



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS
EMPRESARIALES**
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACION

“El proceso de distribución logística en relación a la gestión de las áreas de emergencia y farmacia del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de la ciudad de Chimbote, en el año 2013”

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

PULIDO JOO LUIS ALEXANDER.

ASESOR:

MG. OLENKA ESPINOZA RODRIGUEZ.

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

LOGÍSTICA.

NUEVO CHIMBOTE- PERÚ

2013

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional, eres la mujer más importante en mi vida, para ti este éxito.

A mi padre, quien con sus consejos ha sabido guiarme para culminar esta etapa en mi vida, te debo todo lo que soy.

A mis abuelos, quienes desde el cielo me guían y orientan, todo lo que logre y consiga será en memoria de ustedes los amo.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional, eres la mujer más importante en mi vida, para ti este éxito.

A mi padre, quien con sus consejos ha sabido guiarme para culminar esta etapa en mi vida, te debo todo lo que soy.

A mis abuelos, quienes desde el cielo me guían y orientan, todo lo que logre y consiga será en memoria de ustedes los amo.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradezco a Dios, por ser mi guía darme la vida, la salud y sabiduría que he necesitado para lograr todo lo que me propuse.

Agradezco también la confianza y el apoyo brindado por parte de mi madre, que sin duda alguna en el trayecto de mi vida me ha demostrado su amor, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos.

A mi padre, que me ha apoyado día con día. Y sé que está orgulloso de la persona en la cual me he convertido.

A mi Profesora Mg° Espinoza Rodríguez Olenka Ana Catherine, Docente del curso, por su apoyo, mi más apreciado agradecimiento, por contribuir en la culminación de esta investigación y aprendizaje.

Quiero expresar también mi más sincero agradecimiento al Mg°. Luis Alberto Calderón Yarlequé por su importante aporte y participación activa en el desarrollo de esta tesis.

Finalmente expreso mi especial agradecimiento a todo el personal del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón por haberme facilitado la información y los medios necesarios para el desarrollo de mi investigación, ya que con su ayuda y aporte me ayudaron a incrementar mis conocimientos.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la tesis titulada: “ El proceso de distribución logística en relación a la gestión de las áreas de emergencia y farmacia del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de la ciudad de Chimbote, en el año 2013”, con la finalidad de determinar la relación del proceso de distribución logística y la gestión de las áreas de emergencia y farmacia del hospital regional Eleazar Guzmán Barrón en el cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

Pulido Joo Luis Alexander

ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Presentación.....	v
Índice.....	vi
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
1. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	12
1.1.1 Realidad problemática.....	12
1.1.2. Formulación del problema.....	16
1.1.3. Justificación.....	16
1.1.4. Antecedentes.....	17
1.1.5. Objetivos.....	19
1.1.5.1. General.....	19
1.1.5.2. Específicos.....	19
1.2. MARCO REFERENCIAL.....	20
1,2,1 Marco Teórico.....	20
1.2.1.1 Distribución Logística.....	20
1.2.1.1.1 Concepto de Logística.....	20
1.2.1.1.2. Objetivo fundamental de Logística.....	23
1.2.1.1.2 Concepto de distribución logística.....	24
1.2.1.2. Componentes de la distribución logística.....	25
1.1.1.3. Principios para la distribución logística.....	27
1.1.1.4. Etapas de la distribución logística.....	28
1.1.1.5. Puntos clave de la distribución logística.....	29
1.1.1.6. Funciones de la distribución logística.....	30
a) Compras.....	31
b) Almacenamiento.....	32
c) Gestión de inventarios.....	33

	d) Manipulación de mercancía.....	33
	e) Transporte.....	34
	f) Servicio al cliente.....	34
	g) Gestión de la información.....	35
1.1.1.7.	Dimensiones de la distribución logística.....	35
1.1.1.8.	Gestión de áreas.....	44
	1.1.1.8.1. Definición de gestión de áreas.....	44
	1.1.1.8.2. Importancia de la gestión áreas.....	45
	1.1.1.8.3. Términos de gestión de áreas.....	45
	1.1.1.8.4. Principios de la gestión de áreas.....	47
	1.1.1.8.5. Característica y elementos.....	48
1.1.1.9.	Tipos de control.....	49
1.1.1.10.	Gestión logística hospitalaria.....	50
	a) Funcionamiento logístico hospitalario.....	50
	b) El sistema de información interna.....	51
	c) La gestión de la cadena interna.....	51
	d) Modelo de decisión estratégica.....	52
	e) Cadena de abastecimiento.....	53
	f) Compra y manejo de materiales.....	54
	g) Benchmarking en la logística hospitalaria.....	55
1.1.2.	Marco Conceptual.....	56
2.	METODOLOGÍA.....	59
2.1.	Hipótesis.....	59
2.2.	Variables.....	59
2.2.1.	Definición conceptual.....	59
	a. Distribución logística.....	59
	b. Gestión de áreas.....	59
2.2.2.	Definición operacional.....	60
	a. Distribución logística.....	60
	b. Gestión de áreas.....	60

