



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS
DEL AREA DE LOGISTICA DE LA DIRECCION SUBREGIONAL DE
SALUD – SEDE CUTERVO 2014.**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER
EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR

Br. EDGAR EPIQUIEN CHAVEZ

ASESOR

MG. CPC. HUGO ENRIQUE HUIMAN TARRILLO

CUTERVO – PERÚ

2015

DEDICATORIA

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado en primera instancia a Dios por darme fe, esperanza y sabiduría en mi camino y fuerza para levantarme cuando he decaído.

Para la mujer que con su amor y comprensión hace que día a día me impulse a seguir adelante, superar las adversidades y los retos de la vida diaria, soñar despierto con el mejor regalo que la vida pudo darme, mi hijo Diego Alessandro

Con mucho amor, para ti Tania Anilú

A mis padres y hermanos por brindarme todo su apoyo incondicional y por su gran afecto para alcanzar esta meta.

Edgar Epiquién

AGRADECIMIENTO

AGRADECIMIENTO

Mi sincero agradecimiento al Mg. Hugo Enrique Huiman Tarrillo por sus consejos y tiempo empleados en la realización del presente trabajo.

Al Mg. José Faustino Ventura Vegas y la Mg. Gladys Dalila Zorrilla Cieza quienes con su apoyo y colaboración han hecho posible la culminación del presente trabajo de investigación

A todas aquellas personas que de una u otra manera fueron partícipes de manera positiva en la realización del presente trabajo de investigación

Edgar Epiquién

PRESENTACION

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, presento el trabajo de investigación denominado: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS DEL AREA DE LOGISTICA DE LA DIRECCION SUBREGIONAL DE SALUD – SEDE CUTERVO 2014, con el propósito de obtener el Grado de Magister en Gestión Pública la misma que someto a vuestra consideración esperando que cumpla con los requisitos y de mérito de su aprobación.

Esperando que el presente trabajo de investigación constituya un aporte, para la Institución donde laboro y lo pueda tomar como un instrumento de gestión valido para mejorar las deficiencias que existen en los procesos a partir la mejora de sus procedimientos en el área de logística, y así obtener la eficiencia del servicio que se brinda.

El Autor

INDICE

INDICE

	Pag
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	v
PRESENTACIÓN	vii
ÍNDICE	ix
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN	xvii

CAPITULO I

I. Problema de Investigación	19
1.1. Planteamiento del problema	19
1.2. Formulación del problema	21
1.3. Justificación	21
1.4. Limitaciones	22
1.5. Antecedentes	22
1.6. Objetivos	24
1.6.1. Objetivo general	24
1.6.2. Objetivos específicos	24

CAPITULO II

II. Marco Teórico:	25
2.1. Instrumentos de gestión institucional	25
2.1.1. manual de organización	27
2.1.2. Manual de puestos y funciones	27
2.1.3. Manual de normas y procedimientos	28
2.2. Secuencia de formulación de los documentos técnicos normativos de gestión.	30
2.3. Importancia de los manuales	30
2.4. Manual de procedimientos	31
2.4.1. Ventajas del manual de procedimientos	32
2.4.2. Etapas de la elaboración de un manual de procedimientos	32
2.5. Qué son procedimientos	32
	33

2.5.1.	Pasos fundamentales en la elaboración de procedimientos	35
2.5.2.	Propósito de los procedimientos	35
2.5.3.	Ventajas de tener los procedimientos documentados	36
2.6.	Contenido básico del manual de procedimientos	36
2.6.1.	Sugerencias para una buena descripción de procedimientos	41
2.7.	Diagramas De Flujo	44
2.7.1.	Definición Y Utilidad	44
2.7.2.	Construcción de los diagramas	45
2.7.3.	Criterios para el diseño de los diagramas de flujo	46
2.7.4.	Símbolos estándares para diagramas de flujo	48
2.8.	Gestión por procesos	49
2.8.1.	El enfoque basado en procesos	51
2.8.2.	Los procesos en la organización	51
2.8.3.	Proceso del área de logística	52
2.8.3.1.	Sistema nacional de abastecimiento	53
2.8.3.2.	Objetivos del sistema de abastecimiento	53
2.8.3.3.	Actores y funciones del sistema de abastecimiento	54
2.8.4.	Área De Logística	54
2.8.5.	Principales procesos técnicos del área de logística	56
2.8.6.	Documentos que se utilizan en el Área de Logística	57
2.9.	Marco Conceptual.	58
CAPITULO III		
III.	MARCO METODOLÓGICO	61
3.1.	Hipótesis	61
3.2.	Variables	61
3.2.1.	Definición conceptual	61
3.2.1.1.	Variable independiente:	61
3.2.1.2.	Variable dependiente	62
3.2.2.	Definición operacional	62
3.2.2.1.	Variable independiente	62
3.2.2.2.	Variable dependiente	62

