a la gestión administrativa que no se enfoca a la gestión por procesos.

Lo mencionado genera que la Compañía General de Bomberos Voluntarios del Perú no brinde un servicio de emergencia de calidad, hecho que genera una insatisfacción y frustración del personal de bomberos.

2.1.2 Antecedentes teóricos

Gestión de los recursos logísticos

Según Frazelle (2007). La gestión de los recursos logísticos se ha constituido en un proceso importante para la creación de valor y el incremento de los niveles de calidad del servicio en las organizaciones, pues permite sostener a la organización en condiciones óptimas en el tiempo y espacio consistentes, ya que, el disponer de una buena gestión logística no solo de los procesos internos sino de los procesos de distribución genera una ventaja, de modo que los materiales y equipamiento estén disponibles al usuario interno a fin de brindar un servicio de calidad en el lugar correcto y en el momento preciso.

Cada uno de los procesos logísticos juegan un papel importante desde la entrada de los insumos, el almacenaje de los productos y el destino final de los mismos; pues el adecuado aprovisionamiento permite que la organización se provea en el momento oportuno de los insumos evitando retrasos, además el correcto almacenamiento tanto de materiales como de productos se hace necesario para la disponibilidad y justa entrega a los clientes y finalmente la distribución encargada del transporte la cual permite la adecuada ubicación del producto bien sea disposición del consumidor final o de los intermediarios.

Todo lo mencionado permite que la gestión logística ponga los materiales y maquinarias a disposición del departamento de operaciones, además de poseer relaciones con actividades como compras y ventas, que sumado a un buen almacenamiento provee gran información a dichas áreas con el fin de reconocer los inventarios, las inexistencias de materiales y contener los productos bajo estrictas especificaciones que permitan la adecuada manipulación, custodia y correcta entrega al personal de bomberos.

Calidad del servicio de emergencia

López (2001) la Calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias, y de cumplir con expectativas en el consumidor. Tales propiedades o características podrían estar referidas a los insumos utilizados, el diseño, la presentación, la estética, la conservación, la durabilidad, el servicio al cliente, el servicio de postventa, etc. En general, podríamos decir que un producto o servicio es de calidad cuando cuenta con insumos de primera, cuenta con un diseño atractivo, cuenta con una buena presentación, es durable en el tiempo, y está acompañado de un buen servicio al cliente, a tal grado que satisface necesidades, gustos y preferencias, y cumple o sobrepasa expectativas en el consumidor.

De acuerdo a las teorías sobre calidad del servicio de algunos estudios sobre la calidad de atención, se dice que existe calidad en la atención de emergencias cuando los resultados o efectos de este proceso, satisfacen los requisitos de los clientes externos e internos y, además, cumplen las normas, procedimientos y reglamentos institucionales y del sistema, a fin de garantizar la oportuna ayuda a las personas y a la comunidad, y cuando sea el caso, coadyuvar a restablecer el orden público y el orden interno ante situaciones de incendios y accidentes

2.1.3 Definición del Problema

1) Problema Principal

¿Cómo la gestión de los recursos logísticos se relaciona con la calidad del servicio de atención de emergencia en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú?

2) Problemas específicos

¿Cómo la gestión de los recursos logísticos se relaciona con la operatividad del parque automotor en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú?

¿Cómo la gestión de los recursos logísticos se relaciona con la disponibilidad de equipamiento y herramientas de rescate en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú?

¿Cómo la gestión de los recursos logísticos se relaciona con la capacidad operativa del personal en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú?

2.2. Finalidad y Objetivos de la Investigación

2.2.1. Finalidad

La presente investigación, se enmarca dentro del ámbito de la administración pública, tiene como propósito de evaluar las características y estrategias que se aplican en la actualidad para gestionar los recursos logísticos en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú e identificar el tipo de relación que existe y/o como éstas modifican el comportamiento de la variable calidad del servicio de emergencia, con la finalidad de proponer algunas propuestas con enfoque administrativo para optimizar el servicio logístico y de abastecimiento a fin de incrementar los niveles de calidad y satisfacción del personal de bomberos, así como de la población que demanda este servicio en situaciones de emergencia.

2.2.2. Objetivo General y Específicos

1) Objetivo General

Establecer la relación de la gestión de los recursos logísticos con la calidad del servicio de atención de emergencia en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.

2) Objetivos específicos

Determinar si la gestión de los recursos logísticos se relaciona con la operatividad del parque automotor en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.

Determinar si la gestión de los recursos logísticos se relaciona con la disponibilidad de equipamiento y herramientas de rescate en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.

Determinar si la gestión de los recursos logísticos se relaciona con la capacidad operativa del personal en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.

2.2.3. Delimitación del estudio

Delimitación temporal

La investigación se desarrollará entre los meses de enero a febrero del 2019.

Delimitación espacial

Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.

Delimitación social

Comprenderá a la población de bomberos voluntarios

2.2.4. Justificación e importancia del estudio

La presente investigación permitirá conocer las expectativas de los bomberos voluntarios en cuanto a las estrategias de gestión de los recursos logísticos que permitan una mejor calidad del servicio de atención de emergencias.

El estudio es importante porque no se centra solo en descripciones y análisis de la realidad actual, sino que se recomendará alternativas con bases científicas del área administrativa logística que permitirán reducir los niveles de impactos negativos que en la actualidad se observan en cuanto a la capacidad operativa del personal de bomberos voluntarios del Perú, hecho que redundará en logro de los objetivos institucionales y la satisfacción de la población peruana.

2.3. Hipótesis y Variables

2.3.1 Supuesto teórico

Para asegurar la calidad del servicio se debe tener en cuenta: la disponibilidad de tecnología dura como equipamiento, maquinarias e instrumentales, y tecnología blanda como la estandarización de procedimientos científicos, administrativos, logísticos y financieros”; además del pleno control de la calidad mediante la realización de auditoria operativas, y la satisfacción de los usuarios tanto de los prestatarios de los servicios preventivos y de emergencias (Londoño, Morera y Laverde, 2008, p. 504).

En este contexto los procesos logísticos juegan un rol importante ya que se constituye como una base para la operatividad y capacidad operativa de los Bomberos Voluntarios en situaciones de emergencias.

2.3.2 Hipótesis Principal y Específicas

1) Hipótesis Principal

La gestión de los recursos logísticos se relaciona positivamente con la calidad del servicio de atención de emergencia en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.

2) Hipótesis Específicas

La gestión de los recursos logísticos se relaciona positivamente con la operatividad del parque automotor en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.

La gestión de los recursos logísticos se relaciona positivamente con la disponibilidad de equipamiento y herramientas de rescate en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.

La gestión de los recursos logísticos se relaciona positivamente con la capacidad operativa del personal en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.