2.3.	Metodología.....	60
2.3.1.	Tipos de estudio.....	60
2.3.2.	Diseño	61
2.4.	Población, muestra y muestreo.....	61
2.5.	Método de investigación.....	61
2.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	62
2.7.	Métodos de análisis de datos.....	63
3.	RESULTADOS.....	65
4.	DISCUSIÓN.....	83
5.	CONCLUSIONES.....	89
6.	SUGERENCIAS.....	91
7.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	92
8.	ANEXOS	

RESUMEN

La presente investigación de la tesis titulada: “El proceso de distribución logística en relación a la gestión de las áreas de emergencia y farmacia del hospital regional Eleazar Guzmán Barrón de la ciudad de Chimbote, en el año 2013”, corresponde a determinar, ¿Cuál es la relación entre el proceso de distribución de logística y la gestión de las áreas de emergencia y farmacia del hospital regional Eleazar Guzmán Barrón de la ciudad de Chimbote, en el año 2013?

Entre los objetivos planteados en la presente investigación se ha incluido Determinar la relación entre el proceso de distribución logística y la gestión de las áreas de emergencia y farmacia del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de la ciudad de Chimbote en el año 2013.

La investigación es de tipo descriptivo – correlacional. La muestra estudiada fue los 23 trabajadores de logística.

En ese sentido, para recabar la información necesaria se aplicaron dos cuestionarios como instrumentos uno para cada variable, donde el nivel de calidad de proceso de distribución logística quedo constituido por 14 preguntas y el nivel de gestión de las áreas de emergencia y farmacia con 15 preguntas, ambos constituidos por la misma escala de Likert – Ordinal.

Las conclusiones radican en que se ha llegado a analizar que la relación entre el proceso de distribución logística y la gestión de las áreas de emergencia y farmacia es significativa, es decir, existe relación entre ambas variables. Con un valor superior al valor crítico se concluye aceptando la hipótesis de investigación: Existe relación entre el proceso de distribución logística y la gestión de las áreas de emergencia y farmacia del hospital regional Eleazar Guzmán Barrón de la ciudad de Chimbote, en el año 2013.

Consecuentemente se realizó las recomendaciones que se han observado convenientes a realizar para el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón.

Palabras Clave: Proceso de distribución logística, gestión de áreas, calidad de servicio, sincronización, eficiencia, planeación.

ABSTRACT

This research thesis named "The logistics distribution process in relation to the management of emergency areas and pharmacy at Eleazar Guzman Barron regional hospital in Chimbote city in the year 2013 "corresponds to determine What is the relation between the process of logistics distribution and management of emergency areas and pharmacy at Eleazar Guzman Barron regional hospital Chimbote city in 2013?

Among the objectives in this research is included to determine the relation between logistics distribution process and the management of emergency areas and pharmacy at Eleazar Guzman Barron Regional Hospital in the city of Chimbote in 2013.

The research is descriptive - correlational .The sample was the 23 logistics workers.

Although, together the necessary information applied two questionnaires as tools: one for each variable , which the level of quality for the logistics distribution process consisted of 14 questions and the level of management of the emergency areas and pharmacy with 15 questions , both made by the same Likert scale - Ordinal .

The conclusions are that it has come to analyze the relation between the distribution process management logistics and emergency and pharmacy areas are significant, so, it exist a relation between the two variables. With a value above the critical value is concluded by accepting Therese arch hypothesis: There is a relation between the distribution process and the management of the emergency and pharmacy areas at Eleazar Guzman Barron regional hospital in Chimbote city, in 2013.

Consequently it makes recommendations that have been observed for convenient to do at Eleazar Guzman Barron Regional Hospital.

Key words: logistics distribution process, management areas, Quality of Service, synchronization, efficiency, planning.