



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Gestión de compras para aumentar la productividad en el área de logística en la empresa
BRITISH AMERICAN HOSPITAL S.A.C. 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

INGENIERO INDUSTRIAL

AUTOR:

García Pino, Juan Renzo

ASESOR:

Mgtr. López Padilla, Rosario Del Pilar

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistema de Gestión de Abastecimiento

LIMA – PERÚ

2018

DEDICATORIA

A las personas que me apoyaron incondicionalmente a lo largo de mi carrera y mi vida a todos ustedes un abrazo y agradecimiento inmenso.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento muy especial para los profesores, ya que a través de sus enseñanzas y guías se pudo realizar e de manera correcta este trabajo

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Pongo a su disposición la tesis titulada “Gestión de compras para aumentar la productividad en el área de logística en la empresa BRITISH AMERICAN HOSPITAL S.A.C., Lima, 2018”, en cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y títulos de la universidad “César Vallejo” para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial.

El documento consta de siete capítulos: Capítulo I: Introducción, Capítulo II: Método, Capítulo III: Resultados, Capítulo IV: Discusión, Capítulo V: Conclusiones, Capítulo VI: Recomendaciones, Capítulo VII: Referencias bibliográficas y anexos.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

RESUMEN

La presente investigación cumple la finalidad establecer que la implementación de la gestión de compras mejora la productividad del área de logística de la clínica Angloamericana en el distrito de San Isidro es una empresa del sector salud con casi 80 años en el mercado y ha tenido un crecimiento en estos últimos años debido a la buena gestión de la gerencia. El objetivo es determinar como la gestión de compras mejora la productividad del área de logística de la Clínica Angloamericana, para lo cual se realizó una investigación de tipo aplicada y de nivel experimental. Para lo cual se tuvo que realizar un análisis teórico práctico con relación a las actividades de los procesos del área de compras, mostrando aquellos problemas presentes en la empresa que van relacionados con una deficiente gestión de compras en la empresa. Seguidamente se realizó el análisis de como se viene actuando en las actividades del área de compras, con el propósito de poder proponer mejoras en el área de compras como la implementación de la gestión de compras, esta gestión estará apoyada por las herramientas necesarias, técnicas, flujograma, fichas y el análisis de los procesos de la mejor manera. Por otro lado se tomó en cuenta el uso de técnicas e instrumentos científicos comprobados como Pareto y espina de Ishikawa, flujogramas, DAP; los cuales fueron base fundamental para poder mejorar aquellos procesos deficientes, trayendo consigo una reducción con las demoras de entrega de requerimientos, el exceso de tiempo para un proceso, mejora en la entrega de los pedidos, además de mejorar los ingresos para la empresa, todo ello con el propósito de mejorar la productividad del área de logística de la empresa, para que esta pueda ser más productiva.

Palabras claves: Gestión, compras, productividad, Homologación.

ABSTRAC

The present investigation fulfills the purpose to establish that the implementation of the management of purchases improves the productivity of the logistics area of the British American Hospital in the district of San Isidro is a company of the health sector with almost 80 years in the market and has had a growth in recent years due to the good management of the management. The objective is to determine how purchasing management improves the productivity of the logistics area of the. British American Hospital, for which a research of applied type and experimental level was carried out. For which a theoretical and practical analysis had to be carried out in relation to the activities of the processes of the purchasing area, showing those problems present in the company that are related to a deficient management of purchases in the company. Next, an analysis was made of how it has been acting in the activities of the purchasing area, with the purpose of being able to propose improvements in the purchasing area such as the implementation of purchasing management, this management will be supported by the necessary tools, techniques, flow chart, cards and process analysis in the best way. On the other hand, the use of proven scientific techniques and instruments such as Pareto and Ishikawa spine, flow charts, DAP were taken into account; which were fundamental basis to improve those poor processes, bringing with it a reduction with the delays of delivery of requirements, the excess of time for a process, improvement in the delivery of the orders, besides improving the income for the company, all this with the purpose of improving the productivity of the logistics area of the company, so that it can be more productive.

