



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DEL PROCESO LOGÍSTICO EN EL ÁREA DE
ALMACENAMIENTO CENTRAL DE ESSALUD ANCASH, 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

Noriega Flores, María Julia

ASESOR:

Mgtr. Edward Aníbal García León

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHIMBOTE - PERÚ

2018

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a)

Noriega Flores Flavia Julia


cuyo título es:

Gestión del proceso logístico en el área de almacenamiento central de Essalud Arequipa, 2018

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: *16* (Número).....

Dieciseis (Letras).

Chimbote *05* de *12* Del *20.18*.



 PRESIDENTE



 SECRETARIO



 VOCAL

DEDICATORIA

A mi hija CAMILA por su amor incondicional, paciencia y por el aliento constante para el logro de esta meta.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a DIOS, por guiarme y darme fortaleza para lograr este objetivo profesional.

A los colaboradores de Almacenamiento de Ancash ESSALUD, por su apoyo e información para el desarrollo de la presente investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Maria Julia Noriega Flores con DNI N° 32984205 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Nuevo Chimbote, Diciembre del 2018.



Maria Julia Noriega Flores

Tesista

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, presento ante ustedes la Tesis titulada “**GESTIÓN DEL PROCESO LOGÍSTICO EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO CENTRAL DE ESSALUD ANCASH, 2018**”, la misma que sometemos a vuestra consideración y esperamos que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Bachiller en Ciencias Empresariales.

Maria Julia Noriega Flores

INDICE

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad Problemática:.....	12
1.2. Trabajos Previos	13
1.3. Teorías relacionadas al tema	16
1.4. Formulación del Problema.....	21
1.5. Justificación del Estudio	21
1.6. Hipótesis.....	21
1.7. Objetivos	22
II. MÉTODO	24
2.1. Diseño de investigación.....	24
2.2 Tipo de investigación:	24
2.3. Variable.....	24
• Gestión del proceso logístico.....	24
2.4. Población y Muestra.....	26
2.5. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.	27

2.6. Métodos de Análisis de datos	28
2.7. Aspectos éticos	28
III. RESULTADOS.....	29
III. RESULTADOS.....	30
IV. DISCUSIÓN	34
V. CONCLUSIONES.....	40
VI .RECOMENDACIONES.....	42
VII. PROPUESTA:	44
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	54
ANEXOS.....	57

RESUMEN

El presente trabajo de investigación contiene un diseño de propuesta para la mejora de la gestión del Proceso Logístico en el Área de Almacenamiento Central de EsSalud Ancash, este trabajo está en función de la realidad encontrada a través de la evaluación de la gestión del proceso logístico y sus dimensiones; teniendo como objetivo principal “ **Describir el nivel de la gestión del proceso logístico en el área de almacenamiento central de EsSalud Ancash 2018**”, del cual se desprenderán objetivos específicos que fueron identificar el nivel de las dimensiones aprovisionamiento, producción y distribución y diseñar una propuesta para mejorar la gestión del proceso logístico encontrado dentro del área de almacenamiento de EsSalud.

Por otra parte, la Población: estuvo conformada por 20 trabajadores del Área de Almacenamiento Central de EsSalud Ancash, en donde se realizó los estudios en el Período 2018.

El instrumento de validación y confiabilidad fue el cuestionario aplicado a los trabajadores de la unidad de análisis para evaluar la variable, donde estos resultados nos permitieron encontrar el objetivo general y los específicos correspondientes.

En base de la investigación realizada se llega a la conclusión que la entidad estudiada muestra eficiencia en la gestión de sus procesos a través de esfuerzos conjuntos en brindar algunas herramientas necesarias como lo es el sistema Sap, sin embargo a su vez presenta ineficiencia en otros aspectos como la falta de gestión en la capacitación de los colaboradores del área del almacenamiento central para que este se pueda involucrar más con dicha institución. Es por ello que es recomendable aplicar la propuesta expuesta en la investigación.

Palabras clave: Gestión, Proceso logístico, Almacenamiento, Aprovisionamiento, Producción, Distribución.

ABSTRACT

The present research work contains a proposal design for improving the management of the Logistics Process in the Central Storage Area of Essalud Ancash, this work is based on the reality found through the evaluation of the management of the logistics process and its dimensions; having as main objective "Describe the level of management of the logistic process in the central storage area of EsSalud Ancash 2018", which will reveal specific objectives that were identify the level of supply, production and distribution dimensions and design a proposal for improve for the management of the logistic process found within the storage area of EsSalud.

On the other hand, the Population: was made up of 20 workers of the Area of Central Storage of EsSalud Ancash, where the studies in the Period 2018.

The validation and reliability instrument was the questionnaire applied to the workers of the analysis unit to evaluate the variable, where these results allowed us to find the general objective and the corresponding specific ones.

Based on the research carried out, we can conclude that the management of the logistics process of this institution is deficient, but not efficient, in the same way its dimensions, therefore it is advisable to apply the proposal exposed in the research.

Keywords: Management, Logistic process, Storage, Procurement, Production, Distribution.

I. INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática:

Hoy en día el dinamismo del estilo de vida de las personas estimula la necesidad de hospitales, el estrés de la búsqueda de una satisfacción en metas trazadas da paso a una serie de desencadenamientos de atención hospitalaria. Es así que nace la demanda en el sector hospitalario, donde la inversión tanto privada como pública dota su grano de arena para la creación de organizaciones que lleguen a brindar servicios a todos los rincones del mundo, a través de un buen diseño de la logística y sus elementos con sus procesos.

En la práctica, las organizaciones de servicios hospitalarios crecen cada día más, pero la gestión logística de ellos es preocupante, más aún si se traslada al sector público, donde no existe una regulación adecuada de los lineamientos de procesos de funcionamiento desencadenando demoras en la atención de los requerimientos de las áreas que lo conforman, nivel deficiente del packing y distribución de los materiales entre otros fenómenos negativos.

Para poder ejemplificar un poco lo mencionado se dará paso a describir la situación internacional, en el país hermano Chile, en el boletín internacional de la Organización Panamericana de la Salud (Paho) (2017), el boletín titulado: “Situación de Salud en las Américas: Indicadores Básicos 2017”, nos muestra que en este país la gestión logística y sus procesos establecidos en la organización de entidades de salud pública, no cumplen adecuadamente con la eficiencia, eficacia y efectividad que debe de poseer la buena gestión de estos procesos ya que existe más de 45% de la población asegurada que se muestra disconforme con el abastecimiento de medicamentos de calidad. Otro porcentaje para esta realidad problemática está en función por lo encontrado en el indicador capacidad de cumplimiento en requerimientos de hospitales, donde nos muestra que el 76% de los hospitales estatales demoran más de lo debido en cumplir algún requerimiento establecido de diversas áreas del hospital.

Es preciso describir que, en la realidad nacional, también podemos basarnos del boletín informativo presentado en el párrafo anterior, PAHO (2017) donde encuentra que, en las organizaciones estatales del rubro de salud en el Perú, muestran cifras preocupantes en cuanto a gestión logística y hospitalaria se habla, en indicadores como programación de los

pedidos y la planificación del sistema logístico, se muestran porcentajes desfavorables en esa gestión, el 55% de las organizaciones muestra una gestión ineficiente, el 35% la muestra regular, y solo un 10% la mantiene eficiente, en este último porcentaje se encuentran las postas y centros menores de salud pública.

Trasladándonos a un ámbito más cercano, podemos mencionar lo dicho por el Gerente de la Red Ancash Essalud en la ciudad de Chimbote, que en una conferencia de prensa dada para el canal Majestad de la ciudad de Chimbote en el año 2017, exponía que se presentan diversos retos a la hora de preparar un sistema logístico con todos sus procesos ordenados, es por ello que se veía hoy en día una ineficiencia en el manejo de esta institución, a la hora de recoger una cita y su atención, el brindar un medicamento a tiempo o brindar un proceso de almacenamiento y de inventarios que vaya de acorde con la necesidad de la organización para que puedan funcionar de la mejor manera, pero esto dependía exclusivamente de la gestión logística y de las autoridades para la mayor cooperación posible. Cabe mencionar que según nuevas disposiciones de la Presidenta Ejecutiva de ESSALUD se implementará la jornada de 8 horas laborables, incrementando así un turno más al sistema de la institución, esto debemos de entenderlo como una externalidad en la organización de la Red Asistencial de Ancash, de la cual estamos haciendo el estudio, debido a que si se implementaría empezaría siendo un prototipo de gestión piloto en algún hospital de la capital y no en el del estudio realizado.

1.2. Trabajos Previos

A nivel internacional se encontraron los siguientes estudios tesísticos:

Sepúlveda (2015) en su tesis titulada “Diseño de una estrategia en la gestión procesos logística para el hospital público Dr. Luis Calvo Mackenna”, en el país de Chile, aplicó el instrumento de la encuesta, Consideró como muestra a 125 trabajadores de diferentes áreas del hospital evaluado. Tuvo un estudio descriptivo con diseño no experimental. Y llegó a las siguientes conclusiones: La gestión de los procesos logísticos de esta organización presenta rangos de ineficiencia con un total de 85% de negatividad en la gestión logística según la perspectiva de los trabajadores. Estos aducen que las principales causas de la mala gestión

es la falta de satisfacción de requerimientos 56%, la falta de programación de insumos 31%, entre otras conclusiones.

San Martín (2014) en su tesis titulada “Levantamiento de procesos en la gestión de abastecimiento en un Hospital Público (Hospital Víctor Ríos Ruiz de los Ángeles)”, en el país de Chile, aplicó el instrumento de la encuesta y la observación, consideró como muestra a 114 trabajadores del nosocomio público. Tuvo un estudio descriptivo con diseño no experimental. Y llegó a las siguientes conclusiones: En lo que respecta a la gestión de la logística, se evidencia que en los hospitales públicos hay mucho por avanzar y es necesario que se incorpore la tecnología de la información y la revisión profunda de sus procesos para producir cambios para el bien de sus usuarios; es decir la sociedad en su conjunto. Debido a que muestra niveles negativos a la hora de la evaluación de la encuesta encontrando en su dimensión programación un rango de 74% de ineficiencia, en la dimensión producción un 65% de ineficiencia por el packing y organización del almacén, y en la dimensión del proceso de distribución, un 78% de ineficiencia debido al indicador proporción de medicamentos al asegurado a tiempo justo.

Silva (2014) en su tesis titulada “Aplicación de gestión por procesos, como herramienta de apoyo al mejoramiento del hospital Dr. Eduardo Pereira”, en el país de Chile, aplicó el instrumento de la encuesta, consideró como muestra a 220 trabajadores y los documentos que acreditan el proceso logístico en el hospital. Tuvo un estudio descriptivo con diseño no experimental. Y llegó a las siguientes conclusiones: Se definió una tipología enfocada al ámbito hospitalario en la que se definieron las siguientes categorías para los procesos: Procesos Finales (procesos operacionales o clínicos y procesos relacionados con el usuario) con porcentaje de eficiencia de 34% y Procesos de Apoyo (procesos de apoyo administrativo, procesos de apoyo logístico y procesos de apoyo clínico) con un porcentaje de eficiencia de 79%.