2.3.3 Variables e Indicadores

VARIABLES	INDICADORES
<p>Variable I</p> <p>Gestión de los recursos logísticos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación logística - Estandarización de procesos administrativos - Administración de requerimientos - Transparencia de los procesos de compras - Control de los recursos logísticos
<p>Variable II</p> <p>Calidad del servicio de atención de emergencias</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Operatividad del parque automotor - Disponibilidad de equipamiento y herramientas de rescate. - Capacidad operativa del personal

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III: MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTOS

Metodología

3.1. Población y Muestra

Población

La población objeto de estudio es 132 Bomberos Voluntarios del Perú operativos pero que a la vez ejercen labores administrativas-logísticas en la Dirección General de Operaciones.

Muestra

El tipo de muestreo utilizado es probabilístico, la determinación del tamaño de la muestra se realizó empleando la fórmula que a continuación se detalla:

$$n = \frac{(Z)^2 (PQN)}{(E)^2 (N-1) + (Z)^2 PQ}$$

Dónde:

Z = Desviación Standard, medida en términos de niveles de confianza

E = Error de Muestreo

P = Probabilidad de ocurrencia de los casos (se asume $p = 0.5$)

Q = (1-P)

N = Tamaño de la población

n = Tamaño óptimo de la muestra

El procedimiento para determinar el tamaño de la muestra se muestra a continuación:

Factores del tamaño de la Muestra

N = 132

P = 0.50

Q = 0.50

Z = 1.96

E = 0.05

A continuación, se muestra la determinación del tamaño óptimo de la Muestra

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50) (0.50) (132)}{(0.05)^2 (132-1) + (1.96)^2 (0.50) (0.50)} = \mathbf{98}$$

Podemos observar que el total de la muestra resultó de acuerdo a la fórmula empleada, un total de 98 Bomberos.

3.2. Diseño (s) a Utilizar en el Estudio

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de nivel descriptivo y de diseño no experimental de carácter Transeccional.

No experimental porque cuyo propósito fue observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos, en un estudio no experimental no se construye ninguna situación, si no que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador, en este sentido la variable independiente ya ha ocurrido y no es posible manipularla.

Transeccional porque los datos que fueron recolectados en un solo momento y en un tiempo único.

3.3. Técnica (s) e Instrumento (s) de Recolección de Datos

En la presente investigación se empleó como técnica de recolección de datos la **encuesta**, para que los encuestados nos proporcionen por escrito la información referente a las variables de estudio.

El instrumento que se empleó será el **cuestionario** con un formato estructurado que se le entregará al informante para que éste de manera anónima, por escrito, consigne por sí mismo las respuestas.

3.4. Procesamiento de datos

El procedimiento estadístico para el análisis de datos fue mediante el empleo de codificación y tabulación de la información, este proceso consistió en la clasificación y ordenación en tablas y cuadros. La edición de dichos datos se hizo con el fin de comprender mejor la información en cuanto a la legibilidad,

consistencia, totalidad de la información para poder hacer un análisis minucioso de la información que se obtuvo.

Una vez que la información fue tabulada y ordenada se sometió a un proceso de análisis y/o tratamiento mediante técnicas de carácter estadístico para llevar a prueba la contrastación de las hipótesis, para tal efecto se aplicó la técnica estadística: Correlación de Pearson para medir la relación entre dos variables.

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Presentación de los Resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento aplicado a los 98 Bomberos Voluntarios del Perú operativos pero que a la vez ejercen labores administrativas-logísticas en la Dirección General de Operaciones.

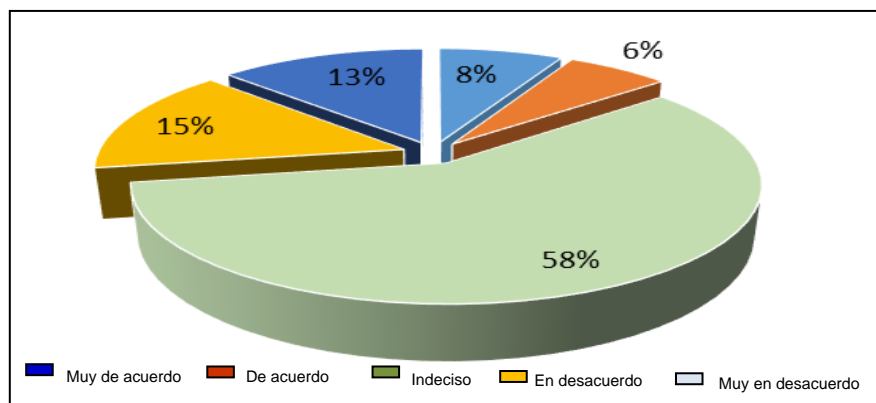
. Resultados que se presentaron en las siguientes tablas y gráficos.

Tabla N° 02
Las autoridades de los bomberos realizan programas de capacitación gestionar recursos públicos

Escala	%
Muy de acuerdo	8%
De acuerdo	6%
Indeciso	58%
En desacuerdo	15%
Muy en desacuerdo	13%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 1
Las autoridades de los bomberos realizan programas de capacitación gestionar recursos públicos



Fuente: Elaboración propia

A la pregunta si Las autoridades de los bomberos realizan programas de capacitación gestionar recursos públicos, el 58% respondió que esta indeciso, el 15% respondió en desacuerdo, el 13% respondió que muy en

desacuerdo, el 8% respondió que muy de acuerdo y el 6% respondió que está de acuerdo.

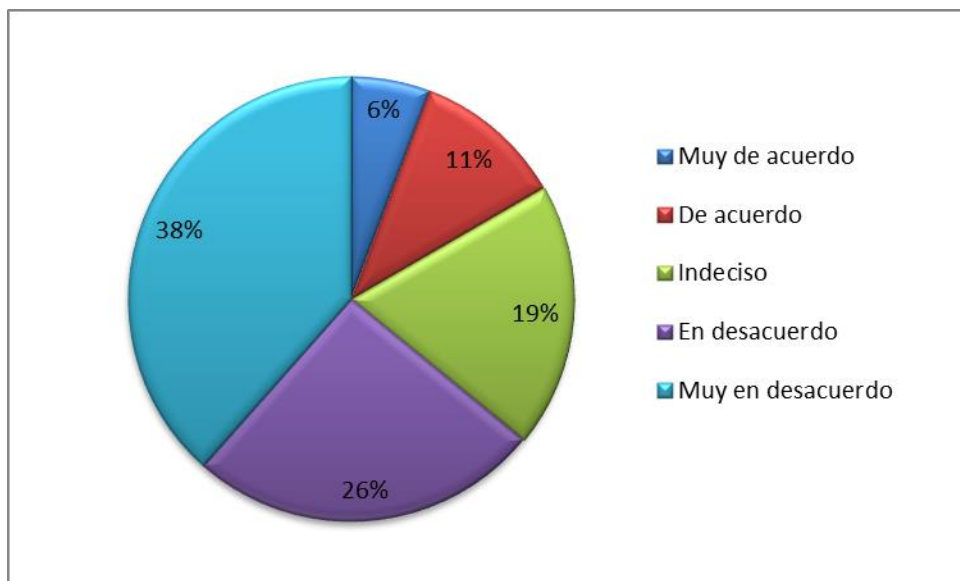
Tabla N° 03
Las autoridades de la compañía peruana de bomberos planifican los procesos logísticos

