

Gestión Logística y Adquisición de Bienes y Servicios en una Escuela de Postgrado

Logistics Management and Acquisition of Goods and Services in a Graduate School

Eduardo Antonio Ramal Álvarez¹, Milagros Josefina Vigil Dávalos², Otilia Carmen Quispe Catti³

INFORMACIÓN DEL ARTÍCULO

Fecha de recepción: 17 de Agosto de 2023.

Fecha de aceptación: 4 de Diciembre de 2023.

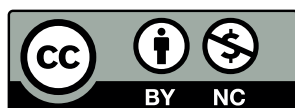
¹ Maestro en Dirección Estratégica, Universidad Científica del Sur. Docente - investigador, Universidad Privada de Tacna - Perú.
E-mail: eduramal@virtua.upt.pe
Código ORCID:
<https://orcid.org/0000-0003-4618-3685>

² Maestro en Gestión y Políticas Públicas, Universidad Privada de Tacna. Investigadora, Poder Judicial - Perú.
E-mail: milagrosvigil91@gmail.com
Código ORCID:
<https://orcid.org/0000-0002-7229-8654>

³ Maestro en Ciencias con mención en Contabilidad, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Docente - investigador, Universidad Nacional del Altiplano - Perú.
E-mail: cattioti@gmail.com
Código ORCID:
<https://orcid.org/0000-0001-7033-846X>

CITACIÓN: Ramal Álvarez, E.A., Vigil Dávalos, M.J., & Quispe Catti, O.C. (2023). Gestión Logística y Adquisición de Bienes y Servicios en una Escuela de Postgrado. Podium, 44, 67-80.
doi:10.31095/podium.2023.44.5

ENLACE DOI:
<http://dx.doi.org/10.31095/podium.2023.44.5>



Resumen

El presente artículo tuvo como objetivo establecer la correlación entre la gestión logística y la adquisición de bienes y servicios en una escuela de postgrado. Se realizó una investigación correlacional y no experimental, para la cual se aplicó la técnica de la encuesta. Se evidenció que las dimensiones estrategias y políticas de compras, atención de requerimientos y el cumplimiento de objetivos y metas, registran una asociación significativa y positiva con la gestión logística. Por lo que se concluye entonces que sí existe una correlación significativa y positiva entre la gestión logística y la adquisición de bienes y servicios en la Escuela de Postgrado.

Palabras Clave:

Logística, adquisición, bienes, servicios, políticas, compras, escuela, postgrado.

Clasificación JEL: M1, J28.

Abstract

The objective of this article was to establish the correlation between logistics management and the acquisition of goods and services in a graduate school. A correlational and non-experimental investigation was conducted, for which the survey technique was applied. The dimensions of purchasing strategies and policies, meeting requirements, and compliance with objectives and goals register a significant and positive association with logistics management. Therefore, it is concluded that there is a significant and positive correlation between logistics management and the acquisition of goods and services in the Graduate School.

Keywords:

Logistics, acquisition, goods, services, policies, purchases, school, postgraduate.

JEL Classification: M1, J28.

Introducción

La disciplina de la gestión surgió como resultado del crecimiento de la sociedad y de los cambios en el mundo empresarial provocados por el aumento de la competencia y los continuos cambios medioambientales (Ortiz y otros, 2019). A medida que la competencia evoluciona, se mantiene el objetivo de la gestión orientada a la satisfacción de necesidades de los usuarios, que es llevar a cabo de forma coherente las tareas acordadas de manera que se cumplan las normas legales, al tiempo que se asumen formas de identificar y responder a las demandas emergentes (Amaya y otros, 2020).

Dentro del extenso espectro de la gestión organizacional, es importante resaltar en forma específica la gestión logística. Esta consiste en el desarrollo de procesos sistemáticos y estructurados para organizar y realizar una determinada actividad. En este sentido, cuando se abordan aspectos que implican operaciones de negocios, surgen los detalles asociados con la consecución de tareas a acordar, los plazos de pago, de entrega y las condiciones de la oferta, que dan lugar a flujos de trabajo de inicio a fin, con el propósito de dar respuestas satisfactorias tanto a las expectativas de los clientes como a las de la organización (Trakulsunti y otros, 2023). Uno de los aspectos que se aborda a través de la gestión logística es la adquisición de bienes y/o servicios que involucra de forma directa a las funciones de manejo de información, abastecimiento, compras, almacenamiento, distribución y el

servicio al cliente (Salazar y otros, 2023).

En las instituciones educativas de nivel superior, el postgrado ha sido un proceso formativo que potencia el desarrollo de la capacidad investigativa, pues incluye aspectos de ciencia y tecnología; a su vez, es más sistémico, profundo y creativo que el pregrado, aunque desde el punto de vista conceptual ha ido variando debido a su desarrollo histórico en función del tiempo y las circunstancias que lo afectan (Páez y otros, 2019). El proceso de enseñanza utilizado en el postgrado se centra en la reflexión y la creación de nuevas perspectivas y experiencias sociales que dan prioridad al alto rendimiento de los especialistas, para que estén listos y desarrollen sus carreras en un entorno académico de alta calificación (Quiñones y otros, 2019). Es así como el desarrollo de los procesos de gestión en el área de postgrado se torna importante, ya que contribuye al diagnóstico de falencias, necesidades y oportunidades de mejora, permitiendo que se determinen propuestas concretas de optimización en la distribución de recursos (Molina y González, 2019).