A nivel nacional se encontraron los siguientes estudios tesísticos

Villegas (2017) en su tesis titulada “Logística Hospitalaria en el área de farmacia de los hospitales de la región Tumbes, 2016”, aplicó el instrumento de la encuesta, consideró como muestra a 3 hospitales del sector público de la región de Tumbes (60 colaboradores). Tuvo

un estudio descriptivo con diseño no experimental. Llegó a las siguientes conclusiones: De los 60 colaboradores, la red Asistencial presenta el mayor nivel favorable (con 38%) con respecto a su variable gestión logística, en comparación con el hospital Regional (con 30%). Además, el hospital Regional presenta un nivel No Favorable de 8% con respecto a la Red Asistencial (con 5%), lo que nos indica que hay que buscar alternativas de solución.

Seminario (2015) en su tesis titulada “Procesos Logísticos Oficina de Abastecimiento y Servicios Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Lima 2015”, aplicó el instrumento de la encuesta, consideró como muestra a 200 trabajadores del ministerio estudiado. Tuvo un estudio descriptivo con diseño no experimental. y llegó a las siguientes conclusiones: La investigación concluye que la dimensión producción de los procesos logísticos, alcanza un nivel de eficiente en un 50%, seguido de regular en un 36.7% e ineficiente un 13.3%. Así mismo, respecto a los procesos logísticos, la ejecución de la programación presupuestal representa un 53% de importancia respecto a las contrataciones y adquisiciones de bienes y servicios que representa un 47%.

Guarachi (2014) en su tesis titulada “Diagnóstico y propuesta de mejora de la gestión del proceso logístico en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Essalud – Chiclayo, Perú”, aplicó el instrumento de la encuesta y revisión documentaria, consideró como muestra a 100 trabajadores del hospital y 340 usuarios asegurados. Tuvo un estudio descriptivo con diseño no experimental. y llegó a las siguientes conclusiones: La estimación de necesidades de los recursos de las diferentes áreas de la institución es un paso crucial dentro de las funciones que realiza la unidad de programación, porque de esto dependerá el abastecimiento correcto en las cantidades previstas y necesarias, en el momento indicado sin generar desabastecimiento ni sobre stock.

A nivel local se encontraron los siguientes estudios tesísticos

Ñiquen (2016) en su tesis titulada “Propuesta de Mejoramiento de Procesos Logísticos en la Gestión de Almacén en Compunegocios Perú S.A.C. de la ciudad de Chimbote.”, aplicó el instrumento de la encuesta, consideró como muestra a 20 trabajadores. Tuvo un estudio descriptivo con diseño no experimental. Y llegó a las siguientes conclusiones: El diagnóstico identificó que la empresa tenía pequeñas dificultades en todas sus líneas de trabajo, principalmente en la distribución de las existencias dentro del proceso logístico, según el

estudio, se presenta un nivel de ineficiencia del 30% a comparación de un 20% regular, seguido de un 50% en la eficiencia de la distribución. Según el autor, a su vez, permitió el ordenamiento de los flujos logísticos, la redefinición de los acuerdos de nivel de servicio con el cliente en función a su capacidad operativa real, la reducción de las diferencias de inventario en un 77%, la optimización de la generación y captura de información mediante RFID, en la mejoría del desempeño del personal aplicando la filosofía de trabajo 5'S. Todas estas mejoras han logrado que los servicios brindados cuesten 43% menos respecto a los servicios brindados antes de la mejora.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Gestión Logística

1.3.1.1. Proceso

Según el autor Krajewski (2010), enfatiza que: “Un proceso se refiere a una parte cualquiera de una organización que toma insumos y los transforma en productos que, según espera, tendrán un valor más alto para ella que los insumos originales” (p.179).

Lo que nos quiere explicar el autor es que el proceso potencia lo necesario para producir ya sea un producto o servicio en la empresa y lo transforma en lo buscado finalmente. Utiliza las piezas para formar a través de su sintomatología un resultado a fin.

1.3.1.2. Logística

Según el autor Krajewski (2010), aduce que es: “La logística es un proceso sistemático que encierra todos los elementos desde la recepción del requerimiento de materias primas hasta la puesta del producto en manos del cliente.” (p.376)

Nos valemos de este autor nuevamente para deslumbrar de mejor manera lo que significa el concepto de la logística propiamente dicha, donde según el erudito nos brinda aportes como lo mencionado en el apartado de la cita que hace inferencia al control tanto de materiales como de distribución en general de todos los procesos que trabajan en conjunto para el desarrollo de un fin según la organización estudiada.

1.3.1.3. Definición de gestión logística

Por otra parte, según la Asociación Española para la Calidad (AEC), (2016), nos dice que “Se puede definir la gestión de la logística como la gestión del flujo de materias primas, productos, servicios e información a lo largo de toda la cadena de suministro de un producto o servicio” (p. 1).

Al respecto, Lobato y Villagrà (2013) dice,

La gestión integrada de la logística es el conjunto de procesos que ocupan a todos los componentes que intervienen en el proceso global y que van desde la obtención del producto, hasta la adquisición por parte del consumidor, así como los flujos físicos de mercancías y los flujos de información que, en diversos sentidos, existen entre los diferentes componentes del sistema (p.12).

Según el autor Mora (2008) sostiene que “La Gestión Logística, permite un buen funcionamiento en toda empresa es por ello que dicha herramienta es el pilar fundamental de toda empresa ya que por ello han mejorado su red de distribución, almacenamiento, producción.” (p.29).

Como define Los Santos (2010)

La Gestión logística a la actualidad es muy competitiva y presenta un campo de batalla en donde la flexibilidad, la velocidad de llegada al mercado y la productividad serán clave que determine de empresas de todo rubro en el mercado. Es aquí donde podemos vivenciar que la logística juega un papel crucial e importante, a partir del trabajo del manejo eficiente del flujo de bienes y servicios hacia el consumidor final que son nuestros clientes. (p.42)

1.3.1.4. Definición de Gestión de Procesos Logísticos en Hospitales

Escudero (2014) mantiene la siguiente definición:

La logística y su proceso en el sector hospitalario permiten utilizar técnicas con el fin de facilitar la cadena de suministros de los procesos logísticos en un centro de salud, a partir de las cuales se pueden recorrer las actividades desde el fabricante hasta el paciente. (p.307)

Borja (2014) sostiene que “La gestión del proceso logístico en hospitales está dirigida a suministrar eficazmente los productos de diversos índoles y los fármacos necesarios para una correcta atención al trabajador como al paciente que es el consumidor final” (p.34).

1.3.1.5. Almacén

López (2014) sostiene que el almacén es “Un espacio de infraestructura físico de la empresa donde se guarda los bienes dentro del procesos logísticos” (p.56).

1.3.1.6. Dimensiones

1.3.1.6.1. Dimensión Aprovisionamiento

Borja (2014), definió:

El aprovisionamiento se encarga de las actividades relacionadas con la función de planificación, seguimiento, recepción de pedidos y almacenaje. Comprende los procesos dirigidos a proporcionar al sistema productivo los materiales necesarios para su función. (p. 37)

Lo mencionado en Borja se ajusta a lo que buscamos encontrar en una dimensión de variable debido a que nuestra unidad de análisis es el almacén de un hospital, y se ven ciertas similitudes de pertenencia dentro de sus indicadores como la gestión de requerimientos en función de necesidades específicas del área, entre otros.

1.3.1.6.2. Dimensión producción

Se considera el almacenamiento intermedio de productos o producción en ámbito de procesos, (almacén general y almacenes de planta), el sistema de preparación de pedidos, los equipos de manutención y los tecnológicos. La gestión adecuada de producción dentro de una organización recae principalmente en la adaptabilidad del cumplimiento de funciones dentro de la incorporación de nuevos elementos. El gran desafío de las empresas es adaptar adecuadamente al nuevo elemento para que produzca de una manera más efectiva y genere así mayores rangos productivos dentro del proceso. Está enfocada a la optimización de los procesos de movimiento físico de materiales dentro de las instalaciones. Cabe destacar que también es imperante decir que la dimensión producción en organización que no son manufactureras se

trasladan en la gestión de los almacenes en general, preparación de pedidos y embalaje, optimización de los procesos, entre otras acciones. (Borja, 2014, p. 38)

Encontramos en lo expuesto por este mismo autor las similitudes existentes con los procesos del almacén del cual haremos nuestro estudio, donde el proceso o llámese dimensión producción se acomoda al contexto de acuerdo a sus indicadores de preparación de pedidos, entre otros.

1.3.1.6.3. Dimensión distribución

Según Borja (2014), define a esta dimensión como la encargada de:

Gestiona los productos desde que salen de almacén general hasta que llegan al punto de consumo. La finalidad es sincronizar desde el almacén la demanda de cada servicio con la producción, considerando para ello el transporte interno, despacho, condicionamiento de la demanda, el reparto, el plazo de entrega entre otros. (p.38)

Anaya (2015), nos dice que es de suma importancia que las empresas tengan lanzada una estrategia en lo que a la logística de distribución se refiere. Puesto que no es tan simple como que el cliente reciba el producto y ya está. Se debe hacer de manera muy ágil (se empieza a exigir la entrega 24h) y, a ser posible, minimizando los recursos empleados y, por tanto, los costes empresariales de dicho proceso, para gestionar así de mejor manera mayores ingresos dentro de la empresa. (p.68)

En esta definición podemos ver que el autor nos muestra un enfoque sobre el proceso de distribución como la gestión del transporte, que también puede ser interno (dentro del almacén), la gestión de las frecuencias de reparto, control de existencias, entre otros, que se ven reflejados en el área del almacén de la institución evaluada.

1.3.1.7. Gestión logística un apoyo para las empresas

Las empresas deben centrarse en una gestión logística óptima que cumpla con todas las funciones requeridas y que garanticen a la empresa su eficacia, tomando en cuenta, que uno de los principios fundamentales de la logística es alinear,

sincronizar y optimizar toda la cadena de suministro de principio a fin (es decir, incluyendo no solamente todas las partes de la empresa, sino también a sus clientes como un todo para ellos). (Anaya , 2015 p.276).

1.3.1.8. Objetivo de la logística en las empresas

Es velar que dentro de tu almacén tengas productos sin afectar los stocks de abastecimiento así mismo aumentando las ventajas competitivas, captando y reteniendo clientes con fidelización y generando un incremento en los beneficios económicos obtenidos por la comercialización y producción de los bienes y servicios. (Bereau, 2011, p.62)

1.3.1.9. Factores influyentes en los procesos de gestión logística

Según (Bureau 2011). Los factores que más influyeron en la situación actual de la logística fueron:

- Globalización de los mercados: La globalización de las industrias ha cambiado en gran escala ya que en la actualidad cumplen con muchas expectativas que dan valor tanto a su empresa como a al producto.
- Cambio tecnológico: El rápido cambio en las tecnologías, en materia informática, tanto de hardware como software, han procurado nuevas y fabulosas herramientas para el cálculo, el control, el diseño, etc. (como el sap) que permiten a cada organización llevar de manera más eficiente sus trabajos se logístico como de cualquier rama de la empresa. Para la logística, la evolución tecnológica es una importante ya que impulsa cada día esta actividad hacia un mejor desarrollo. (p.45 – 47)

1.3.1.10. Importancia del proceso logístico en el hospital

Coordinar una institución de salud, actualmente, es practicar una gestión con énfasis en los recursos humanos, en el capital intelectual y, principalmente, en los procesos. El buen funcionamiento de ese sistema está conectado íntimamente a la parte de logística de suministros. Suplir adecuadamente el ambiente hospitalario con materiales adecuados que garanticen calidad, productividad, satisfacción de los pacientes y prestación de servicios por el

equipo hospitalario está entre los principales desafíos de la administración de una organización de salud (Almanza et. al., 2013, p.56).