Keywords: Management, purchases, productivity, Homologation

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
RESUMEN	vii
ABSTRAC	viii
I INTRODUCCIÓN.....	15
1.1 Realidad problemática.....	16
1.1.1 Ámbito internacional.....	16
1.1.2 Ámbito Nacional.....	17
1.1.3 Ámbito local.....	19
1.2 Trabajos previos.....	27
1.2.1 Antecedentes internacionales.....	27
1.2.2 Antecedentes nacionales.....	30
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	33
1.3.1 Bases teóricas de la variable independiente: Gestión de compras.....	33
1.3.1.1 Objetivo de la gestión de compras.....	33
1.3.1.2. La función de compras.....	34
1.3.1.3. Gestión Logística.....	34
1.3.1.3.1 Logística.....	34
1.3.1.4 Necesidad de la compra.....	35
1.3.1.5 Selección de proveedores.....	35
1.3.1.6 Evaluación de proveedores.....	35
1.3.1.7 Matriz de los 4 cuadrantes de Kraljic.....	36
1.3.1.8 Negociación.....	38
1.3.1.9 Seguimiento y expedición de las compras.....	38
1.3.1.10 Recepción, inspección y prueba de los productos.....	38
1.3.1.11 Aprovisionamiento.....	39
1.3.1.11.1 Objetivos del aprovisionamiento.....	39
1.3.1.12 Homologación de proveedores.....	39
1.3.1.13 Ética.....	40
1.3.2 Bases teóricas de la variable dependiente: Productividad.....	40

1.3.2.1 Eficiencia	40
1.3.2.2 Eficacia.....	41
1.3.2.3 Calidad	41
1.3.3 Marco conceptual	41
1.4 Formulación del problema:.....	42
1.4.1 Problema general.....	42
1.4.2 Problema específico	42
1.5 Justificación	42
1.5.1 Justificación económica	42
1.5.2 Justificación técnica	43
1.5.3 Justificación social	43
1.6 Hipótesis	43
1.6.1 Hipótesis general	43
1.6.2 Hipótesis específicos	43
1.7 Objetivo.....	44
1.7.1 Objetivo general	44
1.7.2 Objetivo específico.....	44
II MÉTODO	45
2.1 Tipo y diseño de investigación	45
2.1.1 Tipo de investigación	45
2.1.2 Diseño de investigación.....	46
2.1.3 Nivel de investigación:	46
2.1.4 Enfoque:	46
2.1.5 Alcance temporal.....	47
2.2 Variables, Operacionalización.....	48
2.3 Población, muestra y muestreo	49
2.3.1 Población.....	49
2.3.2 Muestra	49
2.3.3 Muestreo para la presente investigación no se usará ninguna técnica de muestreo.	49
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	49
2.4.1 Técnica.....	49
2.4.2 Instrumentos	50

2.4.3 Validez	50
2.4.4 confiabilidad.....	50
2.5 Métodos de análisis de datos	51
2.5.1 Análisis descriptivo	51
2.5.2 Análisis inferencial.....	51
2.6 Aspectos éticos.....	51
2.7 Desarrollo de la propuesta	52
2.7.1 Situación actual	52
2.7.1.1 Descripción de la empresa.....	52
2.7.1.2 Servicios que brinda	55
2.7.1.3 Mercado objetivo y clientes.....	58
2.7.1.4 Volumen de negocio.....	59
2.7.1.5 Organigrama.....	61
2.7.1.5.1 Organigrama del área de logística	61
2.7.1.5.2 Organigrama general de la empresa.....	62
2.7.1.6 Aspectos estratégicos	63
2.7.1.7 Diagrama de flujo del área de logística.....	64
2.7.1.8 Diagrama DAP del requerimiento solicitado	66
2.7.1.9 Análisis pre-test.....	67
2.7.1.9.1 Evaluación variable independiente - Homologación de proveedores.....	69
2.7.1.9.2 Evaluación de la variable independiente-Tiempo de aprovisionamiento	70
2.7.1.9.3 Evaluación de la variable dependiente - Eficacia.....	71
2.7.1.9.4 Evaluación de la variable dependiente – Eficiencia.	72
2.7.2 Propuesta de mejora	74
2.7.2.1 Cronograma Gantt, fase inicial y fase de ejecución	76
2.7.3.1 Diagnóstico y actividades previas	80
2.7.3.1.1 Recolección y ordenamiento de la data	80
2.7.3.1.2 Análisis previo de la data.....	84
2.7.3.2 Presentación de propuesta a gerencia	87
2.7.3.2.1 Presentación de la propuesta.....	88
2.7.3.2.2 Aprobación de la propuesta	89
2.7.3.3 Implementación de la propuesta de la Gestión de Compras.....	90

