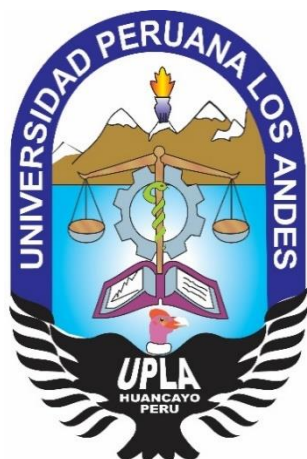


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables  
Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



**TESIS**

“Gestión del Almacenamiento de Suministros y su Influencia en la Eficacia de los Procesos Logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017”

Para optar : Título Profesional de Contador Público  
Autor : Bach. Jose Miguel Rodríguez Fuentes  
Asesor : CPC. Julio Felix Meza Quispealaya  
Línea de investigación Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos  
Fecha de inicio y culminación : 24.10.2018 - 23.10.2019

Huancayo - Perú

2020

# **HOJA DE APROBACIÓN DE JURADO**

## **UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

“Gestión del Almacenamiento de Suministros y su Influencia en la Eficacia de los Procesos Logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017”

### **PRESENTADO POR:**

Bach. Jose Miguel Rodríguez Fuentes

### **PARA OPTAR EL TÍTULO DE:**

Contador Público

### **ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

Aprobado por el siguiente jurado:

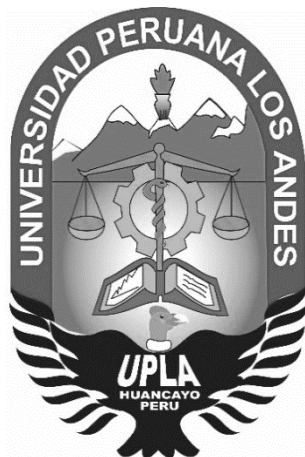
PRESIDENTE : \_\_\_\_\_

PRIMER MIEMBRO : \_\_\_\_\_

SEGUNDO MIEMBRO : \_\_\_\_\_

TERCER MIEMBRO : \_\_\_\_\_

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables  
Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



**TESIS**

“Gestión del Almacenamiento de Suministros y su Influencia en la Eficacia de los Procesos Logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017”

Para optar : Título Profesional de Contador Público  
Autor : Bach. Jose Miguel Rodríguez Fuentes  
Asesor : CPC. Julio Felix Meza Quispealaya  
Línea de investigación Institucional : Ciencias Empresariales Y Gestión de Los Recursos  
Fecha de inicio y culminación : 24.10.2018 - 23.10.2019

Huancayo - Perú

2020

**ASESOR:**

CPC. JULIO FELIX MEZA QUISPEALAYA

## **DEDICATORIA**

Dedicado a mi madre, tío, abuelos quienes me brindaron su apoyo incondicional para formarme profesionalmente y como persona.

Autor: José Rodríguez Fuentes

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco al personal del Área de Logística del Hospital Pampas de Tayacaja quienes fueron amables en la recopilación de información y por su voluntad para responder las preguntas del instrumento de investigación.

Asimismo, agradezco a los docentes de la Universidad Peruana Los Andes por brindarme conocimientos necesarios para desempeñar mi carrera profesional.

Finalmente, agradezco infinitamente a las personas que hicieron posible la culminación de la investigación desarrollada.

Autor: José Rodríguez Fuentes

## CONTENIDO

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADO .....	ii
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
CONTENIDO .....	vii
CONTENIDO DE TABLAS .....	x
CONTENIDO DE FIGURAS .....	xi
RESUMEN .....	xii
ABSTRACT .....	xiii
INTRODUCCIÓN .....	xiv

### CAPÍTULO I

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	1
1.2. Delimitación del problema .....	4
1.3. Formulación del problema .....	5
1.3.1. Problema General .....	5
1.3.2. Problemas Específicos .....	5
1.4. Justificación .....	5
1.4.1. Social .....	6
1.4.2. Teórica .....	6
1.4.3. Metodológica .....	6
1.5. Objetivos .....	7
1.5.1. Objetivo General .....	7
1.5.2. Objetivos Específicos .....	7

### CAPÍTULO II

II. MARCO TEÓRICO .....	8
2.1. Antecedentes (nacionales e internacionales) .....	8
2.1.1. Antecedentes nacionales .....	8

2.1.2.	Antecedentes internacionales .....	10
2.2.	Bases Teóricas o Científicas .....	12
2.2.1.	Gestión de almacenamiento de suministros .....	12
2.2.2.	Procesos logísticos .....	21
2.3.	Marco Conceptual .....	25

### CAPÍTULO III

III.HIPÓTESIS .....	29	
3.1.	Hipótesis General .....	29
3.2.	Hipótesis Específicas.....	29
3.3.	Variables.....	29

### CAPÍTULO IV

IV.METODOLOGÍA.....	31	
4.1.	Método de investigación .....	31
4.2.	Tipo de investigación .....	31
4.3.	Nivel de investigación.....	31
4.4.	Diseño de la investigación.....	31
4.5.	Población y muestra .....	32
4.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
4.7.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	33
4.8.	Aspectos éticos de la Investigación.....	33

### CAPÍTULO V

V.RESULTADOS.....	34	
5.1.	Descripción de resultados.....	35
5.2.	Contraste de hipótesis.....	45
5.2.1.	Hipótesis general.....	49
5.2.2.	Primera hipótesis específica.....	50
5.2.3.	Segunda hipótesis específica.....	51
5.2.4.	Tercera hipótesis específica .....	52



5.2.5. Cuarta hipótesis específica.....	52
5.2.6. Quinta hipótesis específica .....	53
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	54
CONCLUSIONES .....	56
RECOMENDACIONES.....	57
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	58
ANEXOS .....	61
Matriz de consistencia.....	62
Matriz de operacionalización de variables .....	64
Matriz de operacionalización del instrumento .....	65
Instrumento de investigación .....	70
Confiabilidad y validez del instrumento .....	72
Data de procesamiento de datos .....	76
Consentimiento informado.....	77
Fotos de la aplicación del instrumento.....	78

## CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 Adquisición de suministros y servicios .....	4
Tabla 2 Operacionalización de variables .....	29
Tabla 3 Confiabilidad del instrumento .....	33
Tabla 4 Baremación de la variable Procesos logísticos y sus dimensiones .....	35
Tabla 5 Baremación de la variable gestión de almacenamiento de suministros y sus dimensiones .....	35
Tabla 6 Dimensión recepción de suministros en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017	36
Tabla 7 Dimensión almacenamiento en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017.....	36
Tabla 8 Dimensión control de inventario de suministros en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017 .....	37
Tabla 9 Dimensión preparación de requerimiento en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017 .....	38
Tabla 10 Dimensión despacho en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017 .....	39
Tabla 11 Variable gestión de almacenamiento de suministros en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017.....	40
Tabla 12 Dimensión compras en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017 .....	42
Tabla 13 Dimensión distribución en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017 .....	43
Tabla 14 Dimensión logística en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017 .....	44
Tabla 15 Variable procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017 .....	44
Tabla 16 Prueba de normalidad de la variable procesos logísticos y sus dimensiones ..	46
Tabla 17 Prueba de normalidad de la variable cultura tributaria y sus dimensiones .....	47
Tabla 18 Prueba de la hipótesis general mediante el estadístico Chi Cuadrado.....	50
Tabla 19 Prueba de la primera hipótesis específica mediante el estadístico Chi Cuadrado	51
Tabla 20 Prueba de la segunda hipótesis específica mediante el estadístico Chi Cuadrado .....	51
Tabla 21 Prueba de la tercera hipótesis específica mediante el estadístico Chi Cuadrado	52
Tabla 22 Prueba de la cuarta hipótesis específica mediante el estadístico Chi Cuadrado	53
Tabla 23 Prueba de la cuarta hipótesis específica mediante el estadístico Chi Cuadrado	53

## CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1. La gestión de almacenamiento se soporta en 5 de procesos básicos.....	14
Figura 2. Información para gestión de almacenes. ....	15
Figura 3. Proceso de la gestión de almacenes.....	17
Figura 4. Principios aplicables del almacén.....	18
Figura 5. Cadena de suministro interna a una empresa de manufactura.....	19
Figura 6. Flujograma del proceso de adquisiciones de suministros.....	21
Figura 7. Dimensión recepción de suministros en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017. .....	36
Figura 8. Dimensión almacenamiento en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017. ..	37
Figura 9. Dimensión control de inventario de suministros en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017.....	38
Figura 10. Dimensión preparación de requerimiento en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017. ....	39
Figura 11. Dimensión despacho en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017.....	40
Figura 12. Variable gestión de almacenamiento de suministros en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017. ....	41
Figura 13. Dimensión compras en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017. ....	42
Figura 14. Dimensión distribución en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017.....	43
Figura 15. Dimensión logística en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017. ....	44
Figura 16. Variable procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017.	45
Figura 17. “Prueba de normalidad mediante los gráficos Q-Q normal de la variable procesos logísticos y sus dimensiones”. ....	47
Figura 18. “Prueba de normalidad mediante los gráficos Q-Q normal de la variable gestión de almacenamiento de suministros y sus dimensiones”.....	49

## RESUMEN

La investigación determina la influencia de la gestión del almacenamiento de suministros en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017. Este estudio se justifica dado que, contribuye a identificar la influencia de la gestión del almacenamiento de suministros en la eficacia de los procesos logísticos en el hospital en estudio de manera que se aporte significativamente en el suministro eficaz del servicio brindado. Para la realización de la investigación se ha tomado la información de la gestión de almacenamiento basado en los cinco procesos básicos desarrollado por Chunquino (2015); mientras que para los procesos logísticos fueron revisados según las funciones logísticas de Lambert (1998). Dentro de la metodología se empleó el método deductivo siendo la investigación de tipo aplicada, mientras que el nivel de investigación fue correlacional. Para efectos de la investigación se utilizó el diseño no experimental transversal correlacional y la población de estudio viene a ser el total de personal que trabaja en el Área de Logística del Hospital Pampas de Tayacaja, los cuales hacen un total de 15 personas que trabajan en la parte administrativa y operativa. La técnica que se empleó para la investigación fue la encuesta y se aplicó un cuestionario que estuvo compuesto por las variables de investigación, el cual resultó ser confiable estadísticamente (Alfa de Cronbach=0.92). Según los resultados, se ha determinado que la gestión del almacenamiento de suministros influye significativamente en la eficacia de los procesos logísticos en el hospital en estudio, es decir que si el personal cuenta con una adecuada gestión será posible visualizar una mejora de los procesos logísticos. Esto puede verificarse con el estadístico Chi Cuadrado (189.85) que arrojó una significancia menor al 0.05. Las dimensiones de recepción, almacenamiento, control de inventario, preparación de requerimientos y despacho suelen ubicarse en niveles adecuados, generando que el nivel de los procesos logísticos se encuentre en un nivel moderado.

Palabras clave: Gestión del almacenamiento de suministros, procesos logísticos.

## **ABSTRACT**

The research determines the influence of supply storage management on the efficiency of logistics processes at the Pampas Tayacaja Hospital 2017. This study is justified because, it helps to identify the influence of supply storage management on the effectiveness of the logistics processes in the hospital under study in a way that significantly contributes to the effective provision of the service provided. In order to carry out the investigation, the storage management information based on the five basic processes developed by Chunquino (2015) has been taken; while for the logistic processes they were reviewed according to the logistic functions of Lambert (1998). Within the methodology, the analytical-synthetic method was used, being applied type research, while the level of research was explanatory. For the purposes of the investigation, the explanatory transversal non-experimental design was used and the study population is the total staff working in the Logistics Area of the Pampas Tayacaja Hospital, which makes a total of 15 people working in the administrative and operational part. The technique used for the investigation was the survey, which was applied to the sample determined for the investigation. According to the results, it has been determined that the management of the storage of supplies significantly influences the efficiency in the logistics processes in the hospital under study, that is to say that if the staff has adequate management, it will be possible to visualize an improvement in the logistics processes. This can be verified with the Chi-Square statistic (189.85) that showed a significance less than 0.05. The dimensions of reception, storage, inventory control, preparation of requirements and dispatch are usually located at appropriate levels, generating that the level of logistics processes is at a moderate level.

Keywords: Supply storage management, logistics processes.

## INTRODUCCIÓN

La importancia de los procesos de logística en los hospitales radica en la garantía del suministro de los productos cuando sean necesarias, buscando la calidad y cantidad requerida para la prestación del servicio de forma eficaz y eficiente. Es así que los procesos de logística contribuyen en el fortalecimiento de Servicios de Salud elevando la capacidad de gestión de las redes de servicios de salud, a fin de mejorar progresivamente la equidad, calidad y eficiencia de la atención de salud a la población.

Dentro de los establecimientos de salud, la participación de la logística es primordial porque esta es un componente de apoyo relevante en la gestión, con el fin de cumplir los objetivos y metas. Hoy en día, el enfoque logístico dentro del establecimiento de salud tuvo variaciones notables, por su eficiencia respecto al manejo técnico y orientado a la satisfacción de usuarios internos y externos, de esta contrayendo beneficios económicos y la continuidad de los objetivos del establecimiento. Pese a la importancia de los procesos de logística, dentro del Hospital Pampas de Tayacaja se viene aplicando el procedimiento de gestión de almacenamiento de los suministros según el Manual de administración de almacenes para el sector público nacional, considerando que el Manual que se emplea resulta ser desfasado, surge el interés por verificar la influencia de la gestión de almacenamiento en la eficacia de los procesos logísticos (Dirección Nacional de Abastecimiento, 1990).

La investigación tuvo como objetivo: Determinar la influencia de la gestión del almacenamiento de suministros en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017. Para la realización de la investigación se ha tomado la información de la gestión de almacenamiento basado en los cinco procesos básicos desarrollado por Chunquino (2015); mientras que para los procesos logísticos fueron revisados según las funciones logísticas de (Lambert, 1998).

Asimismo, según la metodología de investigación se empleó el método deductivo, la investigación fue de tipo aplicada cuyo nivel fue correlacional, y el diseño fue no experimental transversal correlacional. La muestra fue igual a la población, toda vez que la cantidad de personas resultó ser una población ejecutable y se consideró una muestra no probabilística por conveniencia y censal.

Este estudio se justifica dado que, contribuye a identificar la influencia de la gestión del almacenamiento de suministros en la eficacia de los procesos logísticos en el hospital en estudio de manera que se aporte significativamente en el suministro eficaz del servicio brindado.

Por otra parte, esta investigación se estructuró en cuatro capítulos detallados a continuación:

El Capítulo I: compuesto por el planteamiento, sistematización y formulación del problema; por los objetivos; justificación; delimitación.

El Capítulo II: conformado por el marco teórico, mediante el desarrollo de los antecedentes nacionales e internacionales; las bases teóricas compuestas por el desarrollo de la logística, almacenamiento de suministros, cadena de suministros; la definición de conceptos, las hipótesis de investigación. Las variables y operacionalización de variables.

El Capítulo III: constituido por la metodología de investigación, el tipo, nivel, diseño, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

El Capítulo IV: compuesto por los resultados de la investigación, las técnicas de procesamiento y análisis de datos, la presentación de resultados, y la discusión de resultados.

Finalmente, al final de la investigación se desarrollan las conclusiones, recomendaciones.

El Autor.

## CAPÍTULO I

### I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Descripción de la realidad problemática

Actualmente la demanda de servicios sanitarios se está incrementando, teniendo en cuenta que existe una tasa de crecimiento poblacional de 1.1% al 2017 según el INEI (2017). Por lo tanto, la preocupación de la sostenibilidad del sistema público de salud, tiene la necesidad de buscar la máxima eficiencia en su gestión. Por ello, de las bases son la clave para mejorar las compras y la distribución logística de los suministros dentro de los presupuestos de los hospitales (Aguilar & Garrido, 2010).

El Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Hospital Pampas de Tayacaja (2017), Órgano Desconcentrado de la Red de Salud de Tayacaja, hace mención del almacenamiento y abastecimiento y manejo logístico, según el Nivel de Mediana Complejidad, Categoría II-1 aprobada mediante Resolución Directoral N° 044-2011-/GOB.REG-HVCA/DIRESA, con personería jurídica de derecho público, por ser el responsable de satisfacer la necesidad de salud de la población en general. Este documento establece que se tiene que brindar una atención integral ambulatoria y hospitalaria especializada, maximizando la importancia en la recuperación y rehabilitación de pacientes con problemas de salud.

Dentro de los órganos de apoyo del Hospital Pampas de Tayacaja (2017), la Oficina de Administración se encarga de los sistemas administrativos, logísticos, económicos y financieros, además, de los servicios generales y de mantenimiento de su jurisdicción. En el artículo 15° del ROF se establece como la unidad de abastecimientos, siendo la unidad orgánica encargada de lograr el abastecimiento de los bienes, recursos, materiales y servicios, en la calidad, cantidad y oportunidad requerida por los usuarios internos (ROF, 2017). Asimismo, el área responsable de los procesos logística busca garantizar el suministro de los productos justo donde y cuando se necesitan, para ello se debe mantener la calidad y cantidad requerida evitando toda ruptura de stocks y realizando este proceso de la manera más eficaz y eficiente. La importancia del fortalecimiento de servicios de salud para la generación de la contribución en capacidad de gestión de las redes de servicios de salud, con el fin de optimar progresivamente la calidad, equidad y eficiencia de la atención de salud a la población (Aguilar & Garrido, 2010).



Hoy en día, dentro del establecimiento de salud, la participación de la logística es primordial porque representa ser un área crítica de todos los establecimientos de salud. Por ello, la logística viene a ser el elemento que da soporte a la gestión, con el fin de lograr los objetivos y metas trazados. (Aguilar & Garrido, 2010).

La gestión del almacenamiento viene a ser un sistema constituido por objetivos, políticas, estrategias, normas, órganos y procesos técnicamente interrelacionados, que tiene por misión procurar los recursos, los bienes y servicios no personales a las entidades de la Administración Pública (Aguilar & Garrido, 2010).

La mayor parte de sistemas logísticos en funcionamiento se basan en el modelo de Weber (1920), dentro de este modelo se hallan diferentes problemas, como: “Insatisfacción de usuarios, materiales, insumos y equipos insuficientes; sistema burocrático extenso; lentitud por formalismos burocráticos; excesivos procesos de compras pequeñas; manejo presupuestal inadecuado; desconexión con otras áreas del Sistema de Salud; programaciones históricas; catálogo desactualizado; ausencia de listados de insumos” (p.50).

Los problemas del modelo de Weber deben ser enfrentados para brindar un modelo distinto como: la disposición de equipos técnicos como soporte de del Sistema Logística organización, en base a la diferenciación de bienes y servicios hospitalarios y no hospitalarios; estandarización de bienes; etc., modalidades de Adquisición propias de un Sistema Moderno: “Licitaciones, tercerización de servicios, consignaciones; disminución de trámites y número de procesos de adquisiciones pequeñas; abastecimiento en cantidad suficiente y en el momento adecuado” (Costa, Aguinaga, Meloni, & Corcuera, 1998).

Es así, que la participación activa de la gestión del almacenamiento viene a ser, un sistema que está compuesto por políticas, objetivos, estrategias, órganos, normas y procesos técnicamente interrelacionados, cuya misión es procurar que los bienes, los recursos, y servicios no personales se encuentren en a las entidades de la Administración Pública, para de esta manera sea dinámica, eficiente y eficaz, en coherencia con los lineamientos básicos de la política nacional de salud (Costa, Aguinaga, Meloni, & Corcuera, 1998).

La logística viene a ser la acción del colectivo laboral que se encarga de la dirección y garantizar, las actividades de diseño y dirección de los flujos material, informativo y financiero (Acevedo & Gómez, 2001). Es así que los procesos de adquisición deben cumplir estándares que permitan alcanzar los objetivos establecidos

El proceso de adquisición de suministros dentro del Hospital Pampas de Tayacaja está referido a los requerimientos de medicamentos, equipos, materiales e instrumentos principalmente aquellos que pueden ser adquiridos por debajo de las 8 Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En la Tabla 1 se muestra los principales suministros y servicios respecto gestión de almacenamiento y proceso logístico.

Generalmente, el procedimiento de la selección al mejor postor se refiere a la comparación de precios, esto es, se elige el menor de los precios en al menos dos propuestas. Frente a los suministros de adquisición se aplica el procedimiento de gestión de almacenamiento de los suministros según el Manual de administración de almacenes para el sector público nacional (Dirección Nacional de Abastecimiento, 1990).

Tabla 1

Adquisición de suministros y servicios

<b>Adquisición</b>	<b>Características</b>
<b>Compras directas menores a 8 UIT</b>	Medicamentos Instrumentos Equipos médicos Materiales de escritorio
<b>Servicios menores a 8 UIT</b>	Mantenimiento de ambulancia Mantenimiento de equipos

Fuente: Adaptado de “Texto Único Ordenando de la Ley N° 30225 Ley de Contrataciones del Estado” por Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (2018).