1.4. Formulación del Problema

¿Cuál es el nivel de la gestión del proceso logístico en el área de almacenamiento central de EsSalud Ancash 2018?

1.5. Justificación del Estudio

Para Hernández et. al. (2014) la justificación de la investigación se debe de basar en 5 criterios básicos, los cuales son conveniencia, relevancia, aplicación, teoría, metodología. En nuestro trabajo de investigación nosotros podremos encontrar lo siguiente:

Es conveniente porque aportó a la entidad una mejor perspectiva del panorama estudiado, reordenó a través de criterios básicos y teóricos la gestión del proceso logístico en el hospital estudiado.

Es relevante social, ya que el modelo a propuso ayuda a las demás instituciones hospitalarias de todo el país, debido que ninguna cuenta con un modelo de propuesta de gestión logística que no sea la delimitada por el Minsa.

Es metodológica, porque a través de los cuestionarios creados por autoría propia puedo servir para investigaciones futuras que deseen medir esta variable estudia.

Es práctica, porque a través de los resultados se practicó todos los conocimientos estudiados en la propuesta de mejora.

Es teórica porque aportó teoría en el esquema sobre las variables estudiadas, para que el lector que desconoce del tema que es la gestión de organizaciones desde el enfoque de la logística.

1.6. Hipótesis

Hernández et. al. (2014) mencionan que: “La investigación que es de tipo descriptivo, posee una hipótesis implícita” (p.95).

1.7. Objetivos

1.7.1. General

Describir el nivel de la gestión del proceso logístico en el área de almacenamiento central de EsSalud Ancash 2018.

1.7.2. Específicos

- a) Identificar el nivel de la dimensión aprovisionamiento, en el área de almacenamiento central de EsSalud Ancash 2018.
- b) Identificar el nivel de la dimensión producción, en el área de almacenamiento central de EsSalud Ancash 2018.
- c) Identificar el nivel de la dimensión distribución, en el área de almacenamiento central de EsSalud Ancash 2018.
- d) Proponer una mejora para la gestión del proceso logístico del proceso logístico en el área de almacenamiento central de EsSalud Ancash 2018

II. MÉTODO

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Descriptivo: Monje (2011) nos enfatiza que: “Una investigación descriptiva es aquella que solo busca describir situaciones de una determinada población sin la búsqueda de una explicación” (p.100).

Porque describió la situación de la entidad (hospital), a través de los niveles de los procesos, el cual es objeto de estudio, para que después se proponga una posible recomendación encontrada para mejora de esta misma.

2.2 Tipo de investigación:

Diseño No Experimental - Transversal:

En este tipo de estudio lo que se busca es no experimentar con ninguna variable para saber a través de la aplicación de diversos mecanismos de mejora o de sugerencia ver si la variable cambia su situación encontrada en anteriores estudios hechos, y menciona lo transversal porque el estudio sobre la aplicación del instrumento es solo aplicado en un determinado tiempo o periodos. (Monje, 2011, p.123)

El Diseño es el siguiente:

M → O

Dónde:

M = Es la unidad del estudio (Trabajadores del área de almacenamiento central de EsSalud Ancash)

O = Observación de la variable gestión proceso logístico

2.3. Variable

- **Gestión del proceso logístico**

Operacionalización de la Variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Gestión del Proceso Logístico	Borja (2014) sostiene que “La gestión del proceso logístico en hospitales está dirigida a suministrar eficazmente los productos de diversos índoles y los fármacos necesarios para una correcta atención al trabajador como al paciente que es el consumidor final” (p.34).	La gestión del proceso logístico compete en dirigir adecuadamente cada elemento de un área determinada para la obtención de un fin común.	Aprovisionamiento	Planificación	1,2,3	Ordinal / escala de Likert Muy Eficiente [129 - 160] Eficiente [97 – 128] Regular [65 – 96] Deficiente [33 – 64] Muy Deficiente [32]
				Seguimiento	4,5,6	
				Recepción de Pedidos	7,8,9	
				Almacenaje	10,11,12	
			Producción	Preparación de Pedidos y embalaje	13,14,15,16	
				Optimización de los procesos	17,18	
			Distribución	Despacho	19,20,21	
				Demanda	22,23,24	
				Reparto	25,26	
				Plazos de Entrega	27,28,29	
	Transporte	30,31,32				

2.4. Población y Muestra

Población

Según la autora Balestrini (2007) sostiene que: “Cuando el universo de estudio está integrado por un número reducido de sujetos por ser una población pequeña y finita, se tomarán como unidades de estudio e indagación a todos los individuos que la integran, no se aplicaran criterios muestrales” (p. 120).

Para la ejecución del presente estudio se consideró el total de la población de los trabajadores en el área de almacenamiento central de EsSalud Ancash que son de 22 trabajadores, como población censal.

Tabla 1: Distribución de la Población Censal

Puesto de Trabajo	Número de Ocupantes
Jefe de Unidad de Almacén	1
Director Técnico	1
Químico Farmacéutico	1
Operador Sap – Kardex Valorado	1
Secretaria – Asistente	1
Almacenero	15
Encargado de Archivo	1
Personal de Limpieza	1
Total	22

Fuente: Trabajadores del área de almacenamiento central de EsSalud Ancash 2018

Muestra

Cabe destacar que la muestra en este trabajo se basó del criterio de exclusión, el cual se consigna a solo los trabajadores que no contengan funciones ni conocimientos adecuados para responder con el cuestionario planteado para esta investigación, según criterio de propia autoría se sesgó la población a 20 trabajadores como muestra ya que se excluyeron tanto a la ocupante de limpieza como al que ocupa el puesto de encargado del archivo.

Tabla 2: Distribución de la Muestra

Puesto de Trabajo	Número de Ocupantes
Jefe de Unidad de Almacén	1
Director Técnico	1
Químico Farmacéutico	1
Operador Sap – Kardex Valorado	1
Secretaria – Asistente	1
Almacenero	15
Total	20

Fuente: Trabajadores del área de almacenamiento central de EsSalud Ancash 2018

2.5. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnica	Instrumento	Unidad de información
Encuesta	Cuestionario de la gestión de los procesos logísticos	22 trabajadores del área del almacén central de EsSalud Ancash 2018

Técnica:

Encuesta, describen a la encuesta como la búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados. (Hernández, et. al., 2014).

Instrumento:

Cuestionario, el cual será medido en una escala ordinal para la variable en estudio. Se adaptó el cuestionario de la investigación de Emili Villegas, que evalúa las dimensiones también tratadas en esta investigación, el cuestionario encierra 32 ítems, en escala de Likert.

La validación: El cuestionario fue validado mediante el método de validez de contenido a criterio de juicio, a 3 expertos quienes llenarán la Matriz de Validación con criterios de

evaluación referidos a la coherencia y relación de dimensión, variable, indicador y opciones de respuesta.

De su confiabilidad: Se escogió a través de un muestreo simple aleatorio a 10 trabajadores de EsSalud La Libertad donde se realizó una prueba piloto, para luego exponerla a la prueba estadística del Alfa de Crombach, según criterio de propio autor se evaluó el coeficiente confiable del Alfa de Crombach a través del rango de 0.80 a 1.00.

2.6. Métodos de Análisis de datos

Por ser una investigación descriptiva, se agrupó en un cuadro donde se describió el número de elementos encuestados (frecuencia), con el porcentaje según la categoría propuesta en este caso la categoría son los niveles acotados en la ficha técnica del cuestionario. La distribución de frecuencias presenta las observaciones clasificadas de modo que se pueda ver el número existente en cada clase. Los gráficos se realizaron gracias a que la investigación es cuantitativa, gráfico de barras donde se clasificó los niveles de acuerdo a jerarquía porcentual. Cabe destacar que el uso del programa para graficar los datos de la tabla de frecuencias será el SPS, el cual es un programa estadístico informático de fácil manejabilidad.

2.7. Aspectos éticos

Para el recojo de la información se solicitó permiso al Jefe del Área de Logística que es una autoridad de la cual depende el área de Almacén Central de EsSalud Ancash, en donde los resultados obtenidos no se alterarán mostrando la información real.

III. RESULTADOS

III. RESULTADOS

OBJETIVO GENERAL: DESCRIBIR EL NIVEL DE LA GESTIÓN DEL PROCESO LOGÍSTICO EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO CENTRAL DE ESSALUD ANCASH 2018.

Tabla 1: *Nivel de la Gestión del Proceso Logístico en el área de almacenamiento central de EsSalud Ancash 2018.*

Nivel de la Variable	Trabajadores Encuestados	
	Nº	%
Muy Deficiente	3	15%
Deficiente	5	25%
Regular	4	20%
Eficiente	3	15%
Muy Eficiente	5	25%
TOTAL	20	100

Fuente: Trabajadores del área de almacenamiento central de EsSalud Ancash 2018

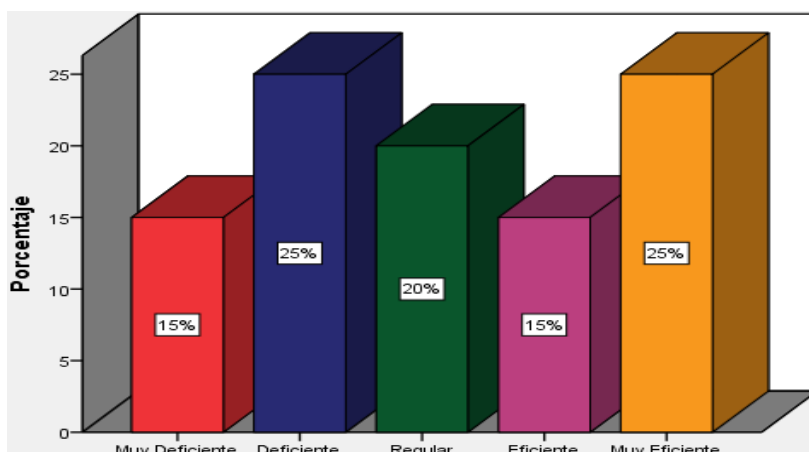


Figura 1: *Nivel de la Gestión del Proceso logístico en el área de almacenamiento central de EsSalud Ancash 2018.*

Fuente: Tabla 1

Interpretaciones:

- De acuerdo con los resultados mostrados en la Tabla y Figura 1, el nivel de la Gestión del Proceso Logístico en el área de almacenamiento central de EsSalud Ancash 2018, en los Trabajadores registrados en planilla del área de almacenamiento central de EsSalud, fue de muy deficiente con 15%, deficiente con 25%, regular con 20%, eficiente con 15% y muy eficiente con 25%.