2.7.3.3.1 Reunión general de sensibilización de la propuesta	90
2.7.3.3.2 Presentación cronograma de capacitación	91
2.7.3.3.3 Cronograma de capacitación.....	92
2.7.3.3.4 Ordenamiento de la información para implementación	95
2.7.3.3.5 Evaluación de las necesidades	101
2.7.3.3.9 Negociación.....	110
2.7.3.3.10 Recepción y registro	111
2.7.3.4 Ajustes de implementación.....	112
2.7.3.5 Toma de datos	112
2.7.4 Resultados	112
2.7.4.1 Evaluación post test – Homologación de proveedores.....	112
2.7.4.2 Evaluación post test – Tiempo de aprovisionamiento.....	113
2.7.4.3 Evaluación post test - Eficacia.....	114
2.7.4.4 Evaluación post test - Eficiencia.....	115
2.7.5 Análisis económico – financiero	118
III RESULTADOS	121
3.1 Análisis descriptivo	122
3.1.1 Análisis descriptivo de la productividad.....	124
3.1.2 Análisis descriptivo de la eficiencia	126
3.1.3 Análisis descriptivo de la eficacia	129
3.2 Análisis Inferencial	131
3.2.1 Análisis de la Hipótesis General.....	131
3.2.2 Análisis de la primera Hipótesis Específica.....	133
3.2.3 Análisis de la segunda Hipótesis Específica	135
IV DISCUSION	138
V CONCLUSIONES	141
VI RECOMENDACIONES.....	143
VI REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	145
ANEXOS.....	148

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01: Diagrama de Causa – Efecto	20
Figura 02: Diagrama de Pareto	24
Figura 03: Diagrama de estratificación	25
Figura 04: Matriz de los 4 cuadrantes de Krajlic	37
Figura 05: Mapa de ubicación sede San Isidro	52
Figura 06: Clínica Angloamericana sede San Isidro	52
Figura 07: Sala de recepción de la Clínica Angloamericana	52
Figura 08: Clínica Angloamericana sede La Molina	53
Figura 09: Imagen fotográfica de los distintos servicios	55
Figura 10: Flujo de pacientes por urgencias	57
Figura 11: Flujo de pacientes para sala de operaciones	58
Figura 12: Flujo de pacientes de hospitalización.	58
Figura 13: Organigrama de logística	59
Figura 14: Organigrama de la empresa	60
Figura 15: Diagrama de flujo encontrado de orden de compra	62
Figura 16: Diagrama (DAP).encontrado en la empresa	64
Figura 17: Cronograma Gantt de actividades	74
Figura 18: Diagrama de análisis de proceso (mejorado)	77
Figura 19: Productos eliminados	83
Figura 20: Proveedores depurados	84

Figura 21: Acta de presentación preliminar	86
Figura 22: Acta de presentación firmada y aprobada	87
Figura 23: Reunión general de presentación de la propuesta	88
Figura 24: Tema 1: Gestión de compras	90
Figura 25: Tema 2: Negociación	91
Figura 26: Diagrama de Pareto de costos	95
Figura 27: Matriz de kraljic	97
Figura 28: Cuestionario de homologación de proveedores	101
Figura 29: Formato para la selección de los proveedores	106
Figura 30: Políticas de negociación	107
Figura 31: Evaluación de los indicadores	119
Figura 32: Histograma de la productividad del pre test	122
Figura 33: Histograma de la productividad del post test	122
Figura 34: Comparación productividad antes y después	123
Figura 35: Histograma de la eficacia del pre test	124
Figura 36: Histograma de la eficacia del post test	125
Figura 37: Comparación de la eficacia antes y después	125
Figura 38: Histograma de la eficiencia del pre test	127
Figura 39: Histograma de la eficiencia del post test	127
Figura 40: Comparación de la eficiencia antes y después	128

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Matriz de correlación	22
Tabla 02: Cuadro de tabulación de datos	23
Tabla 03: Estratificación de las causas por áreas	25
Tabla 04: Alternativas de solución	26
Tabla 05: Matriz de priorización	26
Tabla 06: Matriz de Operacionalización de variables	47
Tabla 07: Lista de staff de médicos	53
Tabla 08: Servicios que brinda la empresa	54
Tabla 09: Clientes de la clínica	56
Tabla 10: Ficha de recolección de datos - Homologación de proveedores	65
Tabla 11: Ficha de recolección de datos para el tiempo de aprovisionamiento	66
Tabla 12: Ficha de recolección de datos - Eficiencia	66
Tabla 13: Ficha de recolección de datos para la eficacia	67
Tabla 14: Variable independiente - Homologación de proveedores	68
Tabla 15: Variable independiente - Tiempo de aprovisionamiento	69
Tabla 16: Variable dependiente – Eficacia	70
Tabla 17: Variable dependiente - Eficiencia	71
Tabla 18: Resumen de indicadores Gestión de compras	72
Tabla 19: Resumen de indicadores productividad	72
Tabla 20: Alternativas de solución	73
Tabla 21: Matriz de priorización	73

Tabla 22: Costos de implementación del proyecto	75
Tabla 23: Toma de tiempos del proceso de compra	76
Tabla 24: Data de proveedores encontrados	78
Tabla 25: Data de artículos encontrados	79
Tabla 26: Data ordenada de artículos	80
Tabla 27: Data ordenada de proveedores	81
Tabla 28: Resumen de la data ordenada	82
Tabla 29: Criterios para eliminar artículos	83
Tabla 30: Criterios para depurar Proveedores	84
Tabla 31: Resumen de análisis de los datos	85
Tabla 32: Cronograma de capacitación	89
Tabla 33: Datos actualizados	92
Tabla 34: Costo mensual de los artículos	93
Tabla 35: Relación de artículos representativos	97
Tabla 36: Cuadro resumen de la matriz de Krajlic	97
Tabla 37: Formato de la evaluación de necesidad de compra	98
Tabla 38: Incremento de proveedores homologados	100
Tabla 39: Criterios de puntuación para cuestionario	103
Tabla 40: Formato de selección del proveedor	104
Tabla 41: Formato de recepción y registro de los pedidos solicitados	108
Tabla 42: Variable independiente – Homologación de proveedores	110
Tabla 43: Variable independiente – Tiempo de aprovisionamiento	111

Tabla 44: Variable dependiente – Eficacia	112
Tabla 45: Variable dependiente - Eficiencia	113
Tabla 46: Comparativa pre test y post test en la gestión de compras	114
Tabla 47: Comparativa pre test y post test en la productividad	114
Tabla 48: Costos de la implementación	115
Tabla 49: Costo de H – H inicial y final	116
Tabla 50: Beneficios del proyecto	116
Tabla 51: Análisis VAN y TIR de los beneficios de la gestión de compras	117
Tabla 52: Resumen de pre y post test de las dimensiones	119
Tabla 53: Cuadro de resumen de la variable dependiente	120
Tabla 54: Datos descriptivos del pre y post test	121
Tabla 55: Datos descriptivos de la eficiencia pre y post test	123
Tabla 56: Datos descriptivos del pre y post test	126
Tabla 57: Prueba de shapiro wilk - Productividad	129
Tabla 58: Comparación de medias – Productividad	129
Tabla 59: Significancia de la productividad	130
Tabla 60: Prueba de shapiro wilk – Eficiencia	131
Tabla 61: Comparación de medias – Eficiencia	131
Tabla 62: Significancia de la eficiencia	132
Tabla 63: Prueba de normalidad – Eficacia	133
Tabla 64: Comparación de medias – Eficacia	133
Tabla 65: Significancia de la eficacia	134

ANEXOS

Anexo 01: Juicio de expertos	146
Anexo 02: Capacitación PPT del tema 1	152
Anexo 03: Capacitación PPT del tema 2	153
Anexo 04: Listado de artículos en la matriz de krajlic	154
Anexo 05: Evaluación de la necesidad de compra	157
Anexo 06: Lista de la recepción de los requerimientos	160
Anexo 07: Procedimiento de compra de bienes y servicios	163
Anexo 08: Aprobación del turnitin	169



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, LEONIDAS MANUEL BRAVO ROJAS, Coordinador de Investigación de la EP de Ingeniería Industrial de la Universidad Cesar Vallejo, Lima Norte, verifico que la Tesis Titulada: "GESTION DE COMPRAS PARA AUMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN EL AREA DE LOGISTICA EN LA EMPRESA BRITISH AMERICAN HOSPITAL S.A.C. 2018", del estudiante GARCIA PINO, JUAN RENZO; tiene un índice de similitud de 16 % 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.

Los Olivos, 21 de noviembre del 2018



Dr. LEONIDAS M. BRAVO ROJAS
Coordinador de Investigación de la EP de Ingeniería Industrial

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------