



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION  
DE EMPRESAS**

**“ANALISIS DE LOS PROCESOS LOGISTICOS EN EL SERVICIO  
ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL DE LA  
AMISTAD PERU- COREA II2 SANTA ROSA- PIURA, AÑO 2016”**

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

**AUTORA:**

CALLE CALLE, BRENDA DE DIOS

**ASESOR**

DR. SANCHEZ PACHECO LUIS

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

**PIURA – PERÚ**

**2016**

## **PÁGINA DEL JURADO**

-----  
Dr. Sánchez Pacheco, Luis Alberto

**PRESIDENTE**

-----  
Ing. Morín Garrido, Félix Jorge Victor

**SECRETARIO**

-----  
Ing. CIP Groover V. Villanueva Butrón, M.Sc

**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo es dedicado al Señor Cautivo y San Judas Tadeo, a mis padres Hernando y Orfa, mis hermanos Vanessi y Hilde, quien me apoyaron en todo momento para el desarrollo de esta tesis quienes me dieron grandes lecciones y motivaciones para poder lograr este sueño alcanzado.

## **AGRADECIMIENTO**

Debo agradecer de manera especial y sincera a mi asesor Sánchez Pacheco Luis Alberto por ayudarme en todo momento a realizar esta tesis bajo su dirección. Su apoyo y confianza en mi trabajo y su capacidad para guiar mis ideas ha sido un aporte invaluable.

Quiero expresar también mi más sincero agradecimiento a la Universidad Cesar Vallejo – Piura por haberme dado las bases y poder convertirme en una buena profesional.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, CALLE CALLE BRENDA DE DIOS con DNI N° 71570117, 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.

Piura, 01 de diciembre del 2016

---

CALLE CALLE BRENDA DE DIOS

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “ANALISIS DE LOS PROCESOS LOGISTICOS EN EL SERVICIO ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL DE LA AMISTAD PERU – COREA II2 SANTA ROSA – PIURA, AÑO 2016” con la finalidad de Determinar cómo se realizan los procesos logísticos en la prestación de los servicios asistenciales y administrativos en el Hospital de la Amistad Perú- Corea II2 Santa Rosa- Piura, así como las compras, el almacenamiento, control de inventarios, distribución y transporte, recepción, calidad y satisfacción del servicio asistencial y administrativo en cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de licenciada en administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El Autor.

## INDICE

	Pag.
PÁGINA DEL JURADO .....	2
DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO.....	4
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD .....	5
PRESENTACIÓN .....	6
ÍNDICE DE TABLAS .....	9
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	10
RESUMEN .....	11
ABSTRACT .....	12
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1 Realidad Problemática .....	13
1.2 Trabajos previos.....	16
1.3 Teorías relacionadas al tema .....	20
1.4 Formulación del problema.....	24
1.4.1 Pregunta General.....	24
1.4.2 Preguntas Específicas: .....	24
1.5 Justificación .....	25
1.6 Objetivos .....	25
1.6.1 Objetivo General .....	25
1.6.2 Objetivos Específicos.....	26
II. METODO .....	27
2.1 Diseño .....	27
2.2 Variables, operacionalización .....	27
2.2.1 Variables .....	27

2.2.2 Operacionalización de variables .....	28
2.3 Población y muestra.....	30
2.3.1 Población .....	30
2.3.2 Muestra.....	31
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31
2.4.1 Técnicas .....	31
2.4.2 Instrumentos .....	32
2.4.3 Validez .....	32
2.4.4 Confiabilidad .....	32
2.5 Métodos de análisis de datos.....	33
2.6 Aspectos éticos .....	33
III. RESULTADOS .....	34
IV. DISCUSIÓN .....	41
V. CONCLUSIONES .....	45
VI. RECOMENDACIONES.....	46
VII. PROPUESTA.....	48
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	64
Anexo N° 01: Matriz de Consistencia .....	67
Anexo N°02: Entrevista .....	69
Anexo N° 04: Encuesta .....	73
Anexo N° 05: Gráficos de la encuesta.....	76
Anexo N° 06: Validación de instrumentos .....	81
Anexo N° 07: Ficha de confiabilidad.....	87
Anexo N° 08: Declaración de auditoria.....	89
Anexo N° 09: Acta de aprobación de originalidad .....	90