**OBJETIVO ESPECIFICO 1: IDENTIFICAR EL NIVEL DE LA DIMENSIÓN
APROVISIONAMIENTO, EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO CENTRAL DE
ESSALUD ANCASH 2018.**

Tabla 2: Nivel de la dimensión Aproveccionamiento, en el área de almacenamiento central de EsSalud Ancash 2018.

Nivel de la Dimensión	Trabajadores Encuestados	
	Nº	%
Muy Deficiente	2	10%
Deficiente	5	25%
Regular	4	20%
Eficiente	4	20%
Muy Eficiente	5	25%
TOTAL	20	100

Fuente: Trabajadores del área de almacenamiento central de EsSalud Ancash 2018

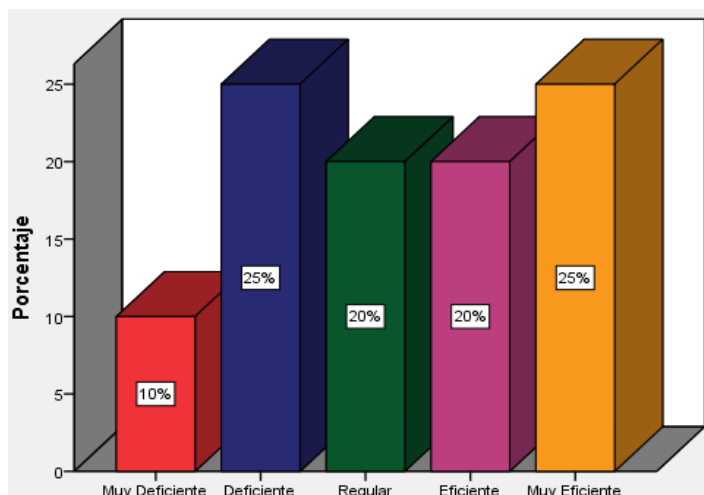


Figura 2: Nivel de la dimensión Aproveccionamiento, en el área de almacenamiento central de EsSalud Ancash 2018.

Fuente: Tabla 2

Interpretaciones:

- De acuerdo con los resultados mostrados en la Tabla y Figura 2, el nivel de la dimensión Aproveccionamiento, en el área de almacenamiento central de EsSalud Ancash 2018, en los Trabajadores registrados en planilla del área de almacenamiento central de EsSalud, fue de muy deficiente con 10%, deficiente con 25%, regular con 20%, eficiente con 20% y muy eficiente con 25%.

OBJETIVO ESPECIFICO 2: IDENTIFICAR EL NIVEL DE LA DIMENSIÓN PRODUCCIÓN, EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO CENTRAL DE ESSALUD ANCASH 2018.

Tabla 3: Nivel de la dimensión Producción, en el área de almacenamiento central de EsSalud Ancash 2018.

Nivel de la Dimensión	Trabajadores Encuestados	
	Nº	%
Muy Deficiente	4	20%
Deficiente	4	20%
Regular	3	15%
Eficiente	5	25%
Muy Eficiente	4	20%
TOTAL	20	100

Fuente: Fuente: Trabajadores del área de almacenamiento central de EsSalud Ancash 2018

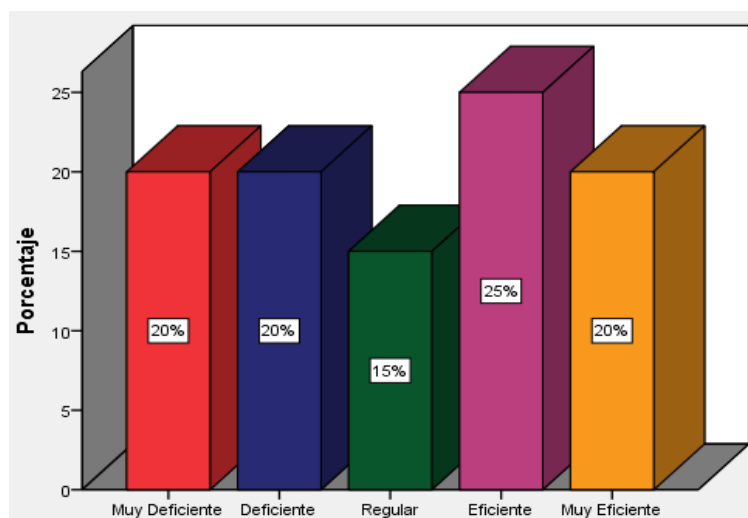


Figura 3: Nivel de la dimensión producción, en el área de almacenamiento central de EsSalud Ancash 2018.

Fuente: Tabla 3

Interpretaciones:

- De acuerdo con los resultados mostrados en la Tabla y Figura 3, el nivel de la dimensión Producción, en el área de almacenamiento central de EsSalud Ancash 2018., en los Trabajadores registrados en planilla del área de almacenamiento central de EsSalud, fue de muy deficiente con 20%, deficiente con 20%, regular con 15%, eficiente con 25% y muy eficiente con 20%.

**OBJETIVO ESPECIFICO 3: IDENTIFICAR EL NIVEL DE LA DIMENSIÓN
DISTRIBUCIÓN, EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO CENTRAL DE
ESSALUD ANCASH 2018.**

Tabla 4: *Nivel de la dimensión Distribución, en el área de almacenamiento central de EsSalud Ancash 2018.*

Nivel de la Dimensión	Trabajadores Encuestados	
	Nº	%
Muy Deficiente	4	20%
Deficiente	4	20%
Regular	3	15%
Eficiente	3	15%
Muy Eficiente	6	30%
TOTAL	20	100

Fuente: Trabajadores del área de almacenamiento central de EsSalud Ancash 2018

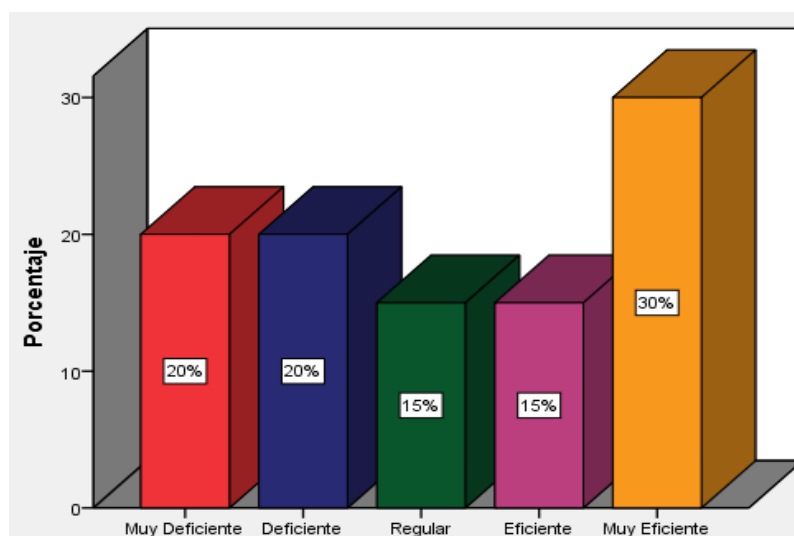


Figura 4: *Nivel de la dimensión distribución, en el área de almacenamiento central de EsSalud Ancash 2018.*

Fuente: Tabla 4

Interpretaciones:

- De acuerdo con los resultados mostrados en la Tabla y Figura 4, el nivel de la dimensión Distribución, en el área de almacenamiento central de EsSalud Ancash 2018, en los Trabajadores registrados en planilla del área de almacenamiento central de EsSalud, fue de muy deficiente con 20%, deficiente con 20%, regular con 15%, eficiente con 15% y muy eficiente con 30%.

IV. DISCUSIÓN

El gran desafío hoy en día en las instituciones públicas es gestionar adecuadamente las diversas áreas que contiene la misma, en beneficio del alcance de metas y objetivos planteados. Lastimosamente este tipo de organizaciones son delegadas y comandadas por gente no apta para el cargo en algunas ocasiones originando ineficiencia en el control de la gestión encargada.

El sector salud no es ajeno a este tipo de problemas, más aún con lo relacionado con la coordinación de los procesos de diversas índoles, tales como los administrativos, de recursos humanos y los de logística, evidenciados en el mal manejo de la atención del cliente como efecto colateral.

El caso de EsSalud Ancash es un claro ejemplo de la ineficiente gestión que se realiza por parte de los directivos en algunos casos, esto se puede afirmar de acuerdo a la perspectiva de los trabajadores del almacén central dados a la evaluación de la gestión de los procesos logísticos.

Cabe destacar que en algunas ocasiones se presentan niveles favorables o eficientes en la gestión de diversas áreas, esto se debe a que la identidad corporativa y el compromiso organizacional, está arraigado en la cultura conductual del trabajador debido a los años de experiencia dentro de su puesto de trabajo.

La variable gestión de procesos logísticos, dentro del área del almacenamiento central de EsSalud Ancash, busca evaluar la condición en la que se encuentran los procesos logísticos dentro de la entidad y ver si cuentan o no con un nivel eficiente o ineficiente de acuerdo al manejo o gestión de los encargados.

Es por ello que el objetivo general de esta investigación fue el de identificar el nivel de la variable gestión de los procesos logísticos dentro del almacén, y sus específicos fueron la identificación de los niveles de cada una de las dimensiones del proceso logístico que encierra los conceptos de aprovisionamiento, producción y distribución dentro del área estudiada.

Este estudio se realizó a través de un cuestionario de Escala de Likert que midió los niveles a través de las respuestas estandarizadas, por concerniente se puede afirmar que

los datos obtenidos en este tipo de respuestas son datos reales y confiables de primera mano en la investigación.

Para poder discutir de una mejor manera el objetivo general de esta investigación, mencionaremos el estudio tesis de Sepulveda (2015) en su tesis titulada “Diseño de una estrategia en la gestión procesos logística para el hospital público Dr. Luis Calvo Mackenna”, que llegó a las siguientes conclusiones: La gestión de los procesos logísticos de este hospital presenta rangos de ineficiencia con un total de 85% de negatividad en la gestión logística según la perspectiva de los trabajadores.