La productividad académica es la generación de publicaciones de artículos científicos, patentes, dirección de tesis y convenios de colaboración, entre otros, como resultado de las actividades de creación y aplicación de conocimientos (Gordillo y otros, 2020). Esta gestión de recursos que la institución debe garantizar se relaciona con su propio funcionamiento, el cual debe ser de calidad (Vergel y otros, 2021). A su vez,

es importante gestionar los espacios disponibles para efectuar un alto desempeño en la actividad académica (Dillon y otros, 2019).

Según Marulanda y Rojas (2019) la colaboración entre las instituciones de educación superior se reorganiza en los recursos y capacidades que se dirigen a la transformación organizativa que facilite la satisfacción de las nuevas necesidades, de manera que se convirtió en un proceso de mejora continua que supone la actualización de la administración y las estructuras institucionales para garantizar la gestión de los recursos materiales, intangibles, financieros y humanos. Un aspecto importante es la adquisición de recursos tecnológicos para facilitar los procesos de gestión de conocimiento en instituciones superiores. Como sostienen Escorcia y Barros (2020), las instituciones superiores se enfrentan a una serie de retos que impiden la aplicación eficaz de este proceso, como la falta de infraestructuras tecnológicas adecuadas y la ausencia de una cultura de transferencia de conocimientos; por tanto, se hace hincapié en la conjugación de herramientas de información y comunicación para un eficiente desarrollo logístico.

La presente investigación tiene como objetivo establecer la correlación entre la gestión logística y la adquisición de bienes y servicios de una escuela de postgrado. Al ser el espacio donde esta se lleva a cabo, se evidencian las dimensiones que se abordan y cómo actúan estos procedimientos en la institución señalada, mostrando así

aciertos y falencias en el proceso.

La investigación es pertinente debido a que determina, además, la relación entre las estrategias y políticas, atención de los requerimientos y el cumplimiento de metas y objetivos de la adquisición de bienes, con la gestión logística. De igual forma, permite establecer un antecedente en la detección y registro de los requerimientos de las escuelas de postgrado. En consecuencia, busca definir líneas de acción a futuro, que incidan en los procedimientos y factores limitantes de la gestión de los inventarios y el cumplimiento de las metas y objetivos de la escuela, así como la atención de los requerimientos de bienes y servicios para que se realicen de manera eficaz, económica y con calidad.

Revisión de literatura

Gestión logística

La gestión logística se vincula con los procesos que se realizan en la gerencia y en la parte administrativa de una empresa. Se centra en la función del liderazgo, en donde se controle de manera eficaz el ámbito de la planificación, obtención de recursos y su organización, así como el control de estos (García, 2020). Para ello, el abastecimiento de los materiales es un proceso importante para efectuar un plan de acción efectiva y eficiente; en el caso de las universidades, los estudiantes que acabaron el nivel medio son su materia prima esencial (Fuentefria y otros, 2022). Asimismo, al desarrollarse la gestión organizacional en el plano educativo, se

incluye el control de la información y el conocimiento; esto proporciona datos para establecer estrategias de decisión y mejora el manejo de los recursos (Barzaga y otros, 2019).

El buen manejo de los recursos se hace primordial, sobre todo, si es que se ofrece un servicio institucional basado en la investigación científica. Por ello, la fase de planificación es crucial en el proceso logístico porque determina los recursos necesarios para cada función organizativa, repercutiendo en la satisfacción de los usuarios (Hernández, 2019). Las implicancias que corresponden a la planificación suponen el desarrollo de dinámicas como el establecimiento de objetivos estratégicos basados en la comprensión del potencial económico de la institución, el examen de sus recursos y oportunidades, y la identificación de los principales factores que obstaculizan o favorecen la realización de la actividad económica (Coelho y Marín, 2022).

En este sentido, la planificación dentro de la gestión logística debe ser efectiva, lo cual significa poder alcanzar los objetivos y mantener un desenvolvimiento eficaz del proceso, para evitar errores que perjudiquen la calidad del bien o el servicio que se ofrece (Almuiñas y otros, 2020). De esta manera, la planificación en la educación de las actividades a desarrollar mantiene la línea de organización de objetivos a mediano plazo, por lo cual las acciones se dirigen a entrar en consenso con los miembros de la comunidad educativa acerca de los requerimientos que deben

regir en la institución, con el propósito de mantener un desarrollo logístico apropiado (Carriazo y otros, 2020). Para ello, se debe gestionar eficazmente el capital de trabajo para proporcionar servicios funcionales en el área de investigación. Asimismo, para producir resultados positivos, esta gestión debe traducirse en una utilización adecuada de los recursos de la empresa (Navarrete, 2021).

