

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**

**Escuela Profesional de Administración y Sistemas**



**TESIS**

**“GESTION DE ALMACEN Y MEJORA CONTINUA EN LA RED DE SALUD CHUPACA – HUANCAYO – JUNIN, 2021”**

**Para optar** : El Título Profesional de Licenciado en  
Administración

**Autor** : Bach. Jhonatan Luis Quispe Inga

**Asesor** : Mtro. Fredi Paul Gutiérrez Meza

**Línea de Investigación Institucional** : Ciencias Empresariales y Gestión de  
los Recursos

**Fecha de Inicio y Culminación** : 27.04.2022 – 26.04.2023

**Huancayo – Perú**

**2023**

**HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS**  
**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**

**TESIS**

“GESTION DE ALMACEN Y MEJORA CONTINUA EN LA RED  
DE SALUD CHUPACA – HUANCAYO – JUNIN, 2021”

**PRESENTADO POR:**

Bach. Jhonatan Luis Quispe Inga

**PARA OPTAR EL TITULO DE:**

Licenciado en Administración

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

Aprobada por los siguientes jurados:

DECANO : \_\_\_\_\_  
DR. VÁSQUEZ VÁSQUEZ WILDER GONZALO

PRIMER MIEMBRO : \_\_\_\_\_  
MG. VASQUEZ RAMIREZ MICHAEL RAISER

SEGUNDO MIEMBRO : \_\_\_\_\_  
MG. SANDOVAL TRIGOS JESUS CESAR

TERCER MIEMBRO : \_\_\_\_\_  
MG. GUTARRA ELIAS ROCIO MIRELLA

Huancayo, 11 de Agosto del 2023

**“GESTION DE ALMACEN Y MEJORA CONTINUA EN LA  
RED DE SALUD CHUPACA – HUANCAYO – JUNIN, 2021”**

**ASESOR:**  
**MTRO. FREDI PAUL GUTIERREZ MEZA**

**Dedicatoria.**

Dedico el presente trabajo a mi Madre María y mi Padre Filmon por su constante apoyo incondicional y comprensión en el desarrollo de mi carrera profesional y por ser la razón para poder continuar con mi superación personal y profesional.

*Jhonatan*

### **Agradecimiento**

Me gustaría que estas líneas sirvieran para expresar mi más profundo y sincero agradecimiento:

A Dios, por darme salud y sabiduría para poder llevar adelante este trabajo.

A mis padres, por su amor, su apoyo incondicional en todos los procesos de mi formación profesional.

A la Red de Salud Chupaca, por permitirme realizar todo el proceso de investigación.



**UPLA**  
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Oficina de  
Propiedad Intelectual  
y Publicaciones

NUEVOS  
NUEVOS  
NUEVOS

Activar V  
Ve a Config

## CONSTANCIA

### DE SIMILITUD DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN POR EL SOFTWARE DE PREVENCIÓN DE PLAGIO TURNITIN

La Dirección de Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, hace constar por la presente, que el informe final de tesis titulado:

#### **GESTION DE ALMACEN Y MEJORA CONTINUA EN LA RED DE SALUD CHUPACA – HUANCAYO – JUNIN, 2021**

Cuyo autor(es) : JHONATAN LUIS QUISPE INGA.

Facultad : CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES.

Escuela Profesional : ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS.

Asesor(a) : MG. FREDI PAUL GUTIERREZ MEZA.

Que fue presentado con fecha 04.04.2023 y después de realizado el análisis correspondiente en el software de prevención de plagio Turnitin con fecha 19.04.2023; con la siguiente configuración de software de prevención de plagio Turnitin:

- Excluye bibliografía.
- Excluye citas.
- Excluye cadenas menores de a 20 palabras.
- Otro criterio (especificar)

Dicho documento presenta un porcentaje de similitud de **27%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°11 del Reglamento de uso de software de prevención de plagio, el cual indica que no se debe superar el 30%. Se declara, que el trabajo de investigación: Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.

Observaciones: Numero 03 de Intento(s).

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presenta constancia.

Huancayo, 20 de Abril del 2023.



Dr. Armando Juan Adauto Ávila  
Director de Unidad de Investigación  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

## **Introducción**

En estos tiempos tratar sobre gestión de almacén y mejora continua es tema que todas las organizaciones aplican para ser competitivos en el mercado, así mismo garantizar del mejor uso de recursos en la organización. En el sector público existen lineamientos que conduce al manejo del abastecimiento, en marco de Modernización de la Gestión del Estado. Sin embargo, no solo es que exista normativas es mucho más sobre todo buscando que la persona idónea lleve dicha gestión. Así como la mejora continua requiere la atención e las personas involucradas, considerando que un buen liderazgo fomenta una cultura de mejora donde se identifica la apertura, compromiso y oportunidad.

La investigación tuvo el propósito de determina la relación que existe entre la gestión de almacén y la mejora continua en la Red de Salud Chupaca, se desarrolló con el método científico, así mismo es de tipo básica o pura, nivel correlacional de diseño no experimental. El contenido del proyecto está dado en 5 capítulos que a continuación se explica.

Capítulo I Planteamiento de la realidad problemática donde se encontrarán los apartados de delimitaciones, formulación del problema genera y específico, por otro lado, se tiene la justificación del estudio.

Capítulo II contiene el marco teórico dentro de ello se encuentra los antecedentes de estudios nacionales e internacionales, así mismo contiene las bases teóricas y por último el marco conceptual.

Capítulo III contempla la hipótesis general y específicas, así como las variables con su definición conceptual y operacionalización.



Capítulo IV se considera en este capítulo la metodología de investigación, así mismo contiene el tipo de investigación, nivel de investigación, diseño del estudio, las técnicas de recolección de datos y procesamiento de datos.

Capítulo V señala sobre la administración del plan, donde se señala el cronograma de actividades y presupuesto.

Por último, se considera las referencias bibliográficas y anexos que contiene la matriz de consistencia, matriz de operacionalización de las variables, del instrumento.

EL AUTOR

## Contenido

Dedicatoria.....	5
Agradecimiento.....	6
Introducción.....	8
Contenido.....	10
Contenido de tablas.....	12
Contenido de Gráficos.....	13
Resumen.....	14
Abstract.....	15
<b>CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>16</b>
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	16
1.2 Delimitación de la Investigación.....	18
1.3 Formulación del Problema.....	18
1.3.1 Problema General.....	18
1.3.2 Problemas Específicos.....	19
1.4 Justificación de la Investigación.....	19
1.4.1 Justificación Social.....	19
1.4.2 Justificación Teórica.....	19
1.4.3 Justificación Metodológica.....	19
1.5 Objetivos de la Investigación.....	20
1.5.1 Objetivo General.....	20
1.5.2 Objetivos Específicos.....	20
<b>CAPITULO II: MARCO TEORICO.....</b>	<b>21</b>
2.1 Antecedentes de Estudio.....	21
2.2. Bases Teóricas.....	31
2.3. Marco Conceptual.....	48
<b>CAPÍTULO III: HIPÓTESIS.....</b>	<b>52</b>
3.1 Hipótesis General.....	52
3.2 Hipótesis Específicas.....	52
3.3. Variables (definición conceptual y operacional).....	52
<b>CAPITULO IV: METODOLOGIA.....</b>	<b>53</b>
4.1 Método de Investigación.....	53
Método General.....	53
4.2 Tipo de Investigación.....	53
4.3 Nivel de Investigación.....	53
4.4 Diseño de la Investigación.....	54

4.5 Población y Muestra .....	54
4.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	55
4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	55
4.8 Aspectos éticos de la Investigación. ....	56
CAPITULO V: RESULTADOS .....	57
5.1 Descripción de resultados. ....	57
5.2 Contrastación de hipótesis .....	68
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	75
CONCLUSIONES .....	80
RECOMENDACIONES.....	82
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	83
ANEXOS: .....	86
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	87
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables.....	88
Anexo 3: Matriz de Construcción del Instrumento.....	90
Anexo 4: Cuestionario .....	92
Anexo 5: Confiabilidad y validez del instrumento .....	94
Anexo 6: Data de procesamiento de datos .....	101
Anexo 7: Consentimiento informado.....	103

**Contenido de tablas**

Tabla 1 <i>Población</i> .....	54
Tabla 2 <i>Gestión de Almacén</i> .....	57
Tabla 3 <i>Recursos</i> .....	58
Tabla 4 <i>Tiempo</i> .....	59
Tabla 5 <i>Calidad</i> .....	60
Tabla 6 <i>Productividad</i> .....	61
Tabla 7 <i>Mejora Continua</i> .....	62
Tabla 8 <i>Clasificar</i> .....	63
Tabla 9 <i>Ordenar</i> .....	64
Tabla 10 <i>Limpiar</i> .....	65
Tabla 11 <i>Estandarizar</i> .....	66
Tabla 12 <i>Disciplinar</i> .....	67
Tabla 13 <i>Mejora continua y Recursos</i> .....	69
Tabla 14 <i>Mejora continua y Tiempo</i> .....	71
Tabla 15 <i>Mejora continua y Calidad</i> .....	72
Tabla 16 <i>Mejora continua y Productividad</i> .....	73

## Contenido de Gráficos

Figura 1 <i>Gestión de Almacén</i> .....	57
Figura 2 <i>Recursos</i> .....	58
Figura 3 <i>Tiempo</i> .....	59
Figura 4 <i>Calidad</i> .....	60
Figura 5 <i>Productividad</i> .....	61
Figura 6 <i>Mejora continua</i> .....	62
Figura 7 <i>Clasificar</i> .....	63
Figura 8 <i>Ordenar</i> .....	64
Figura 9 <i>Limpiar</i> .....	65
Figura 10 <i>Estandarizar</i> .....	66
Figura 11 <i>Disciplinar</i> .....	67

## Resumen

El estudio realizado es sobre Gestión de almacén y la mejora continua en la Red de Salud Chupaca en el año 2022 esto nace por la problemática encontrada en la institución por la deficiencia que existe en el proceso de gestión de almacén y la mejora continua de tal manera lleva a formular el problema general ¿cuál es la relación que existe entre la gestión de almacén y la mejora continua en la Red de Salud Chupaca de Junín en el año 2021?, lo cual conduce a plantear el objetivo de la investigación siendo, establecer la relación que existe entre la gestión de almacenes y la mejora continua en la Red de Salud Chupaca del departamento de Junín en el año 2021, las razones que llevaron a la investigación se especifica en la justificación social, teórica y metodológica, en cuanto a la hipótesis planteada fue si existe una relación significativa entre la gestión de almacén y la mejora continua en la Red de Salud Chupaca en el departamento de Junín en el año 2021. Para el desarrollo de la investigación fue tomando en la metodología que por su finalidad fue de tipo de investigación básica, en un nivel correlacional, siendo el diseño no experimental de corte transversal, en cuanto a la población estuvo conformado por 48 servidores de la institución, como instrumento de recolección de información se aplicó la encuesta y dicha información fue procesada en el Excel y SPSS. Los resultados a los que se llegó fue que a un nivel de significancia menor a 0.05 existe una relación positiva de 0.695 determinando así una relación positiva moderada entre la gestión de almacén y la mejora continua en la Red de Salud Chupaca en el departamento de Junín en el año 2021.

Palabras claves: Gestión de almacén y mejora continua.

### **Abstract**

The study conducted is on Warehouse management and continuous improvement in the Chupaca Health Network in the year 2022 this is born by the problem found in the institution by the deficiency that exists in the process of warehouse management and continuous improvement in such a way leads to formulate the general problem what is the relationship that exists between warehouse management and continuous improvement in the Health Network of Chupaca de Junín in the year 2021? The reasons that led to the research are specified in the social, theoretical and methodological justification, in terms of the hypothesis was whether there is a significant relationship between warehouse management and continuous improvement in the Chupaca Health Network in the department of Junín in the year 2021. For the development of the research was taken in the methodology that for its purpose was basic research type, in a correlational level, being the non-experimental design of cross-sectional cut, as for the population was made up of 48 servers of the institution, as an instrument of data collection the survey was applied and such information was processed in Excel and SPSS. The results were that at a significance level of less than 0.05 there is a positive relationship of 0.695, thus determining a moderate positive relationship between warehouse management and continuous improvement in the Chupaca Health Network in the department of Junín in the year 2021.

**Key words:** Warehouse management and continuous improvement.

## **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática.**

Tratar sobre la gestión de almacén hoy en día se comprende que es la forma de administrar los productos, bienes en cualquier organización. Por lo cual, las funciones son de garantizar el control y abastecimiento de los materiales y productos repercutiendo en las organizaciones.

En organizaciones internacionales la gestión de almacén aplica software, así como programas que ayudan en la gestión, teniendo un grado de adaptabilidad sobre todo cuando hay crecimiento organizacional, entre los modelos que aplican está el SSManager cuya finalidad es de reducir de stock, incremento de rotación de productos, optimización de hasta 25% del espacio libre, otro aspecto que es relevante para las organizaciones es la reducción de los costos en personal. Como mejora continua consideran modelos que garantiza una gestión de calidad, enfatizando que la mejora continua nunca encuentra finalización ya que su mismo nombre lo dice que continua para siempre las mejoras.

La red de salud Chupaca, es un órgano desconcentrado de la Dirección Regional de Salud Junín, con persona Jurídica de derecho público en el ejercicio de sus funciones, que actúa con autonomía económica, financiera y administrativa enmarcado dentro de la ley. Según Resolución Directoral N°1551-2012-DRSJ/OEGDRH, que aprueba a partir de la fecha la delimitación de Redes de Salud de la Región Junín.

El ámbito de acción y territorial donde ejerce sus competencias la Red de Salud es local, y tiene bajo su jurisdicción a los establecimientos de salud de la actual provincia de Chupaca (micro red de Chupaca, micro red de San Juan de Jarpa, micro red del Canipaco), y tres distritos de la provincia de Concepción, siendo esto: San José de



Quero, Chambara y Manzanares, incluidos en atención a su accesibilidad y corredores económicos-sociales.

Que dentro de sus funciones esta lograr los resultados plasmados en la visión, misión y objetivos estratégicos cumpliendo las políticas y normas sectoriales de salud. Así mismo dentro de sus funciones esta la neutralización o erradicación de las principales enfermedades transmisibles y no transmisibles, de la mejora continua y cobertura de la atención materno infantil, del adulto y adulto mayor, de la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud de la población asignada y referenciada.

Para poder brindar una atención adecuada y oportuna, la red de salud Chupaca, se ve en la obligación de gestionar las compras de todos los bienes, medicamentos, recursos humanos, para de esa manera poder suministrar a todos los establecimientos de salud que están bajo su dirección, entonces es necesario que todos los colaboradores de la sede administrativa de la Red de Salud Chupaca implementen una estrategia destinada a mejorar de manera sistemática los niveles de calidad y productividad, reduciendo los costos y tiempos de respuestas a las necesidades de los diferentes establecimientos de salud, mejorando los índices de satisfacción de la población atendida, para que esa manera la Red de Salud Chupaca mejora la atención de la salud en marco de Modernización de la Gestión del Estado.

Entonces es necesario establecer una estrategia que ayude a gestionar mejor los recursos adquiridos por la entidad y distribuirlos adecuadamente a todos los establecimientos de salud, la gestión de las compras, de almacenamiento juegan un papel muy importante para cumplir con los objetivos y las metas de la entidad.

El área de almacén de la Unidad Ejecutora Salud Chupaca, sin duda cuenta con número de personal asignado para la distribución, pero he aquí también mucho retraso en las entregas debido a que no se tiene a la mano los documentos o la información necesaria

para poder realizar la distribución. Y esto se debe a que muchas veces en las entidades públicas existen mucha burocracia.

No existe una buena distribución de espacio del almacén y esto dificulta al personal a la identificación oportuna de las compras, y esto a la vez a veces se refleja en el no cumplimiento de los indicadores de gestión.

## **1.2 Delimitación de la Investigación**

### **Delimitación Espacial**

La investigación se llevó a cabo en el departamento de Junín, Huancayo exactamente en la provincia de Chupaca donde queda ubicado la Red de Salud, siendo un órgano desconcentrado de la Dirección Regional de Salud Junín.

### **Delimitación Temporal**

El tiempo de la investigación se considera desde la determinación del problema, seguido de la búsqueda de información, recolección de los datos hasta llegar a los resultados, por lo cual, se realizó en seis meses.

### **Delimitación Conceptual o Temática**

El tema de estudio proviene de la problemática encontrada en la Red de Salud Chupaca por lo cual se enfocaron en Gestión de Almacenes y Mejora continua, respaldado por teorías de autores que tratan sobre el tema.

## **1.3 Formulación del Problema**

### **1.3.1 Problema General**

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de almacén y la mejora continua en la Red de Salud Chupaca - Huancayo - Junín en el año 2021?

### **1.3.2 Problemas Específicos**

- ¿Cómo se relaciona los recursos y la mejora continua en la Red de Salud Chupaca - Huancayo - Junín en el año 2021?
- ¿Cómo se relaciona el tiempo y la mejora continua en la Red de Salud Chupaca – Huancayo - Junín en el año 2021?
- ¿Cómo se relaciona la calidad y la mejora continua en la Red de Salud Chupaca – Huancayo - Junín en el año 2021?
- ¿Cómo se relaciona la productividad y la mejora continua en la Red de Salud Chupaca- Huancayo - Junín en el año 2021?

## **1.4 Justificación de la Investigación**

### **1.4.1 Justificación Social**

La investigación pretende ser soporte para próximas investigaciones con la finalidad de brindar solución a problemas que se presenten tal como el que se da en la Red de Salud Chupaca, así mismo quedará precedente para la misma institución con la posibilidad de brindar soluciones a los problemas planteados en el proyecto.