Estos aducen que las principales causas de la mala gestión es la falta de satisfacción de requerimientos 56%, la falta de programación de insumos 31%, esto se puede contrastar de una manera parcial con lo encontrado en los resultados de la presente investigación donde en la tabla 1 se muestra que la variable gestión de los procesos logísticos del área del almacén central de EsSalud Áncash , alcanza el nivel con mayor porcentaje en la categoría muy eficiente con 25%, cabe destacar que en la categoría eficiente se presenta un 15%, pudiendo interpretar en la sumatoria de ambas categorías un 40% (rango positivos de eficiencia en la gestión de procesos), de esta manera se puede afirmar e inferir que en nuestra unidad de análisis (almacén central), se practica una correcta gestión de procesos logísticos, el esfuerzo de la institución de proporcionar un programa tecnológico Sap para la organización de las existencias, priorizando la responsabilidad que posee esta institución en función del abastecimiento a diversas dependencias evocando así esfuerzos conjuntos en gestionar a pesar de las limitaciones existentes en el sector público. Si bien es cierto existe un 40% en la sumatoria de los niveles de rango positivo, existe una paridad dentro de la misma variable debido a que se presenta un 20% tanto en el nivel muy deficiente como en el deficiente, siendo una cifra de 40% (rangos negativos de la ineficiencia de la gestión de procesos logísticos.), esto se puede ver evidenciado en la ineficiencia de la trazabilidad de organización de las existencias realizadas de manera manual, debido a la procrastinación (poco interés) de los colaboradores en gestionar adecuadamente estos procesos, la responsabilidad recae de cierta manera en la ineficiencia de la entidad para poder a través de una gestión de control continuo de desempeño por individuo incentivar el compromiso del colaborador del área del almacén para realizar de una mejor manera sus funciones.

Se llega a concluir de manera general que la entidad estudiada muestra eficiencia en la gestión de sus procesos a través de esfuerzos conjuntos en brindar algunas herramientas

necesarias como lo es el sistema Sap, sin embargo a su vez presenta ineficiencia en otros aspectos, como la falta de gestión en la capacitación de los colaboradores del área del almacenamiento central para que este se pueda involucrar más con dicha institución.

Así mismo todo lo mencionado anteriormente bajo la discusión de resultados lo trasladaremos de forma analítica por lo dicho en la teoría de Anaya (2015), donde nos enfatiza que las empresas deben centrarse en una gestión logística óptima que cumpla con todas las funciones requeridas y que garanticen a la empresa su eficacia, tomando en cuenta, que uno de los principios fundamentales de la logística es alinear, sincronizar y optimizar toda la cadena de suministro de principio a fin (es decir, incluyendo no solamente todas las partes de la empresa, sino también a sus clientes como un todo para ellos). Donde se concluye que la gestión realizada en los procesos logísticos de la red asistencial de Áncash busca cumplir con las funciones requeridas del área, pero esto se evidencia de manera general debido a que existen muchas deficiencias aún.

Reforzando la discusión del primer objetivo específico encontrado podemos mencionar la investigación de Guarachi (2014) en su tesis titulada “Diagnóstico y propuesta de mejora de la gestión del proceso logístico en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de EsSalud – Chiclayo, Perú”, y llegó a las siguientes conclusiones: La estimación de necesidades de los recursos de las diferentes áreas de la institución es un paso crucial dentro de las funciones que realiza la unidad de programación o aprovisionamiento, porque de esto dependerá el abastecimiento correcto en las cantidades previstas y necesarias, en el momento indicado sin generar desabastecimiento ni sobre stock.. Esto se corrobora de manera parcial con los resultados de mi investigación mostrados en la Tabla 2 donde el nivel predominante se muestra en el muy eficiente con 25%, seguido del eficiente con 20%, teniendo una sumatoria de 45% (rangos positivos de la eficiencia del proceso aprovisionamiento), sobrepasando el rango negativo de 35% (en la sumatoria del nivel muy deficiente y deficiente).

Se puede aseverar que la gestión de aprovisionamiento dentro de la red asistencial es correcta y necesaria para la validación de los recursos de las diferentes áreas de la institución, para que así, con ello se logre la aplicación una logística efectiva y eficiente, controlando el stock, para así evitar problemas de abastecimiento dentro de las áreas de las instituciones a las que depende.

Esto encontrado se puede plasmar en la teoría de Borja (2014), que menciona que el aprovisionamiento se encarga de las actividades relacionadas con la función de

planificación, seguimiento, recepción de pedidos y almacenaje. Comprende los procesos dirigidos a proporcionar al sistema productivo los materiales necesarios para su función. (p. 37) Lo mencionado en Borja se ajusta a los resultados encontrados de la gestión de aprovisionamiento debido a que nuestra unidad de análisis es el almacén central y cumple con algunos de los requisitos planteados.

Siguiendo con el lineamiento del capítulo, se puede apoyar la discusión del segundo objetivo específico con la investigación de Seminario (2015) en su tesis titulada “Procesos Logísticos Oficina de Abastecimiento y Servicios Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Lima 2015”, donde llegó a las siguientes conclusiones: se describió la situación de la dimensión producción de los procesos logísticos, alcanza un nivel de eficiente en un 50%, seguido de regular en un 36.7% e ineficiente con 13.3%. Los resultados mostrados en la investigación de Seminario se pueden ver diferenciados de manera parcial con los de la tabla 3 de la presente investigación donde ubican a la dimensión producción de EsSalud Ancash 2018 en un 40% (muy deficiente y deficiente), con 15% (regular) y con 45% (muy eficiente y eficiente).

Si bien es cierto se muestra diferencia en las dos investigaciones discutidas, se hace énfasis en que las causas fundamentales para que exista eficiencia dentro de este proceso es por la gestión de apoyo que se da por el sistema Sap a través de un documento proporcionado por la misma (nota de salida), que permite verificar al almacenero los pedidos que debe de embalar y preparar para la distribución y despacho del área o lugar requerido dentro de la red asistencial.

Precisamos también la teoría de Borja (2014) donde nos menciona que la producción se considera como almacenamiento intermedio de productos o producción en ámbito de procesos, (almacén general y almacenes de planta), el sistema de preparación de pedidos, los equipos de manutención y los tecnológicos. La gestión adecuada de producción dentro de una organización recae principalmente en la adaptabilidad del cumplimiento de funciones dentro de la incorporación de nuevos elementos. El gran desafío de las empresas es adaptar adecuadamente al nuevo elemento para que produzca de una manera más efectiva y genere así mayores rangos productivos dentro del proceso. Esta afirmación teórica se ve reflejado en nuestro contexto (red asistencial), a través de la optimización de los procesos de movimiento físico de materiales dentro de las

instalaciones. Para poder tener así la reducción de tiempos y costos, dentro de la red asistencial.

De acuerdo con el tercer objetivo específico, nos apoyaremos de la investigación de Ñique (2016) en su tesis titulada “Propuesta de Mejoramiento de Procesos Logísticos en la Gestión de Almacén en Compunegocios Perú S.A.C. de la ciudad de Chimbote.”, llegando a las siguientes conclusiones: El diagnóstico identificó que la empresa tenía pequeñas dificultades en todas sus líneas de trabajo, principalmente en la distribución de las existencias dentro del proceso logístico, según el estudio, se presenta un nivel de ineficiencia del 30%, un 20% en el nivel regular, seguido de un 50% en la eficiencia general de la distribución. Los resultados mostrados en Ñiqué, presentan una similitud aproximada con los resultados de la tabla 4 de la presente investigación donde nos muestra que el nivel de la dimensión Distribución alcanza un 40% (muy deficiente y deficiente), un 15% (regular) y 45% (eficiente y muy eficiente).

En ambos resultados se puede observar que a pesar de que presentan considerables rangos ineficientes de distribución, la predominancia recae en las categorías óptimas, debido a que es fundamental manejar adecuadamente el proceso de distribución dentro de una organización, en el caso de la red asistencial se maneja a través de temas como la gestión de despachos realizando esfuerzos conjuntos en la coordinación de los requisitos de las demás dependencias, comunicándose con la de la red asistencia Ancash, para que así esta pueda despachar a tiempo las necesidades programadas, a través de las facilidades que les da al orden de las existencias. (Just it time).

Finalmente, con el presente estudio se ha pretendido conocer las diferencias que existen con respecto a la gestión de los procesos logísticos desde enfoques hospitalarios, optando en realizar dicha comparación entre algunas investigaciones que posean estudios hechos a entidades hospitalarias como también a organizaciones con almacenes similares al presentado. Quizás en investigaciones y/o estudios futuros se opte por realizar una aplicación a mayor detalle y en distintas áreas de la institución, considerando que todo es un conjunto y forma parte del proceso eficaz con el que se debe emplear la logística

V. CONCLUSIONES

V. CONCLUSIONES

5.1. Se describió el nivel de la variable Gestión del Proceso Logístico en el área de almacenamiento central de EsSalud Ancash 2018, llegando a la conclusión que la entidad estudiada muestra eficiencia en la gestión de sus procesos a través de esfuerzos conjuntos en brindar algunas herramientas necesarias como lo es el sistema Sap, esto nos valida con los resultados del nivel eficiente y muy eficiente con (40%), sin embargo a su vez presenta ineficiencia en otros aspectos como la falta de gestión en la capacitación de los colaboradores del área del almacén central para que este se pueda involucrar más con dicha institución, esto se ve evidenciado en los resultados de los niveles deficiente y muy deficiente (40%) . (Tabla,1)

5.2. Se identificó el nivel de la dimensión aprovisionamiento, donde la gestión de aprovisionamiento es correcta y necesaria para la validación de los recursos de las diferentes áreas de la institución, para que así, con ello se logre la aplicación una logística efectiva y eficiente, controlando el stock, eso se muestra en el nivel eficiente y muy eficiente con 45% (Tabla 2)

5.3. Se identificó el nivel de la dimensión producción, donde gracias al apoyo que se da por el sistema Sap a través de un documento proporcionado por la misma (nota de salida), que permite verificar al almacenero los pedidos que debe de embalar y preparar para la distribución y despacho del área o lugar requerido dentro de la red asistencial, esto se puede ver evidenciado en el nivel eficiente y muy eficiente con 45%. (Tabla 3)

5.4. Se identificó el nivel de la dimensión distribución, donde se maneja adecuadamente el proceso de distribución a través de temas como la gestión de despachos realizando esfuerzos conjuntos en la coordinación de los requisitos de las demás dependencias, comunicándose con el almacenamiento central, para que así esta pueda despachar a tiempo las necesidades programadas, a través de las facilidades que les da al orden de las existencias (just it time)., esto se puede ver evidenciado en los niveles de eficiente y muy eficiente con 45% .(Tabla 4)

VI. RECOMENDACIONES

VI .RECOMENDACIONES

6.1. Se recomienda a la jefatura del área del almacenamiento central de EsSalud Ancash a realizar un plan de capacitación semestral frente a los procesos logístico que existe en la misma, afianzando así cualquier inquietud o desconocimiento por parte del personal que impidan realizar sus funciones adecuadamente. Esta recomendación se presenta debido a los resultados encontrados (40% de muy deficiente y deficiente).

6.2. Se recomienda explotar reforzar la comunicación a través de una estrategia dentro de las partes para el proceso aprovisionamiento, ya que esta permitirá que se lleven a cabo los requerimientos establecidos a la necesidad de alguna existencia dentro del proceso logístico e inventario del área del almacenamiento central.

6.3. Se recomienda realizar gestiones eficientes con más énfasis al proceso de producción a través de charlas continuas donde se permita dar a conocer las funciones y deberes a realizar dentro del almacén central a través del proceso de producción para permitir así una mejor calidad de servicio dentro de la organización estudiada, coordinación para la realización del embalaje.

6.4. Se recomienda gestionar un sistema de agilización en el proceso de la distribución, para poder así exigir mayor eficiencia a través de la coordinación de transporte y entrega de productos requeridos por los clientes externos e interno de la organización EsSalud.