Uno de los aspectos fundamentales dentro de la gestión logística lo representa el manejo de los inventarios. Para ello se requiere disponer de sistemas estructurados en un centro de coordinación entre diferentes agentes para el aseguramiento de los niveles, movimientos y la reposición tanto física como digital de las existencias (Núñez y Sandoval, 2019). Para organizar la adquisición de los materiales se debe tomar en cuenta la información del proveedor, además de la consideración del tiempo de entrega, los requerimientos para la entrega del producto y los requisitos mínimos que debe cumplir con la estructura de costos de almacenamiento (Camacho y otros, 2021).

En el mismo contexto, la gestión logística apunta a la administración eficiente de los materiales. Además, la institución es beneficiada al tener productos de calidad, lo cual equilibra la oferta y demanda del servicio que la empresa o institución brinda al público (Teiler y otros, 2021). El control de inventarios es crucial dentro de una gestión eficiente en las instituciones, puesto que, permite a la administración

aumentar significativamente tanto la rentabilidad como la productividad de sus operaciones. De esta manera, cumple en gran medida los objetivos y normas establecidos por la oficina de planificación del sector universitario (Matos, 2020).

La satisfacción del cliente es crucial en este contexto, ya que los consumidores de bienes y servicios, al estar conformes, se convertirán en consumidores frecuentes; como consecuencia, aumentarán los ingresos progresivamente (Valenzuela y otros, 2019). En el ámbito de la satisfacción es importante tomar en cuenta la necesidad y las expectativas de los estudiantes, de otros beneficiarios y de las partes interesadas, ya que esto contribuirá al éxito de la organización educativa a largo plazo; del mismo modo, se prioriza el apoyo al desarrollo profesional de postgrado de los docentes, lo cual repercute en su desempeño dentro de la institución (Orozco y otros, 2021). En consecuencia, el servicio de la institución es un factor primordial para satisfacer directamente las necesidades de los estudiantes.

Asimismo, se tiene en cuenta factores como la accesibilidad, la coherencia en la prestación del servicio y la precisión; como resultado, la calidad puede incrementarse en la medida en que se mejoren los aspectos específicos de los servicios ofrecidos (Portocarrero y otros, 2021). Para ello, se requiere estar actualizados en cuanto a lo que necesita la sociedad, determinar los requerimientos de los grupos de interés y de la propia institución, además de mejorar la eficacia

del desarrollo de facultades intelectuales y valores en los egresados. De este modo, se logrará un equilibrio entre la formación académica y la personal (Montesinos y otros, 2021).

Adquisición de bienes y servicios

En lo que respecta a los bienes de una universidad, Loyola y otros (2020) mencionan los recursos materiales de los que se dispone, como máquinas, automóviles, recursos tecnológicos, inmuebles, equipos de oficina y acciones. Asimismo, en cuanto a los servicios, García-Sanchis y otros (2015) sostienen que el ambiente universitario se conforma mediante un conjunto de acciones dirigidas al estudiante, por ejemplo: a) la gestión de docencia, b) el fortalecimiento del apoyo en la enseñanza y aprendizaje, c) servicios complementarios a la formación, como asesorías académicas, profesionales y laborales, d) servicios complementarios a nivel social que incluyen salud, apoyo en caso de discapacidad, defensa del medioambiente, fomento y apoyo al voluntariado, regularización y derechos del estudiante e, incluso, el cuidado de niños, y e) servicios complementarios, como alojamiento, acceso a alimentación, enseñanza de idiomas, estacionamiento y servicios financieros. Además, se incluyen los servicios recreativos y extracadémicos relacionados con la cultura, el deporte y el ocio.

La adquisición es sinónimo de compra, lo cual involucra una serie de políticas y estrategias para llevar a cabo el proceso. La política es una guía para

establecer criterios para la selección de fuentes, abastecimiento, requisitos de proveedores, condiciones de entrega, condiciones de pago, precompra y otros aspectos; mientras tanto, la estrategia es un plan a largo plazo que desarrolla una empresa para adquirir bienes o servicios que necesita para operar (Méndez y otros, 2020).

La adquisición de bienes y servicios se encuentra integrada a la gestión de compras en forma de cadena desde los proveedores hasta los clientes

Metodología

Para el desarrollo del estudio, se siguieron los pasos de una investigación básica de diseño no experimental de alcance correlacional bajo el enfoque cuantitativo. En este aspecto, Rodríguez y otros (2020) señalan que una disertación es básica cuando su intención es explorar sobre un hecho poco o nada conocido, lo que conlleva a profundizar en este. En cuanto al diseño no experimental, Valles (2019) señala la ausencia de grupos de control que implican la manipulación o alteración de variables ni pruebas sincronizadas. Desde la perspectiva de Osada y Carrillo (2021), un estudio correlacional implica la ejecución de una prueba de hipótesis, que conduce al aseguramiento o descarte de una premisa, empleando herramientas de la estadística inferencial.

La población del estudio fue de 24 trabajadores administrativos de una escuela de postgrado. Se estructuró la cantidad de participantes, tomando en

cuenta su puesto en la administración de la escuela (ver Tabla 1).

Tabla 1.

Escuela de Postgrado: trabajadores administrativos

Dependencia	Colaboradores
Administración	06
Servicios Académicos	05
Grados y Títulos	02
Marketing y Publicidad	02
Ventas	06
Acreditaciones y Calidad	03
Total	24

Fuente: Elaboración propia.

Para el desarrollo del trabajo se realizó el siguiente procedimiento de trabajo: a) obtención y recopilación de datos, tabulación, análisis e interpretación; b) aplicación de encuesta; c) procesamiento: tabulación de datos; d) análisis e interpretación de datos para establecer la correlación de variables (uso de SPSS y Excel); y e) prueba estadística para verificar la correlación se utilizó el Rho de Spearman, cuyos valores van desde la asociación negativa(-1), no existe asociación (0) y la asociación positiva (+1).

Se utilizó como técnica de recolección la encuesta y, como instrumento, un cuestionario de 22 ítems, medidos con una escala de Likert de frecuencia de cinco puntos (1: nunca hasta 5: siempre) (ver Anexo 1) dirigido a los trabajadores administrativos de la escuela para la obtención de datos sobre la evaluación de la gestión logística en el proceso de adquisición de bienes y servicios necesarios para el óptimo funcionamiento de la institución. Para confirmar la fiabilidad del instrumento se calculó el

alfa de Cronbach el cual correspondió a 0.904. Para la validación del instrumento se contó con la colaboración de expertos, quienes verificaron los factores indicados en la Tabla 2.

Resultados

Análisis descriptivo

En relación a la planificación logística

(ver Figura 1) para la asignación de recursos, se puede observar que los trabajadores perciben que la asignación de recursos a nivel pedagógico algunas veces es favorable (45.8%); no obstante, para otros resulta beneficiosa (50%). En consecuencia, se presta una asignación de recursos con ciertas deficiencias. De igual forma, el 45.80% del personal encuestado percibe que la planificación logística algunas veces es eficiente y

Tabla 2.

Factores de validación de instrumento

Lenguaje apropiado	Expresa claridad del instrumento
Objetividad	Da cuenta de si está expresado en conductas observables
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología
Organización	Existe una organización lógica en el uso del instrumento
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas
Consistencia	Basado en el aspecto teórico-científico
Coherencia	Mantener los índices, indicadores y dimensiones con sentido
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico

Fuente: Elaboración propia.

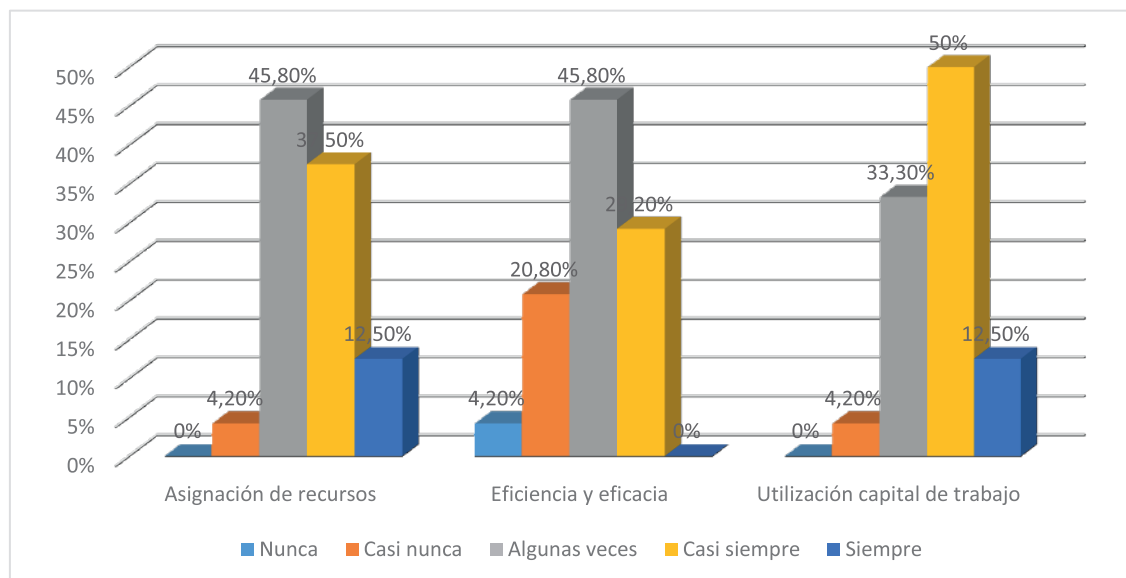


Figura 1. Percepción del personal sobre la Planificación Logística.