### **1.4.2 Justificación Teórica**

La investigación determinó por medio de la teoría y conceptos de gestión de almacenes y mejora continua, la relacionan entre sí y las brechas que afectan a la institución. Por lo cual se respaldó los resultados con diferentes teorías encontradas.

### **1.4.3 Justificación Metodológica**

Se recolectaron los datos para la investigación con la ayuda del instrumento de la encuesta que fueron validados por expertos, cumpliendo con los procedimientos del método científico.

## **1.5 Objetivos de la Investigación.**

### **1.5.1 Objetivo General**

Establecer la relación que existe entre la gestión de almacenes y la mejora continua en la Red de Salud Chupaca - Huancayo - Junín en el año 2021.

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

- Establecer la relación entre los recursos y la mejora continua en la Red de Salud Chupaca - Huancayo -Junín en el año 2021
- Identificar la relación entre el tiempo y la mejora continua en la Red de Salud Chupaca – Huancayo- Junín en el año 2021
- Determinar la relación entre la calidad y la mejora continua en la Red de Salud Chupaca - Huancayo - Junín en el año 2021
- Establecer la relación entre la productividad y la mejora continua en la Red de Salud Chupaca – Huancayo- Junín en el año 2021

## CAPITULO II: MARCO TEORICO

### 2.1 Antecedentes de Estudio

#### Nacionales.

Albornos, (2017), presenta la tesis para optar el título de Ingeniero Industrial a la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo titulado *“Gestión de almacenes para mejorar el nivel de servicio en la atención de los usuarios en el almacén especializado del departamento de farmacia en el Hospital Regional”*, planteando como objetivo general en mejorar el nivel de atención de los usuarios del área de almacén especializado del departamento de farmacia en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón – Nuevo Chimbote 2017 a través de la gestión de almacenases. Para lo cual realizan la investigación con el diseño pre – experimental, basándose en el diseño cuantitativo pre experimental en una variable. Luego usan la técnica de análisis documentarios, recolección de información. Llegando así a las siguientes conclusiones:

- 1. De acuerdo al diagnóstico realizado sobre las variables se obtuvo que el tiempo de respuesta es de 3:19 horas, variedad del producto es de 22.22%, la disponibilidad porcentual es de 85.07%, la retornabilidad es de 14:93%, que son datos no favorables para una gestión de almacén.*
- 2. Con la aplicación de la propuesta de mejora, en caso de la codificación del almacén se logra una buena distribución de los productos, así mismo en caso de método de almacenaje y ubicación del producto se logra reducir el costo.*
- 3. Se aplicó la técnica del ABC obteniéndose así una mejor clasificación en sus categorías de medicamentos utilizados.*
- 4. Los niveles de servicio se determinó una mejora siguiente: codificación, en un 3.94%, métodos de almacenaje y ubicación de productos en un 20.69%, en zonificación de artículos se obtuvo un 4.44%.*

Robles, (2017), realiza su investigación con el título ***“Rediseño del sistema de Gestión de almacén de medicamentos de la Red Chancay – Chancay; 2017”***, tesis para optar el título de Ingeniero de Sistemas presentado a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, cuyo objetivo fue el de desarrollar el rediseño del Sistema de Gestión del almacén de Medicamentos de la red Chancay – Chancay 2017. La investigación lo realiza en un diseño no experimental de corte transversal, de tipo cuantitativo y descriptiva, usando la metodología RUP con un lenguaje de programación Java – Netbeans IDE. Al final llegan a las siguientes conclusiones:

1. De acuerdo a los resultados obtenidos concluyen que en la Red de Chancay es necesario un rediseño del sistema de gestión de almacén, para satisfacer las necesidades del personal de almacén y tengan mejor criterio en su atención al público.
2. Implementando el análisis de la organización en la identificación de problemas se consiguió un buen funcionamiento del área del almacén de medicamentos de la red Chancay.
3. Con la aplicación de la metodología RUP, la programación del lenguaje Java – Netbeans y con el gestor de base de datos MYSQL, se logró rediseñar los procesos de almacén y se obtuvo un interfaz más viable.

Rozas, (2018), presenta su tesis ***“La Gestión de Almacén en el Gobierno Regional de Ica – 2017”*** a la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac para optar el título profesional de Licenciada en Administración. Planteando el objetivo principal como conocer la gestión de almacén en el Gobierno Regional de Ica – 2017 y como objetivos específicos plantea conocer la gestión de los recursos, la gestión del tiempo, la gestión de la calidad y la gestión de la productividad. Para tal fin realiza la investigación con la metodología del tipo básico, desarrollando un nivel descriptivo, deductivo no experimental y transversal. Realizándose así encuestas en una población de 36 funcionarios de cada área

que pertenece a la institución, fichas de observación, revisión de documentos. Llegando así a las conclusiones siguientes:

1. La gestión de almacén en el Gobierno Regional de Ica llega a una calificación de 71.7% de aceptabilidad, por lo que de todas maneras presenta una escases e inadecuados recursos que se asignan al área, así mismo una deficiencia en el tiempo de manejo de stocks y pedidos, en la gestión de calidad y la productividad.
2. En cuanto a la gestión de recursos humanos tiene una aceptabilidad de 65.61%, esto se debe a que no cuenta con personal calificado, no tienen programas de capacitación, los ambientes de trabajo no son adecuados y la tecnología de su sistema de comunicación es deficiente y no presentan el sistema integrado para la gestión de stock.
3. La evaluación a la gestión del tiempo llega a un indicador de 74.08%, esto involucra una gestión buena en la entrega en el tiempo determinado en la recepción, almacenaje, preparación, registro de pedidos.
4. Así mismo la gestión de la calidad llega a una buena aceptabilidad de 77.28%, debido a su buena entrega de pedidos dentro de la institución.
5. En cuanto a la gestión de productividad de la unidad de almacén en el Gobierno Regional de Ica alcanza una aceptabilidad regular de 62.97%, ya que no se tiene definido la actividad del personal, improvisando en sus funciones. No tienen establecido un recurso tecnológico para identificar la rotación, stock mínimo de los productos y se tiene stock de artículos antiguos sin salida.

Pandia, (2018), da a conocer su Tesis de grado ***“Control Interno en la Gestión del Área de Almacén en la Municipalidad Provincial de Huancané, Periodo 2015 – 2016”*** para optar el Título profesional de Contador Público en la Universidad Nacional del Altiplano Puno. Planteando, así como objetivo general de evaluar el control interno en la

gestión del área de Almacén Municipal Provincial de Huancané, periodo 2015 – 2016. Entre los objetivos específicos plantea, evaluar la gestión del área de almacén en el cumplimiento de las metas en la Provincia de Huancané 2015 – 2016. Desarrolla su investigación basada en un enfoque cuantitativo y explicativo. Continuando con un método descriptivo, analítico, deductivo y sintético. La muestra en la cual se procesó los datos de la investigación corresponde a ocho trabajadores de la oficina de almacén Central. Llegando así a las siguientes conclusiones:

1. Se ha llegado a evaluar la situación actual de la Institución en el control interno de los procesos de almacenamiento, determinándose una deficiencia en los sistemas de control del área en estudio con una calificación de 10.11.
2. De acuerdo a las encuestas se han encontrado deficiencias en la gestión del área de almacén, ya que no hay cumplimiento de metas, los objetivos son deficientes, no se cumple con los pedidos, entregas a los usuarios, falta de documentación de entrega, compras a destiempo.
3. Con el fin de regular las acciones del Comité de control interno es necesario implementar el Reglamento de funcionamiento del comité de control interno de la Municipalidad Provincial de Huancané.

SALAZAR & SALAZAR, (2018), presentan la tesis ***“La Gestión de Almacén y su incidencia en la eficiencia operativa en la distribución y control de materiales y equipos forenses de la división Médico Legal III – Lambayeque, 2017”*** a la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, para optar el título de Contador Público. Propusieron como objetivo el de identificar y describir los procedimientos que realizan desde la recepción hasta la distribución de los insumos, para determinar los puntos críticos que se presenta durante el proceso, de esta manera evaluar la situación actual del área de almacén, luego establecer propuestas que permitan la mejora



en la eficiencia operativa del área, para evaluar la gestión del almacén y determinar la eficiencia operativa en la distribución, control de materiales y equipos forenses de la División Médico Legal III – Lambayeque, 2017. Desarrollaron la tesis en un enfoque cualitativo, lo cual corresponde a una investigación aplicada de nivel descriptivo – interpretativo de la Empresa. Aplicando en ella un diseño no experimental – transversal ya que describe la realidad de la Institución. La técnica usada fue de las entrevistas aplicada al personal del almacén de la División Medica Legal III y la aplicación de cuestionarios de control interno. De la investigación realizada llegaron a las siguientes conclusiones:

1. El almacén de la División Médico Legal III, requiere acondicionar los tres ambientes que tiene para el almacenamiento de materiales e instrumentos, así mismo no cuenta con personal capacitado para esta labor.
2. La gestión de almacén existente es deficiente en sus operaciones, ya que se observa demora en su atención, almacenaje empírico, deterioro y perdidas de materiales, esto se debe al sistema burocrático en las entidades públicas y falta de conocimientos sobre sistema de almacenajes.
3. También se concluye que la empresa no cuenta con normas, reglamentos y funciones internos que permiten establecer pautas de trabajo eficiente en el almacén, no cuentan con personal idóneo para los trabajos.

Ferrari, (2018), presenta la tesis “*Gestión de almacén y administración de la calidad en un deposito aduanero, Callao 2018*”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración a la Universidad Cesar Vallejo, planteando como objetivo principal de determinar si hay una relación entre la Gestión de almacén y la administración de la calidad en el deposito aduanero del Callao 2018. Así mismo como objetivos específicos busca en determinar la relación de la administración de la calidad total con los productos de almacenaje, técnicas de manutención, estructura y capacidad de almacenaje,

procesos operativos de los almacenes. Dicha investigación lo realiza mediante un diseño no experimental e investigación transversal aplicando el tipo de investigación aplicada y el nivel descriptivo correlacional. Realizando el estudio con el instrumento de la encuesta en una población y muestra de 40 colaboradores de la institución en estudio. Llegando al final del estudio con las siguientes conclusiones:

1. La determinación de la correlación entre la gestión de almacén y administración de la calidad en la institución en estudio se encuentra en un nivel positiva con una correlación de spearman de 0.991.
2. Con respecto a la demostración de los objetivos se obtuvieron coeficientes de correlación que indican un nivel positivo.

Quispe, (2017), realiza la investigación “*Gestión de abastecimiento de medicamentos y la calidad de servicios en la Farmacia central del Hospital María Auxiliadora, Lima - 2017*” para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo. Proponiendo como objetivo principal, conocer la relación de la gestión de abastecimiento de medicamentos y la calidad de servicio en el Hospital María Auxiliadora, 2017, así mismo propone como objetivos específicos, determinar la relación entre la planificación, organización, dirección de la farmacia del Hospital, con la calidad de servicio. Por lo cual desarrolla en base al tipo de investigación aplicada con enfoque cuantitativo de un nivel descriptivo correlacional y se basa en el diseño de investigación no experimental, transeccional o transversal, correlacional – causales. La técnica de estudio lo realiza por medio de la encuesta aplicada a una población de 102 pacientes del Hospital que recibieron el servicio. Llegando así a las siguientes conclusiones:

1. Existe una relación significativa con un nivel de correlación moderada entre la gestión de abastecimiento de medicina y la calidad de servicio recibido por los pacientes de Hospital en estudio.

2. También existe relación directa y positiva con la planificación, organización, dirección de abastecimiento y la calidad de servicios del Hospital María Auxiliadora.

Zavaleta & Ramirez, (2019), en la tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional de San Martín de Tarapoto, denominando ***“Gestión de almacenes y su relación con la productividad laboral de la Empresa Viza Constructores S.A.C., Juanjui, 2018”***, plantea el objetivo principal en determinar la relación de la gestión de almacenes con la productividad laboral de la empresa en estudio. Como objetivos específicos plantea evaluar la gestión de almacenes y analizar el nivel de productividad laboral de la Empresa Viza. Seguidamente realiza el estudio de investigación en el tipo aplicada de nivel correlacional, en un diseño no experimental de corte transversal, aplicando, así como técnica e instrumento la encuesta al personal respectivo perteneciente a una población de 24 colaboradores. Finalizando su investigación detallando las siguientes conclusiones:

1. Se determina que no existe buena gestión de almacén en la empresa en estudio, ya que presentan un deficiente control de inventario de sus productos.
2. La productividad es de bajo nivel, debido a la deficiencia en el cumplimiento de sus labores por parte del personal, esto se debe a la falta de supervisión y monitoreo de las actividades.
3. De los resultados estadísticos se puede observar que, si existe una relación positiva entre la gestión de almacén y la productividad laboral de la empresa Viza Constructores S.A.C., Juanjui, 2018.

### **Internacionales.**

Lorena & Barbosa, (2020), en su tesis de grado para optar el Título de Administrador Logístico, presentan el trabajo ***“Gestión de almacenamiento y control de inventarios en Alcaldías de Alto Magdalena – Caso Guataqui y Nariño Cundinamarca”***, a la

Universidad Piloto de Colombia Seccional Alto Magdalena. Planteando como objetivo el de reestructurar la gestión de almacenamiento y control de inventarios en los almacenes generales de las alcaldías de municipios de la región de Alto Magdalena (Guataqui y Nariño). La investigación se realiza mediante la metodología de investigación mixta a fin de identificar las debilidades y fortalezas para una mejora en los almacenes de las alcaldías mencionadas. Tal es así que se empleó la recolección de datos, análisis cualitativo y cuantitativo e integración, empleando fuentes primarias y secundarias en los procesos y gestión de almacenamiento. Para el desarrollo de la investigación usaron la metodología Six Sigma. Llegando al final a las conclusiones siguientes:

1. Se identificó las falencias en los almacenes en estudio, no cuentan con organización, diseño y control de almacén, falta de infraestructura y personal idóneo para el cargo.
2. Implementando los factores mencionados se lograría mejorar el proceso de sistematización, información en los inventarios, trazabilidad física de los almacenes, para contar con información en tiempo real.
3. La propuesta de implementar un manual especificando características de productos, procedimientos de trabajo, se lograría la ubicación inmediata de las mercancías y optimizar la eficiencia al momento de despacho.

García, (2015), presenta la tesis ***“Propuesta de mejoramiento en los procesos de almacenamiento y despacho de materiales en la Planta 2 de SYGLA”***, a la Universidad Industrial de Santander Bucaramanga Colombia, para optar el título de Ingeniero Industrial, especificando como objetivo de diseñar una propuesta de mejoramiento en los procesos de almacenamiento y despacho de materiales en la planta de la empresa SYGLA con el fin de aumentar la utilización de los recursos disponibles. Es así que desarrolla la investigación con una metodología de trabajo mediante herramientas cuantitativas y cualitativas, diagnosticando disfunciones que generan situaciones no deseables, para lo

cual realizaron entrevistas, visitas in situ, recolección de datos, validación de datos y análisis de los sistemas operativos de la organización. Finalizando así con las siguientes conclusiones principales:

1. En el diagnóstico realizado se detectó los factores positivos y negativos, los cuales influyen en la productividad de los procesos logísticos de la organización.
2. La falta de un sistema de información como soporte tecnológico hace que no hay confiabilidad de la información y no se puede tomar decisiones.
3. Los indicadores logísticos mejorarían los procesos ya que brindan información de análisis de los productos almacenados.
4. Es necesario contar con procedimientos logísticos para mejorar la eficiencia en los procesos ya que se identifica posibles deficiencias y debilidades en la organización.
5. Se identificó que un 36.65% de material almacenado, tienen una rotación bajo.
6. Se puede aumentar la capacidad de almacenamiento de la bodega de materias primas en un 50% sin necesidad de inversión de capital monetaria.

Huguet et al., (2016), presentan la Tesis a la Universidad de Carabobo Venezuela para optar el título de Ingeniero Industrial, denominado ***“Mejora del sistema de gestión del almacén de suministros de una empresa productora de gases de uso medicinal e industrial”***, planteando el objetivo de proponer mejoras para el sistema de gestión del almacén de suministros de la empresa Oxígeno Carabobo C.A.. El estudio en mención se desarrolló de acuerdo a una investigación como proyecto factible de campo no experimental y descriptivo. Para lo cual realizaron visitas a los almacenes para observar directamente los procesos en el área, realizando mediciones, entrevistas al personal, recolectando datos sobre recepción, ubicación, almacenamiento y búsqueda de los productos. Luego el análisis de datos se realizó mediante el uso de diagramas de causa y efecto para identificar las posibles causas de problemas para luego estudiarlas usando la

aplicación del método SHA (Análisis Sistemático del manejo de materiales). Finalizando su investigación llegaron a las siguientes conclusiones:

1. En esta investigación se logró diagnosticar la situación actual del almacén de suministros de la empresa Oxígeno Carabobo C.A. identificando registros históricos y se realizaron estudios críticos de los procesos y métodos para generar propuestas de mejora.
2. Se determinó que un 75% de las actividades básicas no se realizan, no presentan procedimiento de cargos para que puedan realizar sus actividades.
3. Es necesario implementar una redistribución de espacios para la clasificación ABC de los productos a fin de reducir en un 25% los tiempos de preparación de pedidos y resguardando los productos medicinales.
4. Se llegaron a determinar los tiempos de preparación y despacho de pedidos usando la metodología 5S's, evitando los múltiples recorridos e implementando el sistema anti-errores.
5. Por otro lado, se identificaron condiciones inseguras en el área de trabajo, tales como actos disergonómicos, falta de señalización, sistema de extinción y de iluminación de emergencia.

Torres, (2018), presenta la tesis a la Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador, para optar el título profesional de Ingeniero Industrial, ***“Propuesta de Mejora del Sistema de Almacenamiento y Distribución interna (Lay-out) de las bodegas de una empresa dedicada a la venta al por mayor de productos de plástico”***. Plantea en ella como objetivo el de elaborar una propuesta para mejorar el Lay-out (disposición o plan) en el área de las bodegas de una empresa de productos de plásticos, utilizando la metodología de asignación para reordenar los productos de acuerdo a su rotación y optimizar el tiempo de recorrido durante el despacho de mercancías. Desarrollando la investigación con el diagnóstico real

de la empresa usando herramientas de campo de la ingeniería industrial del área de logística y almacenamiento, realizando así diagramas de causa y efecto, diagrama de Pareto, tal es así que el objetivo principal se llega a cumplir siguiendo el método de asignación lineal la cual realizan la redistribución del espacio físico, para luego derivar la fórmula del método de asignación cuadrática en distribuciones de planta. Al final de su investigación mencionan las siguientes conclusiones:

1. Para mantener un buen servicio al cliente es necesario considerar los procesos de gestión y las actividades operativas en los almacenes de la Empresa. Se logró mejorar el orden, tiempo de ubicación de los productos, aprovechar en su totalidad el espacio físico del almacén.
2. Se corrigieron las anomalías de distribución de los productos tomando en cuenta la rotación y el coste, se mejoró la agrupación de los mismos en base a su compatibilidad.
3. Se rediseño el espacio optimo en su infraestructura, elaborando un presupuesto para implementar un almacén y ubicar productos afines entre sí, se creó zonas de facturación, revisión, devoluciones y maquinarias.
4. Se propuso adquirir maquinarias tales como transpaletas manuales y montacargas para facilitar el proceso de manipulación de cargas y ubicación en racks selectivos.

Se detectaron falencia en los procedimientos de cargos de los trabajadores o llamados bodegueros, las cuales carecían de herramientas, equipos de protección y por consiguiente riesgos de trabajo. Los cuales se realizaron los requerimientos.

## **2.2. Bases Teóricas**

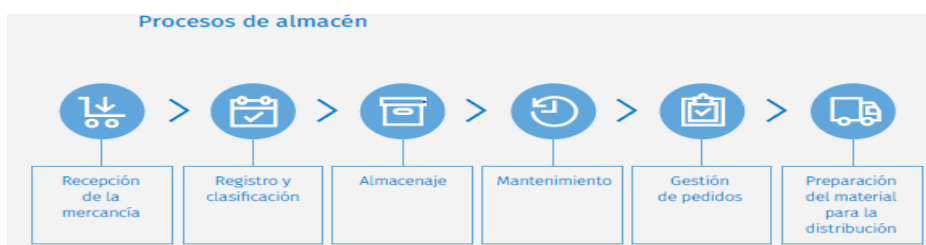
### **Variable Gestión de almacenes**

Kluwer, (2016), menciona que una gestión de almacén presente y desarrollada eficientemente aumenta la competitividad en una empresa. Eso significa el de tener un almacén optimizado se consigue respuestas rápido de atención a los clientes, se reduce

costos y se aumenta la productividad. Por el contrario, un almacén mal gestionado lleva consecuencias como, errores en la clasificación e identificación de productos, falta de control sobre existencias, pérdidas de trazabilidad en el almacén, repetición de movimientos y personal ineficientes. (p.5).

### Organización del almacén

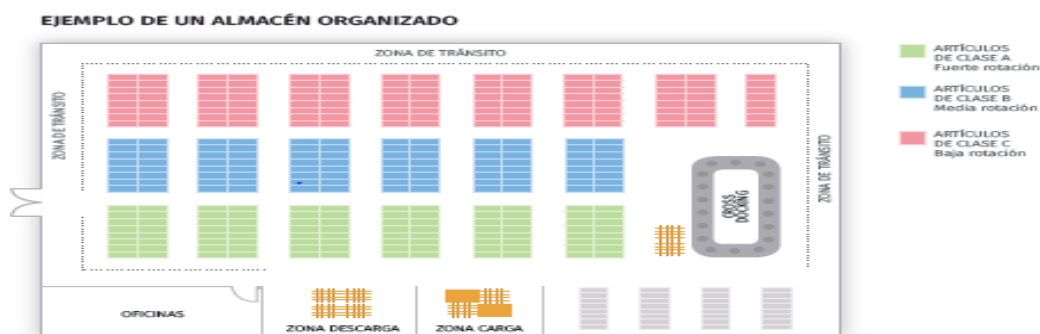
Consiste en realizar un trabajo minucioso en planificación, organización y control de los procesos existentes en un almacén, consiguiendo así información para el inventario y cumplir la demanda de los clientes en un plazo oportuno. Se puede dividir un almacén en cinco áreas, recepción, almacenaje, tránsito, preparación de pedidos y expedición.



Fuente: Kluwer, (2016, p.6)

### Mapa de un Almacén

Es necesario disponer de un mapa de almacén, que es un plano detallado del espacio, señalizado, con la distribución de los artículos por familia. Lográndose así largos recorridos, clasificación de productos por tipo y tamaño, aprovechamiento de espacios, clasificación de materiales peligrosos, facilitar zonas de tránsito e informatizar el almacén.



Fuente: Kluwer, (2016, p.7)



## Etiquetado de artículos

Son sistemas de codificación para mantener un buen control de stock y salida, se puede etiquetar, pasillos, estanterías, contenedores, palets y el mismo producto.

Tal es así que existen diversos sistemas de etiquetar que usan las empresas de acuerdo a sus necesidades en función al tipo de productos que manejan y al espacio disponible.

## Recepción y Aprovisionamiento

Es el proceso por el cual se realiza la descarga, recepción, comprobación y etiquetado de los productos solicitados por lo cual debe ser planificado para evitar errores sin pérdida de tiempo. El área de recepción debe cumplir con protocolos afines para que los materiales ingresen sin obstruir vías de acceso.



*Fuente: Kluwer, (2016, p.9)*

## Tránsito o Sistema de Localización de materiales en el almacén

Kluwer, (2016) menciona como tránsito o movimientos internos como el proceso de reubicar los productos en las áreas designadas de acuerdo a sus características referidas al producto y el espacio. Se debe tener en cuenta la clasificación de materiales ABC para minimizar las manipulaciones, así mismo contar con recursos de transporte tales como montacargas, carretillas, elevadores, grúas, remontadores, cintas transportadoras y registrar los ingresos haciendo uso de software en el sistema. (p.12)

Sierra et al., (2015), define al sistema de localización de productos como la base de la clasificación de los productos de acuerdo a sus características tales como:

1. Características físicas

Volumen y peso del producto, estándar de empaquetamiento, fragilidad y resistencia de apilación, identificación física (inequívoca o defectuosa), peligrosidad (inflamables, explosivos, etc), condiciones ambientales, acabado delicado.

2. Caducidad y obsolescencia

Productos de larga duración, productos perecederos, productos de caducidad fija, alto riesgo de obsolescencia.

3. De gestión de stock

De lote de pedido, stock de seguridad, rotación, nivel máximo de stock.

4. De transporte

Embalaje, peso, volumen, de expedición.

5. De manejo

Fragilidad, soporte.

6. Operatividad

Condiciones de seguridad, sistema de codificación existente, unidad de manipulación, unidad mínima de venta, seguimiento del sistema contable, necesidad de reacondicionamiento del producto, medios de contención utilizados.

7. Demanda

Artículos de alta o baja rotación, artículos estacionales, artículos de alto o bajo costo, prioridad del servicio.

Para toda esta variedad de productos es necesario contar con una base de datos lo cual permite seleccionar los productos rápidamente. (pp.74, 75).

## Sistemas de Localización de Productos

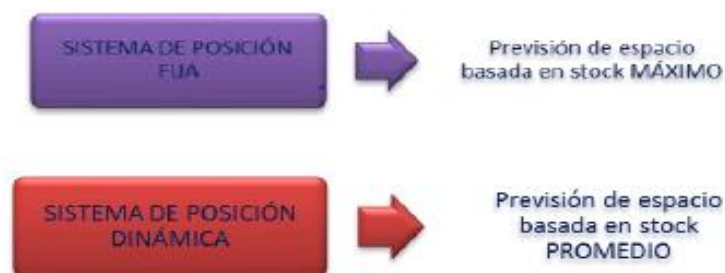
Son sistemas en las cuales pueden posicionarse o ubicarse los productos, pueden ser de posición fija, posición aleatoria o dinámica.

- Sistema de Localización Fija

Es el sistema en el cual los productos almacenados ocupan un lugar fijo y si el espacio está vacío es porque no hay stock de dicho producto, siendo denominada esta relación biunívoca. La variedad de localización fija pura es cuando un producto fijo es el único que se puede guardar en dicho lugar, la localización fijos no puros, permite que se pueden guardas dos o más artículos a fines a sus características y no más otros artículos.

- Sistema de Localización dinámica o aleatoria

En este sistema los productos no tienen lugar fijo, tales que se pueden ubicar en cualquier lugar vacío o de acuerdo a algún criterio del almacén. Pero es necesario registrar en una base de datos mientras permanezca en dicho lugar del almacén hasta su retiro por pedido.



*Fuente Sierra et al., (2015) (pp. 76, 77, 78).*

## Preparación de pedidos

Kluwer, (2016) define como una actividad en el cual se selecciona los productos de acuerdo a los pedidos particulares de cada cliente. Son actividades de gran desplazamiento por todas las zonas del almacén, ya que los clientes solicitan unidades de mercancía y no

palets enteros los cual les ocasiona tiempo para seleccionar. Para reducir el costo se puede aplicar sistemas de llamados picking:

- Picking por oleadas

Consiste en elaborar un grupo de pedidos existentes en la misma ruta o lugar donde se encuentran los productos, de tal manera se evita pasar dos veces a más por el mismo punto. Se puede aplicar el batch picking, que es en sacar el material de todos los pedidos y luego agruparlos por cada pedido en particular. También está el pick to box, en donde al mismo tiempo de sacar el producto de los anaqueles se va introduciendo en un a caja según el pedido en particular.

- Picking de consolidación

En este caso el producto llega a los almacenes sin su clasificación y luego es transportado a zonas céntricas en la cual se realiza el piqueteo de acuerdo a listas, pedidos por voz o sistemas de luces.

El uso determinado de cualquiera de estos dos sistemas lleva a optimizar ciertos actos importantes para mejorar la gestión de almacén, tales como: elaborar siempre un listado de los productos a piquetear, organizar la disposición de los productos según la demanda, simplificar el sistema de almacenaje guardando cada producto en su lugar, favorecer los pedido grandes, mantener una cantidad mínima del producto para evitar el desabastecimiento, aplicar sistemas tecnológicos para mejorar el picknig. (pp.12, 13).

## **Expedición**

Kluwer, (2016), define como el sistema de embalaje e etiquetado antes de la salida del almacén. Para lo cual esta actividad implica la verificación de la mercadería según el listado de pedido y la emisión con la documentación de salida.

El embalaje y etiquetado en función del tipo de mercadería es importante ya que protege y designa al cliente para un posterior transporte seguro.

La verificación de la mercancía es el proceso en el cual se comprueba el paquete de envío ya sea por peso o fotografía para luego ser enviado a su destino.

Emisión de documento de salida, es la parte importante de la expedición, ya que indica mediante un documento la atención al cliente.

## **Dimensiones de Gestión de Almacén**

### **Recursos**

Mora, (2019) Define como un medio utilizado para cumplir un objetivo, en el caso logístico y de gestión de almacén es la capacidad requerida para el buen funcionamiento de los procesos, entre estos recursos son la mano de obra, capital de inversión de inventarios, sistema de información, comunicación, espacios de almacenamientos, cuyo objetivo es tener un programa de aprovisionamiento de materiales e insumos para cumplir una producción y generar ventas en los mercados con un costo y rentabilidad viable para la institución. Tal es así que se pueden medir con los siguientes indicadores:

- Número de cajas movidas por hombre
- Número de pedidos despachados
- Número de ordenes recepcionadas
- Número de unidades almacenadas por metro cuadrado.
- Capacidad de almacenamiento en estibas.

### **Tiempo**

Mora, (2019) Da a conocer este factor como parte de la clasificación de los indicadores claves de desempeño en una gestión de almacén o logístico, por el cual se conoce y controla el periodo que se desarrolla una actividad en los procesos de almacén en una institución. Ejemplo, tiempo en cargar un camión, en la recepción de mercancía, en la distribución, entre otros, tal es así que este indicador muestra a la empresa las

variaciones que se generan las acciones en un proceso y su evolución e impacto si es positivo se mantiene y si es negativo se corrige y se mejora el proceso. Los tipos de indicador de tiempo pueden ser:

- **Ciclo total de un pedido**, es el tiempo que transcurre desde que el cliente realiza el pedido hasta que el producto sea entregado, facturado y cobrado.
- **Ciclo de orden de compra**, es el tiempo que controla los tiempos de respuesta y entrega de los proveedores.
- **Ciclo de un pedido en bodega o almacén**, es el tiempo que transcurrido desde la gestión de pedido o realizado el requerimiento en el almacén, hasta el despacho al cliente.
- **Tiempo de tránsito**, es el tiempo que representa el transporte de mercancías.

**Horizonte de pronóstico de inventarios**, son los tiempos estimados de las frecuencias de demanda.

## **Calidad**

Mora, (2019), como indicador clave para la gestión de almacén lo define como un nivel de eficiencia y perfección que se realizan las actividades en un proceso logístico que pueden ser en la gestión de pedidos, la locación de las mercancías, los procesos de recogida de pedidos y el embalaje de los mismos, transporte, etc.

La calidad como indicador refleja la eficiencia en sus procesos, costos, nivel de servicios por los cuales mantendrá o cambiará su competitividad en los mercados del rubro. Así mismo se pueden clasificar en dos grupos:

1. Porcentaje de pedidos perfectos:
  - % de pedidos entrados correctamente.
  - % de pedidos completos en cantidades exactas.
  - % de pedidos recogidos con cantidades exactas.

- % de pedidos empacados de acuerdo con el cliente.
- % de pedidos enviados sin daños o averías.
- % de pedidos despachados a tiempo y al lugar indicado.
- % de pedidos documentados perfectamente.

## 2. Porcentaje de Averías:

- % de mermas de la mercancía.
- % de averías en el empaque.
- % de averías ocasionadas en el transporte.

### **Productividad**

Mora, (2019) indica a la productividad como uno de los indicadores más impórtate para la gestión de almacén y logística, dicho indicador en una institución refleja la eficiencia del funcionamiento de los recursos empleados, es decir que se ha optimizado el uso de la mano de obra, capital de inversión, transporte, sistema de información, comunicación y espacio de almacenaje, etc. Obteniéndose o mejorando al final una buena rentabilidad.

Algunos factores que representa este indicador son:

- Costos de evaluación.
- Costo de capital.
- Costo de mercancías vendidas.
- Costos directos e indirectos.

### **Variable mejora continua**

Bonilla et al., (2017), la mejora continua es optimizar de manera cuántica y sistemática el comportamiento y resultados de los procesos aplicando metodologías, lo cual permitirá incrementar su eficiencia, eficacia y efectividad. Una manera de ver los

resultados en el mejoramiento de los servicios es monitorear los indicadores de desempeño de los procesos en una organización, entre ellas puede ser los costos, la calidad, tiempo de respuesta, tiempo de ciclo, porcentaje de reclamos y la flexibilidad. Las técnicas a usarse deben cumplir en seguir las etapas de identificación y análisis de los procesos, identificación y revisión de los objetivos e indicadores de desempeño, determinación y análisis de oportunidades de mejora, por último, el desarrollo de la mejora y medición de resultados. (p.19).

### **Mejora continua de procesos**

Como parte de una estrategia de una gestión empresarial consiste en desarrollar mecanismos sistemáticos para así mejorar el desempeño de los procesos, elevar el nivel de satisfacción de los clientes internos y externos y de otras partes interesadas. Esta satisfacción se entiende como la relación de la calidad del servicio o producto percibida por los clientes entre las expectativas del cliente.

$$\text{Satisfacción} = \frac{\text{Calidad percibida}}{\text{Expectativa}}$$

*Fuente (Bonilla et al., 2017)*

Para tener éxito en la mejora continua, es necesario la participación de todos los recursos humanos desde la alta dirección hasta los administradores, supervisores y trabajadores en la organización.

La alta dirección establece la visión, objetivos, estrategias de políticas, brindando apoyo logístico para llegar a la meta. La administración despliega las metas estratégicas, convirtiendo a metas de procesos, programa capacitación y entrenamiento para desarrollar habilidades en la metodología planteada. Los supervisores y trabajadores se comprometen en participar en el proceso de mejoramiento, conformando equipos de trabajo para poder



identificar sus procedimientos de las actividades y aplicar en los procesos o área de trabajo. (p.32).

### **Técnicas para la mejora continua de los procesos**

Las Empresas emplean diversas técnicas para implementar las mejoras continuas, las más resaltantes son las siguientes:

#### **1. Kaisen**

A esta mejora continua (Kaisen) se le considera como una filosofía japonesa ya que abarca todas las actividades de una empresa de tal manera la estrategia es que el mejoramiento debe ser permanente y en todo lugar. Esta mejora puede ser en los costos, cumplimiento de entrega, seguridad y salud ocupacional, desarrollo del trabajador, mantener a los proveedores, atención a los clientes, buen aprovechamiento de los insumos y productos. (pp. 37, 38, 39)



Kai + Zen  
Cambio + Bueno = Mejoramiento

*Fuente (Bonilla et al., 2017)*

Con la filosofía Kaizen se concreta que el perfeccionamiento constante del diseño original se logra con la mejora continua y lo deben realizar los empleados y operarios de una empresa sin requerir grandes inversiones empezando de los insumos, productos, hasta el proceso de obtención y así conseguir la promoción del personal por su colaboración y motivación. Por eso el mensaje de esta estrategia de Kaiser indica que *“no debe pasar un día sin que se haya hecho alguna clase de mejoramiento en algún lugar de la compañía”*. Para obtener éxito en esta técnica es necesario usar la metodología de las visitas constantes a los procesos, evaluando personalmente que ocurre y por qué, así si se quiere mejorar los resultados es mejor mejorar el proceso. Por eso es que esta filosofía se basa en los siguientes procesos:

Orientación al cliente, calidad total, robótica, círculos de calidad, sistema de sugerencias, automatización, disciplina en el puesto de trabajo, mantenimiento total productivo, mejora de calidad, justo a tiempo, cero defectos, grupos de mejora, relación cooperativa entre trabajadores y dirección, mejora de la productividad, desarrollo de nuevos productos.

Con la aplicación de esta técnica se puede conseguir los siguientes:

- Identificar las debilidades para superar y afianzar las fortalezas de la organización.
- Motivar la participación de los trabajadores en la identificación y solución de problemas enfocados en la causa – raíz.
- Fortalecer los trabajos en equipo elevando el nivel de inteligencia emocional de la empresa.
- Orientar la mejora continua en los procesos para un mejor resultado.
- Conseguir la calidad del producto y satisfacción del cliente.

Cabe mencionar que las etapas genéricas del proceso de mejora continua se establecen en el ciclo de PHVA (planificar-hacer-verificar-actuar)

- *Planificar*
  - Designar y capacitar al personal involucrado.
  - Revisar los procesos y medir los resultados.
  - Determinar las necesidades de los clientes.
  - Relacionar el desempeño de procesos y las necesidades de los clientes.
  - Determinar las oportunidades de mejora.
  - Establecer las metas.
  - Proponer el plan y preparar al personal para el despliegue.
- *Hacer*
  - Implementar el plan de mejora.
  - Recopilar los datos apropiados.
- *Verificar*
  - Medir y analizar los datos obtenidos luego de implantar los cambios.
  - Comprender si nos estamos acercando a la meta establecida.
  - Revisar y resolver los asuntos pendientes.
- *Actuar*
  - Incorporar formalmente la mejora al proceso.
  - Estandarizar y comunicar la mejora a todos los integrantes de la empresa.
  - Estar atentos a las nuevas oportunidades de mejora.

*Fuente (Bonilla et al., 2017)*

## **2. Six Sigma**

Es también considerado como una filosofía de mejoramiento de los procesos que parte de la opinión del cliente y se basa en la decisión del recurso humano y las herramientas estadísticas. Es así que en el concepto estadístico el six sigma mide un proceso en

términos de defecto y acepta en llegar a un máximo de 3,4 defectos por millón de instancias, es decir un mínimo de desviaciones de algún producto o servicio que no cumple los requerimientos. (pp. 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45).

Los principios en la cual se desarrolla esta técnica son:

- Todas las mejoras deben estar ligados a los objetivos planteados por las empresas.
- Las decisiones deben centrarse en datos estadísticos, variaciones constantes del proceso, tal es así que lo que no se mide no se puede mejorar.
- Se debe eliminar desde la raíz las causas de los problemas para no volver a tener inconveniente alguno.
- Cada proceso mejorado debe garantizar sus resultados en todo momento y mantenerse en el tiempo.
- La persona es lo más importante en la empresa, todos debe ser líderes, maestros y comprometidos con los principios.

### **Metodología de Six Sigma**

Se resume en las siglas DMAIC, que significa:

D: Definir el proyecto

M: Medir el desempeño del proceso dentro del proyecto

A: Analizar el proceso

I: Implementación de mejoras

C. Controlar y asegurar el desempeño logrado.

**1. Definir (D).** Es la fase donde se identifica los posibles proyectos estratégicos que son evaluados directamente por la dirección de la empresa. Pueden ser indicadores de rentabilidad, satisfacción del cliente, tiempos de respuesta, reclamos, exceso de costo, etc. Una vez definido se programa su misión del proyecto, buscar información del proceso, prioridad de trabajos, quienes lo realizaran y el plazo necesario.

- 2. Medir (M).** Esta fase evalúa las actividades de los procesos, creando un mapa de los indicadores claves, tales como las características del producto, variables que afectan el proceso. Es así que los datos recopilados permitirán determinar las causas del problema, corrección y sistema de medición desde el inicio hasta el final del proceso.
- 3. Analizar (A).** Dicha fase identifica y selecciona las posibles causas de los problemas del proceso, desarrollando una investigación de las hipótesis relacionados a las causas – efecto, utilizando en esta las herramientas estadísticas de los datos obtenidos de las variables de entrada y de salida, realizando luego las correlaciones entre dichas variables y determinar las causas. Ejemplo el tiempo de reposición de un pedido podría ser una variable de efecto, por otro lado, las horas de mantenimiento de un equipo o maquinaria, así como la deficiencia del personal representan las variables causales.
- 4. Implementación de mejora (I).** Esta es la fase donde se determina las estrategias de mejora en los factores del proceso, se identifica y evalúa mejoras como alternativas de cambio. Matemáticamente se determina el rango operacional de los parámetros o variables de entrada del proceso, en otras palabras, se realiza el reajuste de las variables para optimizar el proceso.
- 5. Controlar (C).** Consiste en diseñar y documentar un sistema de control del proceso. Se implementa las correcciones en forma definitiva y se documenta el proyecto solucionado y finalizado. Los planteamientos documentados indicarían que tan exacto o preciso fue el sistema de medición, cuanto ha mejorado el proceso, como monitorear estos cambios, evaluar el costo y tiempo de ahorro en los cambios.

### **Dimensiones de Mejora Continua.**

#### **1. Las cinco “S”**

Pertenece a una de las estrategias que da soporte al mejoramiento continuo en manufacturas, tiene como origen el control de calidad desarrollado en Japón, su

principal objetivo es generar cambios en la actitud del empleado para realizar su trabajo de acuerdo a estándares y procedimientos de trabajo que son: clasificar, organizar, limpiar, normalizar y perseverar. (pp. 32, 35).

<i>Seiri</i> (clasificar):	Diferenciar entre elementos necesarios e innecesarios, en el ambiente de trabajo.
<i>Seiton</i> (organizar):	Disponer en forma ordenada los elementos clasificados como necesarios.
<i>Seiso</i> (limpiar):	Desarrollar un sentido de limpieza permanente en el lugar de trabajo.
<i>Seiketsu</i> (normalizar):	Estandarizar las prácticas para mantener el orden y limpieza, y practicar continuamente los principios anteriores.
<i>Shitsuke</i> (perseverar):	Vencer la resistencia al cambio y hacer un hábito de las buenas prácticas.

*Fuente (Bonilla et al., 2017)*

**1.1 Seiri (clasificar).** Significa que todos, los elementos, artículos que no son necesarios en las áreas de trabajo o de producción deben ser retirados, esta aplicación permite:

- Liberar espacios para otros usos en las áreas.
- Mejora el tiempo de acceso a los elementos de trabajo tales como herramientas, documentos, materiales.
- Mejora el control visual del stock de insumos, materias primas, repuestos, elementos de producción y evitar el desabastecimiento.
- Elimina las pérdidas de insumos, productos o elementos que se deterioran por el tiempo que se encuentran expuestos, ejemplos etiquetas, envases, plásticos, cajas de cartón, etc.

**1.2 Seiton (ordenar).** Es organizar los elementos que han sido seleccionados como necesarios para ser localizados con facilidad, de tal manera se dispone de un sitio adecuado para cada elemento que se usa en la rutina del trabajo, facilitando así su

acceso y su retorno, lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar. Esta implementación permite:

- Disponer de un lugar adecuado para cada material, insumo, producto utilizado en las labores de la operación, para un acceso rápido.
- Identificar y reubicar elementos de trabajo que se usa con poca frecuencia.
- En caso de uso de maquinarias, facilita la identificación de las partes de los equipos y los sistemas de seguridad. Facilitando así su inspección y control de limpieza.
- Identificar y señalar los sistemas auxiliares del proceso, tales como tuberías, aire comprimido, combustibles.
- Se logra el orden y limpieza en todas las áreas de trabajo, permitiendo demarcar las áreas de trabajo en la planta para realizar trabajo seguro y evitar alto riesgo.

**1.3 Seiso (limpiar)** Consiste en establecer la limpieza como una actividad rutinaria después de realizar los trabajos de operación. Dicha limpieza consiste en buscar la fuente de contaminación y eliminar la causa principal, inspeccionar el estado de las maquinas, herramientas, áreas de trabajo de tal manera que se crea un hábito necesario dentro de las actividades de la operación. La aplicación del seiso permite:

- Reducir el riesgo potencial de ocurrencia de accidentes por caídas o golpes.
- Mejora el bienestar físico y mental de los colaboradores.
- Se evita el deterioro de las máquinas y equipos por la contaminación y suciedad, incrementado así la vida útil.
- Se identifica con facilidad las averías de los equipos y evitar paradas innecesarias.

**1.4 Seiketsu (estandarizar).** Una vez implementada las tres S anteriores mencionados, este punto indica el de mantener esta cultura por siempre en los procesos. Lo cual se implementaría publicando en las murales fotografías del lugar de trabajo en condiciones óptimas, crear documentos tales como procedimientos, normas, especificando en ellas las buenas prácticas de trabajo en sus áreas correspondientes y convenientemente realizar inspecciones, auditorías del cumplimiento de las mismas. Los beneficios que traería el seiketsu serían:

- Se mantienen las buenas prácticas y los conocimientos de las actividades.
- Se crea un hábito al colaborador de mantener limpio su área de trabajo para su bienestar personal.
- Se evitan accidentes o riesgos de trabajo innecesario.
- Se incrementa la producción de la empresa.

**1.5 Shitsuke (disciplinar).** Es el complemento del punto anterior en la cual significa en instruir lo implementado para su cumplimiento riguroso de lo establecido en las 4 S mencionados. Tal es así se respetaría y se cumpliría los documentos, procedimientos, normas establecidas en las labores. Esta disciplina implica la realización de auditorías, inspecciones periódicas, visitas inopinadas, de tal manera verificar su cumplimiento y de alguna manera reconocer el compromiso del colaborador. Los beneficios esperados de esta práctica serían:

- Se adquiere una sensibilidad, respeto y cuidado por parte de los colaboradores hacia los recursos de la Empresa. Ya que la disciplina crea hábitos.
- Se obtiene un respeto entre las personas e incrementando la moral en el trabajo.

- Se consigue la satisfacción de los clientes por el nivel de calidad de atención en un lugar seguro, atractivo donde se cumplen las normas y procedimientos.

### 2.3. Marco Conceptual.

**Variable gestión de almacén:** Sistema de procesos donde se desarrolla el flujo de ingreso y salida de los productos de un almacén. Optimizando el servicio de atención para satisfacción del cliente, reducir costos y aumentar la productividad.

**Organización de almacén:** Son los procesos de trabajo que se realiza en un almacén, teniendo en cuenta la planificación, organización y control.

**Mapa de un almacén:** Plano al detalle de las áreas de un almacén, donde se observa las distribuciones de los artículos por familia.

**Etiquetado de artículos:** Sistema de codificación de los almacenes para mantener el orden en los pasillos, estantes, contenedores y los productos para su control de ingreso y salida.

**Recepción y Aprovisionamiento:** Proceso de descarga, recepción, comprobación y etiquetado de productos en un almacén.

**Procedimiento de recepción:** Son pasos a seguir para llevar a cabo una recepción de mercadería que llega a un almacén para luego ser etiquetado.

**Tránsito o sistema de Localización de materiales de almacén:** Proceso por el cual se clasifican y se reubican los productos en el área designado dentro de un almacén.

**Característica Física:** Es una clasificación de un material que toma en cuenta el volumen, peso, resistencia, peligrosidad.

**Caducidad y obsolescencia:** Tipo de clasificación que se toma en cuenta en los productos de acuerdo a su duración en el tiempo.



**De gestión de stock:** Es clasificación que se refiere a la designación del lote tomando en cuenta el stock del producto.

**Transporte:** Clasifica al producto para tomar en cuenta el embalaje, peso y volumen.

**De manejo:** Toma en cuenta la clasificación de fragilidad y soporte del producto.

**Operatividad:** Clasifica a los productos de acuerdo a la seguridad, codificación, sistema contable, para un re-acondicionamiento.

**Demanda:** Clasificación de los productos de acuerdo a su rotación y prioridad de servicio.

**Sistema de Localización de productos:** Sistema de posicionamiento de los productos en un almacén.

**Sistema de localización fija:** Define a los productos que se encuentran almacenados en un lugar fijo dentro de los anaqueles de un almacén, si se observa que se está vacío es porque no hay stock.

**Sistema de localización dinámica o aleatoria:** Son los productos que no tiene lugar fijo de almacenaje, pero son guardados de acuerdo a algún criterio del almacén.

**Preparación de pedidos:** Actividad por el cual se selecciona los productos de acuerdo a la orden del pedido por cada cliente.

**Picking por oleadas:** Este modo de preparar el pedido consiste en elaborar y tomar los productos de un mismo lugar o ruta de acceso dentro del almacén.

**Picking de consolidación:** Son productos que llegan a un almacén sin su clasificación, luego son transportado a una zona céntrica dentro del almacén para luego ser tomados de acuerdo a una lista de pedidos.

**Expedición:** Es el sistema de embalaje e etiquetado de la mercadería, preparado para su salida según el listado y documentado de emisión.

**Mejora continua:** Es un conjunto de actividades continuas que se realiza en una organización con el fin de realizar cambios en beneficio de optimizar sus procesos.

**Mejora continua de procesos:** Es el mecanismo por el cual se desarrolla el mejoramiento del proceso en una empresa y se logra la satisfacción del cliente.

**Las cinco “S”:** Estrategia de soporte al mejoramiento continuo de empresas, que toma en cuenta la disciplina en cambio de actitudes del personal.

**Seiri (clasificar):** Es la actividad en seleccionar los artículos que no son necesarios en un área de trabajo para ser retirados y liberar espacios.

**Seiton (ordenar):** Es clasificación de los artículos necesarios en el proceso de una organización, de tal manera que se facilita su localización.

**Seiso (limpiar):** Es el de mantener el orden y limpieza dentro de los procesos de trabajo desde el inicio hasta el final de las labores a fin de evitar accidentes innecesarios.

**Seiketsu (estandarizar):** Es implementar la permanencia de los tres puntos anteriores para crear una cultura de buenas prácticas en las actividades de la empresa.

**Shitsuke (disciplinar):** Como complemento de los demás términos este punto indica en instruir en forma general a los empleados para su cumplimiento riguroso de lo establecido en las 4 S mencionados.

**Kaisen:** Es una metodología de mejoramiento continuo, que abarca todas las áreas de una organización, empezando de lo administrativo hasta la atención del cliente. Logrando así el perfeccionamiento del proceso en general y lo realizan los mismos empleados y operarios de la empresa.

**Six Sigma:** Es una filosofía de mejoramiento de los procesos usando la metodología de la estadística, midiendo las variables de un proceso, identificando las fallas y corrigiéndole acuerdo a las variaciones.

**Definir (D):** Fase parte del six sigma en la cual se define el proyecto a ser evaluado para el mejoramiento del cambio y generalmente lo realiza la dirección de la empresa.

**Medir (M):** Es la fase donde se crea un mapa de los indicadores claves para su evaluación. Generalmente son variables que afectan directamente el proceso.

**Analizar (A):** En dicha fase se identifica y selecciona las posibles causas del problema del proceso, se recolecta datos, se crea hipótesis y se realizan correlaciones estadísticas a fin de determinar las causas del problema.

**Implementación de mejora (I):** En esta fase una vez determinado y evaluado el problema, se define estrategias, alternativas de cambio para reajustar, mejorar y optimizar el proceso.

**Controlar (C):** Es la implementación de las correcciones en forma definitiva, realizando la documentación del proyecto solucionado y finalizado. Indicando cuanto mejoró el proceso, monitoreo y evaluación de costos.

## CAPÍTULO III: HIPÓTESIS

### 3.1 Hipótesis General

Existe una relación significativa entre la gestión de almacén y la mejora continua en la Red de Salud Chupaca - Huancayo - Junín en el año 2021.

### 3.2 Hipótesis Específicas

- Existe una relación significativa entre los recursos y la mejora continua en la Red de Salud Chupaca - Huancayo - Junín en el año 2021.
- Existe una relación significativa entre el tiempo y la mejora continua en la Red de Salud Chupaca - Huancayo - Junín en el año 2021.
- Existe una relación significativa entre la calidad y la mejora continua en la Red de Salud Chupaca - Huancayo - Junín en el año 2021.
- Existe una relación significativa entre la productividad y la mejora continua en la Red de Salud Chupaca – Huancayo - Junín en el año 2021.

### 3.3. Variables (definición conceptual y operacional)

	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL
<b>GESTIÓN DE ALMACÉN</b>	Una gestión de almacén presente y desarrollada eficientemente aumenta la competitividad en una empresa. Eso significa el de tener un almacén optimizado se consigue respuestas rápido de atención a los clientes, se reduce costos y se aumenta la productividad. Kluwer, (2016)	La optimización de los almacenes desarrolla eficiencia en el abastecimiento en la institución, por lo cual se aplicará un instrumento de recolección de datos para la obtención de información del manejo de los recursos, del tiempo, de la calidad y la productividad
<b>MEJORA CONTINUA</b>	La mejora continua es optimizar de manera cuántica y sistemática el comportamiento y resultados de los procesos aplicando metodologías, lo cual permitirá incrementar su eficiencia, eficacia y efectividad. Bonilla et al., (2017)	El método de mejora continua de las 5s es fundamental en la institución, por lo tanto, se aplicará un instrumento de recolección de datos sobre el proceso de clasificar, organizar, limpiar, normalizar y perseverar.

## CAPITULO IV: METODOLOGIA

### 4.1 Método de Investigación

#### Método General.

El método científico está presente en la investigación, tomando en cuenta desde la identificación el problema luego formular la hipótesis y con la aplicación del instrumento se llegó a demostrar los resultados obtenidos sobre la gestión de almacenes y mejora continua en la Red de Salud Chupaca.

Así mismo se desarrolló la investigación bajo métodos específicos tal como el deductivo que va de lo general a lo específico. Al tratar de conducir la comparación de los resultados de otros estudios se determinó que la investigación está dentro del método inductivo.

### 4.2 Tipo de Investigación

Por la finalidad de la investigación es de tipo básica, en vista que los resultados que se obtuvieron no se pretenden aplicar, por lo contrario, sirve de conocimiento para futuros estudios.

Al respecto Ñaupas et al., (2014)

Indica que las investigaciones básicas o puras tiene la finalidad de ser cimientamiento de estudios aplicados para contribuir al desarrollo de la ciencia, contribuye a la curiosidad simple de descubrir nuevos conocimientos.

### 4.3 Nivel de Investigación

El nivel de investigación es el correlacional con el propósito de identificar la relación que existe entre las variables de estudios de gestión de almacenes y mejora continua.

Al respecto Hernández & Mendoza, (2018)

“Precisa que el alcance de una investigación correlacional pretende asociar conceptos, fenómenos, hechos o variables, como se presenta en este estudio. Así mismo miden dichas variables y su relación en términos estadísticos” (p. 109).

#### 4.4 Diseño de la Investigación.

El diseño a considerar en el presente estudio es no experimental ya que no se pretende manipular las variables, cabe agregar que es transversal por la aplicación de la encuesta en solo periodo.

Lo señalado respalda Hernández & Mendoza, (2018)

“Consideran que el diseño no experimental, se realiza sin manipular deliberadamente variables (...). Lo que ocurre en la investigación no experimental, es observar o medir fenómenos y variables tal como se dan en su contexto natural, para analizarlas” (p. 174).

#### 4.5 Población y Muestra

##### Población.

Es el conjunto de personas que apoyaron en la investigación conformado por colaboradores de la Red de Salud Chupaca, tal como indica la siguiente tabla:

**Tabla 1**  
*Población*

<b>POBLACIÓN RED DE SALUD CHUPACA</b>	
Dirección Ejecutiva	2
Oficina de Administración	3
Unidad de Logística	8
Unidad de Economía	4
Unidad de Recursos Humanos	4
Unidad de Estadística E Informática	4
Oficina de Planeamiento Estratégico	2
Dirección de Salud de las Personas	7
Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas	14
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>

*Fuente propia*

**Muestra.**

Se comprende por la muestra que es una parte del universo o población, en la investigación se considera la misma cantidad que la población es decir 48 colaboradores de la Red de Salud Chupaca, siendo una muestra censal.

**4.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos****Técnica.**

Como técnica de recolección de datos se utilizaron la encuesta siendo la más aplicada para adquirir información con el apoyo de los encuestados, en este estudio se consideró la participación de los colaboradores.

**Instrumento.**

En cuanto al instrumento es el cuestionario que consta de ítems por variables de estudios. Al respecto la teoría indica: “La encuesta es una técnica que tiene la finalidad de obtener datos de personas involucrados en el estudio, cuyas opiniones impersonales interesan al investigador, el instrumento contiene un listado de ítems escritos que se entrega a los sujetos” Oseda, Chener, Hurtado, Chávez, Patiño y Oseda (2015, p. 173)

**Confiabilidad y validación.**

Para la confiabilidad se consideró el alfa de Cronbach, el cual condujo a la fiabilidad del instrumento para ser aplicado para la recolección de datos. En cuanto a la validación se consideró la validez de contenido hecho por expertos temáticos, profesionales que cuentan con el grado de maestro o doctor.

**4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Una vez que se logró recaudar los datos, el procesamiento de datos y análisis de la información se procesaron estadísticamente, con el soporte del Excel y el software del

SPSS v. 25. Luego se presentan tablas, gráficos que son interpretados y consolidados en los resultados que se obtuvieron.

#### **4.8 Aspectos éticos de la Investigación.**

La investigación se desarrolló bajo los lineamientos del reglamento de grados y títulos vigente, así mismo al reglamento de investigación, así mismo a las normas básicas de la conducta científica en el proceso que requiere el estudio, manteniendo el registro de todas las actividades pertinentes, hasta la presentación del informe final con datos veraces, respetando la propiedad intelectual, privacidad y confiabilidad.

Por otro lado, se obtuvo el permiso a la Red de Salud Chupaca para la aplicación del instrumento y la participación voluntaria de los colaboradores.



## CAPITULO V: RESULTADOS

### 5.1 Descripción de resultados.

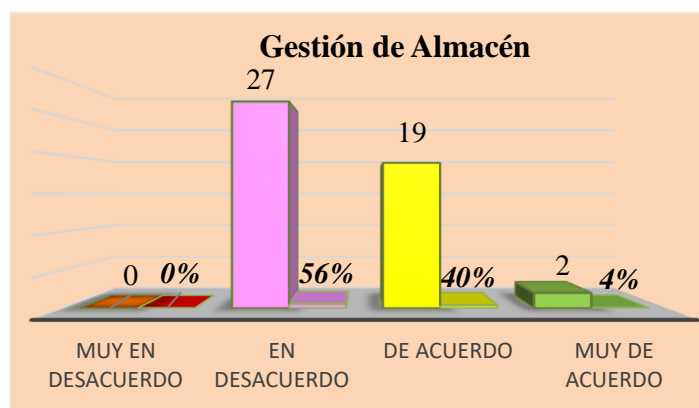
#### Variable Gestión de Almacén

**Tabla 2**  
*Gestión de Almacén*

Gestión de Almacén		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	27	56%
De acuerdo	19	40%
Muy de acuerdo	2	4%
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

*Fuente propia*

**Figura 1**  
*Gestión de Almacén*



*Fuente propia*

De la tabla 3 representado en la figura 1 la variable Gestión de almacén, el 40% de los encuestados conformado por 19 colaboradores se encuentran de acuerdo con la gestión actual, seguido por una 4% que son 2 trabajadores que están muy de acuerdo, contrariamente se observa que el 56% que son 27 colaboradores están en desacuerdo con la gestión en estudio.

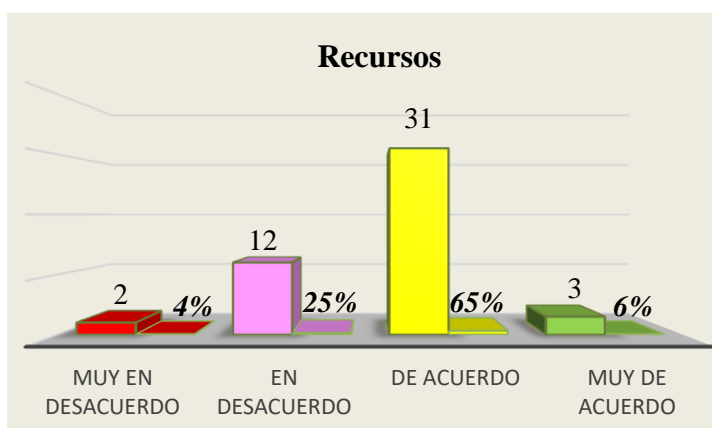
## Dimensión Recursos

**Tabla 3**  
*Recursos*

Recursos		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	2	4%
En desacuerdo	12	25%
De acuerdo	31	65%
Muy de acuerdo	3	6%
Total	48	100%

*Fuente propia*

**Figura 2**  
*Recursos*



*Fuente propia*

En la tabla 3 y la figura 2 respectivamente representa los resultados de la encuesta referida a la dimensión recursos. En donde se observa que el 65% que son 31 colaboradores se encuentran de acuerdo con esta dimensión, así mismo el 6% representado por 3 empleados están muy de acuerdo, sin embargo, se puede apreciar que el 25% que son 12 trabajadores están en desacuerdo y ningún encuestado está en desacuerdo alguno.

## Dimensión Tiempo

**Tabla 4**

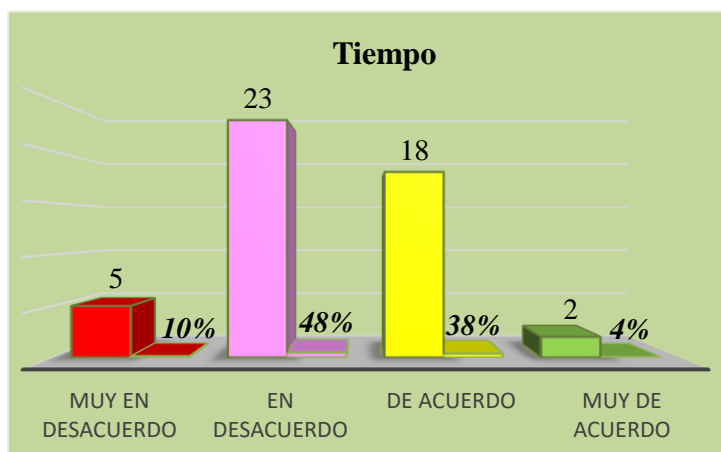
*Tiempo*

Tiempo		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	5	10%
En desacuerdo	23	48%
De acuerdo	18	38%
Muy de acuerdo	2	4%
Total	48	100%

*Fuente propia*

**Figura 3**

*Tiempo*



*Fuente propia*

Observando la tabla 4 graficado en la figura 3, el 4% de los encuestados que son 2 colaboradores están en muy de acuerdo con la dimensión de tiempo, seguido de 38% representado por 18 trabajadores están de acuerdo, no obstante, el 48% que son 23 empleados de la institución están en desacuerdo, así mismo 5 empleados que son el 10% están muy en desacuerdo.

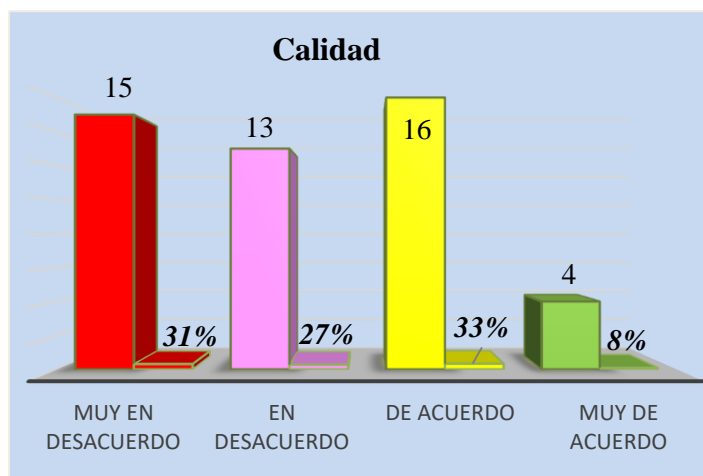
## Dimensión Calidad

**Tabla 5**  
*Calidad*

Calidad		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	15	31%
En desacuerdo	13	27%
De acuerdo	16	33%
Muy de acuerdo	4	8%
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

*Fuente propia*

**Figura 4**  
*Calidad*



*Fuente propia*

De la tabla 5 y la figura 4, se puede apreciar que el 8% representado por 4 empleados están en muy de acuerdo con la dimensión de calidad de atención de los productos en la institución, seguido de 33% que son 16 encuestados que están de acuerdo, pero también cabe mencionar que se observa el desacuerdo representado en 27% que son 13 trabajadores y más aún el 31% que viene hacer 15 trabajadores están muy en desacuerdo con la calidad de atención.

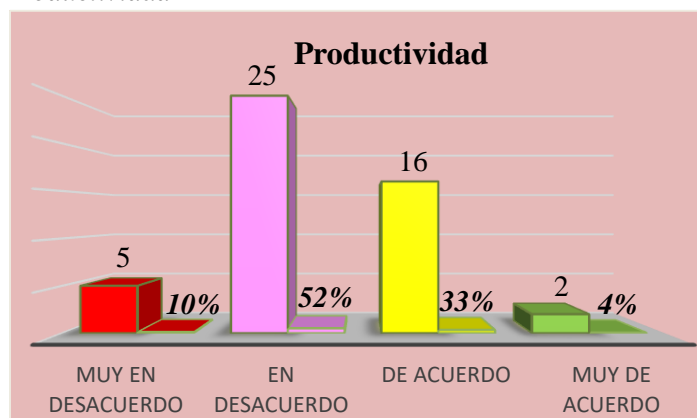
## Dimensión Productividad

**Tabla 6**  
*Productividad*

Productividad		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	5	10%
En desacuerdo	25	52%
De acuerdo	16	33%
Muy de acuerdo	2	4%
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

*Fuente propia*

**Figura 5**  
*Productividad*



*Fuente propia*

La representación de la encuesta en esta dimensión, se puede observar en la tabla 6 y figura 5 en la cual, 4% conformado por 2 empleados están muy de acuerdo, seguido de 33% que son 16 empleados están de acuerdo con la productividad en la gestión de almacén. Contrariamente se observa que la mayoría que viene hacer el 52% representado por 25 trabajadores están en desacuerdo, seguido del 10% que son 5 personas que están muy en desacuerdo.

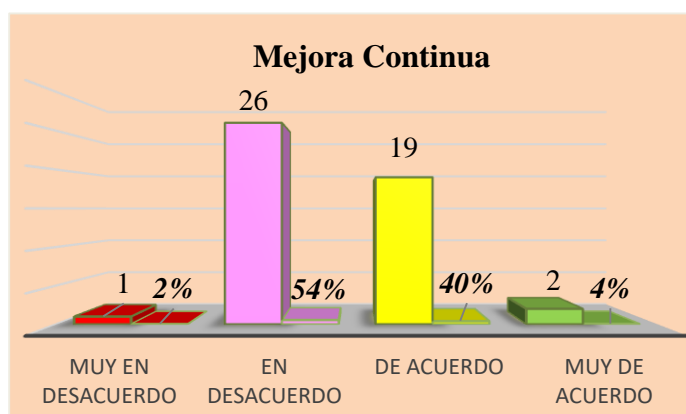
## Variable Mejora Continua

**Tabla 7**  
*Mejora Continua*

Mejora Continua		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	1	2%
En desacuerdo	26	54%
De acuerdo	19	40%
Muy de acuerdo	2	4%
Total	48	100%

*Fuente propia*

**Figura 6**  
*Mejora continua*



*Fuente propia*

De la tabla 7 y la figura 6, se puede apreciar que el 40% de los encuestados, que representa a 19 empleados están de acuerdo con la mejora continua, el 4% que viene hacer 2 empleados están muy de acuerdo. Pero es claro la observación que 26 trabajadores que representa al 54% están en desacuerdo y una persona que es el 2% están muy en desacuerdo.

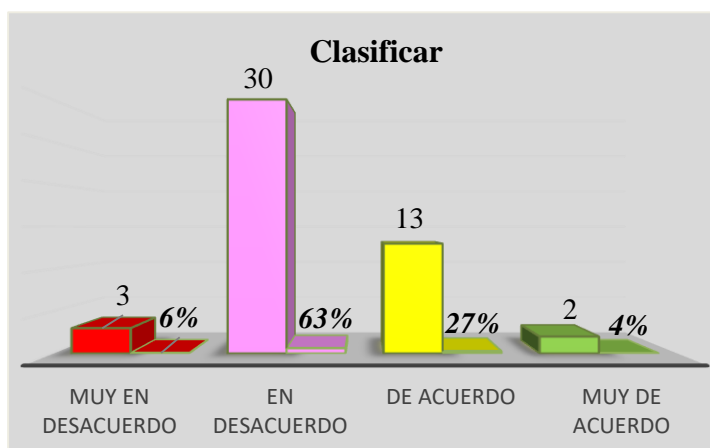
## Dimensión Clasificar

**Tabla 8**  
*Clasificar*

Clasificar		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	3	6%
En desacuerdo	30	63%
De acuerdo	13	27%
Muy de acuerdo	2	4%
Total	48	100%

*Fuente propia*

**Figura 7**  
*Clasificar*



*Fuente propia*

Según la encuesta sobre el tema de la dimensión de clasificar se ve representado en la tabla 8 y figura 7 respectivamente, donde se observa que 27% que son 13 empleados de la institución están de acuerdo, seguido de 4% que son 2 trabajadores están muy de acuerdo. No obstante, el 63% de los encuestados que representa a 30 trabajadores está en desacuerdo con el sistema de clasificación y también 6% que son 3 trabajadores están muy en desacuerdo.

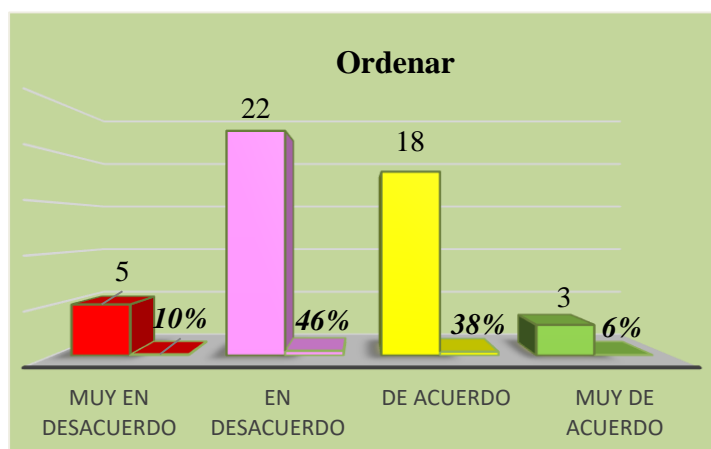
## Dimensión Ordenar

**Tabla 9**  
*Ordenar*

Ordenar		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	5	10%
En desacuerdo	22	46%
De acuerdo	18	38%
Muy de acuerdo	3	6%
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

*Fuente propia*

**Figura 8**  
*Ordenar*



*Fuente propia*

La tabla 9 y la figura 8, representan la encuesta de la dimensión Ordenar en esta investigación, observándose en ellas que el 38% que son 18 trabajadores están de acuerdo, seguido de 6% que son 3 empleados están muy de acuerdo. En tanto que 22 empleados que son el 46% están en desacuerdo y el 10% que vienen hacer 5 empleados están muy en desacuerdo.



## Dimensión Limpiar

**Tabla 10**

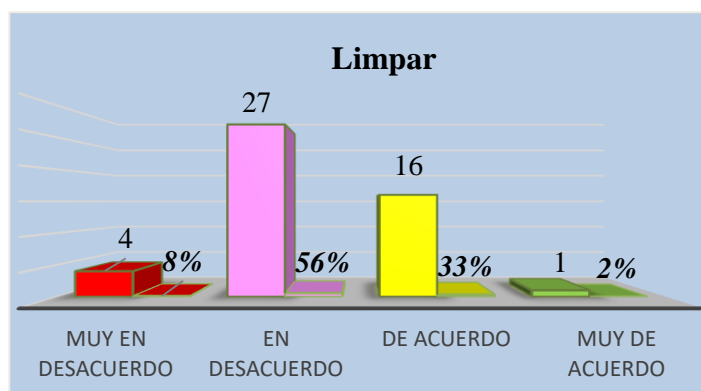
*Limpiar*

Limpiar		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	4	8%
En desacuerdo	27	56%
De acuerdo	16	33%
Muy de acuerdo	1	2%
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

*Fuente propia*

**Figura 9**

*Limpiar*



*Fuente propia*

La respectiva encuesta de la dimensión limpiar representado en la tabla 10 y graficado en la figura 9, indica que 33% que son 16 trabajadores están en de acuerdo, es más el 2% que es un empleado está muy de acuerdo. Contrariamente hay una mayoría que es el 56% que son 27 trabajadores que están en desacuerdo y 8% que vienen hacer 4 empleados están muy en desacuerdo.

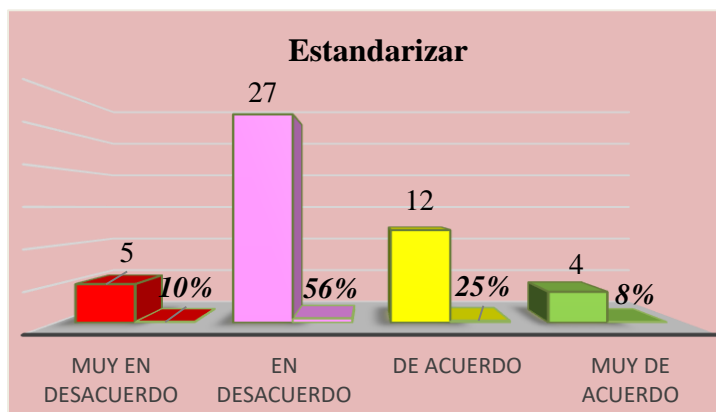
## Dimensión Estandarizar

**Tabla 11**  
*Estandarizar*

Estandarizar		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	5	10%
En desacuerdo	27	56%
De acuerdo	12	25%
Muy de acuerdo	4	8%
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

*Fuente propia*

**Figura 10**  
*Estandarizar*



*Fuente propia*

La tabla 11 con el gráfico respectivo en la figura 10, representa la encuesta de la dimensión estandarizar, lo cual nos indica que 25% que son 12 empleados de la Red de salud de Chupaca están de acuerdo, seguido del 8% que son 4 trabajadores están muy de acuerdo. Pero 56% que representa a 27 trabajadores están en desacuerdo, seguido de 10% que son 5 trabajadores están muy en desacuerdo.

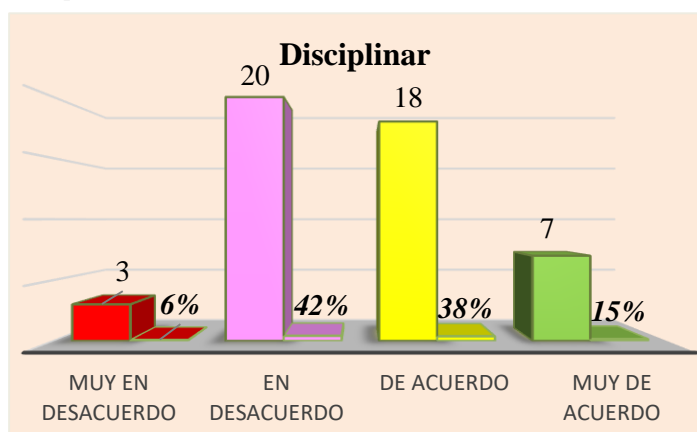
## Dimensión Disciplinar

**Tabla 12**  
*Disciplinar*

Disciplinar		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	3	6%
En desacuerdo	20	42%
De acuerdo	18	38%
Muy de acuerdo	7	15%
Total	48	100%

*Fuente propia*

**Figura 11**  
*Disciplinar*



*Fuente propia*

Observando la tabla 12 y la figura 11, 38% de los encuestados que representa a 18 empleados están de acuerdo con la dimensión de disciplinar, seguido de 15% que son 7 trabajadores que están muy de acuerdo. Mientras que, se observa 42% que son 20 empleados de la Red de salud de Chupaca están en desacuerdo, así mismo 6% que vienen hacer 3 trabajadores están muy en desacuerdo con la dimensión en mención.

## 5.2 Contrastación de hipótesis

### Hipótesis General

#### Procedimiento 1: Formulación de hipótesis

**Ho:** No existe una relación significativa entre la gestión de almacén y la mejora continua en la Red de Salud Chupaca - Huancayo - Junín en el año 2021.

**Hi:** Existe una relación significativa entre la gestión de almacén y la mejora continua en la Red de Salud Chupaca - Huancayo - Junín en el año 2021.

#### Paso 2: Estadístico de prueba.

Se aplicó en el estudio la prueba de Rho de Spearman para datos no paramétricos, siendo un estadístico que determina el grado de relación entre dos variables. Con un nivel de significancia de  $\alpha=0,05$ .

#### Paso 3: Calculo del estadístico de prueba.

Para la determinación de correlación de las variables se utilizó el SPSS v. 25 como se explica en la tabla siguiente:

**Tabla 13**  
*Gestión de almacén y Mejora continua*

#### Correlaciones

			Gestión de Almacén	Mejora continua
Rho de Spearman	Gestión de Almacén	Coeficiente de correlación	1.000	,695**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	48	48
	Mejora continua	Coeficiente de correlación	,695**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	48	48

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Paso 4: Interpretación.**

Considerando un nivel de significancia menor a 0.05, y de acuerdo a los resultados de la tabla 13, existe relación significativa positiva de 0.695 determinando así una relación positiva moderada entre la gestión de almacén y la mejora continua en la Red de Salud Chupaca – Huancayo- Junín en el año 2021.

**Hipótesis Especifica 1****Procedimiento 1: Formulación de hipótesis**

**Ho:** No existe una relación significativa entre los recursos y la mejora continua en la Red de Salud Chupaca - Huancayo - Junín en el año 2021.

**Hi:** Existe una relación significativa entre los recursos y la mejora continua en la Red de Salud de Chupaca – Huancayo - Junín en el año 2021.

**Paso 2: Estadístico de prueba.**

Se aplicó en el estudio la prueba de Rho de Spearman para datos no paramétricos, siendo un estadístico que determina el grado de relación entre dos variables. Con un nivel de significancia de  $\alpha=0,05$ .

**Paso 3: Calculo del estadístico de prueba.**

Para la determinación de correlación de las variables se utilizó el SPSS v. 25 como se explica en la tabla siguiente:

**Tabla 14**  
*Mejora continua y Recursos*

**Correlaciones**

			<b>Mejora continua</b>	<b>Recursos</b>
Rho de Spearman	Mejora continua	Coeficiente de correlación	1.000	,627**
		Sig. (bilateral)		0.002
		N	48	48
	Recursos	Coeficiente de correlación	,627**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.002	
		N	48	48

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Paso 4: Interpretación.**

Considerando un nivel de significancia menor a 0.05, y de acuerdo a los resultados de la tabla 13, existe relación significativa positiva de 0.627 determinando así una relación positiva moderada entre los recursos y la mejora continua en la Red de Salud Chupaca – Huancayo - Junín en el año 2021.

**Hipótesis Específica 2**

**Procedimiento 1: Formulación de hipótesis**

**Ho:** No existe una relación significativa entre el tiempo y la mejora continua en la Red de Salud Chupaca – Huancayo- Junín en el año 2021.

**Hi:** Existe una relación significativa entre el tiempo y la mejora continua en la Red de Salud Chupaca – Huancayo- Junín en el año 2021.

**Paso 2: Estadístico de prueba.**

Se aplicó en el estudio la prueba de Rho de Spearman para datos no paramétricos, siendo un estadístico que determina el grado de relación entre dos variables. Con un nivel de significancia de  $\alpha=0,05$ .

### Paso 3: Calculo del estadístico de prueba.

Para la determinación de correlación de las variables se utilizó el SPSS v. 25 como se explica en la tabla siguiente:

**Tabla 15**  
*Mejora continua y Tiempo*

#### Correlaciones

			Mejora continua	Tiempo
Rho de Spearman	Mejora continua	Coeficiente de correlación	1.000	,547**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	48	48
	Tiempo	Coeficiente de correlación	,547**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	48	48

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### Paso 4: Interpretación.

Considerando un nivel de significancia menor a 0.05, y de acuerdo a los resultados de la tabla 13, existe relación significativa positiva de 0.547 determinando así una relación positiva moderada entre el tiempo y la mejora continua en la Red de Salud Chupaca – Huancayo - Junín en el año 2021.

### Hipótesis Especifica 3

#### Procedimiento 1: Formulación de hipótesis

**Ho:** No existe una relación significativa entre la calidad y la mejora continua en la Red de Salud Chupaca – Huancayo- Junín en el año 2021.

**Hi:** Existe una relación significativa entre la calidad y la mejora continua en la Red de Salud Chupaca – Huancayo - Junín en el año 2021.

### Paso 2: Estadístico de prueba.

Se aplicó en el estudio la prueba de Rho de Spearman para datos no paramétricos, siendo un estadístico que determina el grado de relación entre dos variables. Con un nivel de significancia de  $\alpha=0,05$ .

### Paso 3: Calculo del estadístico de prueba.

Para la determinación de correlación de las variables se utilizó el SPSS v. 25 como se explica en la tabla siguiente:

**Tabla 16**  
*Mejora continua y Calidad*

#### Correlaciones

			Mejora continua	Calidad
Rho de Spearman	Mejora continua	Coeficiente de correlación	1.000	,672**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	48	48
	Calidad	Coeficiente de correlación	,672**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	48	48

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### Paso 4: Interpretación.

Considerando un nivel de significancia menor a 0.05, y de acuerdo a los resultados de la tabla 16, existe relación significativa positiva de 0.672 determinando así una relación positiva moderada entre la calidad y la mejora continua en la Red de Salud Chupaca - Huancayo - Junín en el año 2021.



## Hipótesis Especifica 4

### Procedimiento 1: Formulación de hipótesis

**Ho:** No existe una relación significativa entre la productividad y la mejora continua en la Red de Salud Chupaca – Huancayo- Junín en el año 2021.

**Hi:** Existe una relación significativa entre la productividad y la mejora continua en la Red de Salud Chupaca - Huancayo - Junín en el año 2021.

### Paso 2: Estadístico de prueba.

Se aplicó en el estudio la prueba de Rho de Spearman para datos no paramétricos, siendo un estadístico que determina el grado de relación entre dos variables. Con un nivel de significancia de  $\alpha=0,05$ .

### Paso 3: Calculo del estadístico de prueba.

Para la determinación de correlación de las variables se utilizó el SPSS v. 25 como se explica en la tabla siguiente:

**Tabla 17**  
*Mejora continua y Productividad*

#### Correlaciones

			Mejora continua	Productividad
Rho de Spearman	Mejora continua	Coefficiente de correlación	1.000	,619**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	48	48
	Productividad	Coefficiente de correlación	,619**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	48	48

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Paso 4: Interpretación.**

Considerando un nivel de significancia menor a 0.05, y de acuerdo a los resultados de la tabla 13, existe relación significativa positiva de 0.619 determinando así una relación positiva moderada entre la productividad y la mejora continua en la Red de Salud Chupaca – Huancayo - Junín en el año 2021.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

1. La presente investigación de Gestión de almacén y mejora continua en la Red de Salud Chupaca – Huancayo – Junín – año 2021, tuvo como finalidad de determinar la relación que existe entre la gestión de almacén y la mejora continua, para lo cual fue necesario contar con la participación de los empleados involucrados en el área y con la aplicación de una encuesta se recauda la información donde los resultados indican que, el 40% de los encuestados conformado por 19 colaboradores se encuentran de acuerdo con la gestión de almacén, seguido por una 4% que son 2 trabajadores que están muy de acuerdo, sin embargo se observa que el 56% que son 27 colaboradores están en desacuerdo significando que hay un reto por la alta dirección de mejorar la gestión en el área de abastecimiento. En cuanto a la mejora continua se puede apreciar que el 40% de los encuestados, que representa a 19 empleados están de acuerdo, el 4% que viene hacer 2 empleados están muy de acuerdo, por lo contrario 26 trabajadores que representa al 54% están en desacuerdo y una persona que es el 2% están muy en desacuerdo con los procedimientos que sigue la institución en la mejora continua.

En tal sentido al contrastar la hipótesis de estudio los resultados estadísticos y considerando un nivel de significancia menor a 0.05, vemos que existe una relación significativa positiva de 0.695 lo cual nos indica una relación positiva moderada entre las dos variables planteadas. Quedando demostrado que una gestión de almacén con un diseño de procesos bien estructurado optimiza el almacenamiento, identificación de stock y distribución de los productos. Lo que coincide con la tesis de Ferrari, (2018), *“Gestión de almacén y administración de la calidad total en un depósito aduanero, Callao 2018”*, que la relación entre la gestión de almacén y administración de la calidad, considerando también un nivel de significancia menor a 0.05,

determinan un coeficiente de correlación de spearman de 0.991, que significa una correlación positiva entre las variables.

Así mismo como sustento teórico se menciona a Kluwer, (2016), quien indica que la clave principal para tener competitividad de la empresa es tener y mantener una gestión de almacén eficiente y optimizado ya que les permite dar respuesta rápida a las atenciones de despacho de productos, reduciendo el tiempo de entrega, costos de almacenaje y aumentar la productividad.

2. Respecto al primer objetivo específico, en la tabla 14 de los resultados estadísticos demuestra que la relación entre los recursos y la mejora continua en la Red de Salud Chupaca – Huancayo- Junín en el año 2021, considerando el nivel de significancia menor a 0.05, existe una relación significativa positiva de 0.627, lo cual es una relación positiva moderada. Manifestándose así la importancia de tener los recursos tales como humanos, equipos, infraestructura y software de almacén implementado, para llevar cabo el desarrollo óptimo de la gestión de almacén como parte de una mejora continua. Coincidentemente la investigación de Ferrari, (2018), ***“Gestión de almacén y administración de la calidad total en un depósito aduanero, Callao 2018”***, demuestra que la relación entre la estructura y capacidad de almacenaje, como parte de los recursos en una gestión de almacén y administración de la calidad total, considerando también un nivel de significancia de 0.05, obtienen un coeficiente de correlación de Spearman de 0.963, que significa una correlación positiva.

Del mismo modo se sustenta en el libro de Kluwer, (2016), donde manifiesta que la tecnología, infraestructura y personal facilita la gestión de almacén en todas las empresas, dando importancia a los software como parte de programas que permiten administrar los procesos operativos como base de datos, tareas, trazabilidad en el sistema logístico.

3. El segundo objetivo específico el de identificar la relación entre el tiempo y la mejora continua en la red de salud Chupaca – Huancayo - Junín en el año 2021, se verifica en la tabla 15, que considerando un nivel de significancia menor a 0.05, se obtiene una relación significativa positiva de 0.547, tal es así que representa a una relación positiva moderada entre la variable y dimensión en estudio. Por consiguiente, la mejora continua en todo sistema de gestión de almacén y logístico toma importancia al tiempo de recepción, entrega o distribución de los productos, ya que cumplir con los plazos establecidos significa credibilidad en la institución.

Los resultados tiene coincidencia con la tesis de Ferrari, (2018) *“Gestión de almacén y administración de la calidad total en un depósito aduanero, Callao 2018”*, en el planteamiento de determinar la relación entre procesos operativos (consideración de tiempo de recepción y entrega de productos) y administración de calidad total, obtienen en el estudio estadístico a un nivel de significancia de 0.05, determinan un coeficiente de correlación de Spearman de 0.953, indicando así un nivel de correlación positiva.

En el libro de Bonilla et al., (2017), indica como parte de la mejora continua existe indicadores de desempeño de los procesos, entre estas menciona los costos, la calidad, el tiempo de respuesta y el tiempo de ciclo, variables importantes que permiten elevar el desempeño de los procesos y la satisfacción de los clientes o personas interesadas.

4. Con respecto al tercer objetivo específico de determinar la relación entre la calidad y la mejora continua en la Red de Salud Chupaca - Huancayo - Junín en el año 2021, evaluando en un nivel de significancia menor a 0.05, se puede observar en la tabla 16 que si existe una relación significativa positiva de 0.672, que significa una relación positiva moderada entre la dimensión de calidad y la variable de mejora continua. Por lo se deduce que, en una gestión de almacén, el sistema de calidad de atención de los productos lo conforma estrategias fundamentales tales como la adquisición del

producto, el trato, la rapidez y la resolución efectiva de algún evento, los cuales garantizan la satisfacción de los establecimientos de la Red de Salud de Chupaca.

Lo manifestado se comprueba en la tesis de Quispe, (2017) "*Gestión de abastecimiento de medicamentos y la calidad de servicio en la farmacia del Hospital María Auxiliadora, Lima - 2017*", demuestra que para una confiabilidad al 95% y un nivel de significancia menor a 0.05, resulta en el análisis estadístico la existencia de una correlación moderada de 0.684, entre la planificación y la calidad de servicio recibido por los internos del Hospital María Auxiliadora, 2017.

Además del libro de Bonilla et al., (2017), en su definición de la mejora continua de los procesos indica que la fuente principal que impulsa al desarrollo de diversas gestiones en una organización es el incremento de los niveles de calidad referido a la mayor variedad de los productos, servicio de atención, reducción de costos y el tiempo de respuesta.

5. Analizando el cuarto objetivo, observamos la tabla 17, en la cual el análisis estadístico de correlación según Rho de Spearman, considerando un nivel de significancia menor a 0.05, resulta la existencia de la relación significativa positiva de 0.619, determinando así una relación positiva moderada entre la productividad y la mejora continua en la Red de Salud Chupaca - Huancayo Junín en el año 2021. Esta dimensión de productividad referida a la evaluación de personal, los recursos, control de bienes y suministros tal como se realiza en esta investigación son de gran importancia ya que son indicadores para obtener una mejora continua en las atenciones a los establecimientos de la Red de Salud de Chupaca.

También se comprueba en la tesis de Zavaleta & Ramirez, (2019), "*Gestión de almacenes y su relación con la productividad laboral de la Empresa Viza Constructores S.A.C., Juanjui, 2018*", donde luego de aplicar los datos estadísticos en

la prueba Rho de Spearman obtiene un coeficiente correlacional de 0.883, lo cual significa una relación positiva moderada entre la gestión de almacén y la productividad laboral.

Es como indica Bonilla et al., (2017), en su teoría cuando define como una estrategia empresarial a la mejora continua en el desempeño de los procesos con satisfacción de los usuarios, por lo que desarrollando programas con los recursos de personal, bienes y suministros se consigue buenos niveles de productividad, reduciendo costos y tiempo de respuestas.

## CONCLUSIONES

1. De acuerdo a los resultados estadísticos se llega a la conclusión que existe relación significativa positiva de 0.695 con un nivel de significancia menor a 0.05 determinando así una relación positiva moderada entre la gestión de almacén y la mejora continua en la Red de Salud Chupaca – Huancayo- Junín en el año 2021, esto indica la relevancia de administrar los inventarios para suministrar las necesidades e incrementar la capacidad de cumplir los objetivos institucionales como mejora continua.
2. Considerando un nivel de significancia menor a 0.05, se concluye que existe relación significativa positiva de 0.627 determinando así una relación positiva moderada entre los recursos y la mejora continua en la Red de Salud Chupaca – Huancayo -Junín en el año 2021, es decir que la administración de los recursos de mano de obra, sistemas de información como medio de comunicación, entre otros favorece a la mejora continua.
3. Tomando en cuenta un nivel de significancia menor a 0.05, se demuestra que existe relación significativa positiva de 0.547 determinando así una relación positiva moderada entre el tiempo y la mejora continua en la Red de Salud Chupaca - Huancayo Junín en el año 2021, por lo cual la administración del tiempo para cumplir las tareas, así como los procedimientos normados conduce a la mejora continua en la institución.
4. Considerando un nivel de significancia menor a 0.05, se evidencia que existe relación significativa positiva de 0.672 determinando así una relación positiva moderada entre la calidad y la mejora continua en la Red de Salud Chupaca – Huancayo - Junín en el año 2021 cabe señalar que la calidad de atención de los productos de acuerdo a estándares lleva a la mejora continua en la institución.
5. A un nivel de significancia menor a 0.05, se identifica que existe relación significativa positiva de 0.619 determinando así una relación positiva moderada entre la productividad y la mejora continua en la Red de Salud Chupaca – Huancayo- Junín en



el año 2021, es decir si la eficiencia y eficacia como parte de la productividad predomina por lo tanto se garantiza la mejora continua en la institución.

## RECOMENDACIONES

1. De acuerdo a los resultados encontrados en este estudio, se recomienda desarrollar una reingeniería en la gestión de almacén y mejora continua en la Red de Salud Chupaca. Con la cual se obtendría mejorar las tareas administrativas, conseguir mayor agilidad en los procesos logísticos y con la mejora continua mantener la optimización de la gestión.
2. Es necesario desarrollar programas de capacitaciones para mejorar la administración de los recursos tal como la mano de obra, espacios, materiales, entre otros y los servidores se sientan identificados, respetando y valorando lo que ofrece la institución para cumplir los objetivos institucionales de esa forma se lograra la mejora continua en la Red de Salud Chupaca.
3. Aplicar estrategias de control de tiempos tal como normativas internas para mejorar los procedimientos que lleva en la atención de pedidos, compras y tránsito en el área de abastecimiento para optimizar las tareas de cada uno de los empleados de la Red de Salud Chupaca.
4. De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación, se recomienda mejorar el entorno de trabajo, estructurar el orden y limpieza en los espacios del almacén, implementar los procedimientos escritos de trabajo en cada área de trabajo para garantizar la calidad de atención de los productos.
5. Evaluaciones continuas para identificar los factores que ayudará a optimizar la mano de obra, capital de inversión, costo de productos vencidos para la mejorar la gestión de almacén en la Red de Salud Chupaca.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albornos, K. (2017). Gestion de almacenes para mejorar el nivel de servicio en la atencion de los usuarios en el almacen especializado del departamento de farmacia en el Hospital Regional EleazarGuzman Barron-Nuevo Chimbote 2017. *Universidad César Vallejo*, 358.
- Bonilla, E., Díaz, B., Kleeberg, F., & Noriega, M.-T. (2017). Mejora continua de los procesos: herramientas y técnicas. In *Universidad de Lima, Fondo Editorial*.  
[https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/10832#.YBqZ\\_N94Vl4.mendeley](https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/10832#.YBqZ_N94Vl4.mendeley)
- Ferrari, I. (2018). Gestion de almacenes y administracion de la calidad total en un deposito aduanero, Callao 2018. In *Universidad Cesar Vallejo*.
- Garcia, E. (2015). Propuesta de mejoramiento en los procesos de almacenamiento y despacho de materiales en la Planta 2 de Sygla. In *Unibversidad Industrial de Santander* (Issue March).
- Hernandez, R., & Christian, M. (2018). *Metodología de la Investigación*.
- Huguet, J., Pineda, Z., & Gómez, E. (2016). Mejora del sistema de gestión del almacén de suministros de una empresa productora de gases de uso medicinal e industrial. In *Universidad de Carabobo Venezuela*.  
<https://www.redalyc.org/pdf/2150/215049679007.pdf>
- Kluwer, W. (2016). La gestión del almacén en la pyme. In *Apen*.  
<https://apen.es/newsletters/PDF/ebook-gestion-almacenes-2016.pdf>
- Lorena, P., & Barbosa, S. (2020). Gestion de almacenamiento y control de inventario en Alcaldias del Alto Magdalena\_caso Guataqui y Nariño Cundinamarca. In *Universidad Piloto de Colombia*.
- Mora, L. (2019). Indicadores de gestión logística. In *Logística comercial internacional*.  
<https://doi.org/10.2307/j.ctvdf0jt2.9>

- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación* (Ediciones de la U (ed.); 4ta.).
- Pandia, J. (2018). Control interno en la gestión del área de almacén en la municipalidad provincial de Huancané, periodos 2015 - 2016. In *Universidad Nacional del Altiplano*.  
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/6861>
- Quispe, J. (2017). "Gestión de abastecimiento de medicamentos y la calidad de servicios en la farmacia central del Hospital María Auxiliadora, Lima – 2017." In *Universidad César Vallejo*.
- Robles, B. (2017). Rediseño del Sistema de gestión de almacenes de medicamentos de la red Chancay-Chancay, 2017. In *Universidad Católica Los Angeles de Chimbote*.
- Rozas, M. (2018). La Gestión De Almacén En El Gobierno Regional De Ica – 2017. In *Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac*.
- SALAZAR, M. B., & SALAZAR, J. M. (2018). La Gestión de almacenes y su incidencia en la eficiencia operativa en la distribución y control de materiales y equipos forenses de la división médico legal III-Lambayeque, 2017. In *Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo*.  
[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1869/1/TL\\_SalazarCubasMonica\\_SalazarQuesquenJohana.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1869/1/TL_SalazarCubasMonica_SalazarQuesquenJohana.pdf)
- Sierra, J., Guzman, M., & Garcia, F. (2015). Administración de almacenes y Control de inventarios. In *eumed.net*.
- Torres, J. (2018). Propuesta de mejora del sistema de almacenamiento y distribución interna (lay-out) de la bodegas de una empresa dedicada a la venta al por mayor de productos plásticos. In *Universidad Politécnica Salesiana Del Ecuador*.  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/15974/1/UPS-GT002240.pdf>
- Zavaleta, R., & Ramirez, W. (2019). "Gestión de almacenes y su relación con la

productividad laboral de la Empresa Viza Constructores S.A.C., Juanji,2018. In  
*Universidad Nacional De San Martín - Tarapoto.*

**ANEXOS:**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

### Gestión de Almacén y Mejora Continua en la Red de Salud Chupaca- Huancayo - Junín, 2021

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	MÉTODOS
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de almacenes y la mejora continua en la Red de Salud Chupaca – Huancayo- Junín en el año 2021?.</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Establecer la relación que existe entre la gestión de almacenes y la mejora continua en la Red de Salud Chupaca – Huancayo- Junín en el año 2021.</p>	<p><b>Hipótesis:</b> Existe una relación significativa entre la gestión de almacenes y la mejora continua en la Red de Salud Chupaca – Huancayo-Junín en el año 2021.</p>	<p><b>V: Gestión de almacén:</b> 1. Recursos 2. Tiempo 3. Calidad 4. Productividad</p>	<p><b>Método:</b> a) Método general: Científico. b) Métodos específicos: Deductivo, inductivo <b>Tipo de Investigación</b> básica <b>Nivel:</b> Correlacional <b>Diseño:</b> No experimental, transaccional, descriptivo</p>
<p><b>Problemas específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo se relaciona los recursos y la mejora continua en la Red de Salud Chupaca –Huancayo- Junín en el año 2021?</li> <li>• ¿Cómo se relaciona el tiempo y la mejora continua en la Red de Salud Chupaca – Huancayo- Junín en el año 2021?</li> <li>• ¿Cómo se relaciona la calidad y la mejora continua en la Red de Salud Chupaca – Huancayo- Junín en el año 2021?</li> <li>• ¿Cómo se relaciona la productividad y la mejora continua en la Red de Salud Chupaca – Huancayo- Junín en el año 2021?</li> </ul>	<p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer la relación entre los recursos y la mejora continua en la Red de Salud Chupaca – Huancayo-Junín en el año 2021</li> <li>• Identificar la relación entre el tiempo y la mejora continua en la Red de Salud Chupaca – Huancayo - Junín en el año 2021</li> <li>• Determinar la relación entre la calidad y la mejora continua en la Red de Salud Chupaca – Huancayo- Junín en el año 2021</li> <li>• Establecer la relación entre la productividad y la mejora continua en la Red de Salud Chupaca - Huancayo Junín en el año 2021</li> </ul>	<p><b>Hipótesis Específicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe una relación significativa entre los recursos y la mejora continua en la Red de Salud Chupaca – Huancayo -Junín en el año 2021</li> <li>• Existe una relación significativa entre el tiempo y la mejora continua en la Red de Salud Chupaca – Huancayo- Junín en el año 2021</li> <li>• Existe una relación significativa entre la calidad y la mejora continua en la Red de Salud Chupaca – Huancayo- Junín en el año 2021</li> <li>• Existe una relación significativa entre la productividad y la mejora continua en la Red de Salud Chupaca – Huancayo-Junín en el año 2021</li> </ul>	<p><b>V: Mejora continua:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Clasificar</li> <li>2. Ordenar</li> <li>3. Limpiar</li> <li>4. Estandarizar</li> <li>5. Disciplinar</li> </ol>	<p><b>Población:</b> Se determinó la población que está conformada por 48 colaboradores <b>Muestra:</b> Conformado por 48 colaboradores, siendo una muestra censal. <b>Técnicas:</b> La Encuesta <b>Instrumentos:</b> El Cuestionario. <b>Métodos de Análisis de Investigación:</b> Método estadístico software Excel y software SPSS.</p>

## Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>GESTIÓN DE ALMACEN</b>	Una gestión de almacén presente y desarrollada eficientemente aumenta la competitividad en una empresa. Eso significa el de tener un almacén optimizado se consigue respuestas rápido de atención a los clientes, se reduce costos y se aumenta la productividad. Kluwer, (2016)	La optimización de los almacenes desarrolla eficiencia en el abastecimiento en la institución, por lo cual se aplicará un instrumento de recolección de datos para obtención de información del manejo de los recursos, del tiempo, de la calidad y la productividad	RECURSOS	Importancia de la mano de obra en la institución	Linkert. índices:  1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Evidencia de un sistema de información, comunicación	
				Existe espacios de almacenamiento en la institución	
			TIEMPO	Existe organización en las actividades en el área de almacén de la institución.	
				Reconoce que hay periodos establecidos para desarrollar las actividades de almacén	
				Mantienen el control de los tiempos para la recepción y atención de productos	
			CALIDAD	Existe procesos eficientes en la atención por los proveedores	
				Existe procesos de eficiencia en la atención de medicamentos	
				Gestión de atención es eficaz	
			PRODUCTIVIDAD	Reconoce la optimización de la mano de obra	
Reconoce la optimización de los recursos					



VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>MEJORA CONTÍNUA</b>	La mejora continua es optimizar de manera cuántica y sistemática el comportamiento y resultados de los procesos aplicando metodologías, lo cual permitirá incrementar su eficiencia, eficacia y efectividad. Bonilla et al., (2017)	El método de mejora continua de las 5s es fundamental en la institución, por lo tanto, se aplicará un instrumento de recolección de información sobre el proceso de clasificar, organizar, limpiar, normalizar y perseverar.	CLASIFICAR	Evidencia la liberación de los espacios para mejorar el uso del área	Linkert. índices:  1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Reconoce que hay productos deteriorados por el tiempo	
			ORDENAR	Disponer de un lugar adecuado para los productos	
				Reubicar elementos de trabajo que son de poco uso	
			LIMPIAR	Permite demarcar áreas de trabajo para la seguridad	
				Existe un hábito de inspección del área de trabajo	
				Reducir riesgo potencial de accidentes	
			ESTANDARIZAR	Mejora de bienestar físico y mental de los colaboradores	
				Existe normas que especifican las buenas prácticas de trabajo en el área	
			DISCIPLINAR	Se crea un hábito para mantener clasificado, organizado y limpio el área de trabajo	
Existe inspecciones inopinadas para ver el cumplimiento del trabajo en el área					
				Evidencia compromiso de los colaboradores ante la disciplina del área	

### Anexo 3: Matriz de Construcción del Instrumento

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>GESTIÓN DE ALMACEN</b>	RECURSOS	Importancia de la mano de obra en la institución	Considera usted que la institución valora la participación de los colaboradores en la labor que realiza en el área de logística. El trabajo que realiza diariamente el personal del área de logística es indispensable	Linkert. índices:  1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		Evidencia de un sistema de información, comunicación	El manejo de información sobre el abastecimiento de almacén es eficiente Existe reportes de información del área de almacén que se socializa en la institución.	
		Existe espacios de almacenamiento en la institución	Los espacios del almacén en la institución son suficiente para los bienes y suministros.	
	TIEMPO	Existe organización en las actividades en el área de almacén de la institución.	Considera que las actividades en el área de almacén están organizadas. El área de almacén organiza sus tiempos priorizando la atención a los usuarios.	
		Reconoce que hay periodos establecidos para desarrollar las actividades de almacén	El personal del área de almacén respeta los horarios de atención.	
	Mantienen el control de los tiempos para la recepción y atención de productos	El tiempo de recepción de los productos son cronometrados y se cumple. El tiempo de atención de los bienes y suministros son cronometrados y se cumple.		
	CALIDAD	Existe procesos eficientes en la atención por los proveedores	Considera que los bienes y suministros solicitados llegan en el tiempo planificado Los requerimientos de los bienes y suministros son atendidos tal como indica la ficha de pedidos.	
Existe procesos de eficiencia en la atención de medicamentos		La atención de los bienes y suministros es en el tiempo establecido sin retrasos		
Gestión de atención de los medicamentos son eficaces		Se logra cumplir con los objetivos de atención de los bienes y suministros en la institución.		
PRODUCTIVIDAD	Reconoce la optimización de la mano de obra	Ante una evaluación de la producción de la mano de obra, los resultados son los esperados		
	Reconoce la optimización de los recursos	Existe mecanismo de control para optimizar los recursos de la institución. El control de los bienes y suministros se realiza con nuevos sistemas tecnológicos.		

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>MEJORA CONTÍNUA</b>	CLASIFICAR	Evidencia la liberación de los espacios para mejorar el uso del área	Los espacios del área de almacenamiento de los bienes y suministros son liberados periódicamente
		Reconoce que hay productos deteriorados por el tiempo	En la institución se aplica diariamente el control visual de stock Existe bienes y suministros deteriorados por negligencia del área de logística
	ORDENAR	Disponer de un lugar adecuado para los medicamentos	Los bienes y suministros se encuentran clasificados y en un lugar adecuado
		Reubicar elementos de trabajo que son de poco uso	El orden que maneja el área de almacén es evaluado para mejorar la atención de los bienes y suministros. Considera que los bienes de poco uso que existe en el área de almacén son reubicados
		Permite demarcar áreas de trabajo para la seguridad	Por la seguridad del área de almacén considera que es importante la demarcación de los espacios de movilización
	LIMPIAR	Existe un hábito de inspección del área de trabajo	Existe hábitos de inspección de área de trabajo en la institución
		Reducir riesgo potencial de accidentes	Hay muebles que permanecen en el área de almacenamiento que son riesgos potenciales de accidentes Considera importante el manejo de los espacios para reducir los riesgos potenciales de accidentes
Mejora de bienestar físico y mental de los colaboradores		Reciben charlas de bienestar físico y mental el personal de la institución	
ESTANDARIZAR	Existe normas que especifican las buenas prácticas de trabajo en el área	La institución hace partícipe de las normativas específicas para las buenas prácticas de trabajo en el área	
	Se crea un hábito para mantener clasificado, organizado y limpio el área de trabajo	Cumple de las normativas específicas para la realización de sus labores. Existe un hábito para mantener clasificado, organizado y limpio en el área de trabajo	
DISCIPLINAR	Existe inspecciones inopinadas para ver el cumplimiento del trabajo en el área	El jefe inmediato hace inspecciones periódicas para ver el cumplimiento del trabajo en el área De acuerdo a las inspecciones del jefe inmediato, se realizan mejoras para la atención eficiente del área.	
	Evidencia compromiso de los colaboradores ante la disciplina del área	Se siente comprometido ante la disciplina que impone la institución sobre todo en el área de trabajo.	

Linkert.  
índices:

1. Nunca
2. Casi Nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

### Anexo 4: Cuestionario

El cuestionario es con la finalidad de recolectar la información sobre gestión de almacén y mejora continua de la Red de Salud Chupaca, tomando en cuenta la relevancia de su opinión respecto a Gestión de Almacén y Mejora Continua, marcando con un (X). Tomando en cuenta la siguiente valoración:

1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre

	ÍTEMS	ESCALA DE LINKERT				
		1	2	3	4	5
	<b>GESTIÓN DE ALMACEN</b>					
1	Considera usted que la institución valora la participación de los colaboradores en la labor que realiza en el área de logística.					
2	El trabajo que realiza diariamente el personal del área de logística es indispensable					
3	El manejo de información sobre el abastecimiento de almacén es eficiente					
4	Existe reportes de información del área de almacén que se socializa en la institución.					
5	Los espacios del almacén en la institución son suficiente para los bienes y suministros.					
6	Considera que las actividades en el área de almacén están organizadas.					
7	El área de almacén organiza sus tiempos priorizando la atención a los usuarios.					
8	El personal del área de almacén respeta los horarios de atención.					
9	El tiempo de recepción de los productos son cronometrados y se cumple.					
10	El tiempo de atención de los bienes y suministros son cronometrados y se cumple.					
11	Considera que los bienes y suministros solicitados llegan en el tiempo planificado					
12	Los requerimientos de los bienes y suministros son atendidos tal como indica la ficha de pedidos.					
13	La atención de los bienes y suministros es en el tiempo establecido sin retrasos					
14	Se logra cumplir con los objetivos de atención de los bienes y suministros en la institución.					
15	Ante una evaluación de la producción de la mano de obra, los resultados son los esperados					
16	Existe mecanismo de control para optimizar los recursos de la institución.					
17	El control de los bienes y suministros se realiza con nuevos sistemas tecnológicos.					

ÍTEMS		ESCALA DE LINKERT				
		1	2	3	4	5
<b>MEJORA CONTINUA</b>						
1	Los espacios del área de almacenamiento de los bienes y suministros son liberados periódicamente					
2	En la institución se aplica diariamente el control visual de stock					
3	Existe bienes y suministros deteriorados por negligencia del área de logística					
4	Los bienes y suministros se encuentran clasificados y en un lugar adecuado					
5	El orden que maneja el área de almacén es evaluado para mejorar la atención de los bienes y suministros.					
6	Considera que los bienes de poco uso que existe en el área de almacén son reubicados					
7	Por la seguridad del área de almacén considera que es importante la demarcación de los espacios de movilización					
8	Existe hábitos de inspección de área de trabajo en la institución					
9	Hay muebles que permanecen en el área de almacenamiento que son riesgos potenciales de accidentes					
10	Considera importante el manejo de los espacios para reducir los riesgos potenciales de accidentes					
11	Reciben charlas de bienestar físico y mental el personal de la institución					
12	La institución hace partícipe de las normativas específicas para las buenas prácticas de trabajo en el área					
13	Cumple de las normativas específicas para la realización de sus labores.					
14	Existe un hábito para mantener clasificado, organizado y limpio en el área de trabajo					
15	El jefe inmediato hace inspecciones periódicas para ver el cumplimiento del trabajo en el área					
16	De acuerdo a las inspecciones del jefe inmediato, se realizan mejoras para la atención eficiente del área.					
17	Se siente comprometido ante la disciplina que impone la institución sobre todo en el área de trabajo.					

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION**

### Anexo 5: Confiabilidad y validez del instrumento

Sobre la variable Gestión de Almacén

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.877	17

Sobre la variable Gestión del Cambio

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.960	17

Tabla de validez según la escala de 0 a 1	
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy Confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

## Validez del instrumento

### FICHAS DE VALIDACIÓN

#### INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

##### DATOS GENERALES

Título de la Investigación: "Gestión de Almacén y Mejora Continua en la Red de Salud Chupaca – Huancayo – Junín, 2021"

Aspectos de Validación Sobre la variable: **Gestión de Almacén**

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																			X		
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																			X		
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia.																				X	
4. Organización	Existe una organización lógica.																				X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			X		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																			X		
7. Consistencia	Basado en aspectos técnicos científicos																			X		
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																			X		
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																			X		
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																			X		

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 86

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena **e) Muy buena**

Nombres y Apellidos:	Graciela Soledad Verástegui Velásquez	DNI N°	20019805
Dirección domiciliaria:	Calle San Juan 210 Urb. San Antonio Hyo	Teléfono/Celular:	958801040
Título Profesional	Licenciada en Administración de Empresas		
Grado Académico:	Magister		



Firma

Lugar y fecha: Hyo 15 de julio de 2022

## **FICHAS DE VALIDACIÓN**

### **INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO**

#### **DATOS GENERALES**

Título de la Investigación: "Gestión de Almacén y Mejora Continua en la Red de Salud \ Chupaca – Huancayo – Junín, 2021"

Aspectos de Validación Sobre la variable: **Mejora Continua**

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno								
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96					
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100					
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																				X					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					X				
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia.																						X			
4. Organización	Existe una organización lógica.																						X			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																						X			
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																						X			
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																						X			
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																						X			
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																						X			
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																							X		

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 86

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente   b) Baja   c) Regular   d) Buena   **e) Muy buena**

<b>Nombres y Apellidos:</b>	Graciela Soledad Verástegui Velásquez	<b>DNI N°</b>	20019805
<b>Dirección domiciliaria:</b>	Calle San Juan 210 Urb. San Antonio Hyo	<b>Teléfono/Celular:</b>	958601040
<b>Título Profesional</b>	Licenciada en Administración de Empresas		
<b>Grado Académico:</b>	Magister		



Firma

Lugar y fecha: Hyo 15 de julio de 2022







## FICHAS DE VALIDACIÓN

### INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

#### DATOS GENERALES

Título de la Investigación: "Gestión de Almacén y Mejora Continua en la Red de Salud Chupaca – Huancayo – Junín, 2021"


Aspectos de Validación Sobre la variable: Gestión de Almacén

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena			Muy bueno				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado															X					
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																X				
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia.																X				
4. Organización	Existe una organización lógica.																X				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad															X					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																X				
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																X				
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores															X					
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																X				
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																X				

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente   b) Baja   c) Regular   d) Buena   e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	VICTOR MARIANO CALDENAS COSSE	DNI N°	19919787
Dirección domiciliaria:	AV. MARISOL CASTILLA N° 2463 TAMBO	Teléfono/Celular:	995838002
Título Profesional	LIC. ADMINISTRACIÓN		
Grado Académico:	MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA		

  
 Firma  
 Lugar y fecha: HYO. 15/07/2022

## FICHAS DE VALIDACIÓN

### INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

#### DATOS GENERALES

Título de la Investigación: "Gestión de Almacén y Mejora Continua en la Red de Salud Chupaca – Huancayo – Junín, 2021"

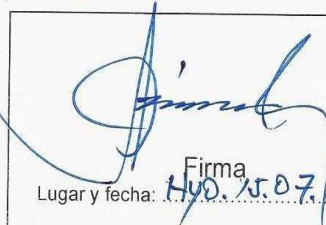
Aspectos de Validación Sobre la variable: Mejora Continua

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado															X					
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables															X					
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia.														X						
4. Organización	Existe una organización lógica.														X						
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad															X					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación														X						
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos															X					
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores															X					
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.															X					
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación															X					

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente    b) Baja    c) Regular     d) Buena  
e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	VICTOR MARIANO CÁRDENAS ROSERO	DNI N°	19919787
Dirección domiciliaria:	AV. MARISCAL CASTILLA N° 2469	Teléfono/Celular:	995838002
Título Profesional	LIC. ADMINISTRACIÓN		
Grado Académico:	MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA		

  
 Lugar y fecha: HYD. 15.07.2022

### Anexo 6: Data de procesamiento de datos

VARIABLE 1 : GESTIÓN DE ALMACÉN																						
Muestra	RECURSOS					TIEMPO					CALIDAD				PRODUCTIVIDAD			Total	D1	D2	D3	D4
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17					
1	3	4	3	3	3	3	4	2	2	3	2	2	1	2	3	2	3	45	16	14	7	8
2	2	3	3	3	3	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	36	14	9	6	7
3	4	3	3	3	4	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	47	17	12	10	8
4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	45	14	12	11	8
5	4	4	3	4	4	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	48	19	12	9	8
6	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	4	49	17	15	8	9
7	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	1	2	3	3	3	4	52	20	14	8	10
8	3	3	4	3	4	3	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	3	38	17	9	5	7
9	4	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	43	16	12	8	7
10	5	5	3	3	3	3	2	2	1	2	1	2	2	2	2	3	4	45	19	10	7	9
11	3	4	2	3	3	3	3	3	1	2	1	1	1	1	2	3	3	39	15	12	4	8
12	4	4	4	2	3	4	2	3	1	1	1	1	1	1	2	3	3	40	17	11	4	8
13	3	4	3	4	3	3	3	3	1	2	1	1	1	2	2	2	3	41	17	12	5	7
14	3	5	3	4	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	4	47	17	13	8	9
15	3	5	3	1	2	3	4	5	1	1	4	3	3	3	4	1	1	47	14	14	13	6
16	4	5	3	2	2	3	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	3	59	16	19	14	10
17	3	4	3	3	4	4	5	5	4	4	2	3	2	4	4	4	4	62	17	22	11	12
18	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	74	22	22	18	12
19	4	5	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	60	18	19	14	9
20	4	5	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	1	47	16	15	11	5
21	3	5	3	2	1	3	3	5	1	1	3	2	2	2	2	1	1	40	14	13	9	4
22	3	5	3	1	2	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	2	1	50	14	14	15	7

VARIABLE 2: MEJORA CONTINUA																								
Muestra	CLASIFICAR			ORDENAR				LIMPIAR				ESTANDARIZAR				DISCIPLINAR			Total	D1	D2	D3	D4	D5
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17							
1	3	4	3	1	3	3	3	3	1	3	2	2	2	3	2	3	3	44	10	10	9	7	8	
2	3	4	1	3	3	2	3	3	1	4	2	2	3	3	3	3	3	46	8	11	10	8	9	
3	2	4	2	3	4	3	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3	3	47	8	13	9	8	9	
4	2	4	1	2	3	2	3	3	1	4	2	3	2	2	3	3	3	43	7	10	10	7	9	
5	3	4	2	3	3	4	4	2	2	4	2	2	2	3	3	3	2	48	9	14	10	7	8	
6	3	5	1	3	3	3	5	3	1	4	2	3	3	2	3	3	4	51	9	14	10	8	10	
7	3	4	1	3	3	3	3	3	2	4	2	3	2	3	3	3	3	48	8	12	11	8	9	
8	3	3	2	3	3	4	2	3	1	3	3	3	3	4	4	4	4	52	8	12	10	10	12	
9	4	4	2	3	3	3	2	2	3	4	3	2	3	4	2	3	3	50	10	11	12	9	8	
10	2	4	1	3	2	2	2	2	1	4	2	3	2	3	3	3	2	41	7	9	9	8	8	
11	3	4	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	37	8	8	8	7	6	
12	3	5	2	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	3	3	3	2	45	10	12	8	7	8	
13	2	4	2	3	3	3	3	3	1	2	3	2	3	2	2	3	3	44	8	12	9	7	8	
14	3	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4	48	10	11	10	7	10	
15	3	1	2	4	3	3	5	3	3	5	2	2	3	3	4	4	3	53	6	15	13	8	11	
16	3	3	2	4	4	3	5	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	56	8	16	13	9	10	
17	4	2	3	4	4	3	4	2	3	4	4	2	4	5	5	4	5	62	9	15	13	11	14	
18	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	76	14	17	18	13	14	
19	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	57	8	14	13	10	12	
20	2	3	3	2	2	4	2	2	2	4	1	2	3	3	2	2	4	43	8	10	9	8	8	
21	3	2	2	2	2	3	5	2	2	5	2	2	2	2	2	3	1	42	7	12	11	6	6	
22	4	3	1	3	4	4	4	3	2	4	1	2	3	3	4	4	3	52	8	15	10	8	11	

Datos Tesis Gestion de almacen.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	V1	V2	D1	D2	D3	D4	var	var
1	45	44	16	14	7	8		
2	36	46	14	9	6	7		
3	47	47	17	12	10	8		
4	45	43	14	12	11	8		
5	48	48	19	12	9	8		
6	49	51	17	15	8	9		
7	52	48	20	14	8	10		
8	38	52	17	9	5	7		
9	43	50	16	12	8	7		
10	45	41	19	10	7	9		
11	39	37	15	12	4	8		
12	40	45	17	11	4	8		
13	41	44	17	12	5	7		
14	47	48	17	13	8	9		
15	47	53	14	14	13	6		
16	59	56	16	19	14	10		
17	62	62	17	22	11	12		
18	74	76	22	22	18	12		
19	60	57	18	19	14	9		
20	47	43	16	15	11	5		
21	40	42	14	13	9	4		
22	50	52	14	14	15	7		
23	63	60	20	17	15	11		

Vista de datos Vista de variables

Datos Tesis Gestion de almacen.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	V1	Númérico	8	0	Gestión de Alm...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	V2	Númérico	8	0	Mejora continua	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	D1	Númérico	8	0	Recursos	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	D2	Númérico	8	0	Tiempo	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	D3	Númérico	8	0	Calidad	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	D4	Númérico	8	0	Productividad	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											

Vista de datos Vista de variables

## Anexo 7: Consentimiento informado



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

**SOLICITO:** Permiso para aplicación del instrumento de recolección de información - Encuesta

**SEÑOR** : MG. JIM KELVIN SOLANO TACZA  
**DIRECTOR EJECUTIVO DE LA RED DE SALUD CHUPACA**

YO, **JHONATAN LUIS QUISPE INGA**, DNI N° 73471601 bachiller de la carrera profesional de Administración y Sistemas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la prestigiosa Universidad Peruana Los Andes, con domicilio en PSJ. Santa Isabel N°212 – El Tambo - Huancayo, trabajador Administrativo de la institución el cual dirige. Con el debido respeto me presento y digo:

Con la finalidad de obtener mi título profesional de Licenciado en Administración vengo realizando la investigación titulada:

**"GESTION DE ALMACEN Y MEJORA CONTINUA EN LA RED DE SALUD CHUPACA- HUANCAYO – JUNIN ,2021"**. En tal sentido solicito a su digno despacho me otorgue el permiso respectivo para la aplicación del instrumento de recolección de información que ayude a determinar los resultados del estudio.

**POR LO EXPUESTO:**

Pido a usted acceder a mi solicitud y se sirva ordenar a quien corresponda por ser justo.

Huancayo, 28 de Setiembre de 2021

  
 \_\_\_\_\_  
**JHONATAN LUIS QUISPE INGA**  
 DNI N° 73471601  
 Celular: 950741534

**Anexo 8: Fotos de aplicación del instrumento**