6.5. A futuros investigadores, se les recomienda ahondar sobre los temas de la gestión logística en hospitales y estimular más investigaciones propositivas para dar solución a las problemáticas encontradas.

VII. PROPUESTA

VII. PROPUESTA:

1. Introducción

EsSalud a través de la red asistencial se obliga a garantizar el aprovisionamiento de medicamentos, insumos y materiales médicos para los pacientes, estableciendo como priorización los bienes estratégicos de acuerdo a la planificación de las compras al formular el plan anual de cada año el cual es realizado por la División de Adquisiciones de tipo local y central durante el período, el abastecimiento para poder atender a los 13 establecimientos que abastece el almacén central,

2. Justificación

La propuesta está basada en un conjunto de soluciones, las cuales podrán ser utilizadas como herramientas para mejorar la gestión de los procesos logísticos (gestión logística en el almacén central), para que así mejore la calidad del servicio brindado en dicha dependencia, ya que si se eliminan las falencias de la institución se aminorarían los gastos de logística y también el tiempo de entrega relacionado con el abastecimientos y despacho de los requerimientos (pedidos) de las 13 instituciones, a las que abastece la red asistencial de Ancash.

3. Objetivos

a) Objetivo general

- ✓ Proponer soluciones para la mejora de la gestión de los procesos logísticos dentro de EsSalud Ancash.

b) Específicos

- ✓ Proponer soluciones para la mejora de la gestión del proceso aprovisionamiento dentro de EsSalud Ancash, en el área del almacén central.
- ✓ Proponer soluciones para la mejora de la gestión del proceso producción dentro de EsSalud Ancash, en el área del almacén central.
- ✓ Proponer soluciones para la mejora de la gestión del proceso distribución dentro de EsSalud Ancash, en el área del almacén central..

4. Dimensiones

a. Aprovisionamiento

En la planificación EsSalud Ancash cuenta con la gestión de envío de las órdenes de compras giradas a los diversos proveedores para que sea recepcionadas por la Unidad de Almacén, con plazos establecidos, existiendo el seguimiento parcial de los mismos.

Primera solución para control de proveedores.

Cumplimiento de proveedores	
DEFINICIÓN	Gestión de control diario en el cumplimiento de los proveedores
OBJETIVO	Mejorar la elección en la gestión de los proveedores.
ALCANCE	Área de Almacén y área Adquisiciones
PROBLEMA IDENTIFICADO	Existe una despreocupación por parte del personal (procastinación) en informar a través de la gestión de un control adecuado del proveedor en función de su cumplimiento en los contratos pactados.
SOLUCION A TRAVES DE ACCIONES	<ul style="list-style-type: none">• Clasificar por fechas de emisión, rubro al que pertenece y plazos de entrega. Lo recibido de forma impresa debe ser ingresado a la base de datos en Excel para el control diario, así determinar que proveedores cumplieron con atender y quienes no pudieron atender para que sea informado a Adquisiciones de manera que sea confirmado y coordinado las razones porque no puede atender el pedido o caso contrario sea anulado la compra y aplicar la penalidad por la demora en la atención. Debido a que el abastecimiento depende de todas las órdenes de compra giradas sean atendidas en su totalidad por los proveedores y evitar el desabastecimiento por la no atención.• Realizar el seguimiento de los bienes con stock crítico con cero coberturas, llamando a cada proveedor para el adelanto de la atención tanto para compra central y local evitando el desabastecimiento de los mismos.

	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar la estrategia tecnológica que cuenta el sistema SAP para los reportes de operaciones enlazados para facilitar el seguimiento solicitando el permiso y acceso para los reportes diarios que serán contrastados con lo ingresado al sistema y lo que está por ingresar (Solicitud a nivel de Jefatura). • Aplicar el seguimiento de lo recepcionado por el almacenero en calidad de bulto, custodia o en espera de revisión con el control manual para bienes estratégicos entregado por los couriers, mediante el formato simple de (Orden de Compra, Fecha de recepción, tipo, cantidad de cajas) facilitando el control de lo recibido y que está pendiente de revisión física.
RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> • Humanos: Asistente técnico del almacén. • Técnicos: computadora, programa Sap. • Financieros; S/ 000.00
PERIODO O SEGUIMIENTO	Diario
RESPONSABLES	Jefatura , director técnico

Segunda solución para el control de existencias

Gestión de Control físico	
DEFINICIÓN	Gestión de control físico
OBJETIVO	Mejorar la rotación de existencias dentro del almacén central (pedidos vencidos)
ALCANCE	Área de Almacén
PROBLEMA IDENTIFICADO	Existencia de sobrantes y faltantes debido al poco control en el despacho del almacenero por presentación del producto, reingresos, devoluciones, productos rotos, incompletos, pérdidas. En cuanto a lo recibido incompleto desde el mismo fabricante el cual al ser revisado a granel es confirmado.
SOLUCION A TRAVES DE ACCIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Tener las existencias totalmente ordenadas, codificadas teniendo que revisar al momento de despachar la cantidad entregada y confirmada por el receptor de cada farmacia, se debe realizar los movimientos en el mismo día de despacho y no posterior de acuerdo a los diversos motivos expuestos ya que no facilita el control de stock que debe quedar conforme para ambas partes. • Realizar el monitorio diario de cada stock, con inventarios de cada bien estratégico, facilitándose de los kárdex de cada uno que existen en el sistema, para el control de cantidades. • Para mejorar el aprovisionamiento de los centros, se establecerá volver a dar salida a la remesa con los materiales faltantes que no se le atendió en su oportunidad debido a falta de stock ya que tiene programado su atención mensual culminando con los saldos de su reserva programada hasta fin de mes, debido a que hasta esa fecha se debe atender con el stock que haya ingresado al almacén.
RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> • Humanos: Asistente técnico del almacén. • Técnicos: computadora. • Financieros; S/ 000.00
PERIODO	Diario
RESPONSABLES	Director Técnico, Químico, Almacenero

Tercera Solución implementación de sistema de código de barras

Sistema de Código de barras	
DEFINICIÓN	Gestión de implementación de sistema de barras
OBJETIVO	Mejorar el orden de llegada y cantidad de cajas/bultos, por día que se recibe.
ALCANCE	Área de Almacén
PROBLEMA IDENTIFICADO	El seguimiento de los bienes en el almacén central se realiza en el sistema, a diario de acuerdo a cada ingreso que llega y es recepcionado por el almacenero dependiendo de la cantidad de la orden de compra, lamentablemente la gestión se encuentra limitada porque no existe un sistema que mejore el control en el orden de las existencias.
SOLUCION A TRAVES DE ACCIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar la implementación de un sistema de barras para que mejore la gestión del control de orden dentro del área del almacén central • Una vez aprobada la solicitud, implementar el sistema en el área del almacén central. • Capacitar a los colaboradores y responsables del almacén en el uso del sistema de barras para el control de las existencias.
RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> • Humanos: Capacitador, Trabajadores del almacén. • Técnicos: sistema de control de código de barras. • Financieros; S/ 10 000.00
PERIODO DE IMPLEMENTACION	2 meses
RESPONSABLES	Almacenero para el control físico de las existencias

Cuarta Solución, solicitud de compra de un montacargas clase II

Compra de Montacargas	
DEFINICIÓN	Solicitud de compra de montacargas
OBJETIVO	Aminorar esfuerzos físicos en el desplazamiento de las existencias dentro del almacén central a la hora del abastecimiento de pedidos
ALCANCE	Área de Almacén
PROBLEMA IDENTIFICADO	Se presentan limitaciones a la hora del movimiento de las existencias, lastimosamente en el almacén central solo se cuenta con un montacargas manual de segunda mano que apoya en ciertas ocasiones el desplazamiento de las mismas, pero no satisfaciendo eficientemente el desplazamiento y ordenamiento físico de las existencias, pidiendo inclusive el apoyo físico de los trabajadores (estibadores almaceneros).
SOLUCION A TRAVES DE ACCIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar la adquisición de un montacargas clase II, este equipo contiene un motor eléctrico y de tamaño pequeño adecuado para espacios reducidos, como los pasillos de un almacén; además, cuentan con llantas sólidas. El modelo de dicho montacargas puede ser el Turret trucks, posee horquillas que pueden girar hasta 90°, a elección del operador. Permite que la carga pueda elevarse hasta 14 m, con lo cual se hace más fácil colocar los materiales en el rack. Su capacidad de carga borde los 1.2 toneladas. • Una vez aprobada la solicitud, se debe de gestionar la incorporación de un técnico en almacén que posea conocimientos de manejo de pequeños vehículos. • Capacitar a los colaboradores del área del almacén en la precaución que deben tomar para la convivencia con este tipo de vehículos dentro de su área de trabajo.
RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> • Humanos: Capacitador, Personal para el manejo del montacargas. • Vehículo: Montacargas clase II, Modelo Turret trucks. • Financieros; S/ 47 000.00
PERIODO DE IMPLEMENTACION	3 meses
RESPONSABLES	Área del almacén central

b. Producción

En la producción esta los indicadores relacionados con el embalaje y optimización de los perdidos en el abastecimiento, en esta oportunidad se sugiere la mejora en la gestión de la preparación de los pedidos y embalaje.

Quinta solución, capacitación del personal para gestionar adecuadamente la preparación de pedidos y embalaje en el área del almacén.

Capacitación del personal en temas de	Gestión de preparación de pedidos y embalaje.
DEFINICIÓN	Charlas de capacitación de gestión de perdidos y embalaje.
OBJETIVO	Mejorar la gestión de los pedidos y embalaje dentro del área del almacén central.
ALCANCE	Trabajadores encargados del área del almacén.
PROBLEMA IDENTIFICADO	De acuerdo al cronograma anual establecido de despacho se realiza el embalaje de los pedidos, presentándose dificultades al no estar corroborado el físico con la documentación de salida, incompetencia
SOLUCIONES A TRAVES DE ACCIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar un presupuesto para la contratación de un capacitador profesional de logística que brinde charlas para la mejora de la gestión de preparación de pedidos y embalaje. • Aplicar la capacitación 4 fines de semanas durante un mes. • Medir los resultados de la capacitación a través de instrumentos manejados por el mismo capacitador.
RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> • Humanos: Capacitador experto en logística • Técnicos: Cañon multimedia, ambiente donde brindar las charlas • Financieros; S/ 1400.00
PERIODO	1 mes
RESPONSABLES	Área del almacén central

c. Distribución

Se ve relacionado con el despacho de los pedidos de las 13 dependencias a las cuales abastece EsSalud Áncash.

Sexta solución, coordinación en la comunicación con las dependencias solicitantes de abastecimiento de EsSalud Ancash.