Fuente: Elaboración propia.

eficaz, y tan solo 29.20% se inclina de manera positiva señalando que casi siempre lo es. Finalmente, sobre la utilización del capital de trabajo, el 62.50% opina positivamente, es decir que se cumple con los objetivos planteados.

Sobre la gestión de inventario (ver Tabla 3) en relación con el control de calidad, solamente el 37.5% señaló que se cumple casi siempre o siempre, lo que parece indicar una deficiencia en este indicador. Además, se aprecia un manejo adecuado de stock (58.4%), lo que

Tabla 3.
Percepción del personal sobre la Gestión de Inventario (%)

Ítems	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
Control de calidad	0	16.7	45.8	33.3	4.2
Manejo de stock	0	16.7	25	54.2	4.2
Costo de almacenamiento	4.2	16.7	45.8	29.2	4.2
Tiempo de atención	4.2	8.3	29.2	50	8.3

Fuente: Elaboración propia.

permite deducir que dicha actividad se lleva a cabo de forma aceptable. En cuanto a los costos de almacenamiento, un 29.2% los catalogaron en un estatus poco favorable. El 58.3 % manifiesta que casi siempre o siempre se da una eficiente atención.

En la Figura 2 un grupo importante de trabajadores (62.5%) consideró que el plazo de pagos en las adquisiciones es el adecuado. Este comportamiento coincide en la evaluación del plazo de entrega (70.8%). En cuanto a la capacidad de negociar, se aprecia una tendencia favorable del 41.6% del personal. Así también sucede en cuanto al tratamiento de las ofertas recibidas (58.3%).

Análisis inferencial

En esta investigación se realizó la formulación y prueba de las siguientes hipótesis utilizando el análisis correlacional con el estadístico Rho Spearman (ver

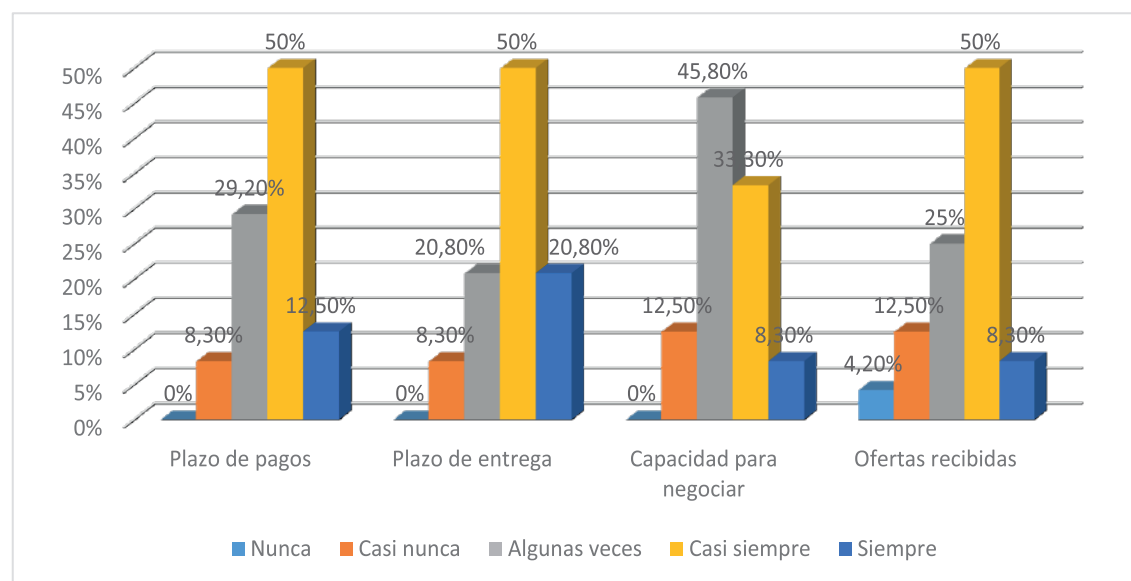


Figura 2. Percepción del personal sobre la Evaluación de las Propuestas de Compras.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4):

H1: La gestión logística se relaciona significativamente con los procesos de adquisición de bienes y servicios de la escuela de postgrado.

H2: La gestión logística se relaciona significativamente con las estrategias y políticas en las compras de la escuela de postgrado.

H3: La gestión logística se relaciona significativamente con la atención de requerimientos en la escuela de postgrado.

H4: Existe relación significativa entre la gestión logística y el cumplimiento de objetivos y metas de la escuela de postgrado.

En relación a la planificación logística para la adquisición de bienes y servicios en el área de postgrado se aprecia que la mayor atención está dirigida hacia la utilización del capital de trabajo, mientras que la asignación de recursos, así como la eficiencia y eficacia pasan a estar en un segundo plano. Este resultado discrepa con lo señalado por Hernández (2019) quien señala como parte primordial el

manejo y asignación de recursos en la gestión logística. No obstante, Coelho y Marín (2022) hacen hincapié en la compensación del potencial económico de la organización para favorecer la gestión dentro de la organización. Esto permite exponer que se necesita un equilibrio entre las tres funciones bases de la planificación para lograr el cumplimiento eficiente de los objetivos.

En relación a la gestión de inventarios se observó que la universidad en el área de postgrado le asigna mayor atención al manejo del stock, secundada por el tiempo de atención y el costo de almacenamiento. Este lineamiento está parcialmente en sintonía con lo manifestado por Núñez y Sandoval (2019) quienes le asignan un gran valor al aseguramiento del nivel de existencia y a la reposición física de la misma. Sin embargo, no concuerda en su totalidad con los parámetros señalados por Camacho y otros (2021) que le asignan un mayor peso al seguimiento y control de los costos de almacenamiento. Además, la gestión que se lleva a cabo en este particular no está alineada con el enfoque de Matos (2020) debido a que no presta una atención sistemática a la

Tabla 4.
Percepción del personal sobre la Gestión de Inventario (%)

Correlación Rho Spearman	Gestión Logística	Conclusión
Adquisición de bienes y servicios	0.484*	Se confirma H ₁
Estrategias y políticas en las compras	0.396**	Se confirma H ₂
Atención de requerimientos	0.380**	Se confirma H ₃
Cumplimiento de metas y objetivos	0.473*	Se confirma H ₄

* p < .05; ** p < .01

productividad y/o rentabilidad que se genera por la actual gestión logística dentro del área de postgrado.

En cuanto a la evaluación de propuesta de compras los tres indicadores que se consideran con mayor precisión son el plazo de entrega, el plazo para el pago y las condiciones de la oferta recibida de las manos del proveedor, mientras que la capacidad para negociar está en un segundo plano. Esto está respaldado por la postura de Trakulsunti y otros (2023) quienes presentan la importancia de estructurar los flujos estructurados para dar respuesta a la gestión logística, desde el proceso de negociación como tal. De igual forma, Salazar y otros (2023) prevén que para la adquisición de los bienes y servicios es necesario el manejo de la información para llevar a cabo el proceso de compras y el abastecimiento de forma efectiva tal que garantice el cumplimiento de la satisfacción de los clientes.

En función a la relación entre la gestión logística y la adquisición de bienes y servicios, los resultados del estudio indicaron que existe una relación significativa entre estas, lo cual va de la mano con lo expresado por Alemán y otros (2020) quienes aseguran que ambas variables funcionan como un sistema integrado que permite garantizar el desenvolvimiento de los principios de la logística para el abastecimiento de los recursos necesarios para la organización.

Conclusiones

En función de los resultados descriptivos

se puede puntualizar que, en la planificación logística, se presta más atención a la utilización del capital de trabajo, que a lograr un valor significativo de eficiencia y eficacia en la asignación de recursos. En cuanto a la gestión de inventarios, se apreciaron acciones concretas para el manejo del stock. De igual forma, aun cuando se tiene acordado un tiempo de entrega entre la empresa y los proveedores, es necesario un mejor seguimiento en el cumplimiento de este. En consecuencia, es importante que se apliquen nuevos lineamientos para abordar los costos de almacenamiento y llevar a cabo un control de calidad, que se ajuste a un proceso sistemático y normalizado.

Con base en los resultados inferenciales, se determinó que la actual gestión logística tiene una relación moderadamente significativa y positiva con los procesos de adquisición de bienes y servicios, las estrategias y políticas en las compras, la atención de requerimientos, y el cumplimiento de objetivos y metas de la escuela de posgrado. Esto permite aportar que existe la necesidad de su revisión detallada para mejorar la eficiencia, la calidad y la productividad de la gestión logística, precisando los aspectos que se vienen desarrollando dentro de dicha gestión, que evidencien la necesidad de cambios y ajustes, con el fin de lograr resultados óptimos.

Contribución de autores

E.A.R.A: Conceptualización, análisis formal, investigación, metodología y redacción.

M.J.V.D: Análisis formal, investigación y redacción.

O.C.Q.C.: Análisis formal, investigación, supervisión, validación, revisión final.

Referencias

Alemán, L., Padilla, D., y Piñero, N. (2021). Sistema de gestión logístico para procesos de servicios. *Ingeniería Industrial*, 62(2), 1-14. <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v42n2/1815-5936-rii-42-02-232.pdf>

Almuiñas, J., y Galarza, J. (2020). Evaluation of Strategic Planning in Higher Education Institutions in Cuba. Methodology Used and Results Obtained. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 8(1).

Amaya, P., Félix, E., Rojas, S. y Díaz, L. (2020). Estrategias para potenciar el aprendizaje y el rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(90), 631-642. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29063559014>

Barzaga, O., Vélez, H., Nevárez, J., y Arroyo, M. (2019). Gestión de la información y toma de decisiones en organizaciones educativas. *Revista de Ciencias Sociales*, 25(2), 120-130. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7025997>

Camacho, A., Ríos, J., Mojica, J., y Rojas, R. (2021). Importancia de la gestión de inventario en empresa de Manufactura. *Boletín de Innovación, Logística y Operaciones*, 2(2), 37-42. <https://doi.org/10.17981/bilo.02.02.2020.05>

Carriazo, C., Pérez, M., y Gaviria, K. (2020). Planificación educativa como herramienta fundamental para una educación con calidad. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 25(3).

Coelho, H., y Marín, F. (2022). Programa de Formación para Emprendedores desde la formación de postgrado en la Península de Paraguaná-Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*, 28(3), 413-429. <https://produccion>

<cientificaluz.org/index.php/rcs/index>

Dillon, F., Espinosa, D., Dillon, J., y Espinosa, A. (2019). Capacidad instalada, un factor para la optimización del tiempo y los recursos en instituciones de educación superior. *Wimb lu. Revista de Estudiantes de Psicología*, 14(2), 47-57. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7152127>

Escorcia, J., y Barros, D. (2020). Gestión del conocimiento en Instituciones de Educación Superior: Caracterización desde una reflexión teórica. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(3), 83-97. <https://doi.org/10.31876/rcs.v26i3.33235>

Fuentefria, S., Portelles, N. y Álvarez, M. (2022). La gestión logística con enfoque de proceso en la Universidad de Holguín. Estrategias de mejora. *Revista de Investigación Latinoamericana en Competitividad Organizacional RILCO*, (13), 1-16. <https://www.eumed.net/es/revistas/rilco/13-febrero22/logistica>

García, R. (2020). Gestión logística en las instituciones universitarias públicas de la Costa Oriental del Lago. Enfoques. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración*, 14(4), 108-122. <http://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v4i14.84>

García-Sanchis, M., Gil-Saura, I., y Berenguer-Contrí, G. (2015). Dimensionalidad del servicio universitario: una aproximación desde un enfoque de marketing. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 6(15), 26-49. [https://doi.org/10.1016/S2007-2872\(15\)30002-0](https://doi.org/10.1016/S2007-2872(15)30002-0)

Gordillo, J., Sánchez, Y., Terrones, A. y Cruz-Cruz, M. (2020). La productividad académica en las instituciones de educación superior en México: de la teoría a la práctica. *Propósitos y Representaciones*, 8(3), e441. <https://doi.org/10.20511/pyr2020.v8n3.441>

Hernández, J. (2019). Planificación logística en los postgrados de las universidades públicas de la Costa Oriental del Lago. Mérito. *Revista de Educación*, 1(3), 172-182. <https://revistamerito.org/index.php/merito/article/view/88/257>

- Loyola F., Cisneros D., y Ormaza, J. (2020). Control y contabilización de activos fijos y su incidencia en la toma de decisiones administrativas. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(4), 443-472. <https://doi.org/10.35381/r.k.v5i4.966>
- Marulanda, N., y Rojas, M. (2019). Ética en Instituciones de Educación Superior para la Construcción de Relaciones de Confianza con Grupos de Interés (Stakeholders). *Información Tecnológica*, 30(3), 269-276. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000300269>
- Matos, D. (2020). Sistemas de inventario en las instituciones universitarias públicas de la Costa Oriental del Lago. PANEL. *Revista de Administración y Economía*, 2(1), 27-38. <https://doi.org/10.33996/panel.v2i1.3>
- Méndez, A., Quevedo, M., Carangui, P., y Jácome, M. (2020). Gestión de compras como estrategia competitiva de las organizaciones. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 5(3), 97-125. <https://doi.org/10.35381/r.k.v5i3.890>
- Molina, E., y González, M. (2019). Analíticas en la calidad de la gestión del postgrado. *Didáctica y Educación*, 10(1), 9-24. <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/849>
- Montesinos, S., Vázquez, C., Espejo, A., y Ramírez, E. (2021). Aplicación de herramientas de mejora continua a un programa de postgrado. *Educere*, 25(81), 457-475. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35666225011>
- Navarrete, C. (2021). Optimización del rendimiento financiero a través de la gestión eficiente del capital de trabajo: estudio de caso de Comgersol Cia. Ltda. *Journal of Economic and Social Science Research*, 1(3), 40-53. <https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v1/n3/36>
- Núñez M., y Sandoval, O. (2019). Logística hospitalaria: una revisión bibliográfica. *REDIIS. Revista de Investigación e Innovación en Salud*, (2), 38-49. <https://revistas.sena.edu.co/index.php/rediis/article/view/2075/2336>
- Orozco, E., Guerra, S., y Guerra, R. (2021). Formación de postgrado y satisfacción laboral en Institutos Superiores Tecnológicos de Riobamba, Ecuador. *Pulso: Revista de Educación*, (44), 91-108. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8175337>
- Ortiz, A., Pérez, M. y Velázquez, R. (2019). Gestión universitaria con enfoque de procesos. *Revista de Investigación Latinoamericana en Competitividad Organizacional RILCO*, 1(3), 1-12. <https://www.eumed.net/rev/rilco/03/gestion-universitaria.html>
- Osada, J., y Carrillo, J. (2021). Estudios “descriptivos correlacionales”: ¿término correcto? *Revista Médica de Chile*, 149(9), 1383-1384.
- Páez, M., Gilimas, A., Díaz, T. y Brejio, T. (2019). The methodological work, a look from the postgraduate programs academics. *Mendive. Revista de Educación*, 17(4), 549-564. <https://tinyurl.com/ymvey26l>
- Portocarrero, L., Restrepo J., Valencia M., y Calderón, L. (2021). Gestión educativa para la sostenibilidad académica en Colombia. *Formación Universitaria*, 14(5), 107-118. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062021000500107>
- Quiñones, D., Fernández, R., Celorrio, A. y Corrales, N. (2019). Gestión de la calidad en el postgrado: Maestría en Educación de la Universidad Las Tunas. *Uniandes EPISTEME*, 6(4), 579-594. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8298168>
- Rodríguez, M., Pineda, D., y Castro, C. (2020). Tendencias del marketing moderno, una revisión teórica. *Revista Espacios*, 41(27), 306-322. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n27/a20v41n27p26.pdf>
- Salazar, G., Manrique, G., y Cuy, A. (2023). Capacidades logísticas como factores determinantes para la internacionalización de las PYMES: una revisión sistemática de literatura. *Revista CEA*, 9(19), e2126. <https://doi.org/10.22430/24223182.2126>

Teiler, J., Traverso, M., y Bustos, C. (2021). Optimización de procesos relacionados con la gestión del inventario de una farmacia hospitalaria mediante el uso de la metodología Lean Six Sigma. *Revista de la OFIL*, 31(1), 5 - 8 - 6 - 3 .
<https://scielo.isciii.es/pdf/ofil/v31n1/1699-714X-ofil-31-01-58.pdf>

Trakulsunti, Y., Jiju, A., Jayaraman, R. y Tortorella, G. (2023). The application of operational excellence methodologies in logistics: a systematic review and directions for future research. *Total Quality Management & Business Excellence*, 34(5-6), 538-557. <https://doi.org/10.1080/14783363.2022.2071695>

Valenzuela, N., Buentello, C., Gómez, L., y Villareal, V. (2019). La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una PYME de servicios. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, 6(2), 18-25. <https://doi.org/10.22579/23463910.159>

Valles, M. (2019). Modelo de gestión de la investigación para incrementar la producción científica de los docentes universitarios del Perú. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 10(1), 67-78. <https://doi.org/10.19053/20278306.v10.n1.2019.10012>

Vergel, M., Nieto, Z. y Gómez, C. (2021). Predictores de innovación en programas de ingeniería y postgrado utilizando estrategias basadas en plataformas digitales. *Revista UIS Ingeniería*, 20(1), 213-222. <https://doi.org/10.18273/revuin.v20n1-2021018>

Anexo 1. Cuestionario

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
5	4	3	2	1

En el instrumento se consideran 22 ítems, con cinco alternativas para ser respondidas según su criterio. Lea con atención cada uno de los mismos y marque con un aspa (X) solo una alternativa, que mejor crea conveniente.

PREGUNTAS	VALORIZACIÓN				
	1	2	3	4	5
a) Variable de Trabajo 01: Gestión Logística					
Planificación logística					
1. ¿Considera usted que la asignación de recursos es adecuada?					
2. ¿Se evalúa la eficiencia y eficacia de logística?					
3. ¿Se utiliza el capital de trabajo adecuadamente?					
Gestión de inventario					
4. ¿Existe un adecuado control de calidad?					
5. ¿Existe un eficiente manejo de stock?					
6. ¿Considera adecuado el costo de almacenamiento?					
7. ¿La atención a los usuarios es eficiente?					
Evaluación de propuestas					
8. ¿El plazo de pagos en las adquisiciones es adecuado?					
9. ¿El plazo de entrega de bienes es óptimo?					
10. ¿Se cuenta con la capacidad para negociar sobre la adquisición de bienes?					
11. ¿Las ofertas recibidas sobre compra de bienes son suficientes?					
b) Variable de trabajo 02: Adquisición de Bienes y Servicios					
Estrategias y políticas					
12. ¿Existe un adecuado control de bienes?					
13. ¿El precio de la compra de bienes es adecuado?					
14. ¿Cuenta con el conocimiento técnico adecuado?					
Atención de requerimientos					
15. ¿Se efectúa un estudio de mercado previo a las compras?					
16. ¿Se evalúa la calidad del bien antes de la conformidad?					
17. ¿Se elabora un reporte de saldos oportunamente?					
18. ¿El tiempo del ciclo de las compras es adecuado?					
Cumplimiento de metas y objetivos					
19. ¿Se tienen un control de los contratos efectuados?					
20. ¿Existe un adecuado nivel de satisfacción de los usuarios?					
21. ¿Considera que el porcentaje de reclamos es mínimo?					
22. ¿El tiempo para el trámite de atención es óptimo?					