**ÍNDICE DE TABLAS**

	Pag.
Tabla 1 Compras de las unidades asistenciales y administrativas .....	34
Tabla 2 Almacenamiento de los insumos .....	35
Tabla 3 Control de inventarios.....	36
Tabla 4 Distribución y transporte.....	37
Tabla 5 Compras de las unidades médicas y administrativas .....	38
Tabla 6 Calidad de servicio médico.....	38
Tabla 7 Satisfacción del usuario.....	39
Tabla 8 Objetivo general .....	40
Tabla 9 Tiempo de trabajo.....	76

**ÍNDICE DE GRÁFICOS**

	Pag.
Gráfico 1 Datos del personal .....	76
Gráfico 2 Compras .....	77
Gráfico 3 Almacén.....	77
Gráfico 4 Control de inventarios .....	78
Gráfico 5 Distribución y transporte .....	79
Gráfico 6 Recepción.....	79
Gráfico 7 Calidad del servicio médico .....	80
Gráfico 8 Satisfacción .....	80

## RESUMEN

La investigación tiene como objetivo determinar cómo se realizan los procesos logísticos en la prestación de los servicios asistenciales y administrativos en el Hospital de la Amistad Perú- Corea II2 Santa Rosa- Piura, el estudio también describe las compras, el almacenamiento, control de inventarios, distribución y transporte, recepción, calidad y satisfacción del servicio asistencial y administrativo.

La población de la investigación estuvo conformada en primer lugar por la Jefa de la Unidad de logística, también por los 24 jefes de cada unidad asistencial y administrativa, y una muestra de 384 usuarios. Se aplicaron 02 instrumentos: una entrevista y cuestionario. El estudio se condujo bajo el enfoque cualitativo, con un diseño no experimental, transversal-descriptivo.

Después de un análisis minucioso se concluye lo siguiente: con respecto a compras, que sí realiza un oportuno requerimiento y una correcta planificación. En cuanto a almacenamiento, la capacidad de almacén es la correcta debido a que los requerimientos realizados son precisos; sin embargo, no existen ambientes adecuados para la conservación de insumos. Con respecto al control de inventarios, no existe un stock suficiente para cubrir las necesidades de los pacientes por falta de presupuesto. Por otro lado, la distribución se realiza en el tiempo correspondiente pero no eficientemente ya que no se recepciona muchas veces lo solicitado. Finalmente, en cuanto a la calidad del servicio y satisfacción del usuario puedo concluir que se encuentra en un nivel medio porque no se recibe un buen servicio por parte del Hospital de la Amistad Perú- Corea II2 Santa Rosa- Piura.

**Palabras clave:** Procesos logísticos y servicios

## ABSTRACT

The research aims to analyze the determinants of the management of the Unit of the Treasury and Budget Assistance Network Piura, 2015; the study also describes through the existing regulations of the Unit Treasury and Budget, sources of funding and available financial availability and management of current spending.

The research population consisted primarily by the Head of Unit of Treasury and Budget, also by 91 workers on the payroll and 48 suppliers. Data collection was made by three tools: interview, questionnaire and documentary analysis: The study was conducted under the quantitative approach, with a non-experimental, cross-descriptive design.

Among the main conclusions regarding the regulations, which are adequately met; however, there are exceptions to the rule by the managerial staff of the Healthcare Network. Regarding planning, maintaining fluid communication between all healthcare centers, the Assistance Network and Headquarters (Lima) allows proper collection of resources directly collected thus effecting payment obligations. Concerning to financial availability, it basically depends on transfers, and revenues directly collected which allows compliance with the programming and scheduling of workers payments and mainly the suppliers. Finally, regarding payment management, it concludes that the provider payment schedule is weekly and workers is monthly; which states that programming is adequately met; however, delays are evident in the disbursement.

**Keywords:** Unit Treasury and Budget Management.