Coordinación en la comunicación con las dependencias solicitantes de abastecimiento de la red asistencial de Ancash	
DEFINICIÓN	Coordinación en la comunicación de distribución de la red con otras dependencias.
OBJETIVO	Mejorar la gestión de despacho y reparto dentro del área del almacén central.
ALCANCE	13 dependencias a las que abastece la red asistencial de Ancash. .
PROBLEMA IDENTIFICADO	Existe demora en el despacho de acuerdo al cronograma, variando de acuerdo a los días feriados o de espera para el alistamiento concluido.
SOLUCIONES A TRAVES DE ACCIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Los centros estarán comunicados y coordinados sobre la variación de su cronograma de despacho y envío. • La demanda de abastecimiento serán atendidas de acuerdo a cada necesidad de cada centro y conforme llegue el producto requerido. • Los stocks están actualizados de acuerdo al ingreso diario, pudiendo usar el sistema como herramienta de verificación. • Se mantendrá la coordinación constante en caso de no recibir el reparto oportuno, por casos fortuitos debiendo asumir el transportista con la póliza de seguro. • Se solicitara mensualmente los servicios de transporte para los envíos de remesas, redistribuciones a nivel nacional, por no contar con unidades propias.
RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> • Humanos: Encargado de coordinación de distribución • Técnicos: Banda libre de internet, correos electrónicos, celular. • Financieros; S/ 000.00
PERIODO	Indeterminado
RESPONSABLES	Área del almacén central

5. Plan operativo

Todo lo considerado en las soluciones y/o estrategias de esta propuesta no escapan de la realidad de las necesidades de la institución EsSalud para el año 2019.

Objetivos	Solución Escogida	DETALLE OPERATIVO	PERIODO	INVERSION
Mejorar la gestión del proceso aprovisionamiento dentro EsSalud Ancash, en el área del almacén central.	Cumplimiento de los proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Clasificar por fechas de emisión, rubro al que pertenece y plazos de entrega. • Realizar el seguimiento de los bienes con stock crítico con cero coberturas, llamando a cada proveedor. • Aplicar la estrategia tecnológica que cuenta el sistema SAP. (Solicitud a nivel de Jefatura). • Aplicar el seguimiento de lo recepcionado por el almacenero en calidad de bulto. 	Diario/Gestión Administrativa	S/ 000.00
	Gestión de control físico de Existencias	<ul style="list-style-type: none"> • Tener las existencias totalmente ordenadas, codificadas teniendo que revisar al momento de despachar la cantidad entregada • Realizar el monitorio diario de cada stock, con inventarios de cada bien estratégico, facilitándose de los kárdex. • Establecer las salidas de las existencias que no fueron copados en su debida fecha. 	Diario/Gestión Administrativa	S/. 000.00
	Implementación de sistema de código de barras	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar la implementación de un sistema de barras para que mejore la gestión del control de orden dentro del área del almacén central • Una vez aprobada la solicitud, implementar el sistema en el área del almacén central. • Capacitar a los colaboradores y responsables del almacén en el uso del sistema de barras para el control de las existencias. 	2 Meses	S/. 10 000. 00

	Compra de montacargas	<ul style="list-style-type: none"> Solicitar la adquisición de un montacargas clase II. gestionar la incorporación de un técnico en almacén que posea conocimientos de manejo de pequeños vehículos. Capacitar a los colaboradores del área del almacén en la precaución que deben tomar para la convivencia con este tipo de vehículos dentro de su area de trabajo. 	3 Meses	S/. 47 000.00
Mejorar la gestión del proceso producción de Essalud Ancash, en el área del almacén central.	Capacitación del personal en temas de gestión de preparación de pedidos y embalaje.	<ul style="list-style-type: none"> Solicitar un presupuesto para la contratación de un capacitador profesional de logística. Aplicar la capacitación 4 fines de semanas durante un mes. Medir los resultados de la capacitación a través de instrumentos manejados por el mismo capacitador. 	4 Fines de Semana (1 mes)	S/ 1 400.00
Mejorar la gestión del proceso distribución dentro de EsSalud Ancash, en el área del almacén central.	Coordinación en la comunicación con las dependencias solicitantes de abastecimiento de EsSalud Ancash	<ul style="list-style-type: none"> Los centros estarán comunicados y coordinados sobre la variación de su cronograma de despacho y envío. Las demandas de abastecimiento serán atendidas de acuerdo a cada necesidad de cada centro y conforme llegue el producto requerido. Los stocks están actualizados de acuerdo al ingreso diario. Se mantendrá la coordinación constante en caso de no recibir el reparto oportuno. Se solicitara mensualmente los servicios de transporte para los envíos de remesas, redistribuciones a nivel nacional. 	Indeterminado/gestión Administrativa	S/ 000.00
			12 meses	S/. 48,000.00

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almanza, N., Hinestoza, N., Rivera, S. y Vargas, Y. (2013) *Logística Hospitalaria*. Recuperado de: <https://es.slideshare.net>
- Acosta, A. y Hernández, M. (2011) *Análisis y descripción de la logística hospitalaria en cinco áreas de una entidad de salud de alta complejidad*. Licenciatura. Universidad de Chile. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10906/67763>
- Anaya, J. (2015) *Logística Integral, la gestión operativa de la empresa*. (5°ed). Madrid: Esic Marketing School.
- Asociación Española para la Calidad. (2016) *Gestión de la Logística*. Recuperado de <http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/gestion-de-la-logistica>
- Bereau, V. (2011) *Logística Integral*. (4°ed). Mexico: Mc Editorial
- Borja, M. (2014). *Logística hospitalaria: Claves y tendencias de las operaciones logísticas en el Sector hospitalario*. (2^a ed.). México: Alfaomega Grupo Editor
- Cruzado, L. (2015). *Implementación de un sistema de control interno en el proceso logístico y su impacto en la rentabilidad de la constructora rio Bado s.a.c. en el año 2014*. Licenciatura. Universidad Privada del Norte. Perú. Recuperado de: http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/1414/discover?filtertype=subject&filter_relational_operator=equals&filter=Rentabilidad
- Escudero, J. (2014), *La logística de almacenamiento*. (4^o ed.). Madrid, España: Paraninfo
- Guarachi, A. (2014). *Diagnóstico y propuesta de mejora de la Gestión del Proceso Logístico en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Essalud - Chiclayo, Perú*. Licenciatura. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Perú. Recuperado de

http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/166/1/TL_Guarachi_Coronel_AlejandraMarie1.pdf

Hernández, R. y Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6^o ed). México, D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA.

Krajewski, J. (2010). *Administración de Operaciones: Procesos y Cadena de Suministros*. (8^a ed) Madrid, España: Pearson

López, R (2014). *Logística de aprovisionamiento*. (3^o ed). Madrid, España: Paraninfo. Masgos

Lobato, F., y Villagrà, F. (2013). *Gestión Logística y Comercial*. (4^oed.) México: Macmillan.

Los Santos, I. (2010). *Logística y Operaciones en la empresa*. (1^oed.) Madrid: Gráficas Dehon.

Mora, L. (2011). *Los Indicadores Claves del desempeño logístico*. (2^oed). Argentina: Sagarzia

Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. (1^oed). Bogota: Editorial Universidad Surcolombiana

Ñiquen S.(2016). *Propuesta de mejoramiento de procesos logísticos en la gestión de almacén en Compunegocios peru s.a.c. de la ciudad de Chimbote*. Licenciatura. Universidad Cesar Vallejo.

Organización Panamericana de la Salud (2017). *Situación de Salud en las Américas: Indicadores Básicos 2017*. Recuperado de: <http://www.paho.org/relacsis/index.php/noticias/item/831-situacion-de-salud-en-las-americas-indicadores-basicos-2017>

- Sepulveda, A. (2015). *Diseño de una estrategia en la gestión procesos logística para el hospital público Dr. Luis Calvo Mackenna*. Licenciatura. Universidad de Chile. Recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/137384>
- San Martín, B. (2014). *Levantamiento de procesos en la gestión de abastecimiento en un Hospital Público (Hospital Víctor Ríos Ruiz de los Ángeles)*. Licenciatura. Universidad Bio Bio de Chile. Recuperado de: <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/430/1/San%20Martin%20Hernandez%20Luis.pdf>
- Silva, S. (2014). *Aplicación de gestión por procesos, como herramienta de apoyo al mejoramiento del hospital Dr. Eduardo Pereira*. Licenciatura. Universidad de Chile. Recuperado de <http://pesquisa.bvsalud.org/cvsp/resource/pt/cvsp-chile-ESP-123456789-442?lang=es>
- Seminario, L. (2015). *Procesos Logísticos Oficina de Abastecimiento y Servicios Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Lima 2015*. Licenciatura. Universidad Cesar Vallejo
- Villegas, E. (2017). *Logística Hospitalaria en el área de farmacia de los hospitales de la región Tumbes, 2016*. Licenciatura. Universidad Cesar Vallejo. Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8539/Villegas_SEP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia Lógica

TÍTULO	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Gestión del proceso logístico en el área de almacenamiento central de EsSalud Ancash 2018	General Describir el nivel de la gestión del proceso logístico en el área de almacenamiento central de EsSalud Ancash 2018	En este caso no es posible formular algún tipo de hipótesis ya que solo se van a analizar a las variables en estudio sin manipularlas ni medir el efecto de una sobre otra.	V ₁ : Gestión del proceso Logístico	Aprovisionamiento	Diseño. Descriptivo M → O Donde: M: Trabajadores del área del almacén central de Ancash O: Observación de la variable gestión del proceso logístico Muestra: 20 Trabajadores del área de almacenamiento central de EsSalud Ancash 2018 Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionarios Confiabilidad: Cuestionario de la gestión del proceso logísticos αCrombach = 0.860
	Producción				
	Distribución				

ANEXO 02:
CUESTIONARIO SOBRE LOGÍSTICA DEL ALMACÉN

Estimado colaborador, el presente cuestionario busca recabar información Logística con sus procesos del área del Almacén Central de la Red de Salud de Ancash. Tiene como propósito recoger información sobre dicha variable en estudio. Las respuestas son de carácter anónimo, por lo que le solicitamos responder con sinceridad, verdad y en total libertad; marcando con una (x) la alternativa que considere pertinente, de acuerdo a la tabla de escala y valores que se muestra. Muchas gracias por su colaboración.