En vista de que el Manual que se emplea resulta ser desfasado, surge el interés por verificar la influencia de la gestión de almacenamiento en la eficacia de los procesos logísticos, siendo para efectos del estudio una verificación práctica dentro del Hospital Pampas de Tayacaja, durante el periodo 2017.

## 1.2. Delimitación del problema

Se puede afirmar que la Gestión de Procesos efectiva permite la racionalización y el uso adecuado de los bienes y servicios no personales en entidades públicas, por lo que eficiencia de los procesos logísticos en estas entidades permitirán una gestión de flujos materiales, de información y financiero para el adecuado de estas instituciones.

Dado que el Manual de administración de almacenes para el sector público nacional está desfasado surgió la necesidad de estudiar a fondo esta problemática objetivamente. Es así que la delimitación del problema fue de la siguiente manera: Se realizó el estudio de la influencia de la gestión del almacenamiento de suministros en la eficacia de los procesos logísticos respecto a la realidad objetiva de una entidad objetivo, por lo que se realizó en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017, el cual está ubicado en la provincia de Tayacaja, en la región de Huancavelica; la presente investigación se llevó a cabo durante el periodo correspondiente a octubre de 2018 hasta octubre de 2019; la realización de esta investigación se limitó al estudio de la gestión de almacenamiento de suministros de acuerdo a Guarachi (2014) y Chunquino (2015) y la eficacia de los procesos logísticos según Rodríguez (2012) y Lambert (1998); el problema de investigación fue, ¿Cuál es la influencia de la gestión del almacenamiento de suministros en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017?; la

investigación se llevó a cabo usando los recursos del investigador, por lo que esta investigación fue autofinanciada.

Se debe precisar que para la realización de la investigación se ha tomado las bases teóricas de los procesos logísticos según las funciones logísticas de Lambert (1998). Respecto a la gestión de almacenamiento se tomó el planteamiento según Chuquino (2015), que “establece el conjunto de procesos que optimizan la logística funcional, permitiendo tener fiabilidad de la información, maximización de volumen de disponible, optimización de las operaciones de manipuleo y transporte de mercadería, rapidez en entregas y con ello reducción de costos” (p.15). Asimismo, para el análisis de datos de la presente investigación se tomó la información relacionada a la entrada del almacén, salida del bien y la compra realizada que corresponde al año 2017.

### **1.3. Formulación del problema**

#### **1.3.1. Problema General**

¿Cuál es la influencia de la gestión del almacenamiento de suministros en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017?

#### **1.3.2. Problemas Específicos**

- ¿Cuál es la influencia de la recepción de suministros en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017?
- ¿Cuál es la influencia del almacenamiento de suministros en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017?
- ¿Cuál es la influencia del control de inventario de suministros en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017?
- ¿Cuál es la influencia de la preparación de requerimientos de suministros en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017?
- ¿Cuál es la influencia del despacho de suministros en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017?

### **1.4. Justificación**

En conformidad al Reglamento y Grados y Títulos de la Universidad Nacional del Centro del Perú y de acuerdo a la Estructura del informe Final, la justificación de esta investigación fue sustentada de acuerdo a una perspectiva social, teórica y metodológica; adicionalmente dados los recursos disponibles y la posibilidad de aplicación esta investigación fue justificada también por conveniencia y por fines prácticos. Es así que, el desarrollo de esta investigación se justificó por conveniencia, porque se tuvo

facilidades para acceder a la data e información del Hospital Pampas de Tayacaja debido a que el investigador estuvo trabajando en dicha institución; así como contar con un mejor entendimiento sobre las variables de estudio. Asimismo, la investigación presentó una justificación práctica, dado que, contribuye a resolver e identificar la influencia de la gestión del almacenamiento de suministros en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017, repercutiendo los resultados en el Hospital. El aporte principal de la investigación es ofrecer información actual de las variables de estudio para que el hospital desarrolle estrategias con el objeto de aportar significativamente en el suministro eficaz del servicio brindado.

#### 1.4.1. Social

La investigación se justifica socialmente toda vez que la gestión del almacenamiento de suministros en los hospitales representa una actividad importante que debe asumir el profesional contable de manera que garantice la eficacia de los procesos logísticos, siendo este el compromiso con la sociedad. Además, la investigación aporta con datos e información para el hospital de manera que el servicio ofrecido sea de calidad, logrando resultados positivos. Por otra parte, esta investigación ha cumplido con el objetivo de la Universidad Peruana Los Andes respecto a la generación de investigaciones que contribuyan con el desarrollo de la sociedad.

#### 1.4.2. Teórica

Dentro de la justificación teórica, se considera que la investigación ofrece soporte a las bases teóricas planteadas en la investigación de manera que sirva como antecedente para futuras investigaciones. Para la realización de la investigación se ha tomado la información de la gestión de almacenamiento basado en los cinco procesos básicos desarrollado por Chunquino (2015); mientras que para los procesos logísticos fueron revisados según las funciones logísticas de Lambert (1998).

#### 1.4.3. Metodológica

El estudio se justifica metodológicamente toda vez que se desarrolló un instrumento de investigación para la obtención de información respecto a los procesos logísticos y la gestión de almacenamiento, el cual fue adaptado según el marco teórico. Asimismo, el instrumento desarrollado servirá para su aplicación en investigaciones posteriores a ésta.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo General**

Determinar la influencia de la Gestión del almacenamiento de suministros en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- Determinar la influencia de la recepción de suministros en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017.
- Determinar la influencia del almacenamiento de suministros en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017.
- Determinar la influencia del control de inventario de suministros en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017.
- Determinar la influencia de la preparación de requerimientos de suministros en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017.
- Determinar la influencia del despacho de suministros en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017.

## CAPÍTULO II

### II. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes (nacionales e internacionales)

##### 2.1.1. Antecedentes nacionales

Flores (2016) elaboró la investigación titulada “Evaluación de los sistemas de abastecimiento en la unidad de logística y su incidencia en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Puno periodo 2014-2015”, sustentada en la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la Universidad Nacional del Altiplano.

Su objetivo fue realizar el análisis de los métodos técnicos para la compra y el reparto de gasto de Inversión del Sistema de Abastecimientos y cómo influye en la Gestión Administrativa de la Municipalidad Provincial de Puno, periodos 2014-2015. En el cual se utilizó el método hipotético deductivo, con un tipo de investigación cuantitativa y cualitativa; se requirió el empleo de un tamaño de muestra determinada por medio de la revisión de información documentaria del área de Abastecimientos, área de Infraestructura de la Municipalidad y Almacén Central y Provincial de Puno. En los resultados se refleja que solo el 60.00% de la Unidad de Abastecimientos realiza las adquisiciones incumpliendo con la normatividad, la cual menciona involucra a toda adquisición de bienes o servicios. La gestión total para la compra de recursos no cumple con los parámetros del reglamento de contrataciones y adquisiciones del estado, por ello se practica en un 100.00%, desde el envío de requerimientos de cotizaciones y entrega, no se está cumpliendo con las normas en un 60% y se menciona que las compras se realizan de forma empírica resultando un 80%. Por ello llegó a la conclusión que en la municipalidad se lidia con problemas de desconocimiento, falta de implementación, autonomía y el incumplimiento con lo estipulado en la normatividad.

Este estudio aporta con brindar evidencia respecto a la evaluación de un sistema de abastecimiento asociado a los procesos logísticos de una entidad pública. El estudio permite configurar las condiciones para el desarrollo del instrumento de investigación.

Guarachi (2014) realizó la investigación “Diagnóstico y propuesta de mejora de la gestión del proceso logístico en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de EsSalud - Chiclayo, Perú”, tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas, presentado a la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

La investigación se desarrolló para elaborar un diagnóstico para el desarrollo de la propuesta que permita mejorar la gestión logística dentro de las tres unidades de la entidad de estudio. La investigación fue de tipo descriptiva aplicando un diseño no experimental transversal. Los datos se recolectaron a partir de la personal de la oficina de adquisiciones, mediante la aplicación de las técnicas de entrevista y encuestas a 85 usuarios directos de la oficina de adquisiciones. A partir de la información recopilada se concluye que es importante contar una estimación de recursos de las áreas, respecto la función de programación, dado que el abastecimiento está supeditado a los datos previstos, de tal forma que no genere desabastecimiento a gran escala dentro de la entidad.

La investigación aporta con una revisión respecto a la variable procesos logísticos, en el cual se detallan las características y componentes necesarios para el desarrollo de un modelo de la gestión del proceso logístico. Este estudio fue de utilidad para las bases teóricas, así como para tener un mejor entendimiento dentro de un hospital.

Garamel (2015) presentó una investigación titulada “Evaluación del sistema de adquisiciones en la sub gerencia de logística en la Municipalidad Provincial de San Ramón-Juliaca, periodos 2013-2014”, que fue sustentada en la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, perteneciente a la Universidad Nacional del Altiplano.

Su objetivo consistió en determinar la influencia del software del sistema de adquisiciones en el departamento de Sub Gerencia de Logística de la municipalidad de la provincia de San Román-Juliaca. Por ello se aplicó el método de la observación, descriptivo, analítico, medición y comparativos; para efectos de la demostración de hipótesis y otros indicadores del presente trabajo de investigación, el universo y muestra está conformada por la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca- Sub Gerencia de Logística. El estudio fue de tipo aplicado. La investigación concluye que el sistema manejado para las adquisiciones durante los primeros años de investigación, no ha contado con un software apropiado para el procesamiento de datos que se manejan en el proceso de programación.

El estudio aportó en el entendimiento de los procesos logísticos relacionados con el sistema de adquisiciones dentro de una municipalidad (entidad pública). Esto permite identificar que existen diversos procesos incluidos en un área logística



### 2.1.2. Antecedentes internacionales

Sepúlveda (2015) elaboró la investigación titulada “Diseño de una estrategia logística para el Hospital Pública Dr. Luis Calvo Mackenna”, tesis para optar el Grado de Magíster en Gestión y Dirección de Empresas y presentada a la Universidad de Chile.

El objetivo del estudio tuvo por objetivo el diseño de una estrategia logística elaborada para la cadena de suministro y distribución de la institución en estudio. La finalidad del desarrollo de este diseño está referido a la optimización e incremento de la eficiencia respecto a la gestión de insumos y medicamentos dentro del hospital. Para el desarrollo del estudio se empleó cinco etapas: i) se planificó las actividades y hoja de ruta del proyecto; ii) se realizó un diagnóstico detallado del modelo de abastecimiento que viene operando; iii) se desarrolló un modelo para la aplicación del funcionamiento de la unidad del abastecimiento; iv) se estimó los costos de modelo propuesto; y v) se desarrolló la estrategia de gestión de cambio, basada en la metodología de Kotter y Cooperrider. La investigación se desarrolló en el Hospital Pública Dr. Luis Calvo Mackenna y fue de tipo aplicada. Se concluye con que la aplicación de un sistema de logística apropiado permitirá maximizar el bienestar de los beneficiarios, toda vez que se minimiza el costo de oportunidad con el que se incurre en un contexto de recursos escasos.

La investigación aporta con una revisión teórica amplia respecto a los procesos logísticos, los cuales son de utilidad para la revisión dentro de las bases teóricas.

Martínez (2013) realizó la investigación titulada “Propuesta de mejora al modelo de gestión de inventarios y abastecimiento para el área de abastecimiento, farmacia y bodega del Hospital Base de Puerto Montt”, tesis para optar el Título de Ingeniero Civil Industrial, de la Universidad Austral de Chile.

La investigación fue desarrollada con el objetivo de diseñar, elaborar y proponer un sistema mejorado de la información recabada por el hospital en estudio. Este sistema se desarrolló con la finalidad de desarrollar una gestión de compras y control de inventarios, mediante el levantamiento de información y diagnóstico de los requerimientos en las Unidades de Abastecimiento, Farmacia, y Bodega. El estudio fue de tipo cualitativo y se desarrolló en el entorno del Hospital Base de Puerto Montt. Las conclusiones del estudio señalan que el sistema informático del hospital es deficiente, es así que se requiere una implementación de un sistema de mejoras. Al respecto se ha planteado un sistema con la planeación de compra mediante los consumos histórico lo

cual permite optimizar recursos y evitando la compra de medicamentos o insumos de menor demanda.

La investigación aporta con brindar evidencia aplicada en relación con la gestión del almacenamiento de suministros basado en la gestión de inventarios y abastecimiento. Esto fue importante para el desarrollo de las bases teóricas.

Vivanco (2014), en su investigación titulada “Estudio de la cadena de abastecimiento y su incidencia en la rentabilidad de la empresa OCEAN PRODUCT en la ciudad de Arenillas para el 2014”, presentada a la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Turismo de la Universidad Internacional SEK.

Su objetivo fue estudiar los métodos que maximicen la rentabilidad de “OCEAN PRODUCT” para el 2014. El tipo de estudio fue descriptivo; con aplicación del método hipotético-deductivo; la muestra trabajada en la investigación es “OCEAN PRODUCT”. La muestra de estudio estuvo conformada por 35 personas que laboran en la empresa Ocean Product. El resultado obtenido permite concluir que el almacenamiento compone como la importante de la cadena de abastecimiento de una empresa; porque el proceso de almacenaje de mercancías ayuda con la minimización de los costos cuando esta logra ser administrada eficientemente en base a los inventarios, orque una adecuada planificación y organización del área de almacenaje lograría aprovechar el 100% de los espacios de cada pasillo, sin tener demoras en la entrega del producto. Además, los resultados del macro entorno específicamente en factores tecnológicos se resaltan que la automatización de los procesos incrementa la eficiencia para el aprovechamiento de los recursos en gran escala proporcionando estrategias que generaran el crecimiento económico. En conclusión, la investigación muestra que, mediante la optimización de la cadena de suministro, se logra el incremento de la rentabilidad de la empresa en 1,04 veces, es decir, lograr la eficiencia al 100% básicamente en el proceso productivo, mejorando sus actividades y alcanzando el nivel óptimo de servicio a los clientes.

El estudio aporta con ofrecer una descripción completa de una cadena de abastecimiento, el cual es importante para el estudio de la gestión del almacenamiento de suministros. De esta manera resulta necesario establecer las condiciones de la cadena de abastecimiento para su correcto funcionamiento.

Cerón y Ramón (2014) desarrolló la investigación titulada “Gestión de inventarios y almacenes de la Unidad de Negocio HIDROPAUTE de la CELEC E.P. para el 2013”, presentada a la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de Cuenca.

El objetivo fue implementar una gestión de inventarios y almacenes que implique ciertas políticas y procedimientos respecto al direccionamiento de sus actividades hacia una gestión efectiva. La investigación fue de tipo aplicada y la muestra de estudio estuvo compuesta por 40 colaboradores de la Unidad de Negocio HIDROPAUTE de la CELEC E.P. El estudio dio como resultado que la aplicación, tuvo un “equivalente al 91,66%; respecto al componente Ambiente de Control con un 88,28%; la Evaluación de Riesgos con un 71,66%; mientras que la Supervisión y Monitoreo alcanza un nivel de confianza del 61%”; y, finalmente las Actividades de Control resulta ser el componente con el menor nivel de confianza Finalmente, las Actividades de Control tuvo como resultado, el menor nivel de confianza mostrando un alto nivel de riesgo. Finalmente, se concluye que el manejo de una adecuada política de niveles mínimos de inventarios, contribuye a mantener la cantidad adecuada de inventarios evitando que se almacene más de lo necesario, no obstante, hace falta que el área de inventarios aplique estas políticas posteriormente de manera que ofrezca resultados permanentes.

La investigación aporta con conocimientos respecto a la gestión de inventarios y almacenes, mostrando una descripción amplia respecto a los componentes (ambiente de control, evaluación de riesgos, supervisión y monitoreo) dentro de una unidad de negocio.

## **2.2. Bases Teóricas o Científicas**

### **2.2.1. Gestión de almacenamiento de suministros**

Rodríguez (2012) menciona que “el almacenamiento de suministros viene a ser la señalización y adecuación de áreas, limpieza y fumigación, el control ambiental, la seguridad, supervisión por fecha de vencimiento, gestión de inventarios, fugas, averías, confiabilidad y rotación de los medicamentos hospitalarios” (p.16).

Además, el almacenamiento se encarga del proceso para garantizar que los insumos estén en estado de conservación cumpliendo los estándares y las condiciones que el fabricante estipula para que el insumo sea efectivo cuando las personas los utilicen.

Asimismo, el proceso de almacenamiento avala la custodia de los inventarios. Por ello, es necesario que el proceso de almacenamiento tenga una adecuada infraestructura física (es decir contar con pisos, techos, paredes se encuentren en condiciones favorables, con una iluminación y buenas condiciones ambientales), respecto a la dotación (debe contar con estanterías, escaleras, escritorios, lámparas,

señalización, aires acondicionados, pallets o estibas, termo higrómetros, entre otros).

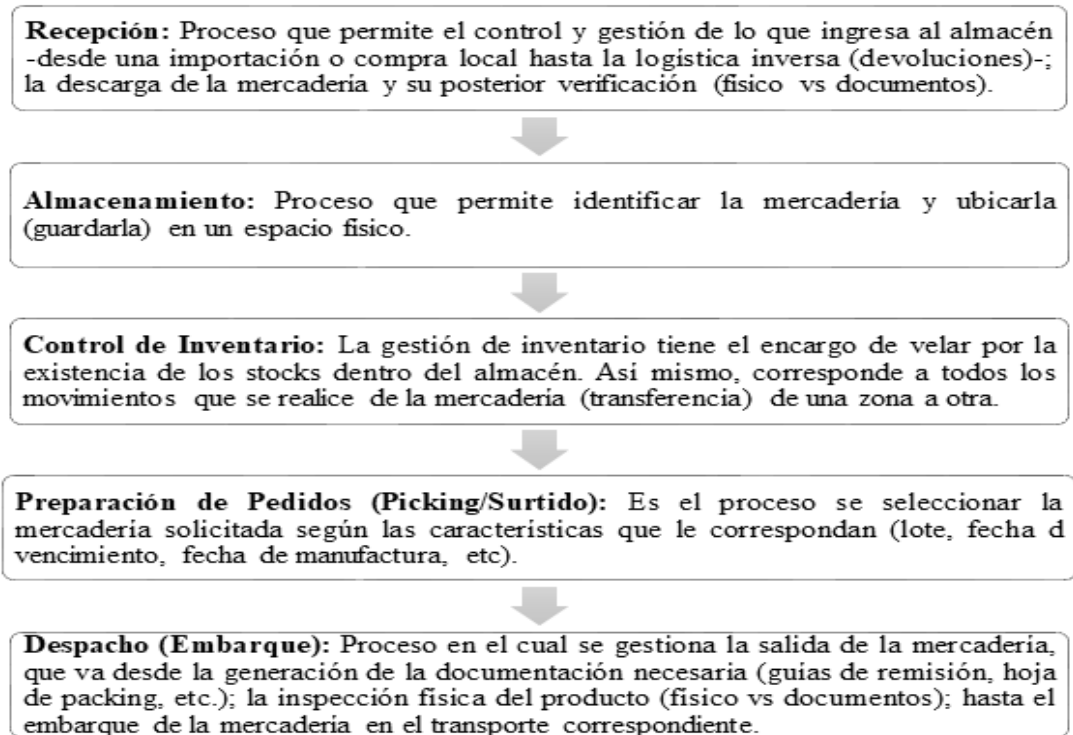
Rodríguez (2012) describe las características que corresponde a cada proceso:

- a) “Respecto al proceso de disposición final es necesario contar con el manejo adecuado desactivación (cuando aplica) y disposición final de los residuos, cuya metodología varía según el tipo de residuo” (p.35).
- b) “La distribución viene a ser el proceso que toma en cuenta el movimiento y traslado del insumo desde el almacén o bodega central, hacia los almacenes de las regionales, hospitales, unidades, clínicas comunales u otras unidades de atención al usuario” (p.35).
- c) “La promoción del uso racional, resalta que se hace uso de diversos conjuntos de estrategias con el fin de proporcionar el uso adecuado de los medicamentos e insumos de salud, donde la información es importante respecto a los medicamentos, por parte de los profesionales del área de la salud: farmacéuticos, prescriptores, organismos de salud y laboratorios farmacéuticos entre otros, así como a la comunidad” (p.35).

Según Chuquino (2015) la gestión del almacenamiento de suministros “es el conjunto de procesos que optimizan la logística funcional, permitiendo tener fiabilidad de la información, maximización de volumen de disponible, optimización de las operaciones de manipuleo y transporte de mercadería, rapidez en entregas y con ello reducción de costos” (p.18). Además, “la gestión de almacenes es el proceso logístico que se encarga de la recepción, el almacenamiento y el movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier unidad logística, para ello es necesario el manejo de la información generada en cada uno de los procesos” (Chuquino, 2015, p.25).

#### *2.2.1.1. Procesos*

La gestión de almacenamiento se soporta en 5 procesos básicos que son:



*Figura 1.* La gestión de almacenamiento se soporta en 5 de procesos básicos. Tomado de “Gestión de almacenes, definición, procesos e información” por Chunquino (2015).

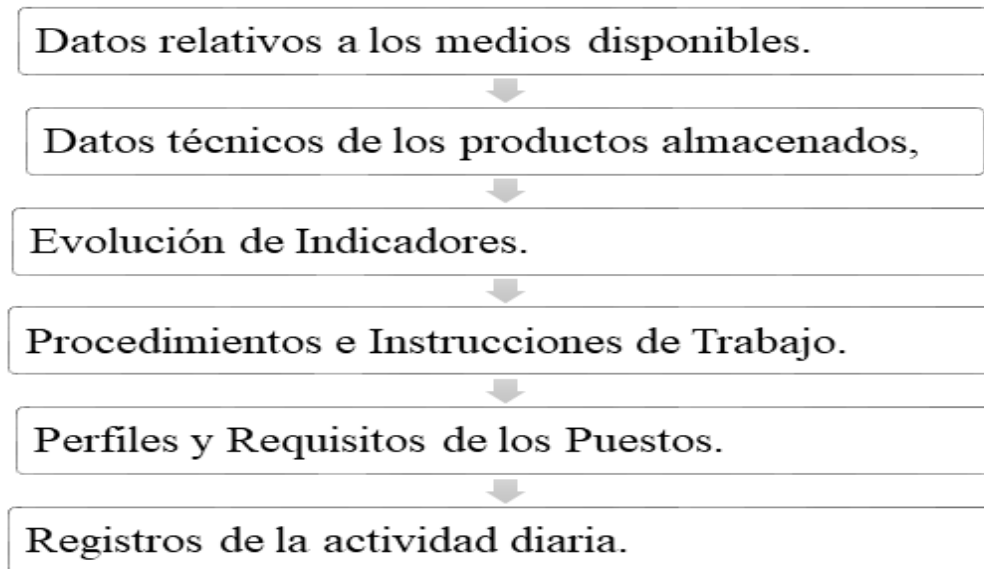
A continuación, se muestra los cinco procesos que dan soporte a la gestión del almacén desde el inicio hasta el fin, con los productos. Donde el manejo de la información muestra su importancia.

#### 2.2.1.1.1. La Información: Soporte General de la Gestión de Almacenes

Dentro de la información que se maneja dentro de la gestión de almacenes, PRICEWATERHOUSECOOPER sugiere dividirla en 3 grandes grupos: “Información para Gestión, Identificación de ubicaciones e Identificación y Trazabilidad de Productos”. Trejos (2016) lo divide en 2 grupos como tal:

A) Información para Gestión: “información que se caracteriza por la importancia que supone revisar periódicamente, cuya finalidad es aportar valor”.

Algunos ejemplos son:



*Figura 2.* Información para gestión de almacenes.

Fuente: Tomado de “Gestión logística, Stocks, almacenes y bodegas” por Trejos (2016).

B) Visibilidad y Trazabilidad de los Productos: se encarga de la identificación, de cada producto que se encuentra en el centro de distribución (almacén) para ello se cuenta con 2 tareas predecesoras:

- a) Codificar el Almacén: “Toda bodega, nave, zona, área y ubicación debe poseer una codificación única que la diferencia del resto” (Trejos, 2016, p.16).
- b) Codificar la mercadería: “Cada mercadería que ingrese al almacén debe ser debidamente identificada y única. A su vez, debe estar relacionada de forma directa con la identificación de la ubicación donde se encuentra” (Trejos, 2016, p.16).

Como se puede apreciar dentro de los cinco procesos que dan soporte a la gestión de almacenes para generar y alimentar los almeces.

Es importante mencionar que la gestión de almacenes se encuentra en el Mapa de Procesos Logísticos entre la Gestión de Inventarios y la Gestión de Pedidos y Distribución. De esta manera “el ámbito de responsabilidad del área de almacenes nace en la recepción de la unidad física en las propias instalaciones y se extiende hasta el mantenimiento del mismo en las mejores condiciones para su posterior tratamiento” (Trejos, 2016, p.36).

#### 2.2.1.1.2. Objetivos e Importancia de la gestión de almacenes

La importancia conjuntamente con los objetivos de una gestión depende directamente de los fundamentos.

Los objetivos de una gestión de almacenes que planteó Trejos (2016) son:

- a) Fiabilidad
- b) Rapidez de entregas
- c) Maximización del volumen disponible
- d) Reducción de costes
- e) Minimización de las operaciones de manipulación y transporte

Y los beneficios (que justifican su importancia) son:

- a) Optimización de la gestión del nivel de inversión del circulante
- b) Reducción de tareas administrativas
- c) Agilidad del desarrollo del resto de procesos logísticos
- d) Reducción de tiempos de proceso
- e) Mejora de la calidad del producto
- f) Optimización de costes
- g) Nivel de satisfacción del cliente

#### 2.2.1.1.3. Funciones del almacén

Para Trejos (2016), “las funciones de un almacén dependen de la incidencia de múltiples factores tanto físicos como organizacionales, algunas funciones resultan comunes en cualquier entorno” (p. 52), dichas funciones comunes son: “Recepción de Materiales, registro de entradas y salidas del Almacén, almacenamiento de materiales, mantenimiento de materiales y de almacén, despacho de materiales y coordinación del almacén con los departamentos de control de inventarios y contabilidad” (p.28).

#### 2.2.1.1.4. Proceso de la gestión de almacenes

Este proceso cuenta con un mapa, para que la gestión de almacenes compuesta por dos ejes transversales, logren mostrar los procesos como: “planificación, organización y manejo de la información, tres subprocesos que componen la gestión de actividades y que abarca la recepción, el almacén y el movimiento” (Trejos, 2016).



*Figura 3.* Proceso de la gestión de almacenes.

Tomado de “Gestión logística, Stocks, almacenes y bodegas” por Trejos (2016).

#### 2.2.1.1.5. Principios del almacén

Según Trejos (2016), el módulo de la Administración de Inventarios, es algo que eleva el costo del producto final sin agregarle valor, en teoría es un mal necesario, “razón por la cual se debe conservar el mínimo de existencias con el mínimo de riesgo de faltantes y al menor costo posible de operación. Para ello se mencionan los principios del almacén aplicables a cualquier entorno” (Trejos, 2016, p.24). Es por ello que se plantean los siguientes principios:



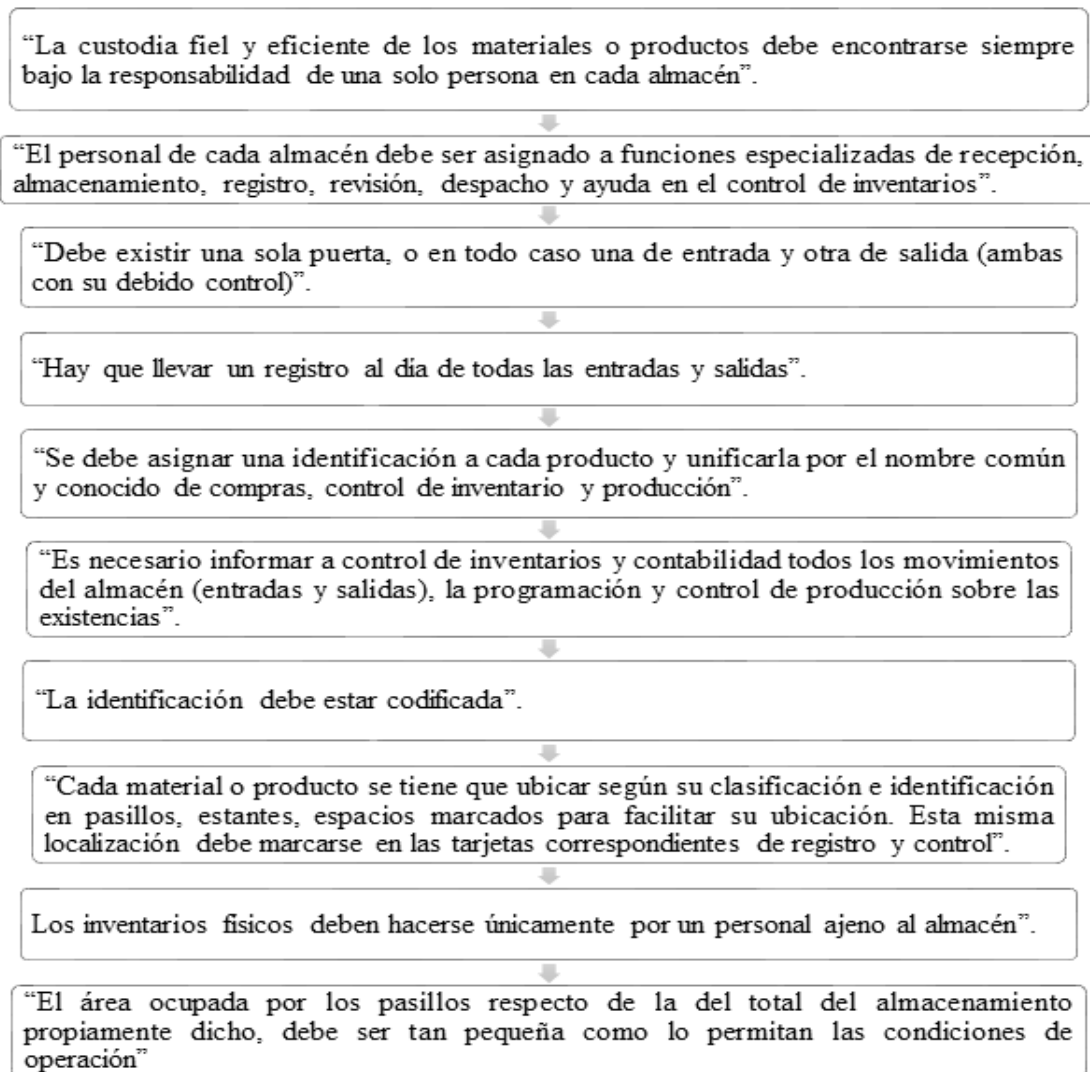


Figura 4. Principios aplicables del almacén.

Fuente: Tomado de “Gestión logística, Stocks, almacenes y bodegas” por Trejos (2016).

#### 2.2.1.2. Cadena de Suministro (o abasto) interno.

Cespón (2003) menciona que la eficiente administración de la gestión de almacenamiento de suministro tiene su importancia para las empresas porque maneja todo el movimiento y almacenaje de materias primas, además, del inventario. Además, “la gestión de almacenamiento de suministro tiene que sincronizarse, y tener el manejo de la información para satisfacer la demanda de los clientes, para entregar la mercancía de forma rápida y eficaz de modo que el dinero fluya a través de la economía” (Cespón, 2003, p.50).

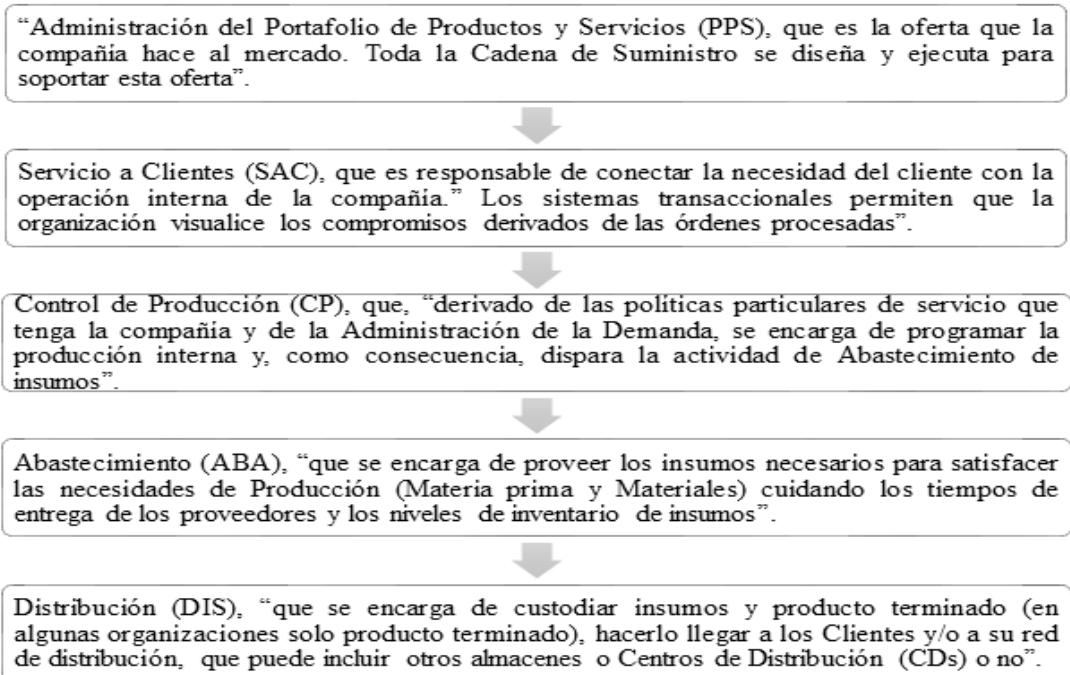
Por otra parte, “la gestión de almacenamiento de suministro requiere ser consolidada más allá de las fronteras de la empresa, abarcando toda la cadena de proveedores en el sentido vertical, incorporándose a ello, la aplicación de los nuevos

aportes de la informática, las comunicaciones y el surgimiento de nuevos sistemas de gestión logística” (Cespón, 2003, p.50).

Es así que debe entenderse que el alcance de la cadena de suministro define el sistema logístico dentro de una institución o empresa, tomando en cuenta como el conjunto de elementos físicos e informativos, para la ejecución del flujo material, en base a las múltiples filas de proveedores y clientes (Cespón, 2003).

#### 2.2.1.2.1. Funciones de la Cadena de Suministro.

Según Chopra y Meindl (2006), la cadena está compuesta de las funciones de manufactura siguientes como:



*Figura 5.* Cadena de suministro interna a una empresa de manufactura.

Fuente: Adaptado de “Supply Chain Management: Strategy, Planning, and Operation” por Chopra, S., & Meindl, P. (2006).

#### 2.2.1.2.2. Etapas de la Cadena de Suministro.

##### A) Suministro

El suministro se centra en la evaluación del cómo, dónde y cuándo, se logran conseguir y suministrar las materias primas, para poder fabricar los productos.

La definición etimológica: “el vocablo suministro deriva del latín *subministrare* que significa *sub* y *ministraere* servir, y se entiende como Proveer lo Necesario, doctrinariamente, podemos definir al Suministro como un contrato de ejecución o tracto sucesivo, periódico y continuo destinado a la entrega de bienes materiales, en la que el proveedor está obligado a entregar continua o periódicamente bienes y la persona que los recibe suministrado a pagar el precio” (Wikipedia, 2009).

##### B) Fabricación

En esta etapa se convierten estas materias primas en productos terminados.

##### C) Distribución

“Se asegura de que dichos productos finales llegan al consumidor a través de una red de distribuidores, almacenes y comercios minoristas. Se dice que la cadena comienza con los proveedores de tus proveedores y finaliza con los clientes de tus clientes” (Chopra, & Meindl, 2006, p.6).

#### 2.2.1.3. Proceso de adquisición de suministros.

A continuación, se muestra el proceso de adquisición de suministros dentro de un hospital.

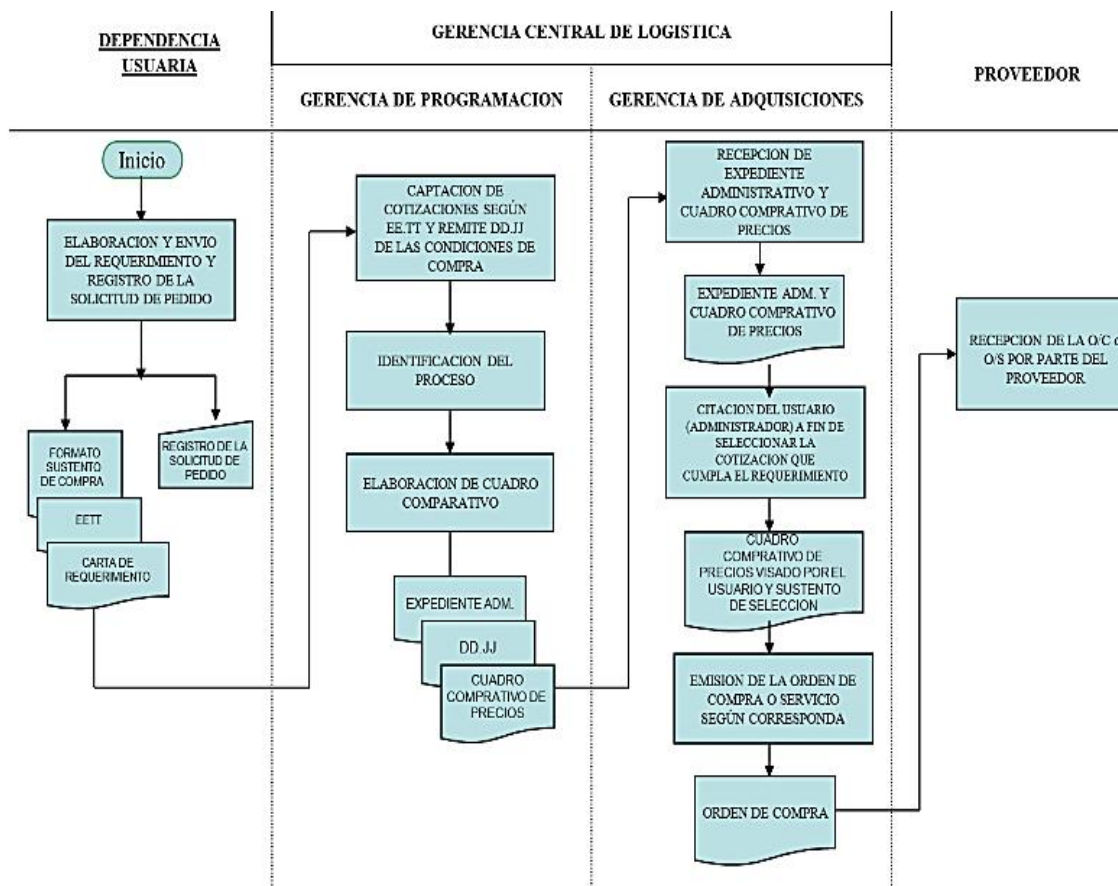


Figura 6. Flujograma del proceso de adquisiciones de suministros.

Fuente: Tomado de "Gestión logística" por MINSA (1998).

## 2.2.2. Procesos logísticos

La logística nace como una forma de acompañamiento, mediante ello se podía tomar decisiones operativas básicamente dentro de los altos mandos militares, específicamente en Inglaterra en la década de 1940. El Imperial College, ligada a la logística como elemento diferenciador de la logística del futuro, la expansión de las fronteras y la actividad.

Etimológicamente, logística procede del griego *logistikos*, que significa saber calcular y razonar. "La logística fue utilizada por los romanos al referirse a sus administradores de ejércitos y también se denominaba así a un grupo de científicos médicos que basaban sus teorías en la observación. Además, al hecho de establecer planes para mover y aprovisionar los ejércitos, elección de terrenos, plazas fuertes" (Pérez, 2006, p.35).

Según Pérez (2006), define a la logística, como el término que, "permite asociar el término logística con el flujo de material, desde el proveedor a un cliente"(p.16). Para ello se toma en cuenta definir tres conceptos básicos:

- a) Flujo material: “este flujo se compone del transcurso desde la entrada de materia prima hasta la entrega del producto al cliente, y este pasa por todos los procesos de transformación” (p.40).
- b) Flujo informativo: “tiene dos direcciones, es decir, del cliente a suministrados y viceversa” (p.40).
- c) Flujo financiero: “es contrario al flujo material en el sentido del cliente al suministrador” (p.40).

La Council of Supply Chain Management Professionals [CSCMP] (2009) define logística como: “Proceso de planear, implantar y controlar procedimientos para la transportación y almacenaje eficientes y efectivos de bienes, servicios e información relacionada, del punto de origen al punto de consumo con el propósito de conformarse a los requerimientos del cliente” (p. 30).

Otro autor define la logística como: “una gestión de flujos físicos, de información y financieros que se presentan a lo largo de una cadena de valor, para poder gestionar estratégicamente la obtención, almacenamiento y distribución de productos en la cantidad, calidad, precio, plazo haciéndolos competitivos” (Sánchez, 2004, p. 25).

Además, “se puede decir que la logística es el proceso de planificar y controlar las actividades de almacenamiento y distribución relativas al flujo material con eficiencia y eficacia acorde a los requerimientos de los clientes a la empresa” (Pérez, 2006).

Según el Ministerio de Salud (MINSA, 1998) y Costa et al. (1998), la logística es un área crítica de todos los establecimientos de salud y constituye un elemento de apoyo importante en la gestión, a fin de lograr los objetivos y metas trazados.

“En la actualidad el enfoque logístico y su posición en el establecimiento de salud ha variado notablemente, haciéndolo más eficiente con un manejo más técnico y orientado a la satisfacción de usuarios internos y externos, adicionando beneficios económicos y la consecución de los objetivos del establecimiento” (MINSA, 1998, p.10).

#### *2.2.2.1. Funciones del área de logística*

Es importante definir las funciones logísticas, para Lambert (1998) la función logística “se encarga de la gestión de los flujos físicos y se interesa a su entorno. El entorno corresponde en este caso a: Recursos humanos, consumibles, etc., bienes necesarios a la realización de la prestación” (p.11).

“La función logística gestiona directamente los flujos físicos e indirectamente los flujos financieros y de información asociados, los flujos físicos son generalmente

divididos entre los de compra entre un proveedor y su cliente, de distribución, de devolución logística inversa” (Lambert, 1998, p. 15); quien las describe a continuación.

A) Logística de compra:

La logística de compra incluye la gestión de los flujos físicos, de información y administrativos siguientes: “la planificación del aprovisionamiento desde los proveedores de acuerdo con las previsiones de producción o venta la ejecución del aprovisionamiento y de los transportes y otras operaciones de importación relacionados la gestión de la relación con los proveedores” (Lambert, 1998, p.18).

B) Logística de distribución

Esta logística se encarga de la gestión de los flujos físicos, de información y administrativos siguientes: “los centros logísticos en base a su previsión de actividades, se encargan del almacenamiento y traslado de mercancías al otro almacén, es decir, la preparación de los pedidos o la ejecución de cross docking” (Lambert, 1998, p.18).

C) Logística inversa

“La logística inversa incluye la gestión de los flujos físicos, de información y administrativos siguientes: recogida del producto en las instalaciones del cliente puesto en conformidad, reparación, reintegración en stock, destrucción, reciclaje y almacenaje” (Lambert, 1998, p.18).

“La misión fundamental de la logística empresarial es colocar los productos adecuados (bienes y servicios) en el lugar adecuado, en el momento preciso y en las condiciones deseadas, contribuyendo lo máximo posible a la rentabilidad” (Lambert, 1998, p.18).

2.2.2.2. *Objetivos de la logística*

La logística tiene como objetivo “la satisfacción de la demanda en las mejores condiciones de servicio, costo y calidad. Se encarga de la gestión de los medios necesarios para alcanzar este objetivo (superficies, medios de transportes, informática...) y moviliza tanto los recursos humanos como los financieros que sean adecuados” (Lambert, 1998, p.25).

Para lograr el dominio de la responsabilidad de los logísticos se toma en cuenta: los aspectos operacionales es decir la ejecución, los aspectos tácticos en base a la organización de la empresa y estratégicos.

### 2.2.2.3. Cadena logística

La logística puede contar con cualquier tipo de empresa en base al enfoque interno o externo cubriendo el flujo desde el origen hasta la entrega al usuario final.

Existen dos ventajas:

- a) “Una optimiza un flujo de material constante a través de una red de enlaces de transporte y de centros del almacenaje”.
- b) “La otra coordina una secuencia de recursos para realizar un determinado proyecto”.

Los sistemas de flujo logístico se optimizan generalmente para una de varias metas:

“Evitar la escasez de los productos, reducir al mínimo el coste del transporte, obtener un bien en un tiempo mínimo o almacenaje mínimo de bienes en tiempo y cantidad” (Lambert, 1998, p.30).

“El flujo logístico es particularmente importante en la fabricación just in time (justo a tiempo) en la cual el gran énfasis se pone en reducción al mínimo del stock” (Lambert, 1998, p.30).

Por otra parte, “una tendencia reciente en grandes cadenas de distribución es asignar estas metas a los artículos comunes individuales, más que optimizar el sistema entero para un objetivo determinado” (Costa et al., 1998, p.32). Esto es posible porque los planes describen generalmente “las cantidades comunes que se almacenarán en cada localización y éstos varían dependiendo de la estrategia” (Costa et al., 1998, p.32). “El método básico de optimizar un sistema de estándar de distribución es utilizar un árbol de cobertura mínima de distribución para diseñar la red del transporte, y después situar los nodos de almacenaje dimensionados para gestionar la demanda mínima, media o máxima de artículos” (Costa et al., 1998, p.35).

### 2.2.2.4. Operador Logístico

Según Orjuela (2018), el operador logístico “viene a ser una empresa cuya función es operar la carga de un cliente y entregarla en un punto; también desarrolla un proceso de gestión a lo largo de la Cadena de abastecimiento para cumplir satisfactoriamente con los requerimientos logísticos de sus clientes” (p. 34), para ello utiliza herramientas y conocimientos adquiridas empíricamente en base al sector correspondiente.

En función de tres factores fundamentales, pueden encontrarse diferentes modalidades de servicios ofrecidos por los operadores:

A) De acuerdo con el tipo de proceso:

a) Logística dedicada: “Cuando el servicio prestado al cliente se ofrece en forma exclusiva, previo diseño a la medida del proyecto logístico requerido. Es un servicio monocliente”. (Orjuela, 2018, p.18).

b) Logística compartida: “Los servicios prestados forman parte de un catálogo ofertado por el operador logístico, y por tanto pueden ser” (Orjuela, 2018, p.18).

Solicitados por otras empresas. Es un servicio multICliente.

B) De acuerdo con la localización o ubicación física de la operación:

a) Logística en la empresa: “Se lleva a cabo en las dependencias de la empresa contratante del servicio, que cede parte de sus instalaciones a la compañía subcontratada para desarrollar la función objeto del contrato” (Orjuela, 2018, p.18).

b) Logística fuera de la empresa: “El servicio se ejecuta en el establecimiento del operador logístico, diferente de la ubicación de la empresa subcontratante” (Orjuela, 2018, p.18).

C) De acuerdo con los recursos humanos y técnicos:

a) Recursos propios: “Cuando se emplean los recursos de la empresa de carácter fijo o temporal, y la gestión del sistema corre a cargo de la organización subcontratada” (Orjuela, 2018, p.18).

b) Recursos externos: “Cuando los recursos pertenecen a la compañía subcontratada y no a la empresa subcontratante” (Orjuela, 2018, p.18).

### **2.3. Marco Conceptual**

- Acta de adhesión. “Es un documento vinculante para futuras contrataciones, en el que se registran los precios, proveedores, entidades participantes y condiciones ofrecidas, conforme a las disposiciones contenidas en la convocatoria y en las propuestas presentadas dentro de la modalidad del Convenio Marco de Precios” (Flores, 2016).
- Almacenamiento. “Este es también un proceso logístico y en una determinada zona pero que también requiere de la participación del profesional de la salud, primordialmente en auxilio del encargado del almacén, a fin que pueda ordenar los



productos en forma correcta, evitando las sinonimias o las denominaciones por nombre comercial” (Guarachi, 2014).

- Calendario del Proceso de Selección. “El documento que forma parte de las Bases en el que se fijan los plazos de cada una de las etapas del proceso de selección” (Orjuela, 2018).
- Contrato original. “Es el contrato suscrito como consecuencia del otorgamiento de la Buena Pro en las condiciones establecidas en las Bases y la oferta ganadora” (Orjuela, 2018).
- Costo Final. “El monto total desembolsado por concepto de las prestaciones ejecutadas al término del contrato” (Orjuela, 2018).
- Control de Inventario. “La gestión de inventario tiene el encargo de velar por la existencia de los stocks dentro del almacén. Así mismo, corresponde a todos los movimientos que se realice de la mercadería (transferencia) de una zona a otra” (Sepúlveda, 2015).
- Bienes. “Son objetos o cosas que requiere una Entidad para el desarrollo de sus actividades y cumplimiento de sus fines” (Sepúlveda, 2015).
- Despacho (Embarque). “Proceso en el cual se gestiona la salida de la mercadería, que va desde la generación de la documentación necesaria (guías de remisión, hoja de packing, etc.); la inspección física del producto (físico vs documentos); hasta el embarque de la mercadería en el transporte correspondiente” (Sepúlveda, 2015).
- Inventario Físico. “El inventario físico es una forma de verificación, en abastecimiento básicamente hay dos tipos: General y de Almacén” (Sepúlveda, 2015).
- Inventario Físico de Almacén. “Es una forma de verificación física que consiste en constatar la existencia o presencia real de los almacenados, apreciar su estado de conservación o deterioro y condiciones de seguridad” (Martínez, 2013).
- Inventario Masivo de Almacén. “Incluye todos los bienes almacenados. Forman parte del inventario físico general que comprende la verificación física de bienes de uso y de almacén” (Martínez, 2013).
- Inventario Permanente. “Organización de la cuenta de existencias que, mediante el registro de los movimientos, permite conocer de manera constante, durante el ejercicio, las existencias en cantidades y valores” (Garambel, 2015).
- Inventario Selectivo de Almacén. “Comprende a un grupo de bienes previamente seleccionados. Se realiza periódicamente o cada vez que sea necesario comprobar que

- los registros de stock se mantienen al día, completos y exactos; y verificar que las existencias físicas concuerden con los registros de las tarjetas de control visibles de almacén y las tarjetas de existencias valoradas, correspondientes” (Garambel, 2015).
- Kardex. Carpeta de control de existencias, que se mantiene en una gaveta con un orden alfabético o numérico (Aguilar & Garrido, 2010).
  - Logística. “Es el proceso de planificar y controlar las actividades de almacenamiento y distribución relativas al flujo material con eficiencia y eficacia acorde a los requerimientos de los clientes a la empresa” (Aguilar & Garrido, 2010).
  - Logística de compra. “La logística de compra incluye la gestión de los flujos físicos, de información y administrativos siguientes, la planificación del aprovisionamiento desde los proveedores de acuerdo con las previsiones de producción o venta la ejecución del aprovisionamiento y de los transportes y otras operaciones de importación relacionados la gestión de la relación con los proveedores” (Rodríguez, 2012).
  - Logística de distribución. “La logística de distribución incluye la gestión de los flujos físicos, de información y administrativos siguientes: la previsión de la actividad de los centros logísticos el almacenamiento, el traslado de mercancías de un lugar a otro del almacén con los recursos y equipos necesarios, la preparación de los pedidos (Rodríguez, 2012).
  - Preparación de Pedidos. “Es el proceso se seleccionar la mercadería solicitada según las características que le correspondan” (Rodríguez, 2012).
  - Proceso de Selección. – “Es un procedimiento administrativo especial conformado por un conjunto de actos administrativos, de administración o hechos administrativos, que tiene por objeto la selección de la persona natural o jurídica con la cual las Entidades del Estado van a celebrar un contrato para la adquisición de bienes, contratación de servicios o la ejecución de una obra” (Aguilar & Garrido, 2010).
  - Recepción. “Proceso que permite el control y gestión de lo que ingresa al almacén - desde una importación o compra local hasta la logística inversa (devoluciones); la descarga de la mercadería y su posterior verificación (físico vs documentos)” (Aguilar & Garrido, 2010).
  - Reposición de stock. “Comprende un grupo de acciones de naturaleza técnico administrativa inherente a la función de almacén, abastecimiento, reemplazando las existencias distribuidas, a fin de que se encuentren disponibles en cualquier momento

y asegurar así que lleguen a los usuarios en la oportunidad conveniente” (Sepúlveda, 2015).

- Sistema de Abastecimiento. “Conjunto interrelacionado de políticas, objetivos, normas, atribuciones, procedimientos y procesos técnicos orientados al racional flujo, dotación o suministros, empleo y conservación de medios materiales” (Sepúlveda, 2015).
- Sistema de Inventarios Periódicos. “Tanto los inventarios como el costo de los artículos vendidos se basan en los registros de inventarios” (Sepúlveda, 2015).

## CAPÍTULO III

### III. HIPÓTESIS

#### 3.1. Hipótesis General

La gestión del almacenamiento de suministros influye significativamente en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017.

#### 3.2. Hipótesis Específicas

- La recepción de suministros influye significativamente en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017.
- El almacenamiento de suministros influye significativamente en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017.
- El control de inventario de suministros influye significativamente en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017.
- La preparación de requerimientos influye significativamente en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017.
- El despacho de suministros influye significativamente en la eficacia los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017.

#### 3.3. Variables

Las variables de esta investigación se muestran a continuación.

- Gestión del almacenamiento de suministros: “La gestión de almacenes se define como el proceso logístico que se encarga de la recepción, el almacenamiento y el movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier unidad logística, así como el tratamiento de información de los datos generados en cada uno de los procesos” (Guarachi, 2014; Chunquino, 2015).
- Procesos logísticos: “Se puede decir que la logística es el proceso de planificar y controlar las actividades de almacenamiento y distribución relativas al flujo material con eficiencia y eficacia acorde a los requerimientos de los clientes a la empresa” (Rodríguez, 2012; Lambert, 1998).

Tabla 2

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Gestión del almacenamiento de suministros	“La gestión de almacenes se define como el proceso	Recepción de suministros	Control de ingresos de suministros al almacén

	logístico que se encarga de la recepción, el almacenamiento y el movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier unidad logística, así como el tratamiento de información de los datos generados en cada uno de los procesos” (Guarachi, 2014; Chunquino, 2015).	Almacenamiento de suministros	Identificación y guardado de suministros
		Control de inventario de suministros	Control de stocks
		Preparación de requerimientos de suministros	Selección de los suministros solicitados
		Despacho de suministros	Control de salidas de suministros al almacén
Procesos logísticos	“Se puede decir que la logística es el proceso de planificar y controlar las actividades de almacenamiento y distribución relativas al flujo material con eficiencia y eficacia acorde a los requerimientos de los clientes a la empresa” (Rodríguez, 2012; Lambert, 1998).	Compra	Comportamiento histórico
			Estimación de la demanda
		Distribución	Control de la orden de compra
			Control del tiempo
Logística	Eficiencia del despacho		
	Abastecimiento de materiales		
		Procesos operativos	
		Flujo de información	

## CAPÍTULO IV

### IV. METODOLOGÍA

#### 4.1. Método de investigación

El método de investigación que se utilizó fue el deductivo tal como lo señala Sánchez y Reyes (2009). El método deductivo consiste en partir de lo general a lo partículas, en este caso se considera a la teoría como general y como particular a la evidencia en el hospital en estudio.

#### 4.2. Tipo de investigación

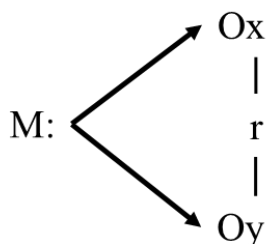
Esta investigación fue de tipo aplicada, la cual se basó en encontrar aspectos prácticos referidos a la realidad (Bernal, 2010), es por ello que resulta preciso constatar el comportamiento de las diferentes variables, las cuales son la gestión del almacenamiento de suministros y la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja. Para la realización de la investigación se ha aplicado las bases teóricas de la gestión de almacenamiento basado en los cinco procesos básicos desarrollado por Chunquino (2015); mientras que para los procesos logísticos se verificaron las funciones logísticas de Lambert (1998).

#### 4.3. Nivel de investigación

El nivel de investigación fue el correlacional, pues se pretende encontrar la relación entre variables y dimensiones (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Para la investigación, se ha considerado estudiar la gestión de almacenamiento de suministros (variable independiente) y la eficacia de los procesos logísticos (variable dependiente).

#### 4.4. Diseño de la investigación

En esta investigación se hizo uso del diseño no experimental transversal correlacional (Sánchez & Reyes, 2009), es decir, que mediante el cual se alcanzó el objetivo de investigación planteado, además, no experimental porque no se aplicó experimentos, y es transversal porque la información se extrajo en un determinado momento, y es correlación porque se desarrolló la relación entre las variables de estudio.



Dónde:  $M$  es la muestra;  $O_x$  es la observación de la variable gestión del almacenamiento de suministros;  $O_y$  es la observación de la variable procesos logísticos; y  $r$  es el coeficiente de correlación.

#### **4.5. Población y muestra**

La población de estudio vino a ser el total de personal que trabaja en el Área de Logística del Hospital Pampas de Tayacaja, los cuales hacen un total de 15 personas que trabajan en la parte administrativa y operativa.

Teniendo en cuenta que el tamaño de la población es pequeño se consideró tomar para el estudio a todas las personas del área de estudio, de esta manera el tamaño de la muestra fue igual al tamaño de la población, toda vez que resulta ser una población ejecutable. La técnica de muestreo empleada fue no probabilística por conveniencia y censal, pues se trabajó con toda la población

#### **4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica que se empleó para la investigación fue la encuesta, la cual se aplicó sobre la muestra determinada para la investigación.

El instrumento de recolección de datos fue un cuestionario mediante el cual se obtuvo la información de la muestra (ver Anexo 2).

La prueba piloto se ejecutó para posterior estimar el estadístico Alfa de Cronbach, verificando la confiabilidad del cuestionario (instrumento) de recolección de datos, 0.92 fue el resultado del estadístico Alfa de Cronbach por lo tanto es un instrumento aplicable y altamente confiable.

Tabla 3

Confiabilidad del instrumento

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Procesos logísticos	0.88	20
Gestión de almacenamiento de suministros	0.85	5
Cuestionario	0.92	25

Respecto a la variable procesos logísticos se obtuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach igual a 0.88, por lo que se concluye que las preguntas correspondientes son confiables. En relación con la variable liquidez se determinó un coeficiente de Alfa de Cronbach igual a 0.85, por lo que las preguntas correspondientes a la variable son confiables. Estadísticamente, un instrumento con preguntas estructuradas es confiable siempre que el valor de Alfa de Cronbach sea mayor a 0.60 (Quezada, 2015).

Por otra parte, el instrumento fue validado por el juicio de tres expertos quienes brindaron fe de que las preguntas son aptas para el acopio de datos respondiendo a las variables de estudio.

#### 4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para el acopio de la información fue necesario seguir los pasos siguientes:

- a) Validación de expertos de instrumento de aplicación.
- b) Solicitar autorización para acopiar información a la Dirección General del Hospital Pampas de Tayacaja.
- c) Aplicación de una muestra piloto para verificar la confiabilidad del instrumento.
- d) Evaluación de la confiabilidad estadística.
- e) Ajustes al instrumento de aplicación.
- f) Aplicación del instrumento definitivo al personal del Área de Logística.
- g) Procesamiento e interpretación de datos.

#### 4.8. Aspectos éticos de la Investigación

La técnica que se empleó para el procesamiento de datos responde a la estadística, toda vez que se aplicó estadística descriptiva e inferencial para mostrar los resultados de la investigación, así como para la validación de las hipótesis.

Por otro lado, para el análisis de datos se procedió a interpretar los principales estadísticos descriptivos, tales como la media, mediana, moda y desviación estándar. Mientras que para verificar la causalidad entre las variables se interpretó la significancia de los estadísticos estimados.



## CAPÍTULO V

### V. RESULTADOS

La obtención de los resultados para este trabajo, se logró con el uso de técnicas, instrumentos y por ello los procedimientos adecuados, por ello, la técnica de procesamiento de datos que se empleó para el desarrollo de la investigación es la estadística, de manera que se hizo uso estadística descriptiva e inferencial. La estadística descriptiva se utilizó para describir las dimensiones y las variables de investigación; mientras que la estadística inferencial para la prueba de las hipótesis. Respecto al análisis de datos se ha optado por describir los datos más resaltantes de la investigación. Para la obtención de los resultados, se tomó en cuenta los baremos, la importancia de ejecutar baremos se basó por la utilidad de interpretación tomando en cuenta que las respuestas de los instrumentos en escala Likert, por su sencillez y solidez para presentar resultados.

En la

Tabla 4 y *Tabla 5* se muestra la información de los baremos de las variables “Procesos logísticos” y “Gestión de almacenamiento de suministros”, respectivamente. El cálculo de los baremos requirió los siguientes procedimientos:

- a. El manejo de la cantidad de ítems.}
- b. El manejo de los valores asignados a las alternativas como la respuesta de escala Likert, los valores de cada escala estuvieron entre 1 hasta 5.
- c. Se desarrolló la sumatoria de los valores de los ítems; y (d) se distribuyó por igual entre tres categorías para medir los niveles.

La variable procesos logísticos está definida por tres categorías, la cual se ha clasificado en: adecuada cuando cumple con todas las dimensiones de los procesos logísticos o ítems; moderado cuando cumple de forma intermedia; e inadecuada cuando no cumple con las dimensiones o ítems.

Tabla 4

Baremación de la variable Procesos logísticos y sus dimensiones

Nivel	Dimensiones			Variable
	Compras	Distribución	Logística	Procesos logísticos
Inadecuado	[4-9]	[2-4]	[14-32]	[20-47]
Moderado	[9-14]	[5-7]	[33-51]	[48-73]
Adecuado	[15-20]	[8-10]	[52-70]	[74-100]

De la misma manera, respecto a la segunda variable, la gestión de almacenamiento de suministros y sus dimensiones respectivas fueron clasificadas en tres categorías: adecuada cuando cumple con todas las dimensiones de la gestión de almacenamiento de suministros; moderado cuando cumple de forma intermedia; e inadecuada cuando no cumple con las dimensiones.

Tabla 5

Baremación de la variable gestión de almacenamiento de suministros y sus dimensiones

Nivel	Dimensiones					Variable
	Recepción	Almacenamiento	Control de inventario	Preparación de requerimiento	Despacho	Gestión de almacenamiento de suministros
Inadecuado	[1-2]	[1-2]	[1-2]	[1-2]	[1-2]	[5-12]
Moderado	[3-4]	[3-4]	[3-4]	[3-4]	[3-4]	[13-18]
Adecuado	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[19-25]

## 5.1. Descripción de resultados

A continuación, se presentan los resultados descriptivos en relación a los baremos desarrollados por cada dimensión y variable de estudio:

### Gestión de almacenamiento de suministros

La variable “Gestión de almacenamiento de suministros” fue analizada en función a cinco dimensiones: (a) recepción, (b) almacenamiento, (c) control de inventario, (d) preparación de requerimiento, y (e) despacho. En adelante, se describirán cada una de estas dimensiones y el resultado general de la variable en cuestión, en base a la encuesta realizada a los trabajadores del Hospital Pampas de Tayacaja que conforman la muestra.

Tabla 6

Dimensión recepción de suministros en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Inadecuado	2	13.33
Moderado	4	26.67
Adecuado	9	60.00
Total	15	100.00

Nota. Tomado del cuestionario “Gestión del almacenamiento de suministros y su influencia en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017”.

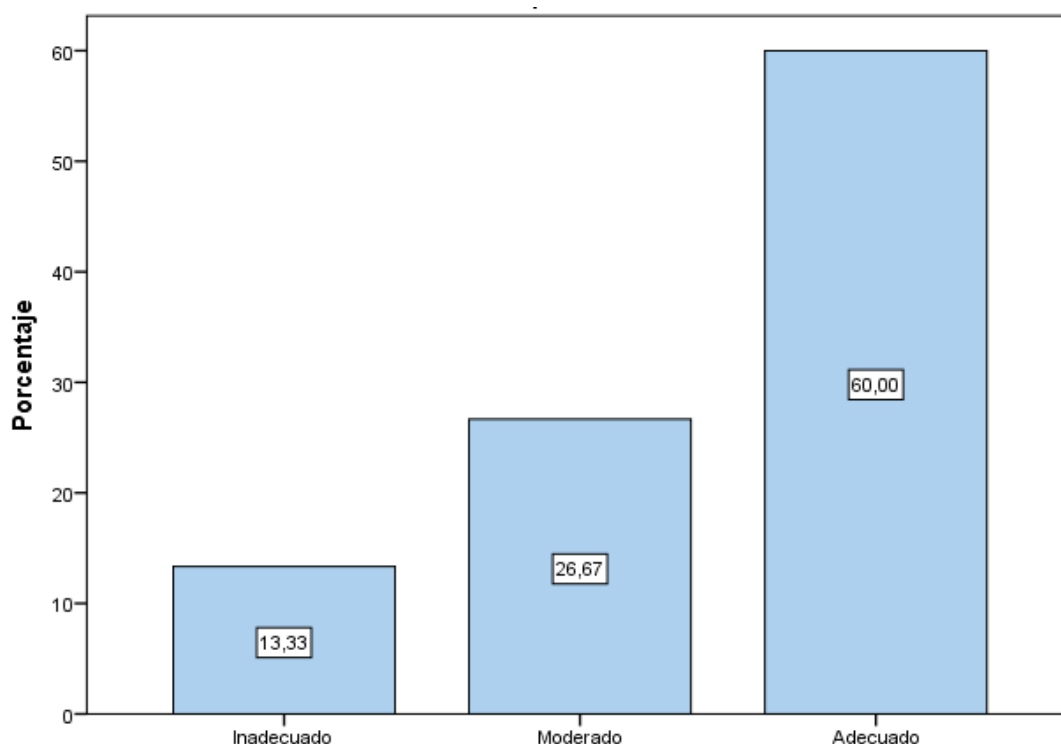


Figura 7. Dimensión recepción de suministros en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017. Tomado del cuestionario “Gestión del almacenamiento de suministros y su influencia en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017”.

Análisis:

En referencia a la recepción de los suministros que ingresan al Hospital Pampas de Tayacaja, puede notarse que más de la mitad (60%) de los trabajadores encuestados la percibe en un nivel adecuado, a la vez, nótese que el 26.67% de los empleados opina que el nivel del manejo de la recepción es moderado, y que una menor proporción de los empleados (13.33%) sitúa el desempeño de recepción junto a sus procesos en un nivel inadecuado.

Tabla 7

Dimensión almacenamiento en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Inadecuado	2	13.33
Moderado	1	6.67
Adecuado	12	80.00
Total	15	100.00

Nota. Tomado del cuestionario “Gestión del almacenamiento de suministros y su influencia en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017”.

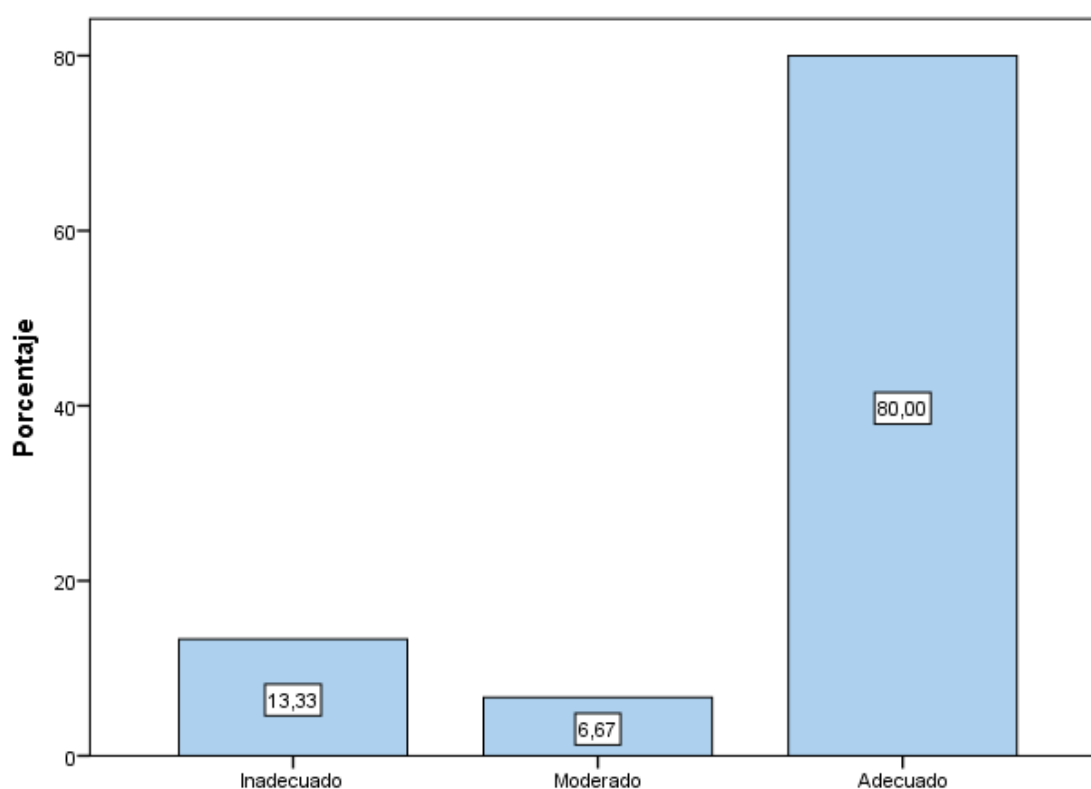


Figura 8. Dimensión almacenamiento en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017.

Tomado del cuestionario “Gestión del almacenamiento de suministros y su influencia en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017”.

#### Análisis:

Sobre el proceso de almacenamiento de la mercadería perteneciente al Hospital Pampas de Tayacaja, es observable que cuatro quintos (80%) de los trabajadores encuestados lo sitúa en un nivel adecuado, esta proporción se ve seguida por un 13.33% de trabajadores que consideran que dicho proceso se desarrolla de manera inadecuada, finalmente, puede notarse que una menor proporción de los trabajadores (6.67%) considera que el proceso en cuestión está en un nivel moderado.

Tabla 8

Dimensión control de inventario de suministros en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Inadecuado	6	40.00

Moderado	1	6.67
Adecuado	8	53.33
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>

Nota. Tomado del cuestionario “Gestión del almacenamiento de suministros y su influencia en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja, 2017”.

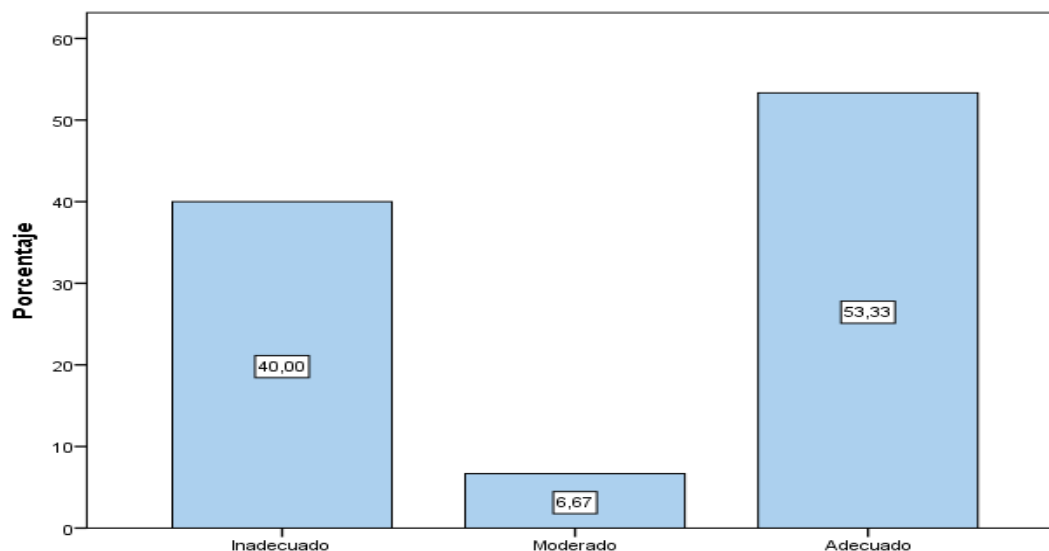


Figura 9. Dimensión control de inventario de suministros en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017.

Tomado del cuestionario “Gestión del almacenamiento de suministros y su influencia en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017”.

#### Análisis:

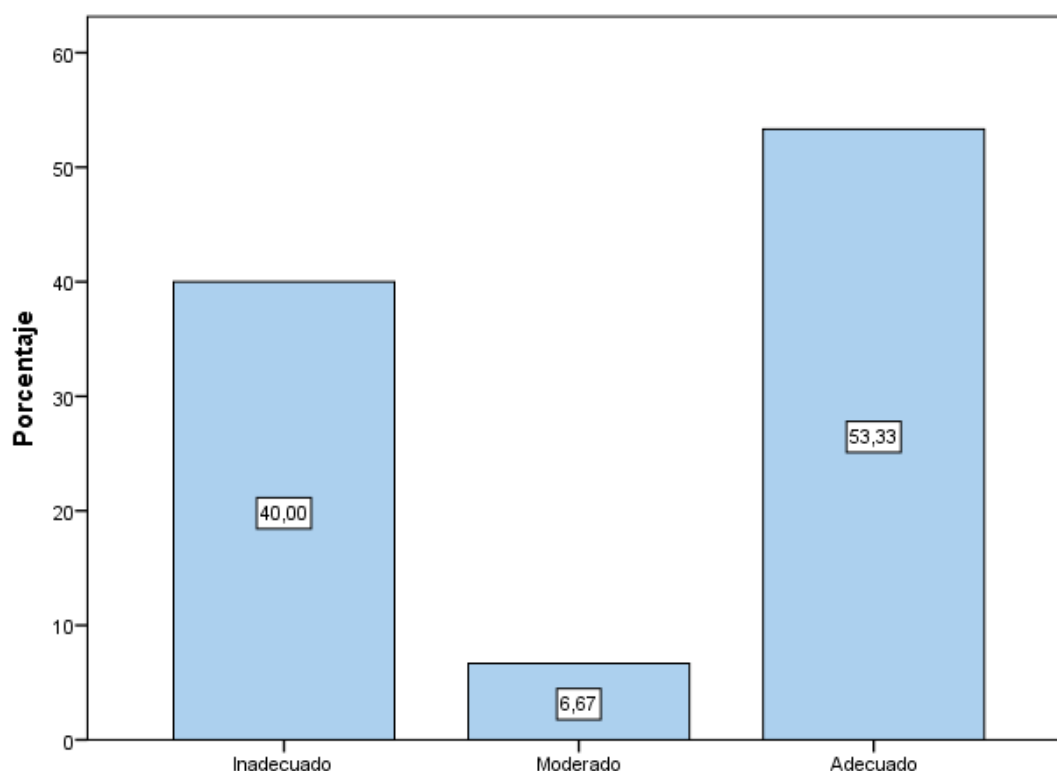
En cuanto al control del inventario de existencias de los stocks de suministros al interior del almacén perteneciente al Hospital Pampas de Tayacaja, se encontró que el 53.33% de las personas encuestadas percibe que dicho control de desarrolla de manera adecuada, frente a estos, dos quintos de los trabajadores (40%) sitúa al control de inventario en un nivel inadecuado, mientras que una proporción menor de trabajadores (6.67%) lo considera en un nivel moderado.

Tabla 9

Dimensión preparación de requerimiento en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Inadecuado	6	40.00
Moderado	1	6.67
Adecuado	8	53.33
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>

Nota. Tomado del cuestionario “Gestión del almacenamiento de suministros y su influencia en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja, 2017”.



*Figura 10.* Dimensión preparación de requerimiento en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017.

Tomado del cuestionario “Gestión del almacenamiento de suministros y su influencia en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017”.

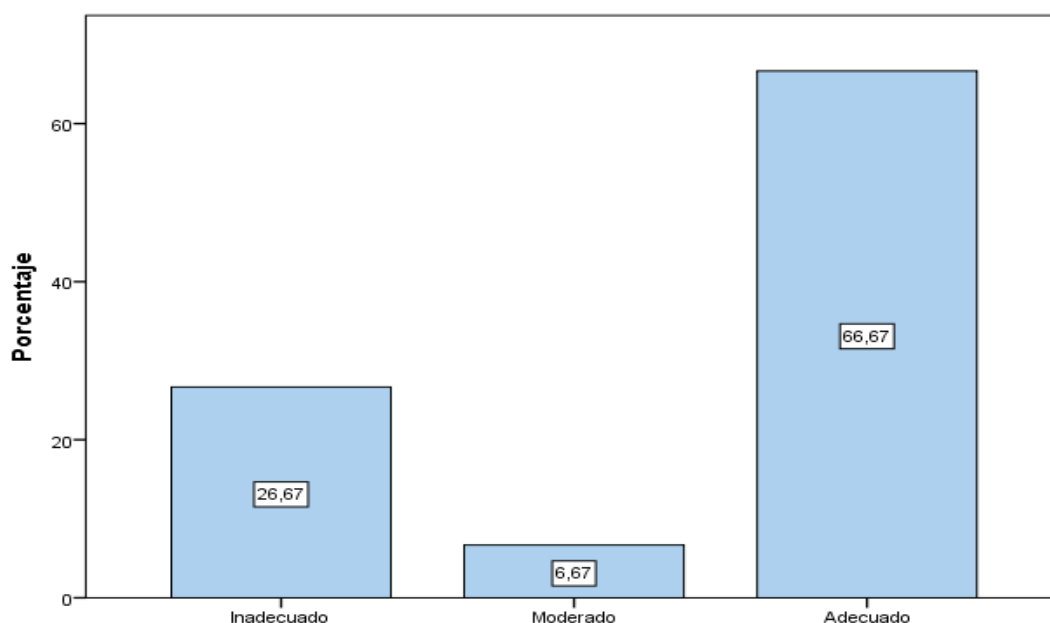
**Análisis:**

Sobre el proceso de preparación de requerimiento en el Hospital Pampas de Tayacaja, es observable que poco más de la mitad (53.33%) de los trabajadores encuestados lo sitúa en un nivel adecuado, proporción que se ve seguida por un 40% de trabajadores que opinan que dicho proceso se desarrolla de manera inadecuada, por último, también puede notarse que una menor proporción de los trabajadores (6.67%) considera que el proceso en cuestión está en un nivel moderado.

*Tabla 10*  
Dimensión despacho en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Inadecuado	4	26.67
Moderado	1	6.67
Adecuado	10	66.67
Total	15	100.00

Nota. Tomado del cuestionario “Gestión del almacenamiento de suministros y su influencia en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017”.



*Figura 11. Dimensión despacho en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017. Tomado del cuestionario “Gestión del almacenamiento de suministros y su influencia en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017”.*

**Análisis:**

Al evaluar el proceso de despacho de los suministros en el Hospital Pampas de Tayacaja, se pudo identificar que el 66.67% de los trabajadores encuestados considera que su desarrollo se da de manera adecuada, esta proporción está seguida por un 26.67% de empleados que considera su desempeño en un nivel inadecuado, habiéndose podido identificar también una minoría de trabajadores (6.66%) que considera que el desempeño de dicho proceso es de nivel moderado.

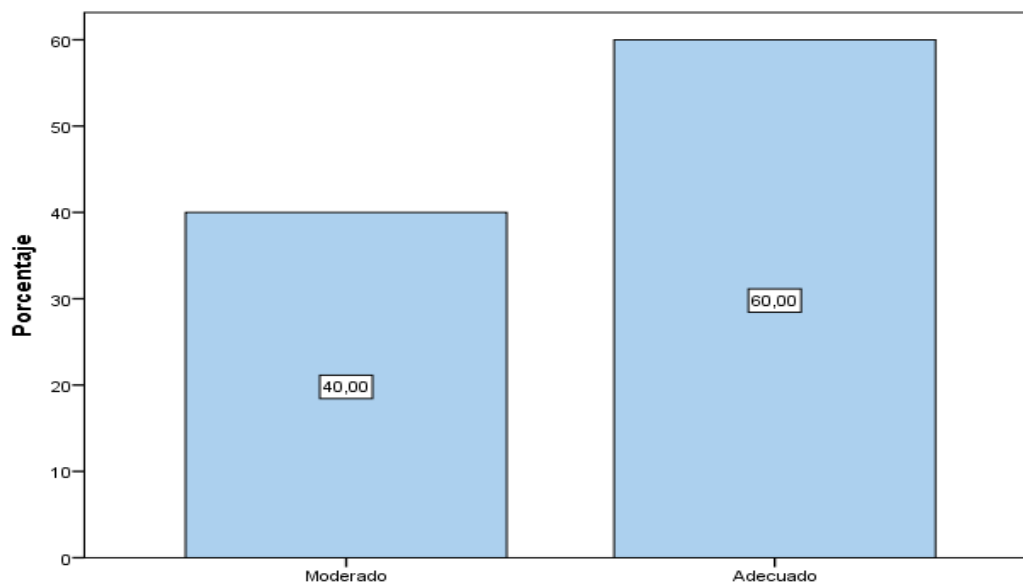
**Tabla 11**

*Variable gestión de almacenamiento de suministros en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Inadecuado	0	0.00
Moderado	6	40.00
Adecuado	9	60.00
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>

Nota. Tomado del cuestionario “Gestión del almacenamiento de suministros y su influencia en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017”.





*Figura 12.* Variable gestión de almacenamiento de suministros en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017.

Tomado del cuestionario “Gestión del almacenamiento de suministros y su influencia en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017”.

**Análisis:**

De manera general, al evaluar el desempeño de la gestión de almacenamiento de suministros en el Hospital Pampas de Tayacaja, se encuentra que dicha variable, según el 60% de los trabajadores encuestados, se ubica en un nivel adecuado de desempeño, de manera similar, un 40% de trabajadores ubica la Gestión de almacenamiento de suministros en un nivel moderado. De esto puede inferirse que, de manera general, la gestión de almacenamiento ha venido siendo manejada de manera positiva.

### Procesos logísticos

La variable Procesos logísticos está compuesta por tres dimensiones, las cuales son: (a) compras, referidas al proceso de adquisición de bienes para el hospital; (b) distribución, que consiste en la entrega de los bienes a cada una de las áreas; y (c) logística, disposición del proceso para el abastecimiento de materiales, el proceso operativo y flujo de información para los requerimientos de bienes por parte de las áreas. A continuación, se describen cada una de estas dimensiones y el resultado general de la variable en cuestión, en base a la encuesta realizada a los trabajadores del Hospital Pampas de Tayacaja que conforman la muestra.

Tabla 12

Dimensión compras en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Inadecuado	1	6.67
Moderado	13	86.67
Adecuado	1	6.67
Total	15	100.00

Nota. Tomado del cuestionario “Gestión del almacenamiento de suministros y su influencia en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017”.

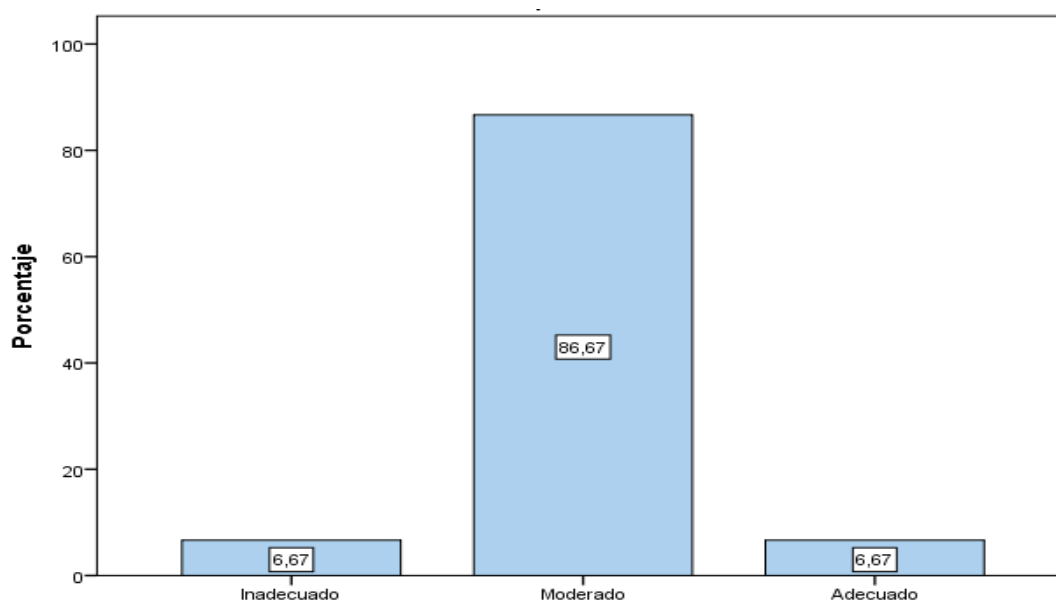


Figura 13. Dimensión compras en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017.

Tomado del cuestionario “Gestión del almacenamiento de suministros y su influencia en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017”.

### Análisis:

Se ha encontrado que el 86.67% de los empleados ubican las compras del Hospital Pampas de Tayacaja en un nivel moderado, a la vez, la percepción de las

compras del Hospital Pampas de Tayacaja tanto en los niveles inadecuado como adecuado es igual a 6.67%. Finalmente, cabe resaltar que la percepción las compras del Hospital Pampas de Tayacaja en un nivel moderado estaría fuertemente relacionada al hecho de que el proceso de estimación y demanda contempla un análisis del comportamiento histórico de los requerimientos.

Tabla 13

Dimensión distribución en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Inadecuado	3	20.00
Moderado	7	46.67
Adecuado	5	33.33
Total	15	100.00

Nota. Tomado del cuestionario “Gestión del almacenamiento de suministros y su influencia en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017”.

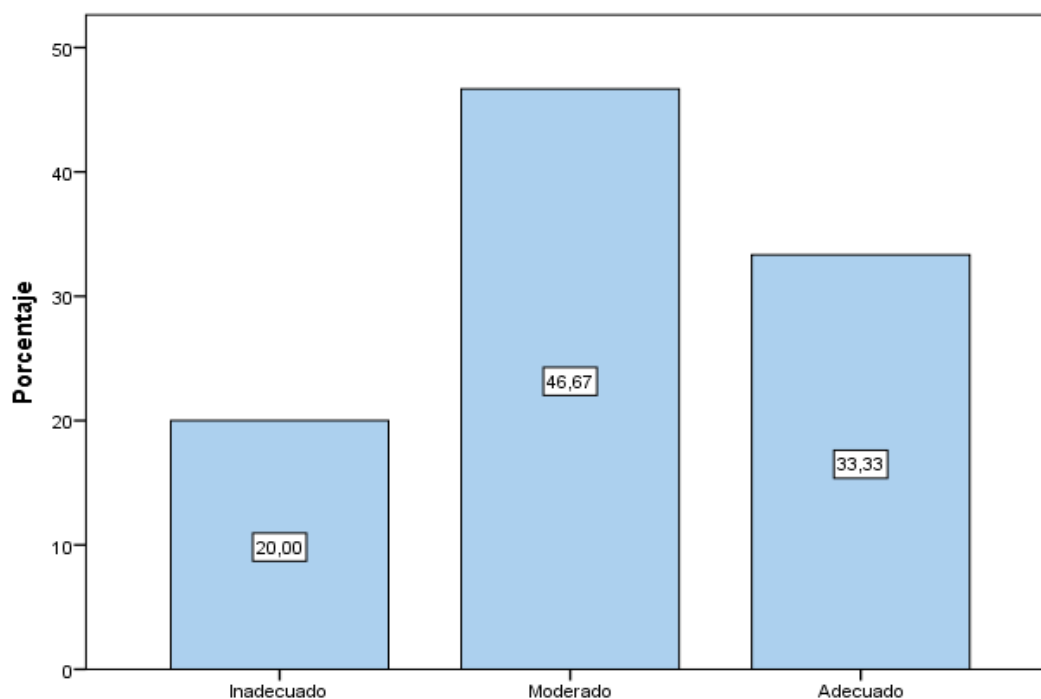


Figura 14. Dimensión distribución en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017.

Tomado del cuestionario “Gestión del almacenamiento de suministros y su influencia en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017”.

#### Análisis:

Respecto a la distribución en el Hospital Pampas de Tayacaja, es posible notar que la mayoría (46.67%) de los trabajadores la perciben en un nivel moderado; a la vez, el 33.33% de los trabajadores la perciben en un nivel adecuado, seguidos por un quinto que la sitúa en un nivel inadecuado. Esto sería un indicador de que tanto los tiempos de pedido como los de despacho son medidos y controlados moderadamente.

Tabla 14

Dimensión logística en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Inadecuado	0.00	0.00
Moderado	15.00	100.00
Adecuado	0.00	0.00
Total	15.00	100.00

Nota. Tomado del cuestionario “Gestión del almacenamiento de suministros y su influencia en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017”.

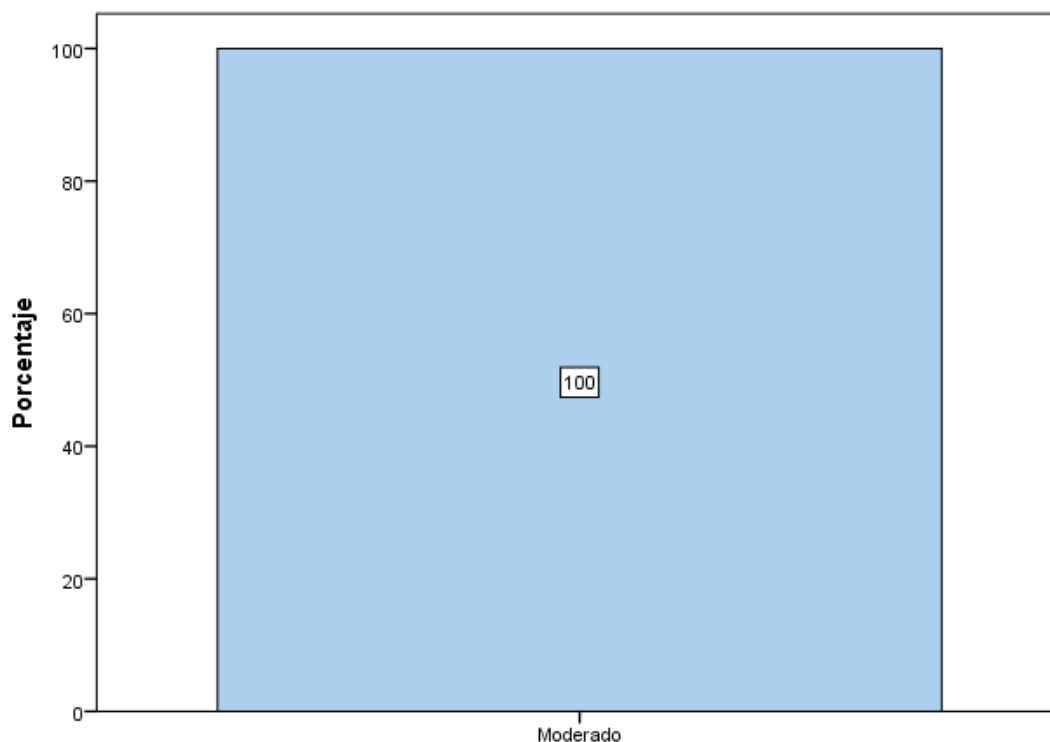


Figura 15. Dimensión logística en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017.

Tomado del cuestionario “Gestión del almacenamiento de suministros y su influencia en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017”.

Análisis:

En cuanto a la Logística en el Hospital Pampas de Tayacaja, ha sido verificado el hecho de que esta, la logística, junto a sus respectivos indicadores relacionados al abastecimiento, a los procesos operativos y al flujo de información, es percibida por la totalidad (100%) los trabajadores como moderada, esto estaría estrechamente relacionado con la existencia de materiales que muestran el programa de compras.

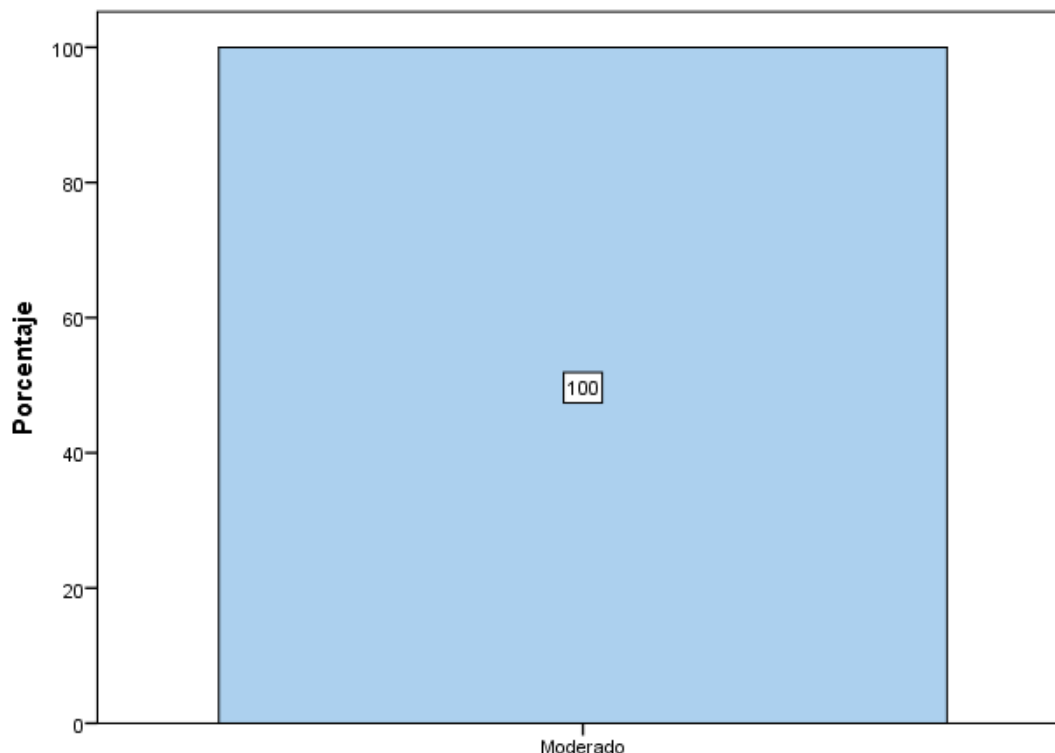
Tabla 15

Variable procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Inadecuado	0	0.00

Moderado	15	100.00
Adecuado	0	0.00
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>

Nota. Tomado del cuestionario “Gestión del almacenamiento de suministros y su influencia en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017”.



*Figura 16.* Variable procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017. Tomado del cuestionario “Gestión del almacenamiento de suministros y su influencia en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017”.

Análisis:

De manera general, el 100% de los trabajadores encuestados indicaron que el nivel de los procesos logísticos efectuados en el Hospital Pampas de Tayacaja, durante el transcurso del año 2017, se posiciona en moderado. Lo cual implicaría que tanto los procesos logísticos, de compra como también de distribución de dicho nosocomio son llevados a cabo de manera moderada.

## 5.2. Contraste de hipótesis

Para el desarrollo de la prueba de hipótesis se ha procedido de la siguiente manera:

- i. Realizar la verificación de la normalidad de la data, tomando en cuenta los datos que fue sometida a prueba, aplicando los estadísticos de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk.

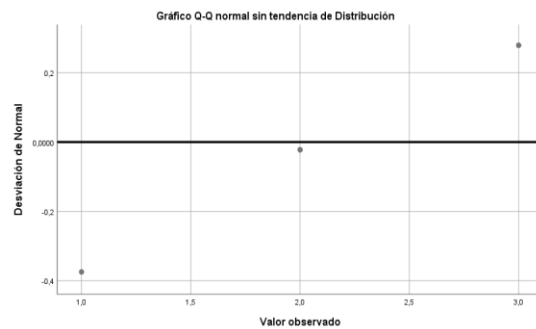
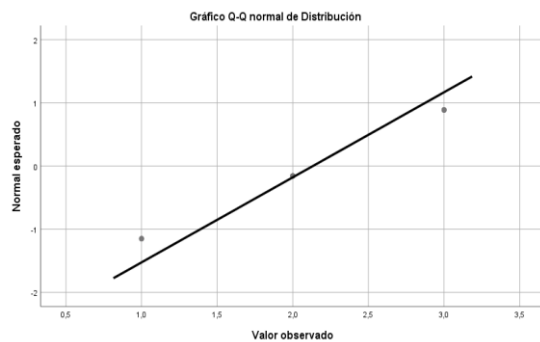
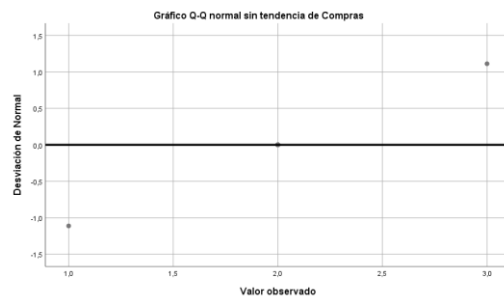
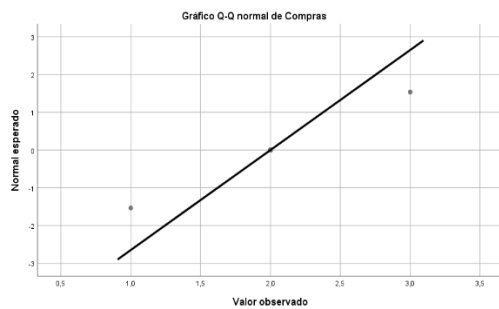
- ii. Se halló la prueba que se utiliza en la validación de la hipótesis, tomando en cuenta los casos paramétricas o no paramétricas.
- iii. Se identificó los niveles de significancia al 5%, siendo apto para las ciencias administrativas y contables.
- iv. Cálculo y estimación de los estadísticos de la prueba de hipótesis.
- v. Conclusión de los resultados encontrados.

A continuación, en base a los resultados se verifica la normalidad de los datos en base a las variables de investigación. Primero se procede con las dimensiones de la variable política tributaria.

Tabla 16

Prueba de normalidad de la variable procesos logísticos y sus dimensiones

Dimensión / Variable	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Compras	0.433	15	0.000	0.530	15	0.000
Distribución	0.238	15	0.022	0.817	15	0.006
Logística	-	15	-	-	15	-
Procesos logísticos	-	15	-	-	15	-



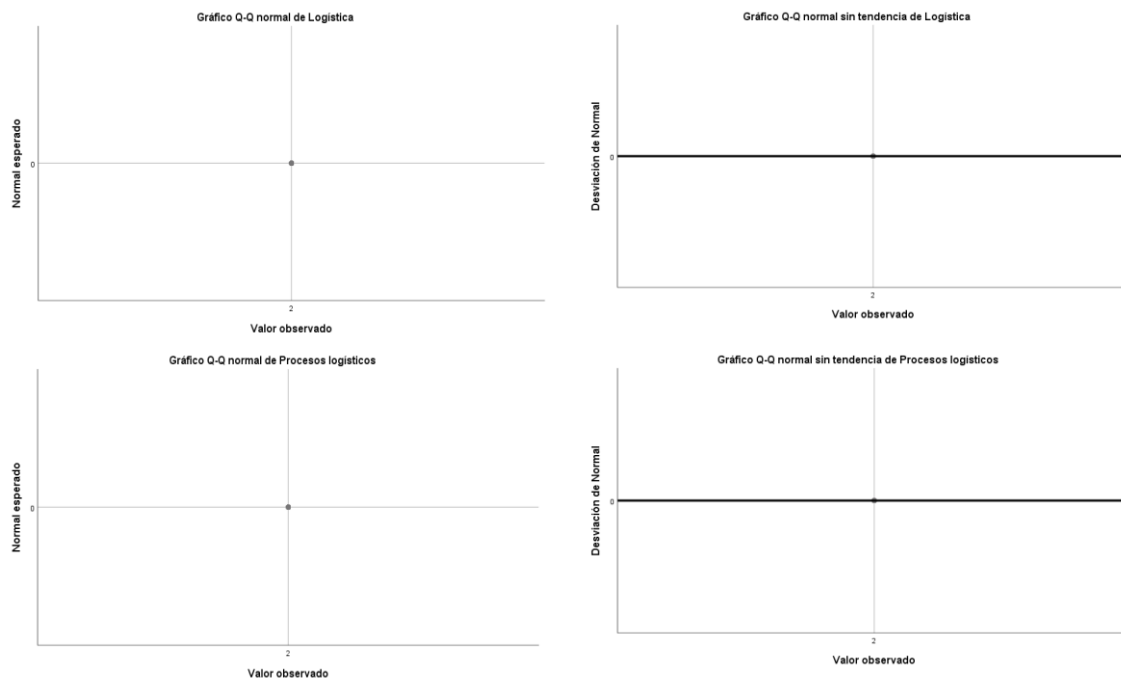


Figura 17. Prueba de normalidad mediante los gráficos Q-Q normal de la variable procesos logísticos y sus dimensiones.

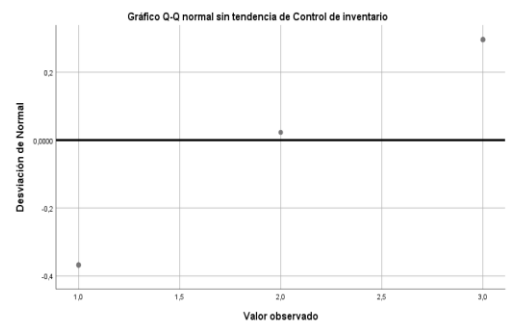
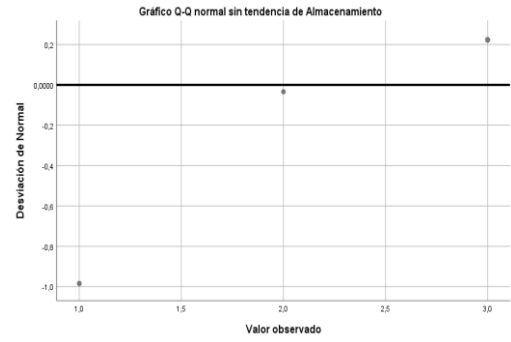
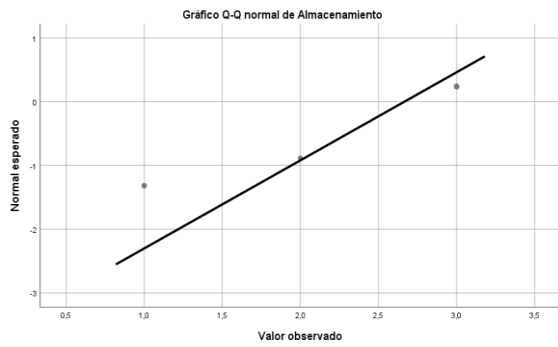
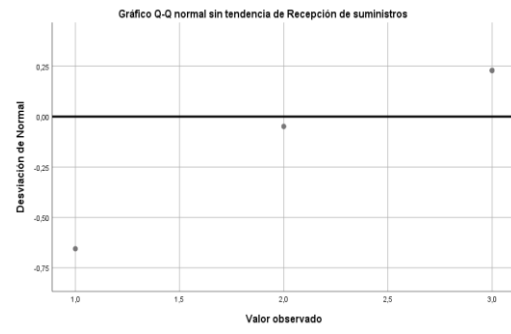
Se muestra resultados de significancia en base a los estadísticos Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk, donde se mostraron valores inferiores al nivel de significancia, identificando que en base a los datos no hay una distribución normal. Este resultado es visible en la variable y en las dimensiones, incluso es posible visualizar que la dimensión logística y la variable procesos logísticos se concentran en el nivel moderado, por lo que efectivamente no se distribuyen como una normal.

A continuación, se muestra la verificación de la normalidad de los datos de la variable cultura tributaria y sus dimensiones, mostrando los resultados a continuación:

Tabla 17

*Prueba de normalidad de la variable cultura tributaria y sus dimensiones*

Dimensión / Variable	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Recepción de suministros	0.363	15	0.000	0.716	15	0.000
Almacenamiento	0.477	15	0.000	0.514	15	0.000
Control de inventario	0.343	15	0.000	0.680	15	0.000
Preparación de requerimiento	0.343	15	0.000	0.680	15	0.000
Despacho	0.412	15	0.000	0.629	15	0.000
Gestión de almacenamiento de suministros	0.385	15	0.000	0.630	15	0.000





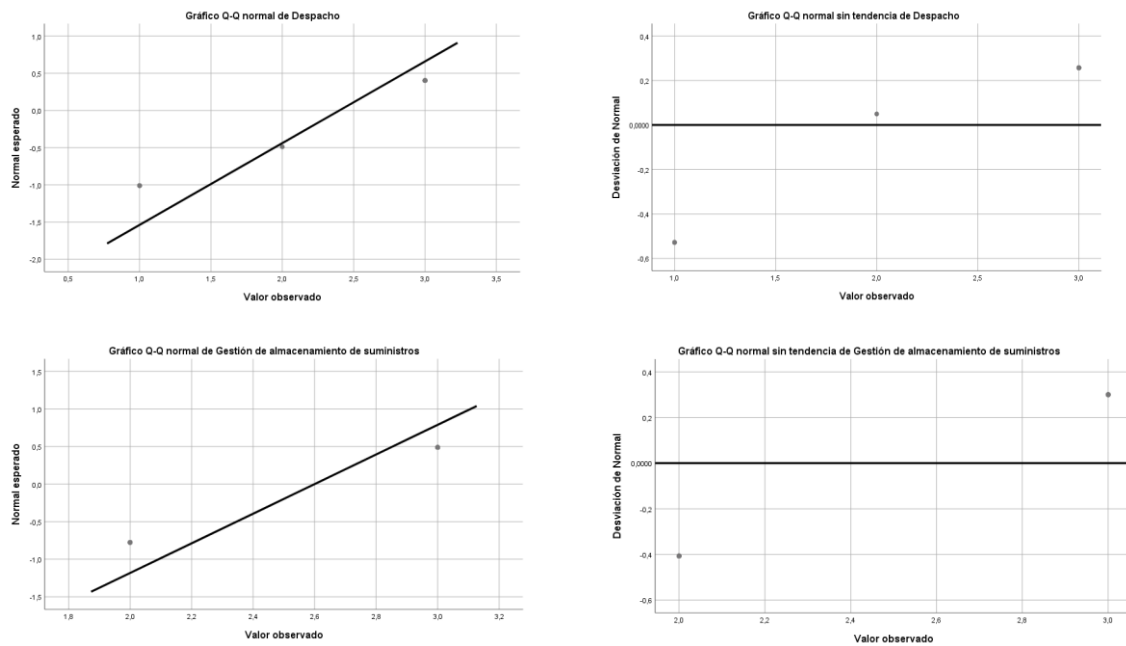


Figura 18. Prueba de normalidad mediante los gráficos Q-Q normal de la variable gestión de almacenamiento de suministros y sus dimensiones.

Para la evaluación de la significancia de los estadísticos Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk, se observó que los no se distribuyen como una normal, porque el valor resulta menor al nivel de significancia (5%). Este mismo resultado se replica en la variable gestión de almacenamiento de suministros y sus dimensiones, también, respecto a los gráficos Q-Q Normal se pudo identificar que estos no se ajustan apropiadamente a la línea de ajuste de normalidad de los datos. Por ello es necesario la aplicación de pruebas no paramétricas con el fin de desarrollar la validación de la hipótesis.

Respecto al proceso de la prueba de hipótesis, se usó la prueba no paramétrica, denominada también prueba de independencia mediante el estadístico Chi Cuadrado ( $\chi^2$ ), prueba estadística que aplica cuando las variables son cualitativas. Asimismo, la prueba tiene condiciones que miden la influencia, asociado a la dependencia entre las variables de investigación de manera que sea posible verificar la asociación entre los niveles definidos por cada variable y dimensión de estudio.

### 5.2.1. Hipótesis general

La hipótesis general planteada en la investigación indica que: La Gestión del almacenamiento de suministros influye significativamente en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017.

A partir de la hipótesis de investigación se han planteado las siguientes hipótesis estadísticas:

H0: La Gestión del almacenamiento de suministros **no** influye significativamente en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017.

$$H0: \chi_k^2 \leq \chi_0^2$$

H1: La Gestión del almacenamiento de suministros **si** influye significativamente en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017.

$$H1: \chi_k^2 > \chi_0^2$$

Tomando como base las hipótesis estadísticas planteadas se continua con la estimación del estadístico Chi Cuadrado, en base a la prueba de independencia.

Tabla 18

Prueba de la hipótesis general mediante el estadístico Chi Cuadrado

Estadístico	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
“Chi-cuadrado de Pearson”	189.852	2	.000
“Razón de verosimilitudes”	221.417	2	.000
“Asociación lineal por lineal”	160.173	1	.000
“N de casos válidos”	15		

Los resultados de la *Tabla 18* señala que la significancia asintótica del estadístico Chi Cuadrado de Pearson (0.000) es menor que la significancia estadística (0.05), por lo que se rechaza la hipótesis nula. Por tanto, se concluye que, al 5% de significancia, la gestión del almacenamiento de suministros si influye significativamente en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017. Este resultado es reflejo de que cada nivel de la gestión de almacenamiento de suministros y los procesos logísticos están asociados al nivel moderado.

### 5.2.2. Primera hipótesis específica

La primera hipótesis planteada indica que: La recepción de suministros influye significativamente en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017.

Según las hipótesis de investigación se han planteado las siguientes hipótesis estadísticas:

H0: La recepción de suministros **no** influye significativamente en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017.

$$H0: \chi_k^2 \leq \chi_0^2$$

H1: La recepción de suministros **si** influye significativamente en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017.

$$H1: \chi_k^2 > \chi_0^2$$

Tabla 19

Prueba de la primera hipótesis específica mediante el estadístico Chi Cuadrado

Estadístico	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
“Chi-cuadrado de Pearson”	143.852	2	.000
“Razón de verosimilitudes”	182.270	2	.000
“Asociación lineal por lineal”	132.581	1	.000
“N de casos válidos”	15		

Evalutando los hallazgos de la *Tabla 19* se observa que la significancia asintótica del estadístico Chi Cuadrado de Pearson (0.000), entre la dimensión recepción de suministros y la variable procesos logísticos, resulta menor a la significancia estadística (0.05), por lo que se rechaza la hipótesis nula. Es así que, se concluye, al 5% de significancia, la recepción de suministros **si** influye significativamente en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017.

### 5.2.3. Segunda hipótesis específica

La segunda hipótesis específica formulada establece que: El almacenamiento de suministros influye significativamente en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017.

En base a la hipótesis de investigación se han formulado las siguientes hipótesis estadísticas:

H0: El almacenamiento de suministros **no** influye significativamente en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017.

$$H0: \chi_k^2 \leq \chi_0^2$$

H1: El almacenamiento de suministros **si** influye significativamente en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017.

$$H1: \chi_k^2 > \chi_0^2$$

Tabla 20

Prueba de la segunda hipótesis específica mediante el estadístico Chi Cuadrado

Estadístico	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
“Chi-cuadrado de Pearson”	123.110	2	.000
“Razón de verosimilitudes”	135.290	2	.000
“Asociación lineal por lineal”	99.756	1	.000
“N de casos válidos”	15		

La *Tabla 20* muestra la significancia asintótica del estadístico Chi Cuadrado de Pearson (0.000), entre la dimensión almacenamiento de suministros y la variable

procesos logísticos, es menor a la significancia estadística (0.05), es decir, se rechaza la hipótesis nula. Respecto a los resultados, al 5% de significancia, se puede concluir en que el almacenamiento de suministros **si** influye significativamente en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017.

#### 5.2.4. Tercera hipótesis específica

La tercera hipótesis específica que se ha formulado indica que: El control de inventario de suministros influye significativamente en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017.

Basado en la hipótesis de investigación se han planteado las siguientes hipótesis estadísticas:

H0: El control de inventario de suministros **no** influye significativamente en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017.

$$H0: \chi_k^2 \leq \chi_0^2$$

H1: El control de inventario de suministros **si** influye significativamente en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017.

$$H1: \chi_k^2 > \chi_0^2$$

*Tabla 21*

Prueba de la tercera hipótesis específica mediante el estadístico Chi Cuadrado

Estadístico	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
“Chi-cuadrado de Pearson”	132.601	2	.000
“Razón de verosimilitudes”	112.309	2	.000
“Asociación lineal por lineal”	108.598	1	.000
“N de casos válidos”	15		

Analizando los resultados de la *Tabla 21* se observa que la significancia asintótica del estadístico Chi Cuadrado de Pearson (0.000), entre la dimensión control de inventario de suministros y la variable procesos logísticos, resulta menor a la significancia estadística (0.05), por lo que se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, al 5% de significancia, se concluye que el control de inventario de suministros **si** influye significativamente en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017.

#### 5.2.5. Cuarta hipótesis específica

La cuarta hipótesis específica de investigación formula que: La preparación de requerimientos influye significativamente en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017.

Según la hipótesis de investigación, se han formulado las siguientes hipótesis estadísticas:

H0: La preparación de requerimientos **no** influye significativamente en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017.

$$H0: \chi_k^2 \leq \chi_0^2$$

H1: La preparación de requerimientos **si** influye significativamente en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017.

$$H1: \chi_k^2 > \chi_0^2$$

*Tabla 22*

Prueba de la cuarta hipótesis específica mediante el estadístico Chi Cuadrado

Estadístico	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
“Chi-cuadrado de Pearson”	100.160	2	.000
“Razón de verosimilitudes”	122.311	2	.000
“Asociación lineal por lineal”	97.706	1	.000
N de casos válidos	15		

La *Tabla 22* indica que la significancia asintótica del estadístico Chi Cuadrado de Pearson (0.000), entre la dimensión preparación de requerimientos y la variable procesos logísticos, es inferior a la significancia estadística (0.05), por lo que se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, al 5% de significancia, se concluye que la preparación de requerimientos **si** influye significativamente en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017.

#### 5.2.6. Quinta hipótesis específica

La quinta hipótesis específica de investigación planteada en la investigación es: El despacho de suministros influye significativamente en la eficacia los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017.

En base a la hipótesis de investigación, se han formulado las siguientes hipótesis estadísticas:

H0: El despacho de suministros **no** influye significativamente en la eficacia los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017.

$$H0: \chi_k^2 \leq \chi_0^2$$

H1: El despacho de suministros **si** influye significativamente en la eficacia los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017.

$$H1: \chi_k^2 > \chi_0^2$$

*Tabla 23*

Prueba de la cuarta hipótesis específica mediante el estadístico Chi Cuadrado

Estadístico	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	98.690	2	.000
Razón de verosimilitudes	118.412	2	.000
Asociación lineal por lineal	92.456	1	.000
N de casos válidos	15		

Los resultados de la *Tabla 23* indica que la significancia asintótica del estadístico Chi Cuadrado de Pearson (0.000), entre la dimensión despacho de suministros y la variable procesos logísticos, es inferior a la significancia estadística (0.05), por lo que se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, al 5% de significancia, se concluye que el despacho de suministros **si** influye significativamente en la eficacia los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados de la investigación demuestran que existe influencia entre la gestión de almacenamiento de suministros y los procesos logísticos (asociados a la compra o adquisición, la distribución y la logística). Al respecto es posible establecer que la gestión de almacenamiento de suministros se encuentra en un nivel moderado (40.00%) y adecuado (60.00%) según la valoración del personal del Área de Logística del Hospital Pampas de Tayacaja; mientras que el nivel de los procesos logísticos es valorado como moderado (100.00%). Teniendo en cuenta que el proceso logístico corresponde a la compra, distribución y logística se puede visualizar en general que es valorado como moderado, pues el hospital al ser público tiene muchas limitantes para acelerar y automatizar el proceso logístico. Aunque en menor incidencia, también es posible encontrar similares resultados en la gestión de almacenamiento de suministros en el hospital en estudio.

Al respecto, los resultados encontrados son similares a la investigación de Flores (2016), quien encontró que el 60.00% de la Unidad de Abastecimientos de la Municipalidad Provincial de Puno periodo 2014-2015 realizó las adquisiciones incumpliendo con la normatividad, la cual menciona involucra a toda adquisición de bienes o servicios. Asimismo, gestión total para la compra de recursos no cumple con los parámetros del reglamento de contrataciones y adquisiciones del Estado, es así que el proceso desde el envío de requerimientos de cotizaciones y entrega, no se está cumpliendo con las normas y además las compras se realizan de forma empírica. Esto

conlleva a generalizar que en la municipalidad se lidia con problemas de desconocimiento, falta de implementación, autonomía y el incumplimiento con lo estipulado en la normatividad. El desconocimiento o la falta de capacitación al personal genera problemas en el proceso logístico, así como en el almacenamiento de suministros los cuales requieren de un mayor cuidado dentro de un hospital.

Encontró que existen deficiencias en el Sistema de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de San Ramón-Juliaca, mostrando que el sistema manejado para las adquisiciones durante el periodo 2013-2014, no ha contado con un software apropiado para el procesamiento de datos que se manejan en el proceso de programación, adquisiciones y almacenamiento conforme a Normas del OSCE; asimismo, no cuenta con personal que tenga plena calificación para ejercer cabalmente las funciones. Por otra parte, Martínez (2013), indica que un sistema de planeación de compra mediante los consumos históricos permite optimizar recursos y evita la compra de medicamentos o insumos de menor demanda dentro de un hospital. Asimismo, esto permite que se tenga un adecuado control de los suministros dentro de la entidad, así como se distribuya apropiadamente (Martínez, 2013).

Una entidad pública necesita cumplir con los lineamientos normativos para su efectiva aplicación de los procesos logísticos, así como el almacenamiento de los suministros (Martínez, 2013).

## CONCLUSIONES

- Conforme a los resultados obtenidos, se ha determinado que la gestión del almacenamiento de suministros influye significativamente en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017, es decir que si el personal cuenta con una adecuada gestión será posible visualizar una mejora de los procesos logísticos. Las dimensiones de recepción, almacenamiento, control de inventario, preparación de requerimientos y despacho suelen ubicarse en niveles adecuados, provocando que el nivel de los procesos logísticos se encuentre en un nivel moderado, dado que también depende de otras variables.
- La recepción de suministros influye significativamente en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017, asimismo se ha encontrado que el 60% del personal del Área de Logística del hospital evalúa que la recepción de suministros se encuentra en un nivel adecuado.
- Se ha determinado que el almacenamiento de suministros influye significativamente en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas Tayacaja de 2017. Además, el 80% del personal del Área de Logística del hospital clasificó que la dimensión de almacenamiento de suministros es adecuada.
- El control de inventario de suministros influye significativamente en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017. Al respecto el 53.33% considera que la dimensión de control de inventario de suministros es adecuada, no obstante, el 40.00% indica que es inadecuado, siendo una dimensión que requiere evaluarse apropiadamente.
- Se determinó que la preparación de requerimientos de suministros influye significativamente en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017. Asimismo, el 53.33% considera que la dimensión de preparación de requerimiento de suministros es adecuada, sin embargo, en contrapartida el 40.00% indica que es inadecuado, por lo que se requiere mejorar esta dimensión, debido a que muchas veces no se selecciona los suministros adecuados.
- El despacho de suministros influye significativamente en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017. Al respecto se ha encontrado que la dimensión despacho se encuentra en un nivel adecuado (66.67%) según la valoración del personal del Área de Logística del hospital en estudio.



## RECOMENDACIONES

- Se recomienda que el Hospital Pampas de Tayacaja realice una revisión completa de sus procesos logísticos, así como de la gestión de almacenamiento de suministros de manera que pueda automatizar y mejorar el proceso, haciendo uso de la normativa vigente. La automatización contribuirá en agilizar los pedidos según la base de datos de suministros, esto permitiría mejorar la agilidad de ingreso y salida de manera que se pueda visualizar su disponibilidad inmediatamente.
- La recepción de suministros dentro del Área de Logística del hospital debería tener un control de verificación para realizar un registro eficiente de los suministros que ingresan al almacén, de manera que el Hospital Pampas de Tayacaja tenga un inventario en tiempo real de todos los suministros. Esto permitiría que los jefes y superiores puedan tomar decisiones rápidamente en base a las estadísticas de ingreso.
- El almacenamiento de suministros en el Hospital Pampas de Tayacaja debería alinearse según la normativa vigente, teniendo en cuenta que un hospital maneja medicamentos, equipos tecnológicos y materiales médicos es necesario que estos se encuentren en un ambiente apropiado para evitar la expiración, la depreciación y las pérdidas de los mismos.
- El control de inventario de suministros debería velar por la existencia de los stocks de suministros dentro del almacén en el Hospital Pampas de Tayacaja, asimismo, los movimientos deberían realizar según los requerimientos de las áreas usuarias. Esto es importante dado que daría a conocer el estado y ubicación de los diversos suministros que hacen uso las áreas usuarias.
- La preparación de requerimientos de suministros en el Hospital Pampas de Tayacaja deberían ajustarse a la selección de los suministros solicitados según las características adecuadas y en base a la demanda o requerimientos de las áreas.
- El despacho de suministros debería constituir un adecuado control de salidas de suministros, considerando la documentación apropiada correspondiente a la inspección física de los suministros.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acevedo, J., & Gómez, M. (2001). *Logística moderna y la competitividad empresarial*. Cambridge: Logespro.
- Aguilar, V., & Garrido, V. (2010). *Gestión Lean en logística de hospitales*. Sevilla: Universidad de Sevilla
- Alvarado, J. (2008). *Gestión del abastecimiento en la administración pública*. Lima: Marketing Consultores.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: Prentice Hall.
- Briones, F., & Coello, J. (2015). *Estudio del proceso de los problemas de la logística e incidencia de la distribución y entrega de productos de la empresa Avipriloor S.A. del Cantón Guayaquil, Provincia de Guayas y propuesta de un plan de mejoras*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Cerón, M., & Ramón, P. (2014). *Gestión de inventarios y almacenes de la Unidad de Negocio HIDROPAUTE de la CELEC E.P. para el 2013*. Cuenca: Universidad de Cuenca, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Contabilidad y Auditoría.
- Cespón, M. (2003). *Administración de la cadena de suministro, manual para estudiantes de la especialidad de ingeniería industrial*. Honduras: Universidad Tecnológica Centroamericana de Honduras.
- Chopra, S., & Meindl, P. (2006). *Supply Chain Management: Strategy, Planning, and Operation*. New York: Prentice Hall.
- Chuquino, J. (17 de Setiembre de 2015). *Gestión de almacenes, definición, procesos e información*. Obtenido de Gestión de almacenes , definición, procesos e información: <https://meetlogistics.com/inventario-almacen/gestion-de-almacenes-definicion-procesos-e-informacion-que-la-soporta/>
- Costa, M., & Aguinaga, A. (1998). *Gestión logística*. Lima: Editores Mundo Nuevo.
- Costa, M., Aguinaga, A., Meloni, A., & Corcuera, R. (1998). *Programa de Fortalecimiento de Servicios de Salud (PFSS)*. Lima: Ministerio de Salud.
- Council of Supply Chain Management Professionals. (2009). *La logística*. México D.F.: Council of Supply Chain Management Professionals.
- Dirección Nacional de Abastecimiento. (1990). *Manual de administración de almacenes para el sector público nacional*. Lima: Ministerio de Economía y Finanzas
- Flores, H. (2016). *Evaluación del sistema de abastecimiento en la unidad de logística y su incidencia en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Puno*

- periodos 2014-2015*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Escuela Profesional de Ciencias Contables.
- Garambel, J. (2015). *Evaluación del sistema de adquisiciones en la Sub Gerencia de Logística en la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca, periodos 2013-2014*. Puno: Universidad del Altiplano - Puno, Facultad de Ciencias Contables y Administrativas.
- 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*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: Mc Graw Hill Education.
- INEI. (2017). *Tasa de crecimiento de la población*. Lima: INEI.
- Lambert, M. (1998). Implementation Issues and Research Opportunities The International Journal of Logistics Management. *International Journal of Logistics Management*, Vol. 9 No. 2, pp. 1-20. <https://doi.org/10.1108/09574099810805807>.
- Martínez, L. (2013). *Propuesta de mejora al modelo de gestión de inventarios y abastecimiento para el área de abastecimiento, farmacia y bodega del Hospital Base de Puerto Montt*. Puerto Montt: Universidad Austral de Chile, Escuela de Ingeniería Civil Industrial.
- Ministerio de Salud. (1998). *Gestión logística*. Lima: Eduardo Arenas Silvera.
- Orjuela, J. (2018). Operadores y plataformas logísticas. *Tecnura N°16*. pp. 115-127.
- Pérez, D. (2006). *Modelo y procedimientos para el Control de Gestión en elementos de la Cadena de Suministro*. Holguín, Cuba: Editorial Libre.
- Quezada, N. (2015). *Estadística con SPSS 22*. Lima: Empresa Editora Macro EIRL.
- Reglamento de Organización y Funciones [ROF] del Hospital Pampas Tayacaja . (2017). *Reglamento de Organización y Funciones [ROF]* . Tayacaja: Hospital Pampas Tayacaja.
- Rodríguez, M. (2012). *Modelo de Gestión Integral de Suministro de Medicamentos e Insumos de Salud*. San Salvador, El Salvador.
- Sánchez. (2004). *Logística como la gestión de los flujos físicos, de información y financieros*. Quito: Ediciones RJC.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2009). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Editorial Visión Universitaria.
- Sepúlveda, J. (2015). *Diseño de una estrategia logística para el Hospital Pública Dr. Luis Calvo Mackenna*. Santiago de Chile: Universidad de Chile.
- Trejos, A. (2016). *Gestión logística, Stocks, almacenes y bodegas*. Lima: Seminarios Andinos.

Vivanco, E. (2014). *Estudio de la cadena de abastecimiento y su incidencia en la rentabilidad de la empresa OCEAN PRODUCT en la ciudad de Arenillas para el 2014*. Quito: Universidad Internacional SEK, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Turismo.

## **ANEXOS**

### Matriz de consistencia

Título: Gestión del almacenamiento de suministros y su influencia en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017.

Autor: Bach. José Miguel Rodríguez Fuentes

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cuál es la influencia de la Gestión del almacenamiento de suministros en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la influencia de la recepción de suministros en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017?</li> <li>• ¿Cuál es la influencia del almacenamiento de suministros en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017?</li> </ul>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Determinar la influencia de la Gestión del almacenamiento de suministros en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la influencia de la recepción de suministros en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017.</li> <li>• Determinar la influencia del almacenamiento de suministros en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017.</li> <li>• Determinar la influencia del Control de Inventario</li> </ul>	<p><b>Hipótesis General:</b></p> <p>La Gestión del almacenamiento de suministros influye significativamente en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La recepción de suministros influye significativamente en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017.</li> <li>• El almacenamiento de suministros influye significativamente en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital</li> </ul>	<p><b>Variable</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión del almacenamiento de suministros</li> <li>• Procesos logísticos</li> </ul>	<p><b>Tipo de Investigación:</b></p> <p>Esta investigación fue de tipo aplicada</p> <p><b>Nivel de Investigación:</b></p> <p>El nivel de investigación fue correlacional</p> <p><b>Diseño:</b></p> <p>En la investigación se utilizó el diseño no experimental transversal correlaciona</p>	<p><b>Población:</b></p> <p>La población de estudio viene a ser el total de personal que trabaja en el Área de Logística del Hospital Pampas de Tayacaja, los cuales hacen un total de 15 personas que trabajan en la parte administrativa y operativa.</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>La muestra fue igual a 15 personas por lo que resulta ser una</p>	<p><b>Técnicas:</b></p> <p>La técnica que se empleó para la investigación fue la encuesta, la cual se aplicó sobre la muestra determinada para la investigación.</p> <p><b>Instrumentos:</b></p> <p>El instrumento de recolección de datos fue un cuestionario mediante el cual se obtuvo la información de la muestra.</p>

<p>el Hospital Pampas de Tayacaja 2017?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la influencia del Control de Inventario de suministros en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017?</li> <li>• ¿Cuál es la influencia de la preparación de requerimientos de suministros en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017?</li> <li>• ¿Cuál es la influencia del despacho de suministros en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017?</li> </ul>	<p>de suministros en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la influencia de la preparación de requerimientos de suministros en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017.</li> <li>• Determinar la influencia del despacho de suministros en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017.</li> </ul>	<p>Pampas de Tayacaja 2017.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El control de Inventario de suministros influye significativamente en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017.</li> <li>• La preparación de requerimientos de influye significativamente en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017.</li> <li>• El despacho de suministros influye significativamente en la eficacia los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017.</li> </ul>	<p>población ejecutable.</p>
--	---	--	------------------------------

### Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Gestión del almacenamiento de suministros	“La gestión de almacenes se define como el proceso logístico que se encarga de la recepción, el almacenamiento y el movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier unidad logística, así como el tratamiento de información de los datos generados en cada uno de los procesos” (Guarachi, 2014; Chunquino, 2015).	Recepción de suministros	Control de ingresos de suministros al almacén
		Almacenamiento de suministros	Identificación y guardado de suministros
		Control de inventario de suministros	Control de stocks
		Preparación de requerimientos de suministros	Selección de los suministros solicitados
		Despacho de suministros	Control de salidas de suministros al almacén
Procesos logísticos	“Se puede decir que la logística es el proceso de planificar y controlar las actividades de almacenamiento y distribución relativas al flujo material con eficiencia y eficacia acorde a los requerimientos de los clientes a la empresa” (Rodríguez, 2012; Lambert, 1998).	Compra	Comportamiento histórico
			Estimación de la demanda
			Control de la orden de compra
		Distribución	Control del tiempo
			Eficiencia del despacho
		Logística	Abastecimiento de materiales
Procesos operativos Flujo de información			



### Matriz de operacionalización del instrumento

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES	
				Totalmente en desaauerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Existe relación entre la variable y la dimensión		Existe relación entre la dimensión y el indicador		Existe relación entre el indicador y el ítem.		Existe relación entre el ítem y la opción de respuesta			
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
Gestión del almacenamiento de suministros	Recepción de suministros	Control de ingresos de suministros al almacén	El proceso que permite el control y gestión de lo que ingresa al almacén; la descarga de suministros y su posterior verificación (físico vs documentos) son los eficientes.															
	Almacenamiento de suministros	Identificación y guardado de suministros	Este proceso permite identificar la mercadería y ubicarla (guardarla en un espacio adecuado de acuerdo a la Normativa).															
	Control de inventario de suministros	Control de stocks	La gestión de inventario logra el encargo de velar por la existencia de los stocks de suministros dentro del almacén. Así mismo, responde a todos los movimientos de acuerdo a sus requerimientos presentados por la parte usuaria y usos a las diversas áreas.															

	Preparación de requerimientos de suministros	Selección de los suministros solicitados	Realmente, este proceso logra seleccionar los suministros solicitados según las características que le correspondan (lote, fecha de vencimiento, medida y fecha de manufacturado, etc).																
	Despacho de suministros	Control de salidas de suministros al almacén	Este proces gestiona las salidas de suministros, que va de la generación de la documentación necesaria (pecosa, la inspección física del bien y documental).																
Procesos logísticos	Compra	Comportamiento histórico	El análisis de comportamiento histórico de requerimientos es parte esencial y regular del proceso de estimación de demanda																
		Estimación de la demanda	Se realiza las estimaciones o pronósticos de la demanda a través de métodos de estimación.																
		Control de la orden de compra	Se mide o monitorea el tiempo desde la orden de compra ha sido entregado al proveedor hasta que el producto es recibido en el almacén.																
			Al notificar la orden de compra al proveedor se considera el costo de orden, (papeleo, administración y procedimientos de la orden, transporte, recibo e inspección de la mercadería, contabilidad, etc). Y el costo de mantener el inventario (costo de																

			oportunidad, riesgo de obsolescencia, daño seguro, espacio, manejo, entre otros>).															
Distribución	Control del tiempo	Se mide y controla el tiempo de los pedidos de compra en un periodo determinado.																
	Eficiencia del despacho	Se mide y controla eficiencia de los despachos efectuados por el Hospital, teniendo en cuenta el pedido completo a tiempo, con documentación perfecta y daño de los bienes.																
Logística	Abastecimiento de materiales	El proceso de surtimiento de materiales a las estaciones del trabajo es calculado, medido y mejorado constantemente.																
		El surtimiento de materiales de las estaciones de trabajo esta estandarizado en cuanto a tiempo, secuencia y cantidad.																
	Procesos operativos	Están definidas y delimitadas la ubicación de los materiales en la entidad para facilitar las tareas a los operadores.																
		La programación de los bienes es determinada por el pedido de compra y especificaciones técnicas enviadas por los usuarios del hospital.																

			El hospital cuenta con materiales que muestran el programa de las compras															
			Los cambios de equipos y materiales se realizan sin afectar los procesos operativos del hospital.															
			Los métodos de trabajo están especificados en todos los niveles del hospital															
			Existen un sistema de orden y limpieza en el almacén del hospital															
			El proceso operativo está sujeto a un sistema de flujo continuo.															
			Se cumplen los requerimientos de calidad que los usuarios exigen.															
			Se notifica la orden de compra y se controla el tiempo de entrega del bien hasta los ingresos del almacén.															
		Flujo de información	La integración de las áreas y sus funciones dentro del hospital, y fuera del mismo, se facilita mediante la información en el sistema logístico.															
			Cuenta con la información interna en tiempo y forma que requiere el sistema logístico.															

			Se administra la información sistematizada y oportuna del entorno.															
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

# Instrumento de investigación

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

**CUESTIONARIO: "Gestión del almacenamiento de suministros y su influencia en la eficacia en los procesos logísticos en el Hospital de Pampas Tayacaja, 2017"**

Código:

*Buen día Sr(a), este cuestionario pretende recopilar información sobre la gestión del almacenamiento de suministros y su influencia en la eficacia en los procesos logísticos en el Hospital de Pampas Tayacaja, 2017. Asimismo se indica que las respuestas brindadas se conservarán de forma discreta y asegúrese de responder todas las preguntas.*

## I. INFORMACIÓN GENERAL

Nombres y apellidos:

Cargo:

1.1. Edad

1.2. Sexo

(1) femenino  
(2) masculino

## II. PROCESOS LOGÍSTICOS

INSTRUCCIONES : Lea cuidadosamente todo el documento y marque con una X dentro del recuadro la respuesta seleccionada

1= Totalmente en desacuerdo
2= En desacuerdo
3= Indeciso

4= De acuerdo
5= Totalmente de acuerdo

COMPRAS						
		1	2	3	4	5
1	El análisis de comportamiento histórico de requerimientos es parte esencial y regular del proceso de estimación y de demanda					
2	Se realiza las estimaciones o pronósticos de la demanda a través de métodos de estimación.					
3	Se mide o monitorea el tiempo desde la orden de compra ha sido entregado al proveedor hasta que el producto es recibido en el almacén.					
4	Al notificar la orden de compra al proveedor se considera el costo de orden, (papeleo, administración y procedimientos de la orden, transporte, recibo e inspección de la mercadería, contabilidad, etc.) y el costo de mantener el inventario (costo de oportunidad, riesgo de obsolescencia, daño, seguro, espacio y manejo entre otros.).					
DISTRIBUCIÓN						
5	Se mide y controla el tiempo de los pedidos de compra en un periodo determinado.					
6	Se mide y controla eficiencia de los despachos efectuados por el Hospital, teniendo en cuenta el pedido completo a tiempo, con documentación perfecta y daño de los bienes.					
LOGÍSTICA						
7	<b>ABASTECIMIENTO DE MATERIALES</b> El proceso de surtimiento de materiales a las estaciones del trabajo es calculado, medido y mejorado constantemente.					
8	El surtimiento de materiales de las estaciones de trabajo esta estandarizado en cuanto a tiempo, secuencia y cantidad.					
9	<b>PROCESOS OPERATIVOS</b> Están definidas y delimitadas la ubicación de los materiales en la entidad para facilitar las tareas a los operadores					
10	La programación de los bienes es determinada por el pedido de compra y especificaciones técnicas enviadas por los usuarios del hospital.					
11	El hospital cuenta con materiales que muestran el programa de las compras.					
12	Los cambios de equipos y materiales se realizan sin afectar los procesos operativos del hospital.					
13	Los métodos de trabajo están especificados en todos los niveles del hospital					
14	Existen un sistema de orden y limpieza en el almacén del Hospital.					
15	El proceso operativo está sujeto a un sistema de flujo continuo.					
16	Se cumplen los requerimientos de calidad que los usuarios exigen.					
17	Se notifica la orden de compra y se controla el tiempo de entrega del bien hasta los ingresos del almacén.					
18	<b>FLUJO DE INFORMACIÓN</b> La integración de las áreas y sus funciones dentro del Hospital, y fuera del él, se facilita mediante la información en el sistema logístico.					
19	Cuenta con la información interna en tiempo y forma que requiere el sistema logístico.					
20	Se administra la información sistematizada y oportuna del entorno.					

II. GESTIÓN DE ALMACENAMIENTO DE SUMINISTROS					
<b>RECEPCIÓN</b>					
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	El proceso que permite el control y gestión de lo que ingresa al almacén; la descarga de suministros y su posterior verificación (físico vs documentos) son los eficientes .				
<b>ALMACENAMIENTO</b>					
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
2	Este proceso permite identificar la mercadería y ubicarla (guardarla en un espacio adecuado de acuerdo a la Normativa).				
<b>CONTROL DE INVENTARIO</b>					
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
3	La gestión de inventario logra el encargo de velar por la existencia de los stocks de suministros dentro del almacén. Así mismo, responde a todos los movimientos de acuerdo a sus requerimientos presentados por la parte usuaria y usos a las diversas áreas.				
<b>PREPARACIÓN DE REQUERIMIENTOS</b>					
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
4	Realmente este proceso logra seleccionar los suministros solicitados según lo características que le correspondan (lote, fecha de vencimiento, medida y fecha de manufacturado, etc.)				
<b>DESPACHO</b>					
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5	Este proceso gestiona las salidas de suministros, que va de la generación de la documentación necesaria (pecosa, la inspección física del bien) (física y documental).				

### Confiabilidad y validez del instrumento

De acuerdo con la prueba piloto se estimó el estadístico Alfa de Cronbach para verificar la confiabilidad del cuestionario (instrumento) de recolección de datos. El estadístico Alfa de Cronbach mostró un resultado de 0.92 por lo que es un instrumento altamente confiable para su aplicación en el contexto establecido.

#### *Confiabilidad del instrumento*

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Procesos logísticos	0.88	20
Gestión de almacenamiento de suministros	0.85	5
Cuestionario	0.92	25

Respecto a la variable procesos logísticos se obtuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach igual a 0.88, por lo que se concluye que las preguntas correspondientes son confiables. En relación con la variable liquidez se determinó un coeficiente de Alfa de Cronbach igual a 0.85, por lo que las preguntas correspondientes a la variable son confiables. Estadísticamente, un instrumento con preguntas estructuradas es confiable siempre que el valor de Alfa de Cronbach sea mayor a 0.60 (Quezada, 2015).

Por otra parte, el instrumento fue validado por el juicio de tres expertos quienes brindaron fe de que las preguntas son aptas para el acopio de datos respondiendo a las variables de estudio.



## Validación de instrumento por juicio de expertos

### DISEÑO DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del Informante: Condor Tinoco Abel David.  
 1.2. Cargo e Institución donde labora: Contador UGEL TAYACAJA.  
 1.3. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación:  
 1.4. Autor del instrumento:

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente 00 – 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje Apropiado			53%		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas Observables			50%		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la literatura científica			56%		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica			50%		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad			56%		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para obtener información de almacenamiento de suministros y procesos logísticos			55%		
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos –científicos de la contabilidad y logística.			56%		
8. COHERENCIA	Entre los Índices, indicadores y las dimensiones.			58%		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico			53%		

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: .....

#### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

56 %

Lugar y fecha: 21/11/2018



Firma del Experto Informante

DNI. N° 21286643 teléfono N° 9897972

**DISEÑO DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:  
DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y Nombres del Informante: MATOS PAZ ARTURO  
 1.2. Cargo e Institución donde labora: J.E.F.F. OFICINA DE CONTROL INSTITUCIONAL  
 1.3. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación:  
 1.4. Autor del instrumento:

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente 00 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje Apropiado			51%		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas Observables			43%		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la literatura científica			50%		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				60%	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				60%	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para obtener información de almacenamiento de suministros y procesos logísticos				65%	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos -científicos de la contabilidad y logística.				60%	
8. COHERENCIA	Entre los Índices, indicadores y las dimensiones.			55%		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico			50%		

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** .....

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

61%

Lugar y fecha: 21 - NOVIEMBRE - 2018

Firma del Experto Informante

DNI. N° 2342078 teléfono N° .....

**DISEÑO DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:  
DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y Nombres del Informante: MARTICORENA GUEVARA JESUS V.  
 1.2. Cargo e Institución donde labora: ADMINISTRADOR - UGEL-T.  
 1.3. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación:  
 1.4. Autor del instrumento:

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

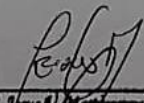
DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente 00 – 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje Apropiado			50%		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas Observables			42%		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la literatura científica			55%		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				62%	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				61%	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para obtener información de almacenamiento de suministros y procesos logísticos				63%	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos –científicos de la contabilidad y logística.			55%		
8. COHERENCIA	Entre los Indices, indicadores y las dimensiones.			50%		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico			50%		

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** .....

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

62 %

Lugar y fecha: 21 - NOVIEMBRE - 2018

  
C.R.C. JESUS V. MARTICORENA GUEVARA  
 MAT. 024 - 185  
 C.C.P.H.

Firma del Experto Informante

DNI. N° 23715115 teléfono N° 954444278

## Data de procesamiento de datos

### Variable: Procesos Logísticos

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	4	3	2	3	4	4	2	2	2	3	4	2	2	3	4	3	2	4	4	4
2	4	3	3	3	4	2	2	2	4	2	2	4	4	2	2	1	4	3	4	4
3	2	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	2	5	4	2	3	2	2	2	2
4	4	2	2	2	4	3	5	5	2	2	4	4	2	4	4	2	4	2	2	5
5	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	4	3	3	2	3	2	4	4	2
6	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	5	3	2	3	4	3	4	3	3	3
7	2	3	4	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3
8	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	2	2
9	5	2	2	2	4	4	2	2	4	4	5	2	2	2	2	2	2	5	3	3
10	2	2	4	4	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2
11	2	2	3	2	5	4	2	2	4	4	2	2	2	4	2	2	4	2	5	5
12	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	5	5	2	2	2	4	2	2
13	2	2	2	4	2	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4
14	4	4	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	4	4
15	2	2	4	4	2	2	4	5		2	2	2	2	2	2	2	4	5	5	2

### Variable: Gestión de Almacenamiento de Suministros

N°	P1	P2	P3	P4	P5
1	3	5	5	2	2
2	3	5	5	3	2
3	3	5	5	2	2
4	2	5	2	2	4
5	3	5	5	5	5
6	5	2	2	5	5
7	5	5	5	5	5
8	5	3	3	5	3
9	5	2	2	2	5
10	5	5	2	2	5
11	2	5	4	4	4
12	5	4	4	4	4
13	5	5	2	4	2
14	4	5	5	5	5
15	5	5	2	2	5

### **Consentimiento informado**

Yo, Jose Miguel Rodríguez Fuentes, identificado con DNI N° 70880243. Responsable del Establecimiento de Salud, mediante la firma de este documento, doy mi consentimiento para hacer partícipe del Área de Logística del Hospital Pampas de Tayacaja en la Tesis titulada “Gestión del almacenamiento de suministros y su influencia en la eficacia de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja 2017”, desarrollada por el investigador: José Miguel Rodríguez Fuentes, Bachiller en Contabilidad y Finanzas de la Universidad Peruana Los Andes.

Además, doy fe de que la participación es de manera voluntaria y la información brindada es confidencial, por lo que no se revelará a otras personas, por tanto, no afectará la situación de la institución, ni de las personas que laboran en ella, ni de los usuarios. Asimismo, puedo dejar de proporcionar la información en caso considere actos innecesarios o inadecuados. Finalmente, afirmo que se me proporcionó suficiente información sobre los aspectos éticos y legales que involucran esta participación y que la entidad podrá acceder a los resultados de esta investigación cuando se publique.

Fecha: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Responsable

Ap. y Nom:

DNI:

## Fotos de la aplicación del instrumento



Foto 1 Revisión de información acerca de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja



Foto 2 Análisis de la información acerca de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja



Foto 3 Revisión de los procesos logísticos en el Hospital Pampas de Tayacaja