Escala	%
Muy de acuerdo	6%
De acuerdo	11%
Indeciso	19%
En desacuerdo	26%
Muy en desacuerdo	38%
Total	100%

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N° 2

Las autoridades de la compañía peruana de bomberos planifican los procesos logísticos



Fuente: Elaboración Propia

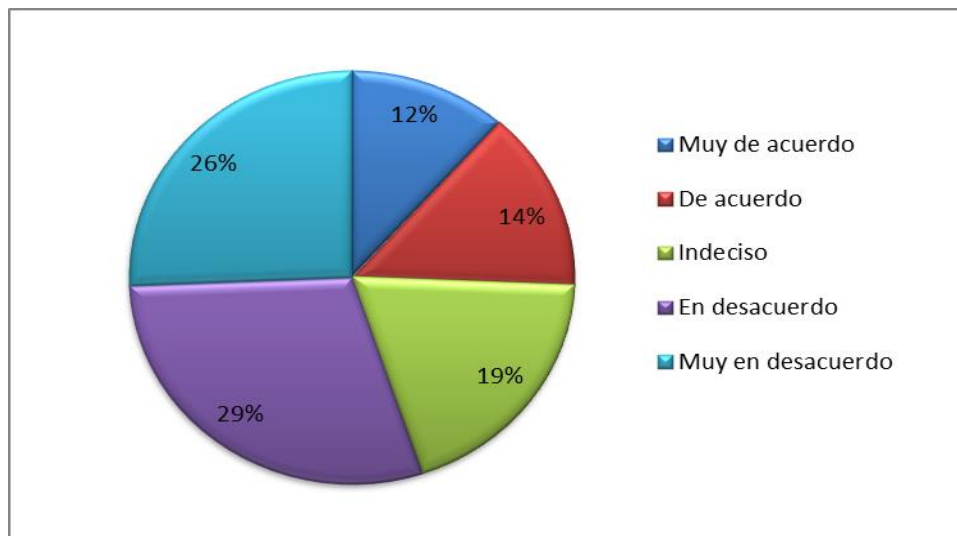
El gráfico refleja que, del total de la muestra, un 6% nos dice que están muy de acuerdo que las autoridades de la compañía peruana de bomberos planifican los procesos logísticos mientras que un 11% nos dice que solo de acuerdo, un 19% está indeciso, un 26% está en desacuerdo, y el 38% está muy en desacuerdo.

Tabla N° 04
Las autoridades de la compañía de bomberos han estandarizado los procesos administrativos logísticos

Escala	%
Muy de acuerdo	12%
De acuerdo	14%
Indeciso	19%
En desacuerdo	29%
Muy en desacuerdo	26%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 3
Las autoridades de la compañía de bomberos han estandarizado los procesos administrativos logísticos



Fuente: Elaboración Propia

Los resultados de la muestra refleja que, del total de la muestra el 12% nos dice que están muy de acuerdo que las autoridades de la compañía de bomberos han estandarizado los procesos administrativos logísticos, un 14% nos dice solo de acuerdo, un 19%, está indeciso, un 29% están en desacuerdo, mientras que 26% muy en desacuerdo.

Tabla N° 5

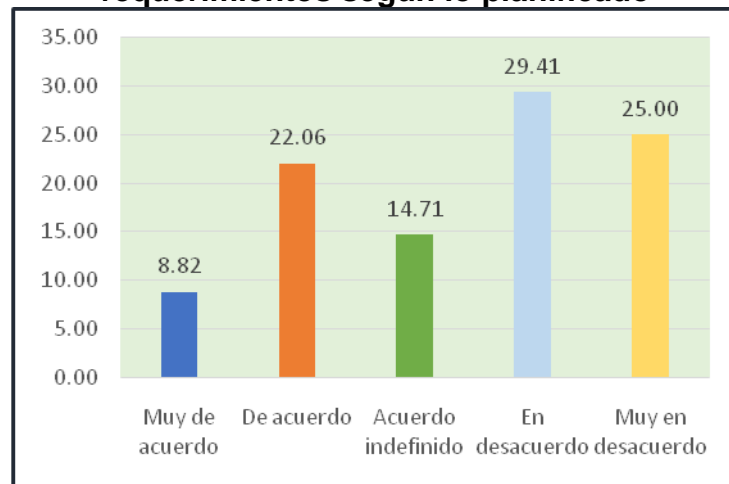
En la compañía de bomberos administran efectivamente requerimientos según lo planificado

Escala	%
Muy de acuerdo	8.82
De acuerdo	22.06
Indeciso	14.71
En desacuerdo	29.41
Muy en desacuerdo	25.00
Total	100.00

Fuente: Elaboración Propia

Grafico N° 04

En la compañía de bomberos administran efectivamente requerimientos según lo planificado



Fuente: Elaboración Propia

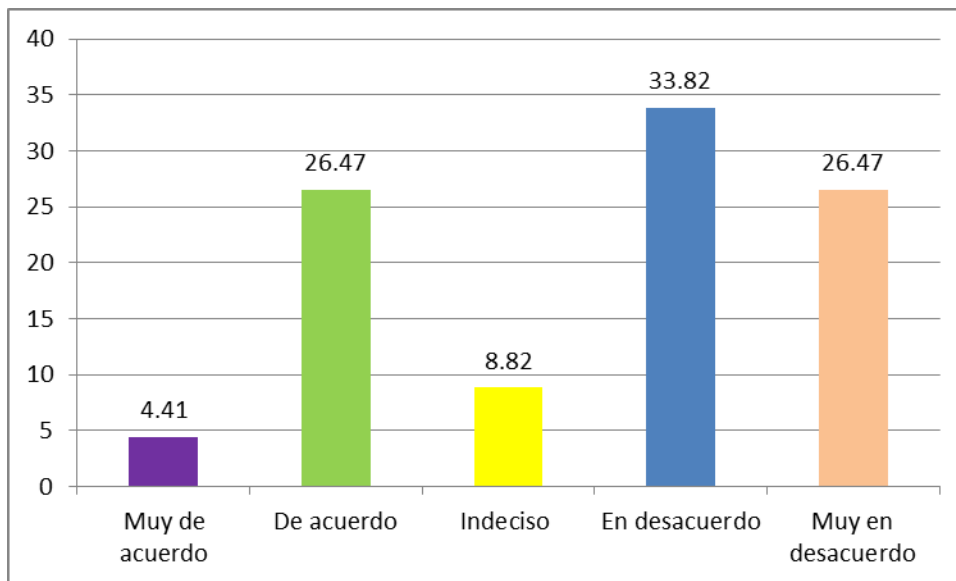
El grafico refleja que, del total de la muestra, un 8.82% nos dice que están muy de acuerdo que en la compañía de bomberos administran efectivamente requerimientos según lo planificado, mientras que un 22.06% nos dice que solo de acuerdo, un 14.71% está indeciso, un 29.41% está en desacuerdo, y el 25.00% está muy en desacuerdo.

Tabla N° 06
Considera que en la compañía de bomberos son transparentes los procesos de compras

Escala	%
Muy de acuerdo	4.41
De acuerdo	26.47
Indeciso	8.82
En desacuerdo	33.82
Muy en desacuerdo	26.47
Total	100.00

Fuente: Elaboración Propia

Grafico N° 05
Considera que en la compañía de bomberos son transparentes los procesos de compras



Fuente: Elaboración Propia

El grafico refleja que, del total de la muestra, un 4.41% nos dice que están muy de acuerdo que los encargados consideran que en la compañía de bomberos son transparentes los procesos de compras, mientras que un 26.47% nos dice que solo de acuerdo, un 8.82% está indeciso, un 33.82% está en desacuerdo, y el 26.47% está muy en desacuerdo.

Tabla N° 07

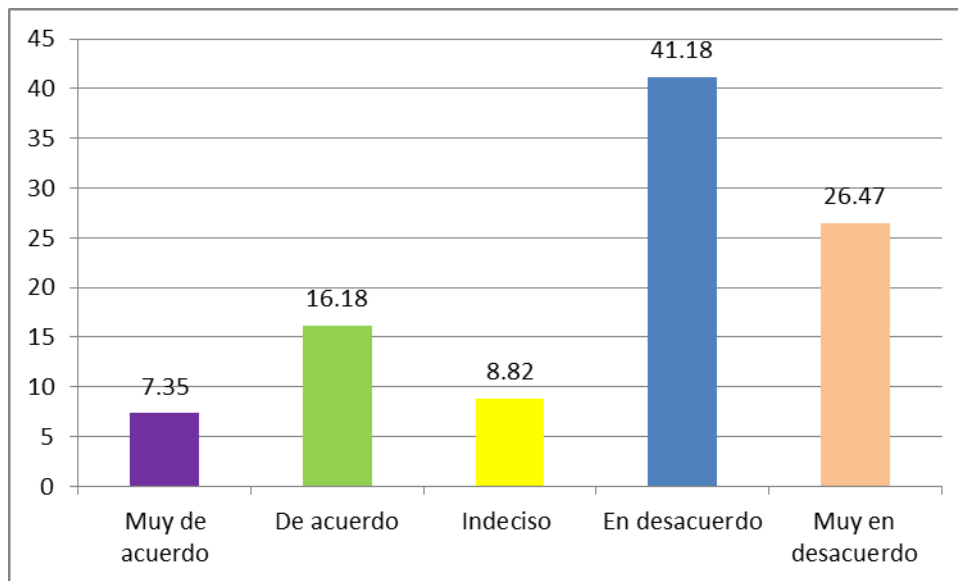
Los encargados de la gestión logística realizan un efectivo control de los recursos logísticos

Escala	%
Muy de acuerdo	7.35
De acuerdo	16.18
Indeciso	8.82
En desacuerdo	41.18
Muy en desacuerdo	26.47
Total	100.00

Fuente: Elaboración Propia

Grafico N° 06

Los encargados de la gestión logística realizan un efectivo control de los recursos logísticos



Fuente: Elaboración Propia

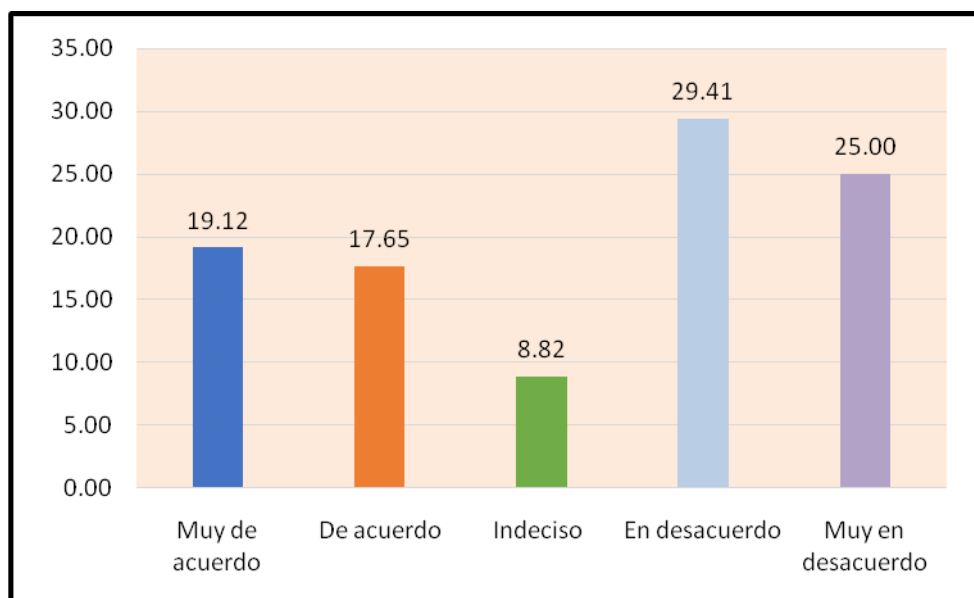
Los resultados de este grafico refleja que, del total de la muestra, un 7.35% nos dice que los encargados de la gestion logística realizan un efectivo control de los recursos logísticos, mientras un 16.18% nos dice que está de acuerdo, un 8.82% está indeciso, un 41.18% está en desacuerdo, y el 26.47% está muy en desacuerdo.

Tabla N° 08
Considera que en la compañía de bomberos operatividad del parque automotor es permanente

Escala	%
Muy de acuerdo	19.12
De acuerdo	17.65
Indeciso	8.82
En desacuerdo	29.41
Muy en desacuerdo	25.00
Total	100.00

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 09
Considera que en la compañía de bomberos operatividad del parque automotor es permanente



Fuente: Elaboración propia

Este gráfico ante la pregunta expuesta se puede apreciar el 19.12% nos indica que están muy de acuerdo que en la compañía de bomberos operatividad del parque automotor es permanente, mientras que un 17.65% nos dice que está de acuerdo, un 8.82% está indeciso, un 29.41% está en desacuerdo, y el 25.00% está muy en desacuerdo.

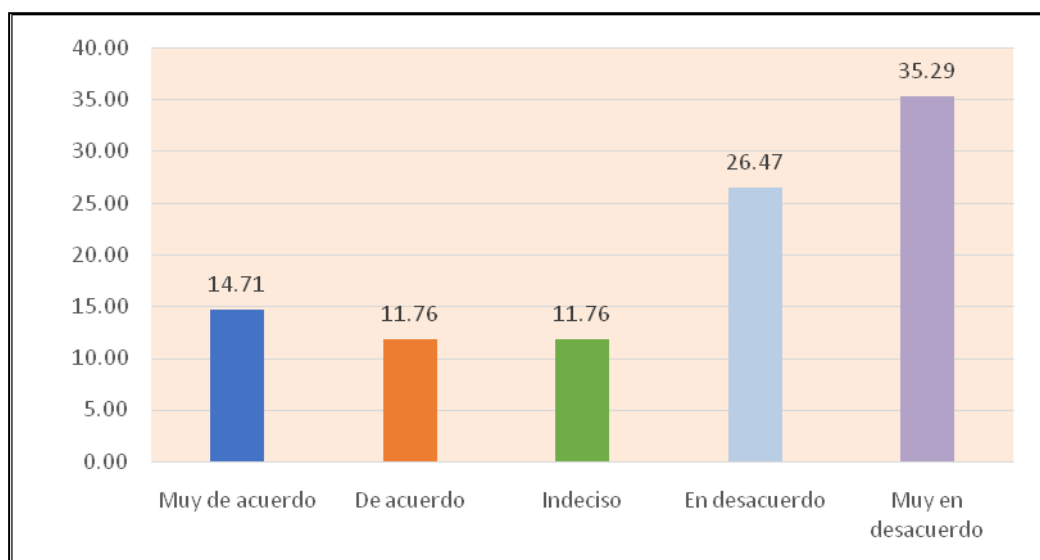
Tabla N° 10
Considera que en la compañía de bomberos cuenta con equipamiento y herramientas de rescate disponibles para atender emergencias.

Escala	%
Muy de acuerdo	14.71
De acuerdo	11.76
Indeciso	11.76
En desacuerdo	26.47
Muy en desacuerdo	35.29
Total	100.00

Fuente: Elaboración propia

Grafico N° 08

Considera que en la compañía de bomberos cuenta con equipamiento y herramientas de rescate disponibles para atender emergencias



Fuente: Elaboración propia

Los resultados de la muestra refleja que, del total de la muestra, el 14.71% nos dice que están muy de acuerdo que considera que en la compañía de bomberos cuenta con equipamiento y herramientas de rescate disponibles para atender emergencias, mientras que un 11.76% nos dice solo de acuerdo, un 11.76%, está indeciso, un 26.47% están en desacuerdo, mientras que el 35.29% muy en desacuerdo.

Tabla N° 11

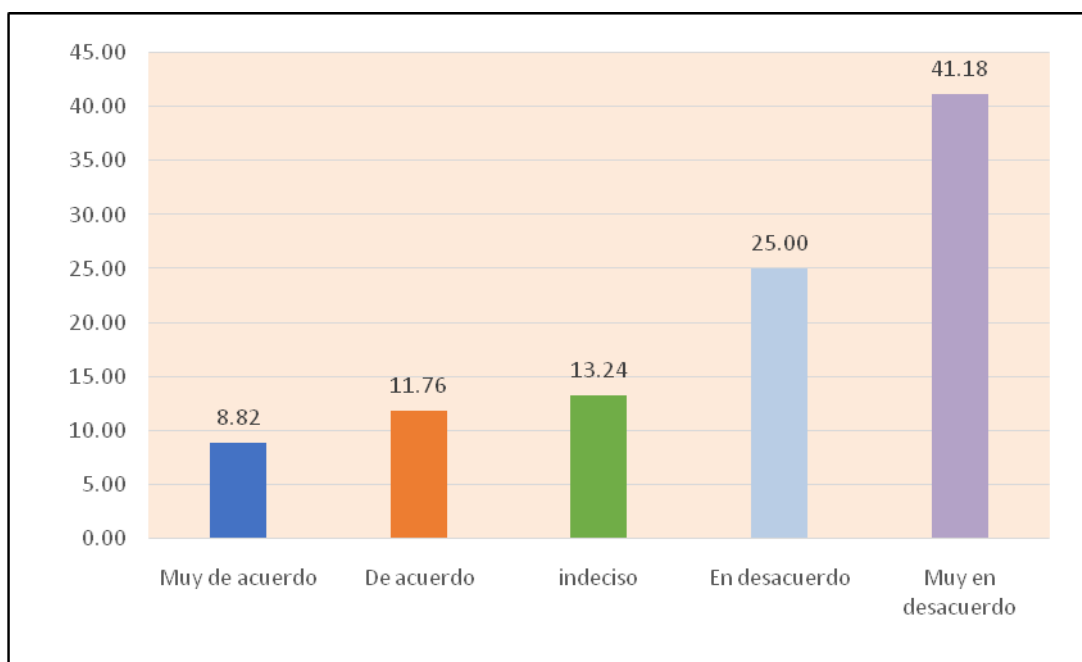
Considera que en la compañía de bomberos realizan la promoción de medidas preventivas contra extinción de incendios

Escala	%
Muy de acuerdo	8.82
De acuerdo	11.76
Indeciso	13.24
En desacuerdo	25.00
Muy en desacuerdo	41.18
Total	100

Fuente: Elaboración propia

Grafico N° 09

Considera que en la compañía de bomberos realizan la promoción de medidas preventivas contra extinción de incendios



Fuente: Elaboración propia

Este gráfico, nos indica que existe un 8.82%, de los encuestados están muy de acuerdo que considera que en la compañía de bomberos realizan la promoción de medidas preventivas contra extinción de incendios, mientras que un 11.76%

nos dice que está de acuerdo, un 13.24%, está indeciso, un 25.00% están en desacuerdo, y el 41.18.00% está muy en desacuerdo.

Tabla N° 12

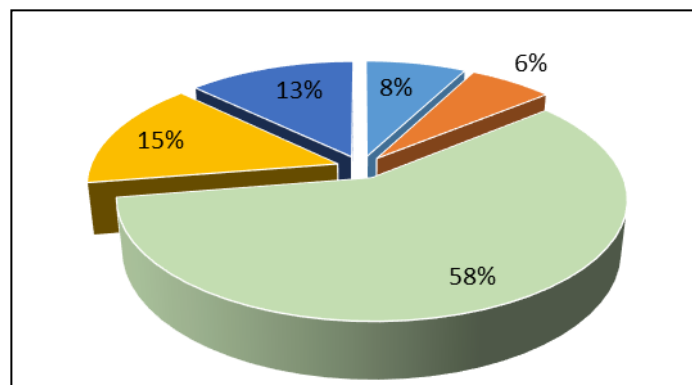
Considera que en la compañía de bomberos cuenta con un efectivo sistema de comunicaciones a nivel nacional para atención de emergencias

Escala	%
Muy de acuerdo	8%
De acuerdo	6%
Indeciso	58%
En desacuerdo	15%
Muy en desacuerdo	13%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 10

Considera que en la compañía de bomberos cuenta con un efectivo sistema de comunicaciones a nivel nacional para atención de emergencias



Fuente: Elaboración propia

A la pregunta, considera que en la compañía de bomberos cuenta con un efectivo sistema de comunicaciones a nivel nacional para atención de emergencias, el 58% respondió indeciso, el 15% respondió en desacuerdo, el 13% respondió que muy en desacuerdo, el 8% respondió que muy de acuerdo y el 6% respondió está de acuerdo.

4.2. Contratación de Hipótesis

De la hipótesis general

Hi La gestión de los recursos logísticos se relaciona positivamente con la calidad del servicio de atención de emergencia en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.

Nivel de Significación: 5%

Estadístico de prueba: Correlación de Pearson

Correlaciones

		calidad del servicio de atención de emergencia	Calidad del servicio de atención de emergencia
Gestión de recursos logísticos	Correlación de Pearson	1	,862**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	98	98
Calidad del servicio de atención de emergencia	Correlación de Pearson	,862**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	98	98

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Decisión: Dado que $p < 0.05$ se rechaza H_0

Conclusión: Hay evidencia que la gestión de los recursos logísticos se relaciona positivamente con la calidad del servicio de atención de emergencia, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

De la hipótesis específica N°1

H₁. La gestión de los recursos logísticos se relaciona positivamente con la operatividad del parque automotor en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.

H₀ La gestión de los recursos logísticos no se relaciona positivamente con la operatividad del parque automotor en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú

Nivel de Significación: 5%

Estadístico de prueba: Correlación de Pearson

Correlaciones

		Gestión de los recursos logísticos	operatividad del parque automotor
Gestión de los recursos logísticos	Correlación de Pearson	1	,910**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	98	98
Operatividad del parque automotor	Correlación de Pearson	,910**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	98	98

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Decisión: Dado que $p < 0.05$ se rechaza H_0

Conclusión: Hay evidencia que la gestión de los recursos logísticos se relaciona positivamente con la operatividad del parque automotor en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

De la hipótesis específica N°2

HI La gestión de los recursos logísticos se relaciona positivamente con la disponibilidad de equipamiento y herramientas de rescate en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.

HO La gestión de los recursos logísticos no se relaciona positivamente con la disponibilidad de equipamiento y herramientas de rescate en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú

Nivel de Significación: 5%

Estadístico de prueba: Correlación de Pearson

Correlaciones

		Gestión de los recursos logísticos	Disponibilidad de equipamiento y herramientas de rescate
Gestión de los recursos logísticos	Correlación de Pearson	1	,803**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	98	98
Disponibilidad de equipamiento y herramientas de rescate	Correlación de Pearson	,803**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	98	98

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Decisión: Dado que $p < 0.05$ se rechaza H_0

Conclusión: Hay evidencia que gestión de los recursos logísticos se relaciona positivamente con la disponibilidad de equipamiento y herramientas de rescate en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

De la hipótesis específica N°3

Hi. La gestión de los recursos logísticos se relaciona positivamente con la capacidad operativa del personal en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú

Ho La gestión de los recursos logísticos no se relaciona positivamente con la capacidad operativa del personal en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú

. Nivel de Significación: 5%

Estadístico de prueba: Correlación de Pearson

Correlaciones

		Gestión de los recursos logísticos	Capacidad operativa del personal
Gestión de los recursos logísticos	Correlación de Pearson	1	,918**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	98	98
Capacidad operativa del personal	Correlación de Pearson	,918**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	98	98

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Decisión: Dado que $p < 0.05$ se rechaza Ho

Conclusión: Hay evidencia que la gestión de los recursos logísticos se relaciona positivamente con la capacidad operativa del personal en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

4.3. Discusión de Resultados

A continuación, se presentan y analizan los resultados en función de los objetivos e hipótesis formuladas en la presente investigación y se discuten los hallazgos dentro del contexto del marco teórico en estudio.

Al visualizar sistémicamente los resultados de la presente investigación, podemos resaltar la estrecha relación existente entre las variables determinadas en el estudio: gestión de los recursos logísticos y la calidad del servicio de atención de emergencia en el cuerpo general de bomberos voluntarios del Perú, relación que ha sido comprobada a través de la aplicación de la técnica estadística de correlación de Pearson cuyo resultado es significativo en el nivel 0,01 (2 colas), ya que $p < 0.05$ rechazándose la hipótesis nula.

Culminando el proceso de análisis de los resultados, podemos apreciar que al ser estudiadas las variables en su conjunto y descomponerlas en dimensiones e indicadores para su medición, nos permitió comprender la realidad problemática y se determinó los siguientes procesos críticos de la primera variable, tales como planificación logística, estandarización de procesos administrativos, administración de requerimientos, transparencia de los procesos de compras, control de los recursos logísticos y de la segunda variable se consideró; operatividad del parque automotor, disponibilidad de combustible, disponibilidad de equipamiento y herramientas de rescate, promoción de medidas preventivas contra extinción de incendios, efectividad del sistema de comunicaciones a nivel nacional para atención de emergencias y capacidad operativa del personal, cada una de ellas con sus respectivos indicadores, de acuerdo a lo referido por flores (2013), que señala que la gestión de los recursos logísticos se ha constituido en un proceso importante para la creación de valor y el incremento de los niveles de calidad del servicio en las organizaciones, pues permite sostener a la organización en condiciones óptimas en el tiempo y espacio consistentes, ya que, el disponer de una

buena gestión logística no solo de los procesos internos sino de los procesos de distribución genera una ventaja, de modo que los materiales y equipamiento estén disponibles al usuario interno a fin de brindar un servicio de calidad en el lugar correcto y en el momento preciso. Sin embargo, esta misma virtud la convierte en una gestión compleja que debe ser planificada y ejecutada en diferentes etapas con metas de corto, mediano y largo plazo.

En la presente investigación bomberos voluntarios, resaltaron la importancia de reenfocar la filosofía para gestionar los recursos logísticos en su compañía, ya que se caracteriza por ser renovador, sistémico, y que prioriza por el análisis y aplicación de políticas y estrategias por parte de las autoridades de la gestión institucional, así como desarrollar capacidades en las personas que desempeñan estos cargos, tanto de los funcionarios y personal que labora en la institución y que son éstas la base en que se sustentan las ventajas competitivas y por consiguiente el éxito organizacional, coincidiendo con Hinojosa y Nateros (2014) cuyas conclusiones a la que llego en su estudio sobre importancia de la cadena de suministro y satisfacción del cliente fue que la estructuración de los procesos logísticos y el éxito de una cadena de suministro depende de una buena gestión del talento humano, caso contrario, será un mero formalismo y sin resultados. En conclusión, la gestión del talento humano es un factor fundamental y neurálgico dentro de una organización, ya que, si los encargados de esta área logística mantienen motivados a los trabajadores, entonces se garantizará el éxito de la organización.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- 1) La gestión de los recursos logísticos se relaciona positivamente con la calidad del servicio de atención de emergencia, afirmación que respalda los resultados estadísticos donde $p < 0.05$.

- 2) Hay evidencia que la gestión de los recursos logísticos se relaciona positivamente con la operatividad del parque automotor en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, afirmación que respalda los resultados estadísticos donde $p < 0.05$.

- 3) Hay evidencia que gestión de los recursos logísticos se relaciona positivamente con la disponibilidad de equipamiento y herramientas de rescate en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, afirmación que respalda los resultados estadísticos donde $p < 0.05$.

- 4) Hay evidencia que la gestión de los recursos logísticos se relaciona positivamente con la capacidad operativa del personal en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, afirmación que respalda los resultados estadísticos donde $p < 0.05$.

Recomendaciones

- 1) Que los encargados de los procesos logísticos en la Compañía de bomberos rediseñen la cadena de abastecimiento con el propósito de identificar y fortalecer los puntos críticos en el abastecimiento de materiales e insumos disponibles para brindar un servicio de emergencia de calidad a la población.
- 2) Implementar políticas y/o estrategias descentralizadas de aprovisionamiento de equipamiento personal y capacitación a todo el personal de bomberos a fin de asegurar su capacidad operativa del personal en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.
- 3) Que mediante alianzas estratégicas con instituciones se ejecuten programas de capacitación logística para fortalecer las competencias laborales de los encargados de los procesos logísticos en la Compañía de Bomberos.
- 4) El departamento de personal en coordinación con el área logística de la Compañía de Bomberos, diseñen los perfiles del puesto y que este sea ocupado por profesionales debidamente capacitados para optimizar la toma de decisiones y asegurar la calidad del abastecimiento de materiales e insumos necesarios para el servicio que presta el personal de bomberos en caso de emergencias
- 5) Que el Ministerio de Economía asignen mayor presupuesto anual a la compañía de Bomberos, para abastecer de materiales, uniformes, implementos, herramientas, movilidad, etc.
- 6) Implementar mecanismos de control preventivo de inventarios a fin de mantener organizado los almacenes y llevar de una manera eficaz el servicio de emergencia en la compañía de Bomberos.
- 7) Implementar servicios informáticos de Intranet para asegurar la interoperatividad de las infraestructuras tecnológicas a fin de mantener una eficaz comunicación entre las diversas dependencias de las compañías de Bomberos, hecho que permitirá tener un amplio panorama de qué se dispone y lo que está faltando.

Bibliografía

- Álvarez Ochoa, Francisco (2015) *Soluciones logísticas para optimizar la cadena de suministro*. Editorial: Marge Books. Barcelona. España.
- Ballou Ronald (2004) *Administración de la cadena de suministro*. Pearson Educación, México.
- Bowersox, Donald J. (2007) *Administración y Logística de la cadena de Suministros*. 2 ed. McGraw Hill, México.
- Castellanaos, A. (2009). *Manual de la gestión logística del transporte y la distribución de mercancías*. Colombia: Ediciones Uninorte.
- Castán, J.M., Cabañero, C.F. y Núñez, A. (2003) *La logística en la empresa: fundamentos y tecnologías de la información y de la comunicación*, Madrid: editorial Pirámide.
- Chiavenato, I. (1993): *Administración de Recursos Humanos*. McGraw-Hill.
- Chopra Sunil; Meindl Peter (2010) *Administración de la cadena de suministro: estrategia, planeación y operación*. México: Pearson Educación.
- Ferrás, X. (2004) *Producción y logística. Guías de gestión de la innovación*, Barcelona. Editorial CIDEM.
- Frazelle, Edward (2007). *Logística de almacenamiento y manejo de materiales de clase mundial*, Bogotá, Colombia. Editorial Norma.
- Flores Coronel, Richard (2013). *Diseño del modelo Scor en un operador logístico, aplicado a los procesos de almacenamiento, recolección y despacho de productos perecibles, para mejorar la eficacia de la gestión de la cadena de suministro y mejorar el nivel de servicio al cliente*. Escuela Superior Politécnica del Litoral. Ecuador.
- Garcés Ramírez, Carlos Duván (2010) *Modelo de entregas directas para la reducción de costos logísticos de distribución en empresas de consumo masivo: aplicación en una empresa piloto de Caldas*. Universidad Nacional de Colombia.
- Guevara Daga, Juan Carlos y Quiroz Huamani Raquel Yanina (2014) *Aplicación del sistema de control interno para mejorar la eficiencia del área de logística en la empresa constructora rial construcciones y servicios SAC*. Universidad Privada Antenor Orrego. Perú.
- Gómez Acosta, Martha I. y Acevedo Suárez, José A. (2007) *La Logística Moderna en la Empresa*. Tomo 1. La Habana: Editora LOGICUBA.

- Hinostroza y Nateros (2014) *Cadena de suministro y satisfacción del cliente de la ferretería "maranatha" de la provincia de Tarma*. Universidad Nacional del Centro. Perú.
- Quevedo Cassana, Juan Gonzalo Isaac (2011) *Análisis, diagnóstico y propuesta de mejora de la cadena logística y de planeamiento de las compras de una empresa peruana comercializadora de productos químicos*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Long, Douglas. (2012) *Logística Internacional. Administración de la cadena de abastecimiento global*. México: Limusa Noriega Editores.
- López, M. y Serrano, A. (2001). *Dimensiones y medición de la calidad del servicio*. Revista Colombiana de Marketing.
- Magee, J. (1968). *Industrial Logística*. McGraw-Hill, 1968.
- Mora García Luis Aníbal (2014) *Logística del transporte y distribución de carga*. Ediciones ECOE
- Montaña, J., Ramírez, E. y Ramírez, H. (2002). Evaluación de la calidad de los servicios públicos domiciliarios. Revista Colombiana de Mar.keting. Colombia
- Núñez Garcés, Daniela Andrea, Parra Cruces, Marcelo Sebastián y Villegas Pinuer Francisco Javier (2011) *Diseño de un modelo como herramienta para el proceso de gestión de ventas y marketing*. Universidad de Chile.
- Pires Silvio, R. I., y Carretero Diaz, L. E. (2007). *Gestión de la Cadena de Suministros*. España: McGraw-Hill.
- Rozo Villegas Alejandro (2014) *Gerencia Logística: Estrategia y análisis en la cadena logística*. Editorial Esumer. Medellín.
- Roest, H., y Pieters, R. (2012). *Red analógica de la percepción de calidad de servicio*. Internacional de Administración de la Industria de Servicios.
- Ruiz, A. (2006): *Innovar en retención del talento con marketing interno*. Revista de liderazgo, la gestión y la toma de decisiones. N° 38.
- Saucedo López Ricardo (2001) *Cadena de Suministro*. Universidad Autónoma de Nuevo León. México.
- Silva Juárez Ernesto (2013) *Elementos de Logística Internacional*. Editorial: Publicaciones Administrativas Contables Jurídicas

- Torres, J. L. (2005): *Enfoques para la Medición del Impacto del a Gestión del Capital Humano en los resultados del Negocio*. Pensamiento y Gestión Ed. 18.
- Ulloa Román, Karem Asthrid (2011) *Técnicas y herramientas para la gestión del abastecimiento*. Pontificia Universidad católica del Perú.
- Vogh, H. (2012). *El usuario es lo primero: la satisfacción del usuario como prioridad en la gestión*. Barcelona: Fundación Bertelsmann.
- Yáñez González Carlos Israel (2011) *Cadena de suministro y cambio organizacional en una empresa del sector farmacéutico*. Instituto Politécnico Nacional. México
- Zuluaga Giraldo T. (2012). *Tendencias y perspectivas logísticas de las Pymes del Norte del Valle de la Abura*. Medellín.: Universidad de San Buenaventura Seccional.

MATRIZ DE COHERENCIA INTERNA

TITULO: GESTIÓN DE LOS RECURSOS LOGÍSTICOS Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIA EN EL CUERPO GENERAL DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DEL PERÚ

PROBLEMAS	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGIA
<p><u>GENERAL</u> ¿Cómo la gestión de los recursos logísticos se relaciona con la calidad del servicio de atención de emergencia en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú?</p> <p><u>PROBLEMAS ESPECIFICOS</u></p> <p>¿Cómo la gestión de los recursos logísticos se relaciona con la operatividad del parque automotor en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú?</p> <p>¿Cómo la gestión de los recursos logísticos se relaciona con la disponibilidad de equipamiento y herramientas de rescate en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú?</p> <p>¿Cómo la gestión de los recursos logísticos se relaciona con la capacidad operativa del personal ante emergencias en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú?</p>	<p><u>GENERAL</u> Establecer la relación de la gestión de los recursos logísticos con la calidad del servicio de atención de emergencia en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.</p> <p><u>OBJETIVOS ESPECIFICOS</u></p> <p>Determinar si la gestión de los recursos logísticos se relaciona con la operatividad del parque automotor en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.</p> <p>Determinar si la gestión de los recursos logísticos se relaciona con la disponibilidad de equipamiento y herramientas de rescate en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.</p> <p>Determinar si la gestión de los recursos logísticos se relaciona con la capacidad operativa del personal en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.</p>	<p><u>GENERAL</u> La gestión de los recursos logísticos se relaciona positivamente con la calidad del servicio de atención de emergencia en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.</p> <p><u>HIPOTESIS ESPECIFICAS</u></p> <p>La gestión de los recursos logísticos se relaciona positivamente con la operatividad del parque automotor en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.</p> <p>La gestión de los recursos logísticos se relaciona positivamente con la disponibilidad de equipamiento y herramientas de rescate en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.</p> <p>La gestión de los recursos logísticos se relaciona positivamente con la capacidad operativa del personal en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.</p>	<p style="text-align: center;">GESTION DE LOS RECURSOS LOGÍSTICOS</p> <p><u>Indicadores</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Planificación logística - Estandarización de procesos administrativos - Administración de requerimientos - Transparencia de los procesos de compras - Control de los recursos logísticos <p style="text-align: center;">CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIA</p> <p><u>Indicadores</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Operatividad del parque automotor - Disponibilidad de combustible - Disponibilidad de equipamiento y herramientas a los vehículos. - Promoción de medidas preventivas contra extinción de incendios. - Efectividad del sistema de comunicaciones a nivel nacional para atención de emergencias. - Capacidad operativa de respuesta ante emergencias 	<p><u>Enfoque:</u> Cuantitativo</p> <p><u>Tipo:</u> aplicada</p> <p><u>Nivel:</u> Explicativo</p> <p><u>Diseño</u> No-experimental</p> <p><u>Técnicas</u> Encuesta</p> <p><u>Instrumento</u> cuestionario</p> <p><u>Población:</u> Personal de Bomberos operativos con cargo administrativo-logístico que laboran en la Dirección General De Operaciones, Total 132.</p> <p><u>Muestra:</u> Probabilística, cuyo resultado es 98 Bomberos operativos con cargo administrativo-logístico que laboran en la Dirección General De Operaciones.</p>

CUESTIONARIO

Dirigido al: trabajadores de la Compañía de Bomberos

Por favor, responda cada una de las preguntas con la mayor objetividad, a fin que los resultados obtenidos contribuyan a la mejora institucional. Marque con un círculo cada uno de las respuestas la siguiente escala de atributos:

1	Muy en desacuerdo	2	En desacuerdo	3	Indeciso	4	De acuerdo	5	Muy de acuerdo
---	-------------------	---	---------------	---	----------	---	------------	---	----------------

Nº	ITEM	ESCALA				
1	¿Las autoridades de los bomberos realizan programas de capacitación gestionar recursos públicos?	1	2	3	4	5
2	¿Las autoridades de la compañía peruana de bomberos planifican los procesos logísticos?	1	2	3	4	5
3	¿Las autoridades de la compañía de bomberos han estandarizado los procesos administrativos logísticos?	1	2	3	4	5
4	¿En la compañía de bomberos administran efectivamente requerimientos según lo planificado?	1	2	3	4	5
5	¿Considera que en la compañía de bomberos son transparentes los procesos de compras?	1	2	3	4	5
6	¿Los encargados de la gestión logística realizan un efectivo control de los recursos logísticos?	1	2	3	4	5
7	¿Considera que en la compañía de bomberos operatividad del parque automotor es permanente?	1	2	3	4	5
8	¿Considera que en la compañía de bomberos cuenta con equipamiento y herramientas de rescate disponibles para atender emergencias?	1	2	3	4	5
9	¿Considera que en la compañía de bomberos realizan la promoción de medidas preventivas contra extinción de incendios?	1	2	3	4	5
10	¿Considera que en la compañía de bomberos cuenta con un efectivo sistema de comunicaciones a nivel nacional para atención de emergencias?	1	2	3	4	5