3.2.3. Operacionalización de las variables	63
3.3. Metodología	63
3.3.1. Tipo de estudio	63
3.3.2. Diseño de estudio	63
3.4. Población y muestra	65
3.4.1. Población	65
3.4.2. Muestra	65
3.5. Técnicas y Procedimientos de Recolección de Datos	66
3.5.1. Técnicas de recolección de datos	66
3.5.2. Procedimiento de recolección de datos	66
CAPITULO IV	
IV. Resultados	68
4.1. Descripción	68
4.2. Discusión de los resultados.	75
CONCLUSIONES.	79
SUGERENCIAS	81
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	83
A N E X O S	86

RESUMEN

RESUMEN

El presente trabajo de investigación denominado “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS DEL AREA DE LOGISTICA DE LA DIRECCION SUBREGIONAL DE SALUD – SEDE CUTERVO 2014, constituye una herramienta de gestión, que busca obtener mejoras en los procesos, conjuntamente con la participación de todos los trabajadores involucrados .

Para el desarrollo de la investigación se utilizó instrumentos de investigación tales como: encuestas, entrevista, observación directa, bibliografía, páginas web, documentos internos y externos.

Para lograrlo fue necesario analizar y documentar cada uno de los procedimientos para garantizar que la información que se procesa sea veraz, y de esta manera proporcionar una herramienta administrativa (instrumento de gestión) confiable a los usuarios e involucrados de los procedimientos, en el análisis encontramos que los trabajadores tienen una idea dispersa de los procedimientos que se realizan en área de logística,

El manual de procedimientos incluye los formatos de registro que permiten guardar la información necesaria. Se buscó en todo momento cumplir con la parte normativa de cada procedimiento en tiempo y simplicidad.

Para mayor comprensión de los procedimientos, se realizaron diagramas de flujo que señalan puntualmente la secuencia lógica y sus respectivas relaciones. También se analizaron las relaciones que existen entre procedimientos para tener un visión más amplia del proceso que pertenece cada procedimiento.

Por tanto se recomienda que se ponga en práctica la propuesta presentada del Manual de Procedimientos, que permita a los trabajadores del Área de Logística, alcanzar un desarrollo organizacional, que dé lugar a la optimización del tiempo lo cual conlleva a mejorar los procesos.

ABSTRACT

ABSTRACT

The present work of investigation called "PROCEDURES MANUAL FOR OPTIMIZING PROCESSES LOGISTICS AREA OF HEALTH SUB DIRECTION - HEADQUARTERS CUTERVO 2014, constitute a management tool that seeks to obtain improvements in processes, together with the participation of all workers involved.

For research development, investigative tools such as used Surveys, interviews, direct observation, bibliography, web pages, internal documents and external.

To achieve this it was necessary to analyze and document each of the procedures to ensure that information is processed is truthful, and this way provide a reliable management tool (management tool) to the users and stakeholders of the procedures, the analysis we found that workers have a dispersed idea of the procedures performed in the area of logistics.

The procedures manual includes registration forms that allow you to save the information. We searched all moment meet the normative part gives each process to time and simplicity.

For a better understanding of the procedures, were made flow charts that punctually indicate the logical sequence and their respective relationships. Were also discussed the relationship between procedures to have a widest vision of the process that owns each process.

Is therefore recommended that the proposal presented of the Procedures Manual that enables workers Logistics Area is implemented, achieve organizational development, leading to the optimization of time which leads to improving the processes.