Opciones de respuestas: Escala de Likert

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

Ítems	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1.-Existe una seguimiento adecuado de las compras					
2.- Se planifica un control físico del inventario de los productos					
3.- Existe una planificación para suministrar los bienes y coberturar la atención mensual.					
4.- Se controla el ingreso de pedidos (bienes).					
5.- Se realiza seguimiento a los productos solicitados					
6.- Se hace un control del stock de productos.					
7.- Cuando se recibe se verifica (cantidad, calidad y buen estado)					

8.- Se maneja un control de los pedidos ingresados.					
9.- Los bienes que ingresan son registrados el mismo día al sistema.					
10.- Se utilizan las áreas de almacenaje adecuadas para cada tipo de producto.					
11.- Existe rotación de los productos almacenados para evitar vencimientos.					
12.- Los productos almacenados son clasificados adecuadamente.					
13.- La atención de los bienes se realiza de manera oportuna					
14.- El stock es adecuado para la atención completa de los bienes.					
15.- Se realiza el control necesario para el embalaje y alistamiento de los pedidos.					
16.- Las órdenes de compra se reciben en los tiempos debidos.					
17.- Se realiza seguimiento de control del físico y sistema para su optimización de resultados.					
18.- Durante su ejecución diaria existen criterios de ordenamiento de los materiales evitando demoras.					
19.- El despacho de pedidos se realiza a tiempo					
20.- Los pedidos son entregados en su totalidad					
21.- Se informan los tiempos de despacho					
22.- Las órdenes de los clientes son atendidas completamente					

23.- Los inventarios son actualizados para poder atender la demanda.					
24.- Se previene de stock conforme a la demanda.					
25.- El reparto de productos hospitalarios es el adecuado					
26.- El reparto se ejecuta conforme a programación					
27.- Los plazos de entrega son cumplidos					
28.- Los plazos de entrega cumplen una ruta planificada					
29.- Se reportan los plazos de entrega antes de que los productos lleguen a su destino					
30.- El transporte de las existencias cumple con las entregas en el tiempo debido					
31.- Se tiene a la disposición unidades propias asignadas al transporte de pedidos					
32.-El transporte que se utiliza es el adecuado					

Ficha Técnica del Cuestionario

I.- DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. **Técnica:** Encuesta
- 1.2. **Tipo de instrumento:** Cuestionario “Gestión de Procesos Logísticos”
- 1.3. **Lugar:** Seguro Social EsSalud de Ancash
- 1.4. **Forma de aplicación:** Colectiva
- 1.5. **Autor:** Emili Villegas Sánchez
- 1.6. **Medición:** Nivel de la Gestión de los Procesos Logísticos
- 1.7. **Administración:** Trabajadores del Área del Almacén Central
- 1.8. **Tiempo de aplicación:** 30 minutos

II.-OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

El objetivo del instrumento tiene como finalidad identificar el nivel de la Gestión de los Procesos Logísticos del Almacén Central, Chimbote 2018.

III.-INSTRUCCIONES:

1. Cuestionario sobre el nivel de la gestión de los procesos logísticos de 32 ítems correspondiendo a cada proceso de la empresa.
2. El sistema de calificación para las tres dimensiones es: Nunca (1), Casi Nunca (2), A veces (3), Casi Siempre (4), siempre (5). Sumando un puntaje máximo de 160.
3. Los procesos a medir de la empresa son: Aprovechamiento, Producción y Distribución

IV.-MATERIALES: fotocopia del instrumento, lápices, lapiceros y borradores.

V.- VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento fue sometido a juicio de expertos; esto según lo indican Hernández et al. (2014), a fin de analizar las proposiciones para comprobar si los enunciados están bien definidos en relación con la temática planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Para la **validación** se emplearon como procedimientos la selección de los expertos, en investigación y en la temática de

investigación. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión de los expertos; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de los expertos.

Para establecer la confiabilidad del instrumento, cuestionario de la gestión de los procesos logísticos, se aplicó una prueba piloto; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alfa de Crombach, citado por Hernández et al. (2014); el cálculo de confiabilidad que obtuvo del instrumento fue $\alpha = 0,860$ resultado que a luz de la tabla de valoración e interpretación de los resultados de Alfa de Crombach se asume como una confiabilidad muy fuerte, que permite determinar que el instrumento proporciona la confiabilidad necesaria para su aplicación.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Crombach	N de elementos
0,860	32

VII. EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO:

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES


Dimensiones	Ítems
Aprovisionamiento	1,2,3 4,5,6 7,8,9 10,11,12
Producción	13,14,15,16, 17,18
Distribución	19,20,21, 22,23,24, 25,26, 27,28,29, 30,31,32

Niveles	A nivel de variable	A nivel de las dimensiones		
		Aprovisionamiento	Producción	Distribución
Muy Deficiente	32	12	6	14
Deficiente	33 - 64	13 - 24	7-12	15-28
Regular	65 - 96	25 - 36	13-18	29-42
Eficiente	97 - 128	37 - 48	19-24	43-56
Muy Eficiente	129 - 160	49 - 60	25-30	57-70

ANEXO 03
VALIDACIONES
Y CONFIABILIDAD

ANEXO 03
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
TÍTULO DE LA TESIS: "Gestión del proceso logístico en el área de almacenamiento central del Seguro Social de Salud Ancash 2018"

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES		
			Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)	RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	
								SI	NO	SI	NO		SI	NO
Aprovisionamiento	Planificación	1.- Existe una seguimiento adecuado de las compras 2.- Se planifica un control físico del inventario de los productos 3.- Existe una planificación para suministrar los bienes y coberturar la atención mensual 4.- Se controla el ingreso de pedidos (bienes). 5.- Se realiza seguimiento a los productos solicitados 6.- Se hace un control del stock de productos. 7.- Cuando se recibe se verifica (cantidad, calidad y buen estado) 8.- Se maneja un control de los pedidos ingresados. 9.- Los bienes que ingresan son registrados el mismo día al sistema. 10.- Se utilizan las áreas de almacenaje adecuadas para cada tipo de producto.	Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)	RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM	RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
									X	X	X	X	X	
									X	X	X	X	X	
									X	X	X	X	X	
									X	X	X	X	X	
									X	X	X	X	X	
									X	X	X	X	X	
									X	X	X	X	X	
									X	X	X	X	X	
									X	X	X	X	X	
						X	X	X	X	X				

 No se puede mostrar la imagen en este momento.

ANEXO 03
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
TÍTULO DE LA TESIS: "Gestión del proceso logístico en el área de almacenamiento central del Seguro Social de Salud Ancash 2018"

DIMENSION	INDICADOR	ÍTEMAS	OPCIÓN DE RESPUESTA										CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	
			Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMAS		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA						
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
Aprovisionamiento	Planificación	1.- Existe una seguimiento adecuado de las compras	X					X						X				
		2.- Se planifica un control físico del inventario de los productos	X					X						X				
		3.- Existe una planificación para suministrar los bienes y coberturar la atención mensual	X					X						X				
		4.- Se controla el ingreso de pedidos (bienes)	X					X						X				
Recepción de pedidos	Seguimiento	5.- Se realiza seguimiento a los productos solicitados	X					X					X					
		6.- Se hace un control del stock de productos.	X					X					X					
		7.- Cuando se recibe se verifica (cantidad, calidad y buen estado)	X					X					X					
		8.- Se maneja un control de los pedidos ingresados.	X					X					X					
Almacenaje		9.- Los bienes que ingresan son registrados el mismo día al sistema.	X					X				X						
		10.- Se utilizan las áreas de almacenaje adecuadas para cada tipo de producto.	X					X					X					

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario Gestión de los Procesos Logísticos

OBJETIVO: Determinar el nivel de los procesos logísticos del área del almacén central del Seguro Social de Salud Ancash año 2018.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				X

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR

Tomas Solano Garol

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR


Magister


Dr. Mg. Carol Tomas Solano

DNI: 32445035

Fuente: Formulario diseñado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe anotar la valoración marcando un X en el espacio que corresponde (X)

 No se puede mostrar la imagen en este momento.

 No se puede mostrar la imagen en este momento.

1. The words "which" and "and" are used in the same way in the following sentences.
 2. The words "which" and "and" are used in the same way in the following sentences.
 3. The words "which" and "and" are used in the same way in the following sentences.
 4. The words "which" and "and" are used in the same way in the following sentences.

5. The words "which" and "and" are used in the same way in the following sentences.
 6. The words "which" and "and" are used in the same way in the following sentences.
 7. The words "which" and "and" are used in the same way in the following sentences.
 8. The words "which" and "and" are used in the same way in the following sentences.

9. The words "which" and "and" are used in the same way in the following sentences.
 10. The words "which" and "and" are used in the same way in the following sentences.

Handwritten signature
 IN NORTH CAROLINA
 1911-1912

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario Gestión de los Procesos Logísticos

OBJETIVO: Determinar el nivel de los procesos logísticos del área del almacén central del Seguro Social de Salud Ancash año 2018

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: PANTIGOSO LEYTON NATIALLI

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTORA EN EDUCACIÓN


DI NATAILLI PANTIGOSO LEYTON

DNI: 44512362

Fuente: Formulario enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un 'x' en el casillero que corresponda (x)

**RESULTADO DEL ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO
PARA MEDIR LA VARIABLE: GESTIÓN DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS**

Alfa de Crombach Fiabilidad	N° de elementos
0,860	32

Nivel de Confiabilidad Aceptado

Estadísticos total-elemento

N° ITEM	Promedio	Varianza S
ITEM 1	2.40	1.15
ITEM 2	2.40	1.15
ITEM 3	2.40	1.82
ITEM 4	2.60	1.21
ITEM 5	2.40	2.04
ITEM 6	2.90	1.60
ITEM 7	2.60	1.37
ITEM 8	2.40	0.93
ITEM 9	2.80	1.73
ITEM 10	2.80	1.73
ITEM 11	2.40	1.37
ITEM 12	3.10	1.78
ITEM 13	2.90	1.87
ITEM 14	2.60	1.87
ITEM 15	2.60	0.93
ITEM 16	2.80	1.73
ITEM 17	2.50	1.16
ITEM 18	2.70	1.56
ITEM 19	2.90	2.10
ITEM 20	2.50	0.72

ITEM 21	2.70	1.78
ITEM 22	2.10	1.43
ITEM 23	2.70	2.85
ITEM 24	2.40	1.15
ITEM 25	2.80	1.51
ITEM 26	2.60	1.82
ITEM 27	2.90	1.21
ITEM 28	2.40	1.37
ITEM 29	2.50	1.61
ITEM 30	2.50	1.61
ITEM 31	2.90	1.43
ITEM 32	3.30	2.01

Análisis de la confiabilidad:

La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se medirá la gestión de los procesos logísticos del área de almacenamiento central de EsSalud Ancash 2018, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Crombach y aplicado a una muestra piloto de 10 trabajadores de EsSalud La Libertad con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $\alpha_{\text{Crombach}} = 0.860$, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE DE **Acceptable**, según la Escala de ALFA DE CROMBACH.

ANEXO 04: ACTA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código: F06-PP-PR-02.02 Versión: 09 Fecha: 23-03-2018 Página: 1 de 1
---	--	---

Yo, Edward Anibal Garcia León, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo – Chimbote, revisor de la tesis titulada:

“Gestión del Proceso Logístico en el Area de Almacenamiento Central de EsSalud Ancash 2018” de la estudiante María Julia Noriega Flores, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Nuevo Chimbote 10 de Diciembre de 2018



Mg. Edward Anibal Garcia León

DNI: 18149845

ANEXO 05: AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo Maria Julia Noriega Flores identificado con DNI N° 32984205, Egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (x), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado: "Gestión del Proceso Logístico en el Área de Almacenamiento Central de EsSalud Ancash 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art.23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....


.....
Firma

DNI: 32984205

FECHA: 11 de Diciembre del 2018

ANEXO 06: AUTORIZACIÓN DE VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
EP DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:
MARIA JULIA NORIEGA FLORES

INFORME TÍTULADO:

“GESTIÓN DEL PROCESO LOGÍSTICO EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO
CENTRAL DE ESSALUD ANCASH, 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 05 /12/2018

NOTA O MENCIÓN: Dieciséis (16)




FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN