



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

PROCESO LOGÍSTICO Y CONTROL DE STOCK ANTE LA PANDEMIA COVID 19
EN LA CLÍNICA SANTA MARTHA DEL SUR, SAN JUAN DE MIRAFLORES – 2021

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORES

ELENA ROSMERY CÓRDOVA CORNEJO
ORCID: 0000-0002-4888-324X

KARLA SALCEDO COTAQUISPE
ORCID: 0000-0002-4517-1319

ASESOR

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE
ORCID: 0000-0003-0128-0123

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
COMPETITIVIDAD Y GESTIÓN DE NEGOCIOS

LIMA, PERÚ, FEBRERO DE 2022

DEDICATORIA

A mis padres, por ser los guías en cada acto que realizo, además de la confianza y apoyo para lograr mis objetivos y a mis hermanos, por ser el incentivo para seguir adelante.

Elena Rosmery Córdova Cornejo

A mis padres, por su apoyo firme durante toda mi formación profesional, por sus palabras de motivación para poder culminar mi carrera universitaria.

Karla Salcedo Cotaquispe

AGRADECIMIENTOS

La investigación, ha demandado de mucho empeño, trabajo y apoyo de muchas personas que han atribuido a su desarrollo, en ese sentido, agradezco a nuestro asesor el Dr. Luis Marcelo Quispe por su incondicional apoyo, consejos, orientaciones, y entereza en el desarrollo de nuestro trabajo de investigación, al Mg. Jorge Luis Bonilla Ferreyra y al Mg. Rodolfo Zea Melodías, profesores de la Universidad Autónoma del Perú por su apoyo en las validaciones de los instrumentos, al Sr. Miguel Ángel Ramos Peña, gerente administrativo de la clínica Santa Martha del Sur S.A.C. por permitir la recolección de datos y el desarrollo de nuestro trabajo de investigación en la empresa, a los jefes y colaboradores del área logística de la clínica Santa Martha del Sur, por su tiempo y disposición y finalmente, a nuestros compañeros de clase y amigos con quienes hemos intercambiado experiencias y conocimientos, de quienes hemos aprendido mucho y nos motivaron a seguir con nuestro trabajo de investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTOS.....	3
RESUMEN.....	9
ABSTRACT.....	10
INTRODUCCIÓN.....	11
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Realidad problemática.....	14
1.2 Justificación e importancia de la investigación.....	21
1.3 Objetivos de la investigación: general y específico.....	23
1.4 Limitaciones de la investigación.....	24
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de estudios.....	26
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado.....	31
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada.....	59
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	62
3.2 Población y muestra.....	63
3.3 Hipótesis	63
3.4 Variables – Operacionalización.....	64
3.5 Métodos y técnicas de investigación.....	66
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados.....	67
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos.....	70
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1 Validación del instrumento.....	73
4.2 Resultados descriptivos de las variables.....	76
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones.....	78
4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas.....	87
4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio.....	88
4.6 Procedimientos correlacionales.....	88

CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Discusiones.....	94
5.2	Conclusiones.....	98
5.3	Recomendaciones.....	99

REFERENCIAS**ANEXOS**

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización del proceso logístico.
Tabla 2	Operacionalización del control de stock.
Tabla 3	Ficha técnica del cuestionario del proceso logístico.
Tabla 4	Ficha técnica del cuestionario del control de stock.
Tabla 5	Escala de alfa de Cronbach.
Tabla 6	Escala de correlación de R de Pearson.
Tabla 7	Resultados de la validación del cuestionario de proceso logístico.
Tabla 8	Resultados de la validación del cuestionario de control de stock.
Tabla 9	Análisis de fiabilidad del instrumento de proceso logístico.
Tabla 10	Resultados de fiabilidad de las dimensiones de la variable proceso logístico.
Tabla 11	Análisis de fiabilidad del instrumento de control de stock.
Tabla 12	Resultados de fiabilidad de las dimensiones de la variable control de stock.
Tabla 13	Análisis descriptivo de la variable proceso logístico.
Tabla 14	Análisis descriptivo de la variable control de stock.
Tabla 15	Análisis descriptivo de la dimensión gestión de compras.
Tabla 16	Análisis descriptivo de la dimensión gestión de inventario.
Tabla 17	Análisis descriptivo de la dimensión gestión de distribución.
Tabla 18	Análisis descriptivo de la dimensión almacenamiento.
Tabla 19	Análisis descriptivo de la dimensión previsión de la demanda.
Tabla 20	Análisis descriptivo de la dimensión rotura de stock.
Tabla 21	Análisis descriptivo de la dimensión análisis de stock.
Tabla 22	Análisis descriptivo de la dimensión volumen de stock.
Tabla 23	Análisis descriptivo de la dimensión mantenimiento de stock.
Tabla 24	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el proceso logístico y control de stock.
Tabla 25	Resultado de la prueba de normalidad de la variable control de stock.
Tabla 26	Resultados de correlación entre el proceso logístico y control de stock.
Tabla 27	Resultados de correlación entre la dimensión gestión de compras y control de stock.

- Tabla 28 Resultados de correlación entre la dimensión gestión de inventario y control de stock.
- Tabla 29 Resultados de correlación entre la dimensión gestión de distribución y control de stock.
- Tabla 30 Resultados de correlación entre la dimensión almacenamiento y control de stock.

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Análisis descriptivo de la variable proceso logístico.
- Figura 2 Análisis descriptivo de la variable control de stock.
- Figura 3 Análisis descriptivo de la dimensión gestión de compras.
- Figura 4 Análisis descriptivo de la dimensión gestión de inventario.
- Figura 5 Análisis descriptivo de la dimensión gestión de distribución.
- Figura 6 Análisis descriptivo de la dimensión almacenamiento.
- Figura 7 Análisis descriptivo de la dimensión previsión de la demanda.
- Figura 8 Análisis descriptivo de la dimensión rotura de stock.
- Figura 9 Análisis descriptivo de la dimensión análisis de stock.
- Figura 10 Análisis descriptivo de la dimensión volumen de stock.
- Figura 11 Análisis descriptivo de la dimensión mantenimiento de stock.
- Figura 12 Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el proceso logístico y control de stock.
- Figura 13 Diagrama de dispersión de las variables proceso logístico y control de stock.

PROCESO LOGÍSTICO Y CONTROL DE STOCK ANTE LA PANDEMIA COVID 19 EN LA CLÍNICA SANTA MARTHA DEL SUR, SAN JUAN DE MIRAFLORES - 2021

ELENA ROSMERY CÓRDOVA CORNEJO
KARLA SALCEDO COTAQUISPE

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

El estudio tiene como objetivo analizar el nivel de relación que presenta el proceso logístico y el control de stock en el contexto de pandemia COVID -19 en la Clínica Santa Martha del Sur, San Juan de Miraflores. La investigación es de tipo aplicada de nivel correlacional, diseño no experimental y enfoque cuantitativo. Asimismo, la muestra considerada fue de 20 colaboradores del área logística. Los instrumentos utilizados fueron a través de encuestas online compuesta por 36 ítems para cada variable. Los instrumentos fueron validados por expertos temáticos. Asimismo, los resultados mostraron que los instrumentos son confiables, debido a que el estadístico alfa de Cronbach arrojó una fiabilidad de 0.946 para el cuestionario del proceso logístico y 0.941 para el cuestionario del control de stock. De igual forma, se utilizó un coeficiente de correlación R de Pearson 0.877** a un nivel de sig. 0.000 menor al 0.05. Por lo tanto, se concluye que existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables, si mejora los procesos logísticos se logrará la calidad del control de stock ante la pandemia COVID-19 en la clínica. Asimismo, se recomienda al administrador y jefes de logística mejorar los flujos mediante un plan de acción logístico.

Palabras clave: proceso logístico, stock, inventario.

**LOGISTICS PROCESS AND STOCK CONTROL IN THE FACE OF THE COVID 19
PANDEMIC AT THE SANTA MARTHA DEL SUR CLINIC, SAN JUAN DE
MIRAFLORES - 2021**

**ELENA ROSMERY CÓRDOVA CORNEJO
KARLA SALCEDO COTAQUISPE**

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The objective of the study is to analyze the level of relationship between the logistics process and stock control in the context of the COVID -19 pandemic at the Santa Martha del Sur Clinic, San Juan de Miraflores. The research is applied at a correlational level, non-experimental design and quantitative approach. Likewise, the sample considered was 20 employees from the logistics area. The instruments used were through online surveys composed of 36 items for each variable. The instruments were validated by thematic experts. Likewise, the results showed that the instruments are reliable, since Cronbach's alpha statistic showed a reliability of 0.946 for the logistics process questionnaire and 0.941 for the stock control questionnaire. Similarly, a Pearson R correlation coefficient of 0.877** was used at a sig level. 0.000 less than 0.05. Therefore, it is concluded that there is a very strong positive correlation between the variables, if it improves the logistics processes, the quality of stock control in the face of the COVID-19 pandemic in the clinic will be achieved. Likewise, the administrator and logistics managers are recommended to improve flows through a logistics action plan.

Keywords: logistic process, stock, inventory.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el proceso logístico y control de stock cumplen un papel muy fundamental en las empresas tanto privadas como públicas, en la reciente pandemia por COVID-19, los desabastecimientos de productos como los medicamentos y equipos de protección personal se han visto afectados a nivel mundial. La trazabilidad logística permite a las empresas tomar decisiones que ayudan a llevar de manera correcta los procesos logísticos, por este motivo la investigación titulada *Proceso logístico y el control de stock ante la pandemia COVID-19 en la clínica Santa Martha del Sur, San Juan de Miraflores – 2021* y teniendo como situación problemática un deficiente proceso logístico y por tanto un deficiente control de stock, determinándose que se debe optimizar aquellas deficiencias que se presentan en la cadena de suministros, al no tener una buena gestión en los procesos. Por lo tanto, para mejorar el proceso logístico y control de stock de la clínica es importante optimizar todos los procesos logísticos garantizando la calidad del servicio y el control de stock en el momento oportuno y más aun encontrándose en tiempos de pandemia.

Al respecto, el problema de investigación considerado es ¿Qué relación existe entre el proceso logístico y el control de stock ante la pandemia COVID-19 en la clínica Santa Martha del Sur, San Juan de Miraflores – 2021?

Asimismo, el estudio pretende determinar el proceso logístico y el control de stock ante la pandemia COVID-19 en la Clínica Santa Martha del Sur, San Juan de Miraflores - 2021.

La hipótesis alterna está planteada afirmando la existencia de la relación entre el proceso logístico y el control de stock ante la pandemia COVID-19 en la clínica Santa Martha del Sur, San Juan de Miraflores – 2021.

Por otro lado, la investigación se ha elaborado y explicado en cinco capítulos, los cuales se especifican a continuación:

En el capítulo I se explica la problemática mundial, nacional y propiamente de la clínica Santa Martha del Sur, que se derivan en el problema general y específicos, la justificación del estudio, los objetivos de la investigación como las dificultades que se encontraron en su desarrollo.

En el capítulo II se revisaron los antecedentes más importantes sobre las variables analizadas, se desarrolló los fundamentos teóricos de las variables estudiadas y los términos técnicos que se considera en el estudio.

En el capítulo III se elaboró el marco metodológico, que considera el tipo, nivel, enfoque, diseño, la población y muestra del estudio, las hipótesis de investigación, la operacionalización de las variables en dimensiones e indicadores, los instrumentos aplicados en el recojo de datos y los procesos estadísticos que se desarrollaron.

En el capítulo IV se desarrollaron los resultados de la confiabilidad de los cuestionarios, los análisis respectivos tanto descriptivos como inferenciales del estudio, la prueba de normalidad y el gráfico de dispersión de las variables principales del estudio.

Finalmente, en el capítulo V se explican las conclusiones y recomendaciones a las que arriba la investigación convirtiéndose en alternativas viables de desarrollo y aplicación que mejore las condiciones problemáticas que presenta la clínica.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

Actualmente el proceso logístico hace referencia a cada una de las acciones que permiten que el producto o servicio sea entregado al cliente en las condiciones que este ha solicitado. La actividad logística está compuesta por planificación, ejecución y actividades que intervienen en la obtención, traslado y almacenamiento de las mercancías. Por esta razón, la logística no debe verse como una función aislada, puesto que es muy íntima con el control de stock, ya que ejecutando mejores los procesos logísticos se logrará una eficiente gestión del stock. Asimismo, se conseguirá la satisfacción del cliente y a la empresa la fidelización de estos; y todo ello genera una reducción de costes, puesto que siempre se busca mejorar la rentabilidad de la empresa y la productividad.

El crecimiento de las empresas es importante y la ejecución correctamente de los procesos logísticos llevará a tener un mejor control de stock, existen varias estrategias y herramientas que son usadas para mejorar la gestión y lograr un mejor desarrollo en las empresas.

Es por lo que las variables de estudio son de suma importancia en la actualidad, en especial en esta situación coyuntural, la logística y el control de stock ha tenido mucha relevancia dentro de la empresa. La pandemia global del covid-19, ha afectado a diferentes rubros de todo el mundo; como es la logística, debido a que es parte muy importante en la cadena de suministro dentro de una empresa, Estas cadenas involucran a todos aquellos que participan de manera directa o indirectamente para que los bienes y servicios lleguen al consumidor final y para su buen desempeño se requiere que los procesos logísticos estén bien alineados, algo que no ocurre ahora como consecuencia del impacto del COVID-19.

A nivel mundial, todas las empresas mundialmente se han visto afectadas debido a la expansión de la pandemia COVID-19, por lo que muchas empresas tuvieron que detener actividades afectándose económicamente y afrontando todas las consecuencias que esto influye.

Wrede (2020) menciona que las reservas de la producción china comenzaron a escasear, algo que rápidamente tuvo consecuencias para el tráfico marítimo. Por ejemplo, la demanda de transporte marítimo de la empresa de logística alemana Kühne y Nagel bajó considerablemente en el primer trimestre. Los barcos son el medio de transporte más importante en lo que a cantidad de carga se refiere.

En este sentido, China es el principal proveedor a nivel mundial, al cerrarse los puertos marítimos debido a las restricciones para contrarrestar el COVID-19 se comienza a escasear la materia prima, los productos, no hay un control de stock en muchos países, generando desabastecimientos y deficiencias en el proceso logístico de las empresas, el sector más afectado fue el de salud debido a la alta demanda de productos farmacéuticos, ocasionando desabastecimientos, escases lo que ha dificultado el control de stock principalmente en equipos de protección personal.

Desde la perspectiva de América Latina, en Panamá, el principal problema es el desarrollo logístico del país, debido a que es pieza fundamental para su economía, es por esta razón que en Panamá se ha visto perjudicado la gestión de stock, como parte de la logística como distintos sectores económicos que han sido afectados en medio de la crisis por el COVID-19.

Las circunstancias actuales por el impacto de COVID-19 sobre el control de stock y la gestión logística de Panamá es fuerte y a golpeado mucho ya que es el sector que más aporta a la economía con un 30% al PBI, es por ello que se impulsaran regímenes de inversión como Panamá pacifico, zonas francas y toda la plataforma

logística del país para posicionar a Panamá como logístico y digital, así poder atraer empresas de comercio electrónico y de cadena de suministros para que se establezcan centros de distribución donde puedan almacenar, despachar, transportar contribuyendo al crecimiento y reactivación de la economía. Sin embargo, el control de stock y el proceso logístico va de la mano con las estrategias trazadas por la empresa siendo una herramienta muy útil para el desarrollo de las actividades comprometidas cumpliendo con los objetivos de la empresa mejorando a la economía del país.

A nivel nacional, uno de los principales problemas en el control de stock y del proceso logístico está relacionado con el impacto de la pandemia COVID-19 que afecta altamente a diversos sectores económicos. Hoy se evidencia problemas estructurales en los procesos logísticos del sector salud. El sector público es el mayor comprador de medicamentos en el país, casi el 70% del total. El desabastecimiento ha sido un problema en el país, debido al aumento de la demanda en los establecimientos de salud, por este motivo es que se reflejó los precios elevados. En las farmacias, en mes y medio se agotó el stock de cuatro meses de productos. Los primeros en agotarse han sido los medicamentos.

En ese sentido, los procesos logísticos y la cadena de suministro se han visto afectadas por la falta de materia prima y el abastecimiento de distintos productos de primera necesidad, debido a la alta demanda que generó la expansión de la pandemia, como los precios elevados que reflejan un problema de desabastecimiento por una sobredemanda.

Los miembros de la Asociación de Exportadores (Adex), la Cámara de Comercio de Lima (CCL), la Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas (Confiep), la Sociedad de Comercio Exterior del Perú (Comex Perú) y la

Sociedad Nacional de Industrias (SNI), exhortaron a todo el Perú evitar la sobredemanda de productos, con la finalidad de evitar el alza de los precios injustificados y un desabastecimiento, invocaron a las autoridades que garanticen y faciliten los procesos logísticos que permita mantener el normal abastecimiento y producción. Finalmente invocaron a toda la población a ser solidarios, respetuosos a las normas y ser prudentes con las compras. Por lo tanto, la cadena logística es la que hace posible que tantos proveedores como clientes puedan disponer de recursos, materia prima, y demás en todo el país. Lamentablemente, las actividades logísticas han sido afectada en el Perú por la situación coyuntural, teniendo como resultado el desabastecimiento en muchos productos de primera necesidad.

A nivel local, la clínica Santa Marta del Sur S.A.C., ubicada en el distrito de San Juan de Miraflores, es una empresa privada dedicada al sector salud con muchos años en el mercado, la institución cuenta con un staff de médicos reconocidos que busca conseguir la optimización de sus procesos con el objetivo de entregar una atención de primer nivel y velando por la seguridad de sus pacientes. En la actual situación coyuntural, la pandemia no solo ha cambiado las prácticas de convivencia social, también ha tenido un gran impacto en algunos sectores, entre ellos la logística. En la clínica los procesos logísticos y el control de stock se ha visto afectado en su gestión durante la emergencia sanitaria, donde la saturación de pacientes ha repercutido de forma directa. La dificultad de aprovisionamiento, y los obstáculos en encontrar referencias de suministros como los proveedores, que han sido algunos de los principales problemas con los que han tenido que lidiar la clínica, porque la logística es uno de los ejes fundamentales, debido a que es un sistema que afecta a casi la totalidad de los procesos y las actividades desarrollados en la empresa.

Respecto a la gestión compras, en la clínica se realizan los pedidos mensuales, quincenales y los ocasionales, realizando la proyección de rotación de cada producto, pero aun así se ha identificado deficiencias en la proyección, lo que genera problemas en los pedidos, y un desabastecimiento, es decir no contar con el stock necesario para atender o cubrir la demanda, debido a la pandemia.

Asimismo en la actualidad y por la coyuntura se ha podido observar deficiencias en los pedidos, las cantidades solicitadas no son suficiente para cumplir con las actividades de la empresa, no se realiza una proyección correcta por no contar con indicadores de ventas actuales, algunos proveedores no atienden los pedidos, porque solo se enfocan al sector público , no se realiza un seguimiento persistente sobre las órdenes de compras ya generadas, las atenciones demoran por parte de los proveedores y no informan con anticipación sobre los productos que no cuentan con stock. Lo que hace falta es desarrollar un proceso organizado, manejado, preservando y custodiados.

Respecto a la gestión inventario, en la clínica se realiza los inventarios dos veces al año, y esta direccionada por el área de contabilidad y contraloría, quienes son los que validan y supervisan que se realice el inventario de manera eficiente, también se desarrolla inventarios cíclicos que solo son validados por el jefe directo, pero algunas veces no se realizan de manera correcta, es por eso que se ha identificado como uno de los principales problemas de la clínica en medio de la pandemia, por ejemplo, no existe un buen control de stock de sus almacenes, falta mejorar el control respecto al vencimiento de los productos, faltan inventarios cíclicos en forma disciplinada, la falta de herramientas tecnológicas para inventariar con más facilidad y seguridad, de esta forma se optimiza los procesos y se obtendrá mejores resultados.

Respecto a la gestión de distribución, la empresa realiza el proceso de distribución internamente entregando los pedidos semanales a las áreas y la dispensación de productos a los pacientes, se ha identificado problemas durante la emergencia sanitaria, debido a la alta demanda, en algunos casos no se realiza la distribución correctamente en los almacenes, los encargados de estas funciones no consideran las características de las mercancías y eso produce daño a los productos, se presentan demoras en el despacho, ya que no se localizan con facilidad. Esto es debido a la falta de capacitaciones a los colaboradores.

Respecto a las condiciones del almacenamiento en pandemia, en la empresa se almacenan las mercaderías según laboratorios, funcionalidad, de acuerdo con su temperatura, etc. Pero se ha identificado deficiencias como es la falta de espacio en los almacenes, algunos de las mercancías se encuentran aglomerados, y otros solo se quedan en los pallets, los espacios son pequeños y no se pueden ubicar ordenadamente en su respectivo lugar, lo que ocasiona una deficiencia en la atención del servicio al cliente y no tener con exactitud el inventario debido al desorden.

Respecto a la previsión de demanda, en la clínica se realiza los pedidos mediante una proyección de la rotación, pero existe aún la falta de stock y es porque no cuentan con un pronóstico de demanda más estructurado para poder estimar el nivel de ventas, lo que genera problemas en la gestión de compras, y más aún por la alta demanda, debido a la pandemia, como escasez de los medicamentos, dispositivos médicos y los EPPS para abastecer a las diferentes áreas.

Respecto a la rotura de stock, se ha identificado que existe deficiencia en este proceso, ya que se llega al desabastecimiento de algunos productos, debido a los inventarios que no se ejecutan de forma disciplinada, y no se obtiene una información clara y real, cabe resaltar que debido a la pandemia también se ha evidenciado la

rotura de stock en los medicamentos de primera línea, para tratamiento de la enfermedad COVID-19, lo que genera buscar soluciones a último momento.

Se manifiesta que en la clínica realizan análisis de stock para generar un buen pedido, pero aun así presentan falencias para identificar la baja rotación, el stock máximo y mínimos de los productos con mayor rotación, afectando el servicio que brinda la clínica.

Respecto al volumen de stock, se observa que la clínica cuenta con una mayor cantidad de stock en medicamentos y dispositivos médicos que tienen poca rotación lo que dificulta el almacenamiento, por el tema de los espacios, y ocasiona merma, roturas, deterioro de estos, generando pérdidas para la clínica.

Respecto al mantenimiento de stock en la clínica se procede realizando un control de las ventas diarias, pero por la alta demanda originado por la pandemia, se ha presentado quiebre de stock de algunos productos, y a esto sumarle que no se cuenta con un stock de seguridad, y es por esta razón que no se puede medir el nivel de rotación con exactitud de algunos productos, ello se ve reflejado en la falta de stock que afecta las atenciones a los clientes.

La investigación, pretende demostrar la relación que existe entre el proceso logístico y el control de stock ante la pandemia COVID-19 en la clínica Santa Martha del Sur. De tal forma que identifique los problemas logísticos por cada dimensión y presentar un plan de acción logístico a la clínica, con el fin de intensificar los procesos, el flujo y de esta forma optimizar la trazabilidad logística en la clínica, como mejores resultados en el control de stock.

De continuar los problemas mencionados, la clínica no podrá efectuar correctamente el control de stock, y seguirá teniendo las mismas deficiencias logísticas. De tal forma, que se presentará una rotura de stock ante la pandemia y

esto ocasionará la insatisfacción de los clientes y afectará la productividad de la empresa.

Problema general

¿Qué relación existe entre el proceso logístico y el control de stock ante la pandemia COVID-19 en la clínica Santa Martha del Sur, San Juan de Miraflores – 2021?

Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la gestión de compras y el control de stock ante la pandemia COVID-19 en la clínica Santa Martha del Sur, San Juan de Miraflores - 2021?

¿Qué relación existe entre la gestión de inventario y el control de stock ante la pandemia COVID-19 en la clínica Santa Martha del Sur, San Juan de Miraflores - 2021?

¿Qué relación existe entre la gestión de distribución y el control de stock ante la pandemia COVID-19 en la clínica Santa Martha del Sur, San Juan de Miraflores - 2021?

¿Qué relación existe entre el almacenamiento y el control de stock ante la pandemia COVID-19 en la clínica Santa Martha del Sur, San Juan de Miraflores - 2021?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

La investigación es importante porque se requiere determinar el nivel del control de stock que desempeña la clínica Santa Martha del Sur ante la pandemia COVID-19, mediante los procesos logísticos, es necesario mencionar que es fundamental porque el control de stock y la logística tienen un nivel alto de relación, debido a que si no contamos con stock, las actividades quedan incompletas, porque

es importante gestionar adecuadamente el flujo de las mercancías, conocer con exactitud las cantidades de los productos, tener un mejor registro en el Kardex de los almacenes, permitirá obtener mejores resultados para la clínica Santa Martha del Sur, minimizando los costos de las pérdidas que puedan presentarse en el almacén, proporciona un mejor proceso de picking, entre otros. Considerando distintas estrategias que permitirán las mejoras en los procesos de la clínica, como es la ejecución de un plan logístico, que aportaría mucho en la cadena de suministros. Por lo tanto, la investigación se argumenta por las siguientes razones:

Justificación teórica. El estudio permite realizar la identificación que enriquece de manera satisfactoria el campo teórico de los procesos logísticos y el control de stock ante la pandemia COVID-19 en la Clínica Santa Martha del Sur, para optimizar la trazabilidad logística en la empresa y que sirva como antecedentes para otras investigaciones. El sustento teórico refiere a la teoría de Carreño (2014) para la variable proceso logístico y para la variable control de stock el sustento teórico considera a la teoría de Escudero (2019).

Justificación práctica. Esta investigación contribuye dando recomendaciones viables en relación del proceso logístico y el con el control de stock ante la pandemia COVID-19 en la clínica Santa Martha del Sur. Debido a la investigación e identificación de los problemas presentados en esta situación coyuntural, se propone estrategias que permitan mejorar los procesos; asimismo aportar a distintas empresas para optimizar recursos y perfeccionar los procesos.

Justificación metodológica. Esta investigación cuenta con dos herramientas de recolección de datos, para medir las variables de estudio. Los instrumentos fueron validados por expertos temáticos y expuesto a los criterios de validez del tema y constructo, así como su nivel de credibilidad.

Justificación social. La presente investigación es fundamental para la sociedad peruana, especialmente para el sector salud, porque identifica el proceso logístico y relación con el control de stock en esta situación coyuntural que se está viviendo en la actualidad y porque optimiza los estándares de los procesos, están basadas en documentos actuales que buscan brindar nuevas orientaciones y una mejor claridad de las variables, las cuales influyen en el desarrollo de las entidades. Por otro lado, la optimización de las entidades no solo se verá reflejado en su rentabilidad económica, sino también en el público, que gozarán de beneficios al recibir productos y servicios de calidad.

1.3. Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar la relación entre el proceso logístico y el control de stock ante la pandemia COVID-19 en la Clínica Santa Martha del Sur, San Juan de Miraflores - 2021.

Objetivos específicos

Determinar la relación entre la gestión de compras y el control de stock ante la pandemia COVID-19 en la Clínica Santa Martha del Sur, San Juan de Miraflores - 2021.

Determinar la relación entre la gestión de inventario y el control de stock ante la pandemia COVID-19 en la Clínica Santa Martha del Sur, San Juan de Miraflores - 2021.

Determinar la relación entre la gestión de distribución y el control de stock ante la pandemia COVID-19 en la Clínica Santa Martha del Sur, San Juan de Miraflores – 2021.

Determinar la relación entre el almacenamiento y el control de stock ante la pandemia COVID-19 en la Clínica Santa Martha del Sur, San Juan de Miraflores – 2021.

1.4. Limitaciones de la investigación

Limitación relacionada a los antecedentes

La búsqueda de antecedentes actuales con las variables proceso logístico y control de stock en el rubro de salud ha sido regularmente escasa, no se encontraban con mucha facilidad trabajos de investigación que contengan las dos variables juntas.

Limitación relacionada a libros actuales

A lo largo de la investigación se presentaron algunas limitaciones con el acceso de información a libros actuales sobre nuestras variables de estudio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

Antecedentes internacionales

Pagliarulo (2018) en su tesis *Proceso de gestión de stock en farmacia hospitalaria*, realizada con el objetivo de implementar un proceso que facilite la obtención de un nivel óptimo de stock capaz de satisfacer a la demanda de usuarios alcanzando la efectividad, eficiencia y adaptabilidad en cada una de sus etapas, se realizó el análisis de recolección de datos de la situación actual de la institución como del área implicada de la gestión de stock, concluye:

La institución carece de un proceso de gestión de stock que sirva de guía tanto para el área de farmacia como para el resto de las áreas implicadas en lo referido a los insumos médicos y hospitalarios existentes en la institución.

Esta investigación, permite el desarrollo de un proceso que permita un eficiente control de stock y un adecuado almacenamiento el cual permite satisfacer la demanda de los clientes, permite también eliminar los procesos deficientes que retrasan la atención a los usuarios.

Lavayen (2018) en su tesis *Diseño de un sistema de inventario para el control de stock de los productos en bodega de la farmacia Nany Pharmacys S.A.* realizada con el objetivo de diseñar un sistema de inventario para el control de ventas y productos existentes en stock de la farmacia, se realizó la recolección de datos mediante una encuesta a 100 colaboradores es están implicados en proceso, concluye:

Se puede brindar un excelente servicio de calidad a los clientes si se reduce el tiempo de despacho de los productos, el cual se puede solucionar con una base de datos en donde se pueda consultar el estado y la ubicación de los productos minimizando tiempos de esperas.

Esta investigación, es importante ya que ayuda a poder implementar un sistema de inventario para cuidar los stocks de los materiales y que permita la accesibilidad a la información en general de la productividad de toda la organización.

Mendoza y Sandoval (2018) en su tesis *Análisis del proceso logístico de importación de insumos médicos en la empresa Veimpex S.A.*, llevada a cabo con el objetivo de analizar el proceso logístico de importación y su incidencia en la importación de insumos médicos, desarrollado con un diseño experimental, en una muestra conformado por 85 trabajadores de la empresa Veimpex, concluye:

Se puso en evidencia el bajo nivel de cumplimiento de unidades en reparación en el departamento de logística, mediante una evaluación al proceso de almacén, transporte y distribución, por ellos se elaboró un manual de procedimientos.

La investigación es importante porque permite mostrar todo el proceso logístico de la empresa, por lo que se debe implementar constantemente nuevas estrategias y cambios de buenas prácticas para el área de distribución y transporte.

Jaimes (2016) en su tesis *Mejoramiento de la logística hospitalaria en el Instituto Corazón de Bucaramanga S.A.*, realizada con el objetivo de formular alternativas de mejoramiento a la logística hospitalaria, de tal forma que contribuya al aumento de los niveles de servicio y por ende a la sostenibilidad, desarrollado con un diseño vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva, y con la recopilación de referencias en base de datos, concluye:

La logística hospitalaria ayuda a contribuir con los objetivos de calidad, cobertura y eficiencia de las organizaciones de salud. Este análisis de tendencia mundial e internacional permite posicionar la logística hospitalaria dando a conocer su potencial y la contribución al desempeño global de la institución, ya que la técnica de optimización ayuda a planificar mejor los planes de mejora.

La investigación presenta un enfoque de mejoras para un proceso de logística hospitalaria presenta herramientas e intervenciones muy útiles para poder llevar un proceso logístico con eficiencia, calidad e incluso también puede ser aplicable para todas las áreas que este comprometido el proceso logístico.

Contador (2016) en su tesis *Rediseño del proceso de compras del hospital Clínico de la Universidad de Chile*, realizada con el objetivo de disminuir los gastos del hospital mediante el rediseño del proceso de compra, desarrollado con un diseño metodología de ingeniería de negocios y con la recopilación de datos Cross industry standard process for data mining esta metodología constituye un estándar dentro de los proyectos de análisis de datos y búsqueda de conocimiento, concluye:

Se analizó la situación del hospital lo que ha originado un déficit económico, razón por el cual resulta necesario y conveniente realizar proyectos que ayuden a minimizar los costos y aumentar la eficiencia interna de la organización.

La investigación es importante ya que, porque es una herramienta necesaria para crear nuevos procesos de gestión de compras agilizando y siendo más eficiente, también ayuda a entregar una mayor visibilidad y estabilidad a los usuarios, evitando que estos tengan que destinar esfuerzos a responder dudas de los compradores sobre el estado de sus compras.

Antecedentes nacionales

Espinoza y Villacrez (2020) en su tesis *Planeación de compras y aprovisionamiento de medicamentos de una clínica del distrito de San Isidro-2020*, realizada con el objetivo de determinar la relación que existe entre la planeación de compras y el aprovisionamiento de medicamentos de una clínica del distrito de San Isidro, 2020, desarrollado con tipo de investigación aplicada, un diseño no

experimental y una muestra de 55 colaboradores del área de logística y farmacia, concluye:

Se determinó que la planeación de compras se relaciona con el aprovisionamiento de medicamentos de una clínica del distrito de San Isidro, 2020. Obteniendo una correlación positiva muy fuerte, dicha correlación está respaldada con un resultado $r=0,759$.

La importancia del estudio es la relación que presenta la planeación de compras y aprovisionamiento lo que permite ver cómo realizar un eficiente proceso de compras mediante el aprovisionamiento de medicamentos lo que conlleva a un buen flujo de materiales, suministros, distribución y buena atención a los pacientes.

Montes de Oca y Payano (2019) en su tesis *La gestión logística y su relación con el control de stock en supermercados de Plaza Vea sede la Bolichera, Lima – 2018*, realizada con el objetivo de determinar la relación entre la gestión logística y el control de stock en el supermercado Plaza Vea, teniendo una muestra de tipo censal, debido a que la población es pequeña, también son considerados como parte de la muestra con 31 trabajadores de la empresa, concluye:

Tiene una alta relación muy relevante entre la gestión logística y el control de stock en la empresa, se obtuvo el resultado mediante un R de Pearson de 0.933 a un nivel de significancia de 0.000 menor a 0.05. Así, se demuestra que las dos variables tienen espacios importantes y por ende se deben considerar siempre para mantener sus actividades de manera óptima.

En la investigación efectuada por Montes de Oca y Payano, se entiende que la logística permite muchas oportunidades en la organización, como es la satisfacción con el stock necesario y en el tiempo adecuado para que la empresa continúe con sus funciones diarias de forma eficiente.

Reto (2018) en su tesis *Gestión de inventarios, en el Hogar Clínica San Juan de Dios de la Clínica de Cusco, 2018*, realizada con el objetivo de analizar la gestión de inventarios en el Hogar Clínica San Juan de Dios, desarrollado con un método descriptivo cuantitativa. La población está conformada por 136 colaboradores del Hogar Clínica San Juan de Dios y la muestra está conformada por el responsable del control logístico, el responsable de compras y el responsable de almacén, concluye:

La puesta en marcha de la gestión de compras ha permitido lograr el control de los gastos y el correcto procedimiento de las compras en la clínica, debido a que es un factor fundamental para el desarrollo de la empresa.

Asimismo, también se logró con el desarrollo de la gestión de almacenamiento el orden, la clasificación de los productos y el rotulo de los anaqueles del stock en los almacenes, permitiendo un mejor control. La gestión de distribución ha permitido optimizar las actividades de todas las áreas del Hogar Clínica San Juan de Dios.

La investigación es importante porque debido al logro de la gestión de compras, almacenamiento, inventario y distribución logra mejorar las distintas actividades deficientes de la organización, de esta forma mantiene una óptima y oportuna gestión, ofreciendo sus servicios de calidad a los usuarios, atendiendo los requerimientos para realizar el abastecimiento en los plazos establecidos, la implementación de la gestión de inventarios ha permitido la mejora en las actividades de todas las áreas de la empresa.

Toro (2019) en su tesis *Gestión de compras para mejorar el abastecimiento de la farmacia general de la empresa Sistema de Administración Hospitalaria S.A.C, Lima, 2019*, realizada con el objetivo de identificar los procesos de compra que realiza la farmacia para abastecerse, desarrollado con un diseño experimental. La población del trabajo son las órdenes de compra, además de los aprovisionamientos, concluye:

Se determinó que los datos conseguidos del presente trabajo de investigación, se visualiza que la aplicación del proceso de compras optimiza el abastecimiento de la empresa, validado con un valor $p=0,000$, confirmando que la planificación tendría un índice de mejora, debido a la gestión de compras y mejorando los procesos de la empresa.

La investigación es importante porque permite conocer las deficiencias presentes en el abastecimiento de la farmacia general, debido a que en la salud es fundamental contar con stock necesario. Asimismo, se identifica nuevos proveedores con la finalidad de generar mayores ingresos a la empresa, teniendo un eficiente abastecimiento.

Condori (2017) en su tesis *La gestión logística hospitalaria y la calidad de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Pueblo Libre, 2017* realizada con el objetivo de determinar la relación entre la gestión logística hospitalaria y la calidad de atención en el Hospital Santa Rosa, desarrollado con tipo de investigación aplicada, y una muestra conformada por 120 pacientes que utilizan los diferentes servicios del hospital, concluye que:

Se determinó que existe relación directa significativa moderada entre la gestión logística hospitalaria y la calidad de atención en el Hospital ($p = 0.00$, $Rho = 0.758$).

La investigación es importante porque analiza las deficiencias que presenta la gestión logística, las mejoras en el abastecimiento, selección de los proveedores y el control que se debe tener en cuenta para un eficiente control de inventario.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas de la variable proceso logístico

El proceso logístico se apoya en la base científica administrativa, porque hace referencia a la trazabilidad logística que dirige y desarrolla actividades

correspondientes a los requerimientos de las empresas, para favorecer objetivos, metas y planes.

2.2.1.1. Definiciones del proceso logístico.

La logística es gestionar todo lo que comprende desde el punto de inicio para obtener el insumo hasta la preparación final de producto, también se dice que la logística planifica estratégicamente y gestiona desde la compra de materia prima para su elaboración hasta la entrega del producto al cliente satisfactoriamente, al respecto Gómez (2014) menciona que la logística es planificar todas las actividades que llevan a cabo cada área comprometida con la gestión logística, se debe tener en cuenta todos los detalles para una mejor relación entre cada proceso. Asimismo, la logística gestiona todas las actividades de la cadena de suministro logrando como resultado un almacenamiento eficiente y teniendo un producto en buenas condiciones con el fin de satisfacer a los clientes finales. En este sentido, Escriba et al. (2014) mencionan que la logística planifica, implementa y controla todo el flujo de los insumos hasta el producto final con el objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes, en el momento indicado a menor costo.

De igual forma, el proceso logístico es la trazabilidad que hace referencia a la identificación de las distintas etapas por las que pasa un producto para que pueda llegar al consumidor final, y para ello es necesario emplear canales de aprovisionamiento y la distribución, al respecto Escudero (2019) menciona que el proceso logístico está compuesto por etapas que se relacionan entre sí, dependiendo del giro de la empresa utilizando canales como el aprovisionamiento y distribución. Asimismo, la logística desempeña un papel importante en la gestión de las actividades de almacenaje, transporte, debido a que estos procesos sirven de enlace entre el punto de origen de producción y los mercados, en el mismo sentido, Carreño (2014)

menciona que la logística es una actividad que es practicada por el hombre desde tiempo atrás en comprar, almacenar y transportar mercancías hacia los consumidores finales.

2.2.1.2. Importancia del proceso logístico.

El manejo adecuado de los flujos de bienes y servicios es de suma importancia para el proceso logístico ya que no solo logra una reducción de los costos asociados a los procesos sino también ayuda a implementar herramientas que nos da la buena gestión que se realiza reflejándose en el resultado final, al respecto Iglesias (2017) experto en logística y Supply Chain Management indica que la logística se enfoca a potenciar su papel en las entidades, para el profesor de grado es importante porque permite:

- Implementar procesos que permitan indicar y gestionar de una manera más eficiente los procesos operativos de almacén y transporte.
- Monitorear y verificar el inventario en tiempo real, es importante pero muchas empresas aun no le dan la atención debida, es por lo que no cuentan con la información real de su inventario teniendo problemas en las ventas.
- Establecer propuestas de mejoras en la preparación de pedidos, tener en cuenta las características y preferencias de cada cliente.
- Tener bien definido los tipos de almacenaje para cada producto teniendo en cuenta sus características y volúmenes para un óptimo y eficiente almacenaje.
- Fortalecer la información de todos los procesos implicados en la logística de distribución para brindar una mejor atención al cliente.

Es necesario mencionar que las empresas que dan importancia a estos aportes están dando el valor necesario a los procesos logísticos, que verdaderamente se merece en la producción de todos los procesos de la empresa.

Otros aspectos importantes para alcanzar una mejora en los procesos logísticos, es promover el profesionalismo de todos los que trabajan en este sector, por este motivo es necesario que cada uno de ellos tengan:

- Conocimientos sobre temas operativos, que faciliten el buen manejo de manera directa o indirecta la mercadería que posee la empresa
- Conocer las herramientas tecnológicas que hoy en día se utiliza para automatizar el flujo de la información.
- Conocer y mantener buena relación con los proveedores con la finalidad de mantener equilibrada la cadena de suministros.

2.2.1.3. Funciones del proceso logístico.

Las funciones del proceso logístico son fundamentales para que se desarrolle una buena gestión en la cadena de suministros, las funciones del proceso logístico son básicas y aportan a casi todas las actividades realizadas en la empresa, desde inspeccionar todo tipo de gastos hasta vender los productos. La aplicación de estos conceptos ayudará a reducir los costos y tener mayor ventaja ante la competencia, al respecto Escriba et al. (2014) dice que la logística tiene actividades que se relacionan con el flujo de materia prima, insumos y materiales. Escriba et al. (2014) mencionan que las funciones del proceso logístico son:

- Compras. Refiere en buscar fuentes de suministros como los estándares de calidad, la condición de pago, el stock, el precio, etc. Y de esta manera alcanzar las mercancías que sean necesarias para el desarrollo de la organización, con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes.
- Almacenamiento. Hace referencia al depósito de las mercancías, conservación adecuada y manipulación, de las mercancías compradas o producidas en el almacén.

- **Gestión de inventarios.** Consiste en la gestión y la inspección del stock que se encuentran almacenados, teniendo las cantidades exactas y reales para generar así un pedido eficiente y tener como resultado la satisfacción de los clientes.
- **Embalaje.** Refiere a los envases, embalajes y todos los recipientes que ayudan en la seguridad de los productos, con la finalidad de protegerla, y evitar algún deterioro en el momento de transportarla a su destino.
- **Planificación de la producción.** Hace referencia a una programación de unidades que se han de producir, usando de manera eficaz distintos los medios para satisfacer a los clientes y minimizar costos.
- **Transporte.** Es el traslado de los productos desde su lugar de origen hasta el lugar donde se van a utilizar o comercializar, transportándolos en buenas condiciones como es el tiempo y la manera de llevar las mercancías.
- **Servicio al cliente.** Es lo que una empresa ofrece para que sus clientes reciban el producto o servicio de manera eficaz en el tiempo y momento exacto para satisfacer las necesidades de sus clientes.

Es necesario mencionar que las funciones del proceso logístico son básicas y cubren casi todas las actividades de la organización, desde controlar todo tipo de gastos hasta vender los productos. La aplicación de estos conceptos de esta ciencia ayudará reducir los costos y tener mayor ventaja ante la competencia entre otras empresas.

2.2.1.4. Características del proceso logístico.

La característica del proceso logístico mejora el control desde que se adquiere la materia prima o insumo hasta el cliente; es decir, ayuda a mejorar, controlar los procesos desde la compra hasta la distribución del producto que ofrece la empresa,

al respecto Gonzales (2017) indica que la logística son actividades que se encarga de gestionar los materiales, la inversión y la información de este proceso. Asimismo, el autor menciona que el proceso logístico se caracteriza por:

- Garantizar que la cantidad de materia prima sea justa y necesaria para la producción.
- Garantizar que las compras sean oportunas con las condiciones favorables para la empresa.
- Garantiza a los proveedores estabilidad de compra continua al mismo tiempo de les brinda seguridad.
- Garantiza las buenas prácticas externas e internas de los proveedores.
- Mantiene una seguridad garantizada solo la continuidad de los procesos logísticos.
- Elabora una ruta estratégica para la entrega y recepción de los materiales según lo requiere el comprador.
- Implanta procedimientos fiables.
- Controla el stock del inventario.
- Efectúa los conteos de inventario, tanto cíclico como planificado.
- Garantiza la seguridad del establecimiento del almacén.
- Cuida la integridad de la mercadería.
- Diseña el almacén.

2.2.1.5. Tipos del proceso logístico.

Logística de compras.

La gestión compras es el área que se encarga de realizar y asegurar mediante la compra los productos, insumos, bienes o servicios que necesita la empresa para elaborar su producto y satisfacer las necesidades a un precio buen precio y

cantidades exactas, al respecto Carreño (2014) dice que compras es el área encargada de gestionar los materiales e insumos necesarios para la producción, garantizando la cantidad necesaria a un precio justo asegurando la continuidad de la producción.

Es fundamental tener claro el motivo de la compra, si realmente es necesario o es útil el producto que se adquiere para ello el autor nos indica algunos objetivos sobre la gestión compras:

- Comprar los bienes y servicios importantes para la producción y la operatividad de la empresa considerando el precio y la calidad.
- Garantizar el abastecimiento de materiales sin problemas para evitar que las actividades se vean afectadas o paralizadas.
- Contar con proveedores que cuenten con altos estándares de calidad garantizando el abastecimiento oportuno, precios bajos y seguridad a la empresa.
- Determinar las cantidades de compra teniendo en cuenta la frecuencia y antecedentes de rotación del producto o materia prima, también la capacidad del proveedor en las entregas.
- Buscar materiales que ayuden a sustituir otros materiales y así no perjudicar a la producción.
- Uniformizar los materiales, es decir contar con productos que fácilmente puedan reemplazar a otros cumpliendo la misma función y características.

Por lo tanto, los objetivos de las compras es un proceso fundamental que busca el abastecimiento eficiente de la empresa, considerando los mejores precios, condiciones de pago, productos de calidad, entre otras condiciones que ayudan a la satisfacción de las empresas.

Proceso de compras.

El proceso de compras se inicia desde la negociación con el proveedor hasta cuando el insumo se encuentra en el almacén, este proceso es el encargado de conseguir y mantener los productos de calidad a un menor costo garantizando así la eficiencia de producto a brindar, al respecto Carreño (2014) menciona que en este proceso es necesario establecer acuerdos operativos y legales con los proveedores a pactar como el precio, las entregas, entre otros a fin de garantizar el cumplimiento y calidad del insumo o material.

Carreño (2014) considera algunos aspectos importantes para desarrollar un proceso de compras óptimo:

- Recepción de la solicitud de pedidos.
- Selección de proveedores.
- Emisión de la orden de compra al proveedor.
- Seguimiento y recepción de la compra.

En consecuencia, la gestión de compras es muy importante para la empresa ya que es la encargada de conseguir los insumos e inmobiliarias que se necesita para la elaboración de los productos, consiguiéndolos a un buen precio con altos estándares de calidad.

Logística de producción.

La logística de producción gestiona y optimiza los procesos de almacenamiento, así como el mismo abastecimiento de insumos o materia prima, a las diferentes áreas de la empresa para realizar el trabajo de producción. Abarca todos los procesos logísticos que va desde la compra de materia hasta la creación de productos, al respecto Abarza (2020) menciona que la logística de producción se encarga de transformar los insumos en producto final tanto dentro o fuera de la

empresa tercerización de ser el caso. De acuerdo con el autor algunas de sus funciones son:

- Transformar los materiales hasta crear el producto final.
- Transportar los productos de un punto a otro durante la fase de producción.
- Velar por la calidad de los productos terminados.

La logística de producción es el conjunto de actividades que busca asegurar la entrega oportuna de los insumos o materia prima en las cantidades o medidas necesarias para la fabricación de bien final, cabe resaltar que cada empresa tiene sus políticas en entregas, en este sentido, Coaguila (2018) indica que la logística de producción organiza todas las actividades que implican la fabricación de los productos terminados y estén aptos para la venta, los que se encargan de transformar los materiales son los recursos humanos capacitados para su elaboración.

Logística de distribución.

La logística de distribución es la encargada de hacer llegar los productos o servicios a nuestros consumidores finales es decir entregar el producto al cliente y no a revendedores. Al respecto Carreño (2014) afirma:

La distribución física estudia aquella parte de la cadena que está relacionada con el flujo de productos terminados desde el final de la línea de producción hasta el consumidor final, que es aquel que compra el producto para su consumo individual y no para revenderlo posteriormente. La distribución también abarca el flujo inverso de mercaderías, desde los clientes hasta los productores. (p. 239)

Los canales de distribución lo conforman aquellas empresas que se encargan de hacer llegar los productos a sus lugares de destinos ya sea desde su producción hasta su consumidor, al respecto Carreño (2014) menciona que canal de distribución

está conformado por las empresas que brindan este servicio cuyo objetivo es hacer llegar los productos a sus consumidores, para ello elaboran estrategias de rutas de entrega que facilita su servicio. Según el autor menciona que existen tipos de intermediarios que son considerados importantes para la distribución como:

Minoristas.

Respecto a los minoristas, Carreño (2014) sostiene:

El minorista es aquel intermediario que vende directamente a los consumidores o usuarios finales de los productos ofrecidos. Un usuario final es aquel que va a consumir el producto y no lo va a volver a vender, los minoristas también son llamados detallistas y se sitúan entre mayoristas y los clientes finales. (p. 242)

El autor dice que la clasificación de minoristas son las siguientes:

- Clasificación por la línea de productos. Esta línea de productos tiene relación entre ellos porque tienen características y precios similares.
- Clasificación por naturaleza de las transacciones. En esta clasificación se encuentran los minoristas que realizan ventas por correo, ventas puerta a puerta, etc.

Distribuidores.

Los distribuidores, tiene acondicionados los espacios para el almacenamiento adecuado y un área de transporte para realizar las entregas de forma óptima, la distribución cumple con una tarea importante, ya que facilita las entregas de los fabricantes a los minoristas. En este sentido, Carreño (2014) infiere que, en países como Perú, existen muchos minoristas como por ejemplo bodegas, mercados cuyo papel es muy importante porque son el vínculo entre los fabricantes, lo que les permite ofrecer variedad de productos a diferentes precios y tener su bodega surtida, todo negocio debe tener claro que tipo de distribución debe aplicar según el giro y las metas

de su negocio por lo que existen tres tipos de distribución de suma importancia que ayuda a tomar decisiones acertadas de qué tipo de distribución se debe aplicar según la necesidad.

Distribución intensiva. El propósito de esta distribución es llegar a todos los puntos de venta posible.

Distribución selectiva. Este canal el fabricante tiene un límite de canales de distribución y ciertas características los cuales pueden ser:

- Tamaño de la tienda. Usualmente, el tamaño de la tienda se mide por el nivel de las ventas.
- Servicio del canal. Condiciones de compra, créditos, garantías, instalaciones, servicio después de la venta, servicio técnico.
- Imagen del canal. Son variables que determinan la imagen que tienen los clientes del distribuidor.

Distribución exclusiva. Por lo regular es un caso específico de la distribución selectiva, lo que refiere que solo un canal de distribución es seleccionado para la distribución de las mercancías o productos.

Logística inversa.

La logística inversa está vinculada con la restauración de los materiales ya sea desde el inicio que es la producción por fallas de fábrica como en el punto final que es el consumidor para recuperar el producto de manera parcial o completa, también tiene con objetivo contribuir con el medio ambiente y cumplir todas las disposiciones medioambientales, al respecto Carreño (2014) menciona que la logística inversa tiene relación con el flujo de productos desde su consumo hasta el producto en materia prima con la finalidad de poder recuperar parte o en su defecto la mayoría del valor que este tiene, cumpliendo las regulaciones ambientales.

Carreño (2014) menciona: “Los tipos de productos que maneja el flujo de la logística inversa se pueden clasificar de la siguiente manera” (p. 279).

- Productos o mercancías que se encuentran en su etapa final de su vida útil.
- Las devoluciones que se generan en el transcurso de la distribución a los fabricantes por muchos motivos, como los productos obsoletos, excesos de stocks, inventarios estacionales, productos con algunas fallas, etc.
- Devoluciones por error de fábrica.
- La merma que se genera en el área de producción.
- Los recipientes o embalajes de los productos.

Carreño (2014) indica que la restauración de un producto en el final de su vida útil es gestionada por la logística inversa y pueden ser denominados por:

- Reparación y restauración. La finalidad es reusar el producto que ya fue utilizado con el objetivo de aumentar o extender su vida útil de los productos adquiridos.
- Refabricación. Radica en dar el producto utilizado con estándares de calidad iguales al producto nuevo.
- Recuperación. Consiste en recuperar en su mayoría las partes de producto ya utilizado para darle otro uso.
- Reciclado. Refiere en reutilizar los productos con la finalidad de fabricar otros productos y darles otro uso. Por ejemplo, el plástico como las botellas de agua sirven para fabricar nuevas botellas o a fines.

En suma, la logística inversa tiene como objetivo contribuir con el medio ambiente ayudando a recuperar los insumos desde el momento de fabricación o cuando ya está creado el producto, se puede reutilizar o crear productos nuevos con la misma calidad de un producto nuevo y los estándares de calidad.

Logística Cross Docking.

Es un sistema de distribución donde las unidades logísticas son recibidas en el almacén o algún centro de distribución, pero no se almacenan, sino que se gestiona inmediatamente para que sean enviadas de forma inmediata a su destino, al respecto Escudero (2019) menciona que el Cross Docking es un sistema de distribución el cual los productos no llegan hacer almacenados, sino que rápidamente los preparan para su destino final es por lo que no generan stock ni almacenamientos. Escudero (2019) menciona que existen dos tipos de Cros Docking:

- Cross Docking directo. Escudero (2019) menciona: “Las unidades de carga (palés o cajas) que llegan al almacén se distribuyen al muelle de salida en el mismo formato sin manipulación. El Cross Docking directo también se conoce como Cross Docking predistribuido” (p. 42).
- Cross Docking indirecto. Escudero (2019) menciona: “Las paletas entran fragmentadas y hay que desfragmentadas y volver a etiquetar para su entrega; esta modalidad conlleva más operaciones de manipulación” (p. 43).

Por lo tanto, los tipos de Cross Docking, son necesarios conocerlos para poder identificarlos y actuar en el momento que llega la mercancía al almacén, si es Cross Docking directo, la mercancía ya está separada y lista, solo se deben llevar a los tramos de salida, y si fuera un Cross Docking indirecto, las mercancías deben ser separadas en el proceso de picking para que pueda salir del almacén

De la misma manera el autor menciona el Cross Docking se utiliza preferentemente para productos alimenticios frescos y medicamentos con el objetivo de incrementar los beneficios que reporta su aplicación, como son:

- Optimizar los tiempos de entrega mejorando la disponibilidad de los productos del almacén.

- Reducir los costos que origina la distribución.
- Reducir el tiempo de los productos en el almacén.
- Reducir las áreas físicas de almacenamiento.
- Se evita la manipulación deliberada de los productos afectando su calidad.
- Mejora la cadena de abastecimiento aplicando la estrategia de just in time.

La realización de este proceso permite muchas ventajas como es una interesante reducción de costos en el almacenaje, distribución, inventario y personal, logra mejorar la eficiencia y productividad en los procesos logísticos, permite una rápida entrega a los clientes, evita que las mercancías no se deterioren, debido a sus características, en el caso de alimentos fresco o medicamentos, etc.

Logística de almacenamiento.

La logística de almacenamiento se origina desde situar las mercancías en un lugar propio a sus características para mantener sus propiedades, y culmina cuando se prepara los pedidos para ser enviados a producción o al cliente, al respecto Carreño (2014) indica que este proceso se inicia cuando los materiales se encuentran en el almacén y concluye cuando son preparados para su distribución, este proceso se encarga también de cuidar, almacenar los insumos de manera adecuada para entregarlos en buen estado.

Al respecto Carreño (2014) distingue dos sistemas para almacenamiento de la siguiente manera:

- Almacenamiento en bloque. Consiste en apilar las unidades de carga por encima de las otras directamente desde el suelo, las mercancías pueden estar paletizada, dependiendo al tipo de producto.
- Almacenamiento en anaqueles. Los anaqueles suelen ser de metal o madera, permiten almacenar todo tipo de productos, no es necesario ampliar para ganar

espacio ya que se puede aprovechar las alturas almacenando de manera ordenada y en mayor volumen.

En ocasiones las organizaciones requieren de más de un almacén para sus actividades y funcionalidad, según Escudero (2019) algunas empresas necesitan utilizar varios almacenes por necesidades específicas o de funcionamiento. Por ello, para clasificar los almacenes nos apoyaremos en las características comunes que permiten su agrupamiento en función de:

- El grado de protección que ofrecen contra los agentes atmosféricos.
- La actividad empresarial y las características de las mercancías almacenadas.
- La función logística de distribución o lugar de ubicación.
- El grado de mecanización que ofrecen las instalaciones.
- La titularidad o propiedad de local destinado al almacén.

Gestión de inventario.

La gestión de inventarios, al igual que la empresa, presenta tamaño, volumen y estructura, es una lista de forma ordenada y detallada de los contenidos de bienes que las organizaciones tienen en sus instalaciones es fundamental para toda empresa, al respecto, Cruz (2017) menciona que el inventario consiste en el conteo ordenado, organizado y detallado de todos los bienes ya sea materia prima como inmuebles que posee la empresa, también se puede realizar el inventario por características, formas o similitudes del bien que posee la empresa. Asimismo, Cruz (2017) menciona que los objetivos de los inventarios son:

- Reducir los riesgos que se ocasionan al romperse el stock de seguridad.
- Reducir los costos que se generan al comprar mercadería de emergencia debido a no contar con stock.
- Reducir las variaciones de la oferta de la empresa y la demanda de los clientes.

- Reducir los costos que se generan al distribuir los productos. Por lo tanto, el inventario cumple distintos objetivos, con la finalidad de contribuir a la empresa con las compras para sus almacenes y existencias mejorando el proceso de producción y facilitando la disposición del producto al cliente. Teniendo abastecidos los almacenes con los productos a tiempo de mayor rotación, se logrará atender a la demanda de su producto.

Según el autor, Cruz (2017), existen muchas clasificaciones y tipos de inventarios, pero algunos de los más importantes y elementales son los inventarios de:

- Materias primas. Registran material que forma parte del proceso productivo y es suministrado por el proveedor.
- Productos semiterminados. Registran las fases por las que pasa el producto de su proceso de fabricación o producción.
- Productos terminados. Recogen los productos que tienen como destino la venta al cliente.

De igual forma el presente autor menciona tres factores importantes del inventario el tamaño, estructura y representación. Al respecto, Cruz (2017) menciona:

La existencia de un inventario en la empresa está sujeta, en ocasiones, a la política que en este caso lleve la empresa, pero en otros supuestos es inevitable. Un inventario en la empresa sea cual sea su naturaleza, representa una inversión económica para la compañía que debe ser planificada, gestionada y controlada. (p. 10)

Tamaño.

En relación con el tamaño óptimo de inventario, se debe tener en cuenta una serie de variables, de alguna forma afecta a los costos, y por este motivo se debe

calcular la cantidad económica del pedido, con respecto a la demanda, relacionados al almacenamiento y cantidades a pedir, teniendo en cuenta el tamaño del inventario. Asimismo, Cruz (2017) menciona en relación con el tamaño que las empresas almacenan existencias con la finalidad de evitar roturas de stock, generar estabilidad en la producción, reducción de costos, etc. para obtener el producto terminado sin problemas de fabricación y entregas. Cruz (2017) menciona que estos costes serán:

- Costes de órdenes. Son aquellos costes en los que se acude cuando se realizan los pedidos.
- Costes de mantener el inventario. Maquinaria, arrendamientos, salarios, etc.
- Costes por roturas de stock. Costes mucho más difíciles de cuantificar, ya que se involucran la pérdida de la confianza del cliente.

Estructura.

Cruz (2017) menciona: “En cuanto a la estructura del inventario, evidentemente esta ira determinada por el tamaño de este. No obstante, las empresas en general suelen tener tres clases de inventarios” (p. 11).

- El primer inventario se encontrará formado por las existencias básicas para mantener un equilibrio entre las entradas y las salidas de artículo.
- El segundo inventario estará formado por las existencias que han de estar a mano en caso de que existan desajustes en la demanda.
- El tercer inventario estará formado por las cantidades de materias primas o productos que puedan ser calculado mediante su tamaño óptimo.

Representación.

La representación en todo inventario viene hacer la entrada y salida de todas las existencias, en la cual el responsable del almacén debe tener un control o reporte de las mercancías que están rotando y puedan solicitarlas antes de que se agoten y

evitar la incomodidad de los clientes, según Cruz (2017) la representación del inventario tiene entrada y salida de las existencias en donde se aprecia el volumen alto al momento que la mercadería es recibida en el almacén, estando listo para el proceso de producción convirtiéndose en producto final.

2.2.1.6. Dimensiones del proceso logístico.

Gestión compras.

La gestión compras es una de las tareas más importantes dentro de la cadena de suministros, ya que una empresa puede mejorar considerablemente sus beneficios teniendo un aprovisionamiento correcto con todo lo que la empresa necesita para realizar sus actividades y alcanzar sus objetivos, pues se tiene que cubrir las necesidades de la organización. En este sentido, Martínez (2013) menciona que la gestión compras se basa en cubrir las necesidades de las empresas, gestionando mediante el aprovisionamiento las compras de urgencia a menor urgencia, este proceso cuida y vela para que los materiales que tiene que ver con la producción nunca falten así se cumpla con los objetivos. Asimismo, la gestión compras consiste en proveer de manera periódica todos los materiales e insumos para la producción de la empresa de manera oportuna. En este sentido, Carreño (2014) infiere que la gestión compras es el área más importante de la empresa ya que se encarga de conseguir los productos o insumos para la producción, en la cantidad justa, momento apropiado, lugar indicado, calidad necesaria y lo más importante a un precio conveniente para la organización, de esa manera se garantiza la producción continua de las operaciones.

La gestión compras es una actividad clave de la empresa para lograr la rentabilidad y la calidad trazada. Esta tarea es de acuerdo con el sector y función que realiza cada empresa. Asimismo, Díaz y León (2014) infieren que es una tarea

fundamental que está relacionada con la producción para garantizar la rentabilidad y calidad del producto o servicio, dicha función la puede desarrollar el director, el departamento de compras o el jefe del área.

Gestión inventario.

La gestión inventario tiene relación directa con la planta de la empresa, almacén de materia prima, almacén de productos terminados y el nivel de satisfacción del cliente, al respecto Bowersox et al. (2007) argumentan que el inventario tiene relación directa con la planta y la calidad del servicio a los clientes, una empresa puede realizar su propio almacenamiento de esa manera se garantiza la calidad del producto a brindar; sin embargo, pocas empresas le ponen énfasis al correcto almacenamiento e inventarios debido a su alto costo y el riesgo que genera. Asimismo, la gestión inventario se basa en el almacenamiento de materias primas, partes, insumos, productos en producción, equipos de cómputos, productos acabados, como cualquier otro objeto de valor que se considera forma parte de la cadena de suministros y que son almacenados en los almacenes.

Carreño (2014) dice que stock es la acumulación o depósitos de materia prima, insumos, materiales, productos en proceso y productos terminados que posee la empresa, estas acumulaciones son derivadas al almacén, almacén transitorio o de productos terminadas según su clasificación y tamaño. De igual manera, la gestión de inventario es un listado o conteo que se lleva de los productos y bienes que posee la empresa, la mayor parte de productos se puede encontrar en el almacén principal de la misma, al respecto, Fernández (2018) dice que un inventario de cualquier naturaleza es un listado o conteo de los productos que contiene la empresa, desde la materia prima hasta los equipos de cómputos, maquinarias, etc. El cual ayuda para un mejor aprovisionamiento de productos.

Gestión distribución.

La gestión de distribución, es el proceso de dispensar los productos mediante medios o canales que faciliten el cumplimiento de los objetivos de una organización; hasta llegar a los centros de comercialización quienes se encargaran de la entrega de los productos al consumidor final, según García y Bermeo (2017) la distribución consiste en distribuir el producto final mediante los canales indirectos, según el tipo de producto, se puede seleccionar la estrategia de distribución a utilizar o aplicar como la exclusiva, intensiva y selectiva que ayudan a cumplir con los objetivos llegando a su destino final con eficiencia. Asimismo, la gestión de distribución está vinculada con la producción y la adquisición, con el propósito de entregar los productos o servicios a los consumidores finales, atendiendo a sus requerimientos para satisfacer sus necesidades, al respecto, Carreño (2014) indica que un canal de distribución está formado por las mismas empresas con el fin de tener una ruta exacta para hacer llegar sus productos desde el punto de origen hasta el punto de consumo. De tal forma la distribución es el proceso que culmina con la entrega de los productos al cliente final, con el objetivo de cumplir con las exigencias del consumidor. Al respecto Kucharcikova y Miciak (2018) mencionan que la distribución es la última parte del proceso para llegar al cliente final en la cual se aprovecha la percepción del cliente punto que se toma en cuenta para la mejora del producto o servicio a brindar.

Almacenamiento.

El almacenamiento se entiende como un proceso logístico en acopiar, particularmente provisiones y localizarlas con facilidad. Esto, con el objetivo de ser distribuidos, con ayuda de distintos medios. En este sentido, Escudero (2019) infiere que el almacenamiento consiste en designar la mercadería en el espacio adecuado teniendo en cuenta sus características para su fácil acceso y localización, los

espacios de almacenamiento pueden ser estantes, depósitos y para ello también se puede utilizar herramientas pequeñas como carretillas, cintas transportadoras entre otros.

Asimismo, el almacenamiento es la acción de guardar los bienes en zonas adecuadas, respetando las características de temperatura de acuerdo con el tipo de producto, con el fin de que se comercialicen en buenas condiciones a los consumidores, según García y Bermeo (2017) indican que es almacenar los bienes en lugares que estén adaptados y acondicionados para su preservación a fin de comercializarlos en buen estado. De igual manera, el almacenamiento, es el proceso de depositar los productos terminados o materias primas en el almacén, con el propósito de preservar las mercancías en diversas ubicaciones de acuerdo con el tipo de almacén en distintos tiempos. Asimismo, Ballou (2004) define el almacenamiento como la acumulación de inventario en un determinado tiempo, con las ubicaciones estratégicas para su fácil acceso, estas actividades de traslado son propias del almacén y repetitivas todo el tiempo.

2.2.2. Bases teóricas de la variable control de stock

El control de stock se apoya en la base científica administrativa, porque gestiona las existencias y abarca todas las operaciones dedicadas a regular el flujo de los productos que se encuentran en el almacén de la empresa.

2.2.2.1. Definiciones del control de stock.

El control de stock es importante porque permite conocer las cantidades físicas exactas que se tiene en el almacén, con el fin de generar una atención adecuada a los clientes, según Carreño (2014) menciona que el control de stock es la verificación física de los materiales y se debe realizar en todo el proceso de almacenamiento desde el ingreso al almacén hasta la preparación para ser distribuido

a producción, es importante porque se tiene información exacta de las cantidades que se tiene en el almacén, permite una buena provisión, una eficiente reposición, facilitando el picking y minimizando los costos y pérdidas.

El control de stock consiste en organizar, planificar y controlar los productos que se encuentran en un almacén. Los stocks son todos los productos de una empresa que se encuentran almacenados para posteriormente sean usados o comercializados. En ese sentido, Escudero (2019) menciona que el stock o existencias son un conjunto de materiales que la empresa almacena hasta la utilización o venta, el stock está compuesto por materia prima, insumos entre otros elementos para la elaboración.

El stock es el abastecimiento de productos que se encuentran en el almacén para que sean destinados con las cantidades que se requieran utilizar. Al respecto Mauleón (2008) infiere que el stock es una provisión de la materia prima que se utiliza para la realización del producto final con la finalidad de tener disponible las cantidades necesarias de insumos para que no haya problemas con la producción. La gestión de stocks es la actividad que tiene como finalidad mantener las cantidades exactas del stock, al respecto Ferrin (2010) menciona que la función de stocks tiene como finalidad el mantenimiento del volumen de stock a costos mínimos y que la empresa pueda asumir según sus necesidades.

2.2.2.2. Objetivos del control de stock.

Por medio de la gestión de stocks, se mejora las mercancías que se encuentran en los almacenes de la empresa, con el fin de mantener en buenas condiciones los artículos para satisfacer las necesidades de todo el proceso.

García (2012) indica que la finalidad de la gestión de stock tiene como principales funciones los siguientes:

- Efectuar el cálculo de los productos necesarios.
- Calcular el stock mínimo.
- Calcular el stock máximo.
- Generar la lista del stock completa y real.
- Tener actualizadas la lista de stock.
- Reconsiderar los datos cuando sea necesario de modificarlos.
- Solicitar el pedido de compras, según los requerimientos necesarios.
- Recepcionar el material que es recibida con la nota de entrega.
- Guardar el material.
- Conservar las mercancías en buenas condiciones.
- Se debe guardar toda la información de entrada y salida.
- Almacenar de forma adecuada y ordenada los insumos o materia prima.

2.2.2.3. Importancia del control de stocks.

El control de stock es fundamental para conocer con exactitud las cantidades de las mercancías almacenadas y que posteriormente serán destinadas a la comercialización o al de producción, con la finalidad de brindar un buen servicio al cliente, contando con el stock necesario para satisfacer sus necesidades.

Carreño (2014) menciona que el control de stock es importante porque verifica la cantidad física de los productos durante todo el ciclo de almacenamiento, no solo para la satisfacción del consumidor, puesto que existen varios motivos como los siguientes:

- Mantiene información real de los inventarios del almacén.
- Permite realizar con eficiencia los inventarios.
- Mejora el proceso de picking
- Reduce los costos de pérdidas del almacén.

- Mejora el servicio al cliente.

Los aspectos de verificación del control de stock son:

- El tipo de producto.
- La cantidad del producto.
- El estado de conservación.

2.2.2.4. Tipos de stock.

Para cualquier negocio que se dedique a la comercialización de productos, conocer los tipos de stock más utilizados es importante en la gestión de todo negocio. Por lo tanto, si estos planteamientos se implementan eficientemente en los almacenes muchos problemas se resolverían con facilidad, por esta razón es importante conocer las distintas clasificaciones y tipos de stock, al respecto algunos autores nos indican líneas abajo.

Parra (2005) afirma que, para tener una buena gestión de existencias, se debe aplicar métodos cuantitativos, se debe conocer las características del producto almacenado, esto ayuda a conseguir el artículo con otros proveedores. El stock es el conjunto de insumos o mercancías almacenadas en una empresa, listas para la producción. Al respecto, Solórzano (2018) dice que el stock es la acumulación de mercancías acumuladas en el almacén, necesarios para asegurar la producción y su continuidad.

Asimismo, Solórzano (2018) menciona que existen varios tipos de stock según su operatividad:

- Stock de seguridad. Se usa para cubrir la demanda extraordinaria.
- Stock cero. Es parte de las empresas los que utilizan el método just in time, ese cuenta con stock necesaria de los productos en el almacén.

- Stock ordinario. Es el nivel de stock habitual que posee la empresa para atender sus necesidades.
- Stock máximo. Es el volumen máximo que puede tener el almacén de una empresa, sin que afecte los costos.

De la misma manera el presente autor menciona que si se atiende a un criterio de clasificación funcional, existen ocho tipos de stock:

- Stock de ciclo. Son las existencias necesarias para abastecer la demanda habitual de la empresa.
- Stock de seguridad. Es la prevención de existencias extras que la empresa tienen en sus almacenes frente a imprevistos que ocurren por diferentes situaciones.
- Stock de presentación. Son todos los productos que se encuentran a la vista de los consumidores, las mercancías que serán colocadas visiblemente para atender las ventas más rápidas.
- Stock estacional. Son todos los productos que se requiere de stock según la rotación por temporadas, debido que la demanda excede en estaciones
- Stock en tránsito. Es toda la mercancía que están en proceso de transporte hacia el almacén para su producción o comercialización.
- Stock de productos usados. Son materiales que se almacenan para darles un segundo uso distinto.
- Stock muerto. Son todos los productos que ya tiene valor y por ende ya no se pueden vender por diferentes motivos como, obsolescencia, roturas, vencidos.

Por lo tanto, para analizar el stock de forma precisa, hay que dividirlo en varias categorías. Las más importantes son según su función y según el criterio operativo, al clasificar el stock es importante para la logística.

2.2.2.4. Funciones de control de stock.

Una buena gestión de stock permite a la empresa consolidar el abastecimiento en los almacenes de la empresa. Lo que permite que se pueda atender de forma inmediatamente la demanda de los productos terminados por parte de los consumidores, al respecto, Valdemoro y Ferrer (2012) dicen que: “Su función es la que sirve de instrumento de regulación de toda la cadena logística, con el fin de conseguir un flujo de materiales continuo” (p. 48). El presente autor menciona que mediante esta función se consigue:

- Contrarrestar los problemas de un mal aprovisionamiento con la cantidad real que se requiere.
- Evitar rupturas del flujo de materiales por circunstancias diversas, como por ejemplo los desajustes en los sistemas de transporte de reposición, de transportes a clientes, demandas imprevistas e incumplimiento por parte de proveedores.
- Tener un stock de seguridad para no incumplir con los pedidos de los clientes.

2.2.2.5. Dimensiones del control de stock.

Previsión de la demanda.

La previsión de la demanda consiste en calcular el volumen de ventas en un tiempo determinado y de esa manera poder saber con exactitud la cantidad de materia prima o productos comprar, al respecto, Christopher (1998) dice que es la estimación de las cantidades de los insumos o materia prima que será utilizada para la producción en periodos futuros. Asimismo, la previsión de la demanda consiste en administrar eficientemente los recursos que maneja la empresa para poder conocer la capacidad de cubrir los productos o materiales para las necesidades del mercado, una correcta previsión ayuda prevenir correctamente las necesidades de la producción y no quedar

desabastecida. Al respecto, Chopra (2008) menciona que la previsión de la demanda gestiona los flujos de materiales internos y externos, garantizando la permanencia eficiente de la producción, lo que permite seguir brindando los productos a los clientes.

Rotura de stock.

Rotura de stock se conoce cuando la empresa no tiene a disposición la materia prima o producto que necesita para poder abastecer a los demás. Al respecto Solórzano (2018) menciona que se produce cuando la empresa no tiene los productos para atender a los clientes, provocando estancamiento en la distribución y pérdidas de clientes. De igual forma, Una rotura de stock se da cuando la empresa se queda con cero cantidades de mercadería o productos y no puede abastecer a sus clientes. Al respecto, Chopra (2008) menciona que es cuando una distribuidora no cuenta con la cantidad disponible de un producto específico, por tal motivo no puede abastecer a sus clientes, para contrarrestar este problema las empresas suelen buscar proveedores o fabricantes que les puedan abastecer a fin de cumplir con sus clientes.

Análisis de stock.

El análisis de stock consiste en conocer el estado real de cada área del almacén para obtener datos reales para poder provisionar y tomar medidas en cuanto a las compras y no quedar desabastecidos pudiendo afectar la producción. Al respecto Ballou (2004) menciona que el análisis de stock está basado en el conocimiento real posible de la demanda, en la provisión de las ventas que se van a realizar en el futuro, se debe tener en cuenta que no es lo mismo gestionar un stock para cubrir una demanda constante que una demanda estacional donde el volumen de las ventas es menor. Asimismo, el análisis de stock es controlar los stocks mediante formatos que permiten comprar la materia prima o productos con lo real,

también permite tener un panorama claro de dónde ubicar correctamente la mercadería. En este sentido, Lambert y Couper (1998) mencionan que las empresas controlan el stock mediante fichas en donde almacenan la información, así se toma en cuenta cuando entra y sale el producto, su ubicación y los movimientos que estos registran.

Volumen de stock.

Volumen de stock es la cantidad de mercaderías, productos o servicio con que cuenta la empresa para satisfacer las necesidades de sus clientes. Al respecto Ballou (2004) infiere que es de suma importancia garantizar y dar seguridad de un stock suficiente y estable para que la producción no se detenga y poder responder ante la demanda de los clientes, este proceso se trata de mantener un stock estable cuidando la estabilidad económica de la empresa. También es importante tener en cuenta la cantidad de mercadería que se necesita en campañas como navidad, años nuevos, día de la madre, etc. Son fecha en donde hay mayor demanda por lo que se tiene que tomar en cuenta el volumen que va a requerir la empresa y para poder almacenar adecuadamente. En este sentido, Lambert y Couper (1998) sostienen que las empresas ya conocen aproximadamente su demanda futura, lo que no necesariamente significa que son ventas estables, por ejemplo, las campañas por estación o cambios en la competencia conllevan a que la empresa constantemente tiene que realizar revisiones de la demanda de forma continua.

Mantenimiento de stock.

El mantenimiento de stock hace referencia a conocer el estado en el que va cambiando es decir el stock varía constantemente de acuerdo con las compras, nos dice que para estudiar la variación de stock se debe tomar como referencia un tiempo determinado tomando en cuenta los antecedentes de ese periodo. Al respecto, Ballou

(2004) indica que el mantenimiento de stock se rige en función a las ventas y compras que realiza la empresa, para su estudio se debe tener en cuenta el periodo más estable de todo el ciclo. Asimismo, el mantenimiento de stock sirve a la empresa para contar con un stock de seguridad en caso de que haya escases de algún producto o materia primera, de esa manera se asegura las ventas y no se queda mal con el cliente cuidando la imagen y reputación de la empresa. Al respecto, Ruibal (1995) menciona que la mercadería que conforma el stock será lo que le permite a la empresa asegurar las ventas en casos de imprevistos. Por tanto, el cálculo dependerá de los plazos pactados con los proveedores y la demanda diaria.

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Aprovisionamiento

Actividades que lleva a cabo una empresa para gestionar de manera óptima los productos necesarios para el buen funcionamiento de la empresa cumpliendo con lo prometido a los clientes.

Almacén

Es el espacio o instalación donde se suele guardar las mercancías de una empresa. El almacén es donde se realiza funciones que hace posible la actividad económica de una empresa.

Compras

Obtener bienes y servicios que la empresa requiere del exterior, garantizando el abastecimiento de las cantidades necesarias que se requiere.

Costos

Es toda salida de dinero que una empresa paga para obtener productos o servicios, que benefician a las actividades de la organización, estos egresos deben ser controlados constantemente.

Existencias

Las existencias son aquellos productos que se encuentran dentro de las instalaciones de toda empresa para luego ser comercializadas o que se van a requerir para el área de producción.

Gestión abastecimiento

Es la labor logística mediante la cual se adquieren los productos, bienes y servicios que se necesitan para la correcta operación del sistema de producción de las distintas áreas de la empresa.

Gestión distribución

Consiste en llevar los pedidos al punto requerido o establecido por el comprador en la fecha y hora pactada sin contratiempos y de manera puntual.,

Gestión inventario

Es la administración respecto a los ingresos y salidas de insumos, como productos terminados o semiterminados, dentro de la empresa se incluye dentro de la rama de la contabilidad de costos.

Proceso logístico

El proceso logístico son todas las actividades y flujos de las materias primas, desde su inicio hasta su destino final, deben ejecutarse de manera organizada, con la finalidad de dar un producto y servicio a los clientes, con calidad, cumplir los plazos determinados y así diferenciarnos de nuestra competencia.

Transporte

Es parte importante del proceso logístico, debido a que traslada los productos, materias primas e insumos de su lugar de origen hasta el lugar de destino.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Esta investigación pertenece al tipo aplicada, porque los resultados obtenidos permiten dar solución a las deficiencias en el proceso logístico y el control de stock de la clínica Santa Martha del Sur.

Ñaupas et al. (2018) mencionan que: “Es aquella que basándose en los resultados de la investigación básica, pura o fundamental está orientada a resolver los problemas sociales de una comunidad, región o país” (p. 136).

La investigación es de nivel correlacional, porque se realiza la descripción del proceso logístico y control de stock, y tiene como objetivo determinar el nivel de relación que presentan las variables de estudio.

Hernández y Mendoza (2018) enfatizan: “Los estudios correlacionales tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular” (p. 109).

Por otro lado, el estudio es de enfoque cuantitativo porque se obtiene resultados estadísticos por medio de la recolección de datos de los colaboradores de la clínica Santa Martha del Sur, con la finalidad de determinar si las hipótesis son aceptan o se rechazan.

Hernández y Mendoza (2018) sustentan que: “La ruta cuantitativa es apropiada cuando queremos estimar las magnitudes u ocurrencia de los fenómenos y probar hipótesis” (p. 6).

Diseño de investigación

Es no experimental, porque no se está manipulando ninguna de las dos variables de estudio, en este caso, el proceso logístico y el control de stock. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) mencionan que:

En un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. En la indagación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas. (p. 174)

La investigación es de corte transversal, porque se recolecta datos en un tiempo específico, referente a las variables de estudio, el proceso logístico y el control de stock. Hernández y Mendoza (2018) sostiene: “Los diseños transaccionales o transversales recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (p. 176).

3.2. Población y muestra

Población

La población para el presente trabajo de estudio estuvo conformada por 20 colaboradores del sexo masculino y femenino, del área de logística de la Clínica Santa Martha del Sur, compuesto por jefes de área, asistentes, técnicos, operarios y auxiliares. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) definen a la población como: “El conjunto de todos los casos que concuerdan con las especificaciones” (p. 198).

Muestra

La investigación no está considerando una muestra, por el contrario, se decidió aplicar a toda la población. Según, Ñaupas et al. (2018) si la muestra es demasiado pequeña, las conclusiones resultantes pueden ser incorrectas. Es por esta razón que se consideró los 20 colaboradores del sexo masculino y femenino, del área de logística de la Clínica Santa Martha del Sur.

3.3. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación entre el proceso logístico y el control de stock ante la pandemia COVID-19 en la Clínica Santa Martha del Sur, San Juan de Miraflores - 2021.

Hipótesis específicas

Existe relación entre la gestión de compras y el control de stock ante la pandemia COVID- 19 en la Clínica Santa Martha de Sur, San Juan de Miraflores - 2021.

Existe relación entre la gestión de inventario y el control de stock ante la pandemia COVID - 19 en la Clínica Santa Martha de Sur, San Juan de Miraflores - 2021.

Existe relación entre la gestión de distribución y el control de stock ante la pandemia COVID- 19 en la Clínica Santa Martha de Sur, San Juan de Miraflores - 2021.

Existe relación entre almacenamiento y el control de stock ante la pandemia COVID - 19 en la Clínica Santa Martha de Sur, San Juan de Miraflores - 2021.

3.4. Variables – Operacionalización

Definición conceptual de proceso logístico

Gómez (2014) menciona: “La logística consiste en planificar y poner en marcha las actividades necesarias para llevar a cabo cualquier proyecto. Para ello se tienen en cuenta las variables y estableciendo las relaciones que existen dentro del establecimiento” (p. 8).

Definición operacional del proceso logístico

El proceso logístico, es una variable que está estructurado en cuatro dimensiones (Gestión compras, gestión inventario, gestión distribución y almacenamiento), la cual se miden mediante doce indicadores y expresado en 36 ítems que contribuye a la medición de la variable proceso logístico en la clínica Santa Martha del Sur.

Tabla 1*Operacionalización del proceso logístico*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Gestión de compras	- Selección de proveedores	Del 1 al 10		Eficiente: [46-49] Regular: [38-46] Deficiente: [29-38]
	- Revisión de los requerimientos			
	- Lead time de orden de compra			
Gestión de inventario	- Equilibrio de la oferta y demanda	Del 11 al 18	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Eficiente: [38-40] Regular: [32-38] Deficiente: [27-32]
	- Aseguramiento del abastecimiento			
	- Aseguramiento de la demanda			
Gestión de distribución	- Suministro de los niveles de servicio	Del 19 al 26		Eficiente: [37-39] Regular: [32-37] Deficiente: [25-32]
	- Puntualidad			
	- Información y control de distribución			
Almacenamiento	- Recepción de mercancías	Del 27 al 36		Eficiente: [46-50] Regular: [36-46] Deficiente: [23-36]
	- Entregas recibidas fallidas			
	- Almacenamiento y orden			

Definición conceptual de control de stock

Meana (2017) menciona: “Es confirmar el tipo de existencias que dispone la empresa, mediante un recuento físico de los materiales existentes, es necesario para confrontar los datos anotados en nuestra base de datos con las existencias reales disponibles en el almacén” (p. 3).

Definición operacional de control de stock

El control de stock, es una variable que está estructurado en cinco dimensiones (Previsión de demanda, rotura de stocks, análisis de stocks, volumen de stock y mantenimiento de stocks), dichas dimensiones se miden a través de quince

indicadores y expresado en 36 ítems, 9 ítems para la dimensión de previsión de demanda, 7 ítems para la dimensión de rotura de stocks, 7 ítems para la dimensión de análisis de stocks, 7 ítems para la dimensión de volumen de stock y 6 ítems para la dimensión de mantenimiento de stocks que contribuye en el instrumento.

Tabla 2

Operacionalización del control de stock

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Previsión de demanda	- Control de pronóstico	Del 1 al 9		Eficiente: [43-45]
	- Proyección eficiente de ventas			Regular: [35-43]
	- Plazos de suministro			Deficiente: [27-35]
Rotura de stock	- Pérdida de ventas	Del 10 al 16	1. Nunca	Eficiente: [34-35]
	- Pérdida de la confianza	16	2. Casi nunca	Regular: [28-34]
	- Pérdida de la credibilidad		3. A veces	Deficiente: [20-28]
	- Rotación de existencias	Del 17 al 23	4. Casi siempre	Eficiente: [31-35]
Análisis de stocks	- Análisis de baja rotación	23	5. Siempre	Regular: [26-31]
	- Stocks de seguridad			Deficiente: [22-26]
Volumen de stocks	- Inventario general	Del 24 al 30		Eficiente: [31-35]
	- Inventario cíclico	30		Regular: [24-31]
	- Reposición de stock			Deficiente: [18-24]
Mantenimiento de stock	- Número de rotaciones	Del 31 al 36		Eficiente: [29-30]
	- Tiempo de abastecimiento	36		Regular: [25-29]
	- Nivel de servicio			Deficiente: [22-25]

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Métodos de investigación

La investigación se desarrolló bajo los lineamientos del método hipotético deductivo, porque se formularon hipótesis que luego fueron probados. Al respecto,

Ñaupas et al. (2018) mencionan: “Si la hipótesis es científica y por tanto no es una simple suposición, sino un sistema de datos, informaciones y conocimientos permite generalizar por inducción los conocimientos logrados, y abordar los problemas utilizando el método hipotético-deductivo” (p. 250).

Técnica

La investigación obtuvo la información por medio de la encuesta, siendo esta su principal técnica, porque se aplicó con el objetivo de recolectar datos respecto a las variables de estudio. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) refieren que: “Las encuestas son consideradas por diversos autores como un diseño o método. Generalmente utilizan cuestionarios que se aplican en diferentes contextos, por medios electrónicos como correos o páginas web, en grupo” (p. 180).

3.6. Descripción de instrumentos utilizados

Para la recolección de datos se utilizaron dos instrumentos de recolección de datos que miden en forma individual las variables. La primera prueba sirve para medir el proceso logístico y la segunda prueba para medir el control de stock. Dichos instrumentos presentan condiciones esenciales de validez y credibilidad.

Hernández y Mendoza (2018) sostienen: “La validez de contenido no puede expresarse cuantitativamente es más bien una cuestión de juicio, se estima de manera subjetiva o intersubjetiva empleando” (p. 231).

Ñaupas et al. (2018) sostienen: “Un instrumento es confiable cuando las mediciones hechas no varían significativamente, ni en el tiempo, ni por la aplicación a diferentes personas, que tienen el mismo grado de instrucción” (p. 277).

Instrumento I. Cuestionario de la variable proceso logístico

El cuestionario es un instrumento que ayuda para medir las cuatro dimensiones del proceso logístico dentro de la clínica Santa Martha del Sur, las cuales son: gestión

compras, gestión inventario, gestión distribución, y almacenamiento. El instrumento consta de 36 ítems obtenidos de los indicadores, dichos ítems son medidas en la escala de Likert con sus cinco opciones.

Tabla 3

Ficha técnica de cuestionario del proceso logístico

Características	Descripciones
Nombre	Cuestionario de proceso logístico
Autores	Elena Rosmery Córdova Cornejo / Karla Salcedo Cotaquispe
Objetivo	Evaluación objetiva del proceso logístico ante la pandemia COVID-19 en la clínica Santa Martha del Sur.
Ámbito de aplicación	Clínica Santa Martha del Sur.
Informadores	Colaboradores del área logística de la clínica Santa Martha del Sur
Administración	Individual
Validación	Docentes especialistas e investigadores de la Universidad Autónoma del Perú.
Duración	10 minutos aproximadamente
Significación	Evaluación objetiva del proceso logístico en base a la gestión compras, gestión inventario, gestión distribución y almacenamiento.
Finalidad	Identificar la calidad del proceso logístico ante la pandemia COVID-19 en el área logística de la clínica, para así poder determinar la problemática y establecer soluciones.
Puntajes	Las medidas son eficiente, regular y deficiente. Teniendo en cuenta para el puntaje el 75% de la desviación estándar.
Material	Formulario Google drive

Instrumento II. Cuestionario del control de stock

El cuestionario es una herramienta que ayuda a medir cinco dimensiones del control de stock dentro de la clínica Santa Martha del Sur, las cuales son: previsión de la demanda, rotura de stocks, análisis de stocks, volumen de stocks y mantenimiento de stock. Esta herramienta consta de 36 ítems obtenidos de los indicadores, dichos ítems son medidas en la escala de Likert con sus cinco opciones.

Tabla 4*Ficha técnica de cuestionario del control de stock*

Características	Descripciones
Nombre	Cuestionario de control de stock
Autores	Elena Rosmery Córdova Cornejo y Karla Salcedo Cotaquispe
Objetivo	Evaluación objetiva del control de stock ante la pandemia COVID-19 en la clínica Santa Martha del Sur.
Ámbito de aplicación	Clínica Santa Martha del Sur.
Informadores	Colaboradores del área logística de la clínica Santa Martha del Sur
Administración	Individual
Validación	Docentes especialistas e investigadores de la Universidad Autónoma del Perú.
Duración	10 minutos aproximadamente
Significación	Evaluación objetiva del control de stock en base a la previsión de demanda, rotura de stock, análisis de stock, volumen de stock y mantenimiento de stock.
Finalidad	Identificar la eficiencia del control de stock ante la pandemia COVID-19 en el área logística de la clínica, para así poder conocer las dificultades y establecer soluciones.
Puntajes	Las medidas son eficientes, regular y deficiente. Teniendo en cuenta para el puntaje el 75% de la desviación estándar.
Material	Formulario Google drive

3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos

Se realizó los resultados de las encuestas por medio del formulario virtual Google drive en un Excel (base de datos), modificando los números por valores de forma ordenada copiando al programa SPSS 26.

Se realizó el análisis de confiabilidad de los instrumentos mediante el estadístico de alfa de Cronbach. Los resultados fueron mayores a 0.75 por lo que fueron considerados una confiabilidad alta, teniendo en cuenta la siguiente escala de consistencia interna:

Tabla 5*Escala de alfa de Cronbach*

Rangos	Grado
0.53 a menos	Nula confiabilidad
0.54 a 0.59	Baja confiabilidad
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1.00	Perfecta confiabilidad

Nota: Tomado de Hernández y Mendoza, 2018, p. 243.

Asimismo, se realizó los estadísticos descriptivos de las variables y de cada una de sus dimensiones de ambas variables, utilizando tabla de frecuencia, tabla cruzada, y gráficos de barras para obtener una conclusión.

De igual forma, se realizó la prueba de normalidad de Shapiro –Wilk, porque la muestra es menor a 50, indicando que se debe usar la prueba paramétrica.

Luego, se ejecutó la contrastación de hipótesis general y específica, con el estadístico de correlación R de Pearson que permitieron aceptar o rechazar la hipótesis de trabajo a un nivel de confianza del 95%, considerando la siguiente escala.

Tabla 6*Escala de correlación de R de Pearson*

Rangos	Grado
0	No existe correlación alguna entre las
0.10	variables
0.25	Correlación positiva muy débil
0.50	Correlación positiva débil
0.75	Correlación positiva media
0.90	Correlación positiva considerable
1.00	Correlación positiva muy fuerte
	Correlación positiva perfecta

Nota: Tomado de Hernández y Mendoza, 2018, p. 253.

Por último, es necesario mencionar que todos los datos obtenidos en esta investigación se analizaron para realizar las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS

RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento

Validez del instrumento del proceso logístico

La validez del cuestionario se efectuó a través del criterio de jueces internos, expertos en el tema de procesos logísticos, especialistas en el tipo temático y metodológico, por lo que proporciona la autenticidad del contenido, criterio y constructo del instrumento, los validadores del cuestionario se mencionan en la siguiente tabla:

Tabla 7

Resultados de la validación del cuestionario de proceso logístico.

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mag. Jorge Luis Bonilla Ferreyra	Aplicable
Mag. Rodolfo Zea Melodías	Aplicable

Validez del instrumento de control de stock

La validez del cuestionario se efectuó a través del criterio de jueces internos, expertos en el tema de control de stock, especialistas en el tipo temático y metodológico, por lo que proporciona la autenticidad del contenido, criterio y constructo del instrumento, los validadores del cuestionario se mencionan en la siguiente tabla:

Tabla 8

Resultados de la validación del cuestionario de control de stock.

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mag. Jorge Luis Bonilla Ferreyra	Aplicable
Mag. Rodolfo Zea Melodías	Aplicable

Los resultados de la validación de contenido, permite indicar que ambos cuestionarios tienen ítems que permiten medir la variable indicada.

4.1.1. Análisis de fiabilidad

Fiabilidad del instrumento del proceso logístico.

Para alcanzar la confiabilidad del instrumento de la variable proceso logístico se utilizó la prueba estadística de alfa de Cronbach teniendo en cuenta que el cuestionario presenta una escala de cinco alternativas.

Tabla 9

Análisis de fiabilidad del instrumento de proceso logístico

Alfa de Cronbach	N de elementos
,946	36

En la tabla 9, se puede observar que al aplicar el estadístico alfa de Cronbach dio un resultado de 0.946, de tal forma que el instrumento de proceso logístico presenta una excelente confiabilidad de acuerdo con Ñaupas et al. (2018) por consiguiente, el instrumento es aplicable para la muestra.

Asimismo, con respeto al análisis de confiabilidad, se debe realizar un análisis por dimensiones, como se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 10

Resultados de fiabilidad de las dimensiones de la variable proceso logístico

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gestión de compras	,822	10
Gestión de inventario	,822	8
Gestión de distribución	,792	8
Almacenamiento	,906	10

En la tabla 10, se puede ver los resultados de confiabilidad de las dimensiones de la variable proceso logístico (0.822, 0.822, 0.792 y 0.906) para las dimensiones gestión de compras, gestión de inventario, gestión de distribución y almacenamiento respectivamente, dichos resultados presentan una excelente confiabilidad siendo un cuestionario óptimo.

Fiabilidad del instrumento del control de stock.

Para alcanzar la confiabilidad del instrumento de la variable control de stock se utilizó la prueba estadística de alfa de Cronbach teniendo en cuenta que el cuestionario presenta una escala de cinco alternativas.

Tabla 11

Análisis de fiabilidad del instrumento de control de stock

Alfa de Cronbach	N de elementos
,941	36

En la tabla 11, se puede ver que al aplicar el estadístico alfa de Cronbach dio un resultado de 0.941, de tal forma que el instrumento de control de stock presenta una excelente confiabilidad de acuerdo con Ñaupas et al. (2018) por consiguiente, el instrumento es aplicable para la muestra.

Asimismo, con respecto al análisis de confiabilidad, se debe realizar un análisis por dimensiones, dichos resultados se pueden observar en la siguiente tabla:

Tabla 12

Resultados de fiabilidad de las dimensiones de la variable control de stock

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Previsión de la demanda	,914	9
Rotura de stock	,808	7
Análisis de stock	,717	7
Volumen de stock	,801	7
Mantenimiento de stock	,866	6

En la tabla 12, se observa los resultados de confiabilidad de las dimensiones del control de stock (0.914, 0.808, 0.717, 0.801 y 0.866) para las dimensiones de previsión de la demanda, rotura de stock, análisis de stock, volumen de stock y mantenimiento de stock respectivamente, de tal forma que los resultados presentan una excelente confiabilidad, considerando un cuestionario óptimo.

4.2. Resultados descriptivos de las variables

Resultados descriptivos de la variable proceso logístico

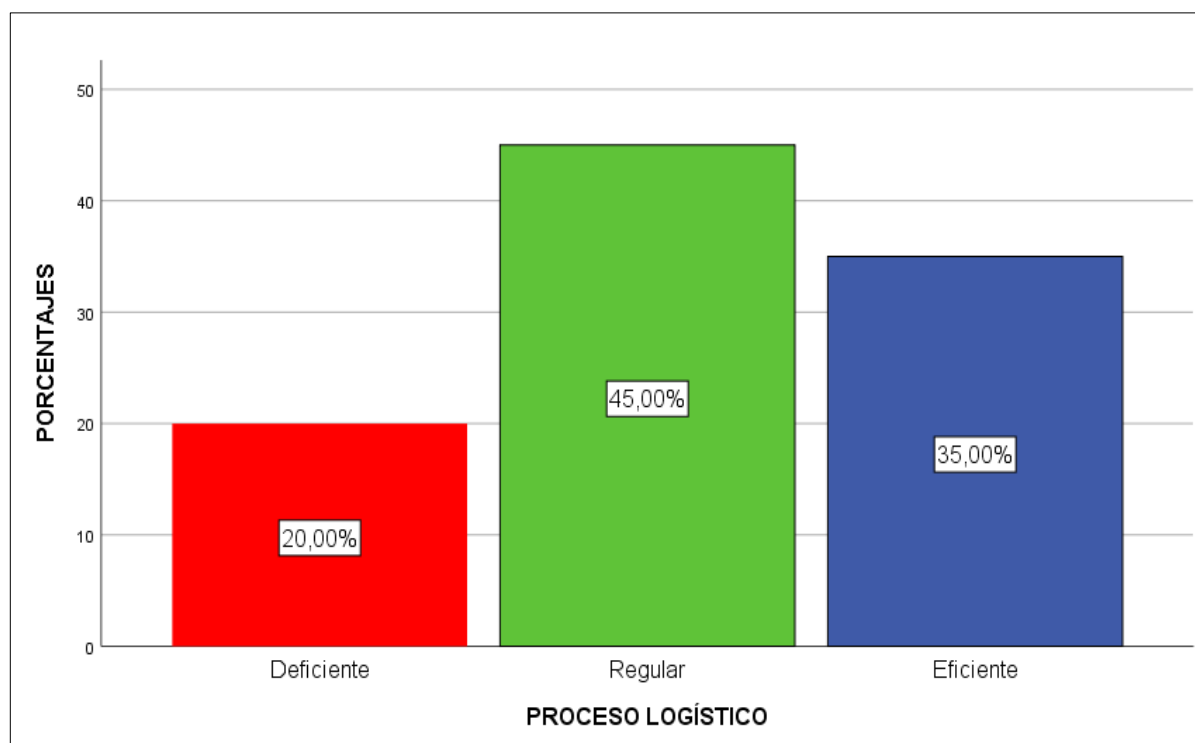
Tabla 13

Análisis descriptivo de la variable proceso logístico

	Colaboradores	Porcentaje
Deficiente	4	20,0
Regular	9	45,0
Eficiente	7	35,0
Total	20	100,0

Figura 1

Análisis descriptivo de la variable proceso logístico



En la tabla 13 y figura 1, se evidencia que 9 encuestados que representan el 45%, consideran al proceso logístico se desarrolla a un nivel regular, mientras que 7 colaboradores encuestados que representan el 35% lo consideran en un nivel eficiente y 4 colaboradores encuestados que representan el 20% lo consideran en un nivel deficiente. Esto manifiesta la existencia de un problema en cuanto al proceso

logístico, debido a la falta de capacitaciones a los colaboradores y jefes logísticos en cuanto a la trazabilidad de la cadena de suministros en la actual coyuntura.

Resultados descriptivos de la variable control de stock

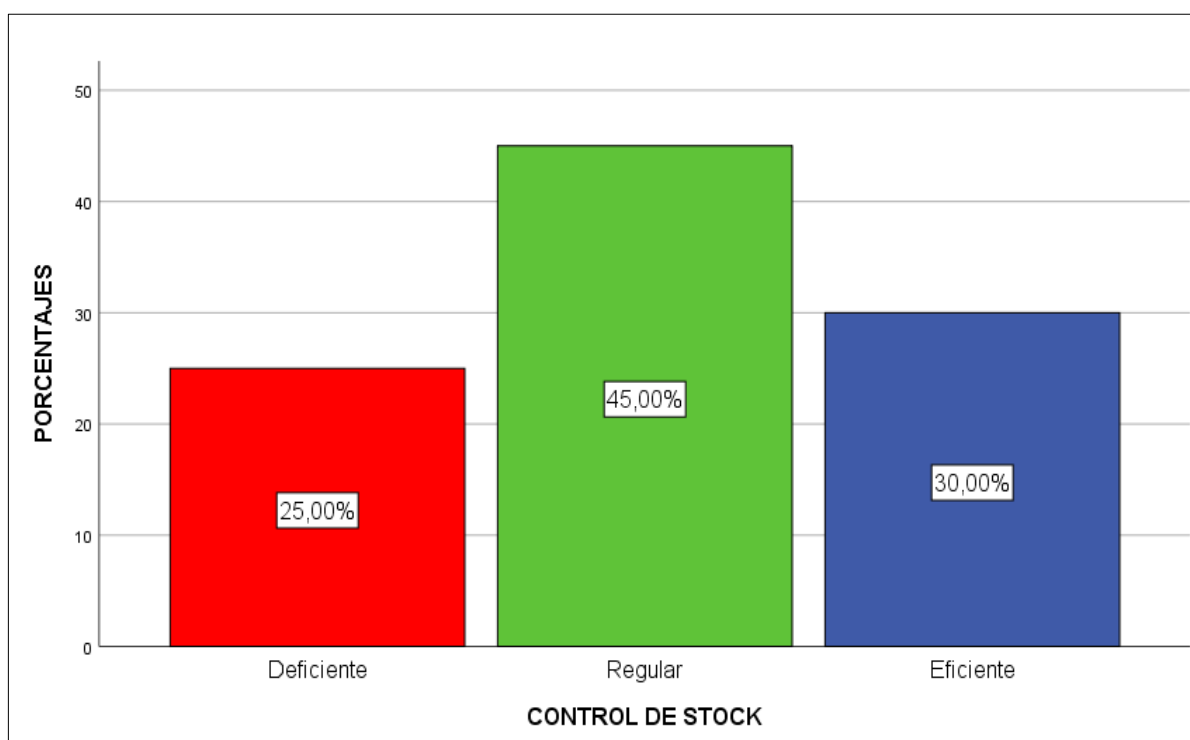
Tabla 14

Análisis descriptivo de la variable control de stock

	Colaboradores	Porcentaje
Deficiente	5	25,0
Regular	9	45,0
Eficiente	6	30,0
Total	20	100,0

Figura 2

Análisis descriptivo de la variable control de stock



En la tabla 14 y figura 2, se evidencia que 9 encuestados que representan el 45%, consideran al control de stock en un nivel regular, mientras que 6 encuestados que representan el 30% lo consideran en un nivel eficiente y 5 encuestados que representan el 25% lo consideran en un nivel deficiente. Esto evidencia que existe un

problema, ya que no hay un control eficiente del stock actual y conocimiento de indicadores de ventas.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

Resultados descriptivos de las dimensiones del proceso logístico

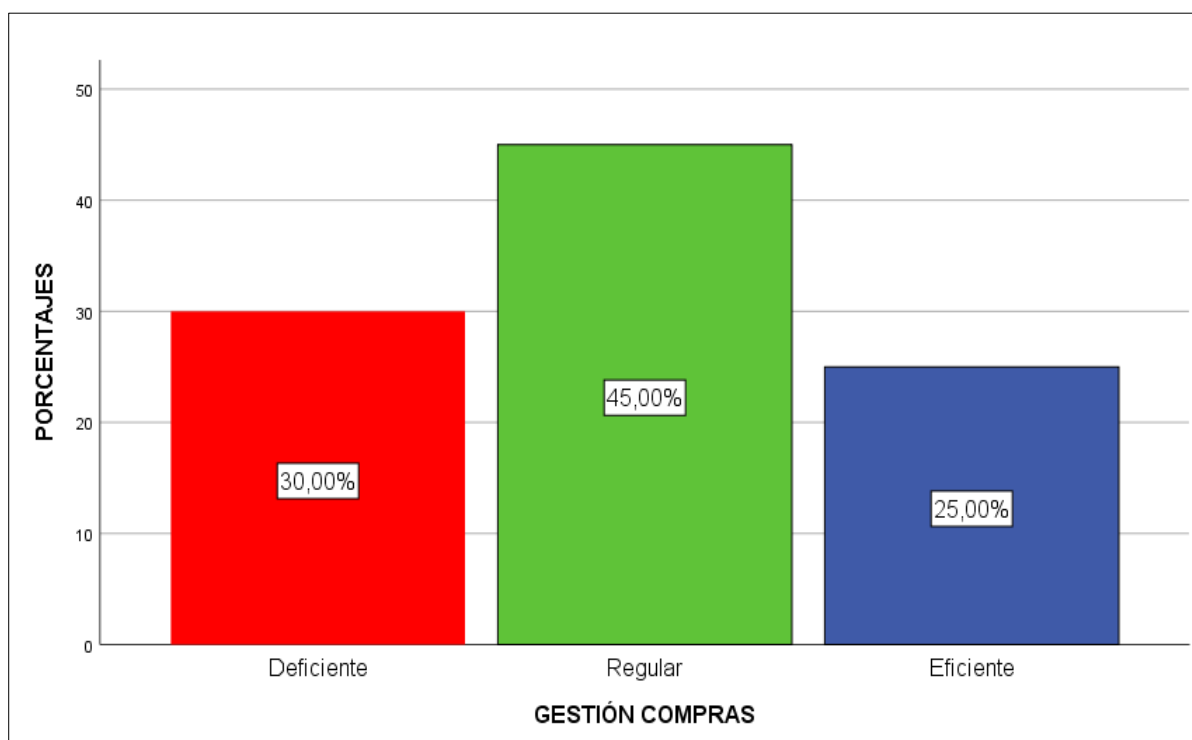
Tabla 15

Análisis descriptivo de la dimensión gestión de compras

	Colaboradores	Porcentaje
Deficiente	6	30,0
Regular	9	45,0
Eficiente	5	25,0
Total	20	100,0

Figura 3

Análisis descriptivo de la dimensión gestión de compras



En la tabla 15 y figura 3, se evidencia que 9 encuestados que representan el 45%, consideran a la gestión de compras del proceso logístico en un nivel regular, mientras que 6 encuestados que representan el 30% lo consideran en un nivel eficiente y 5 encuestados que representan el 25% lo consideran en un nivel deficiente.

Esto infiera que existe un problema en las compras, debido a una ineficiente proyección de pedidos necesarios frente a la alta demanda por la pandemia.

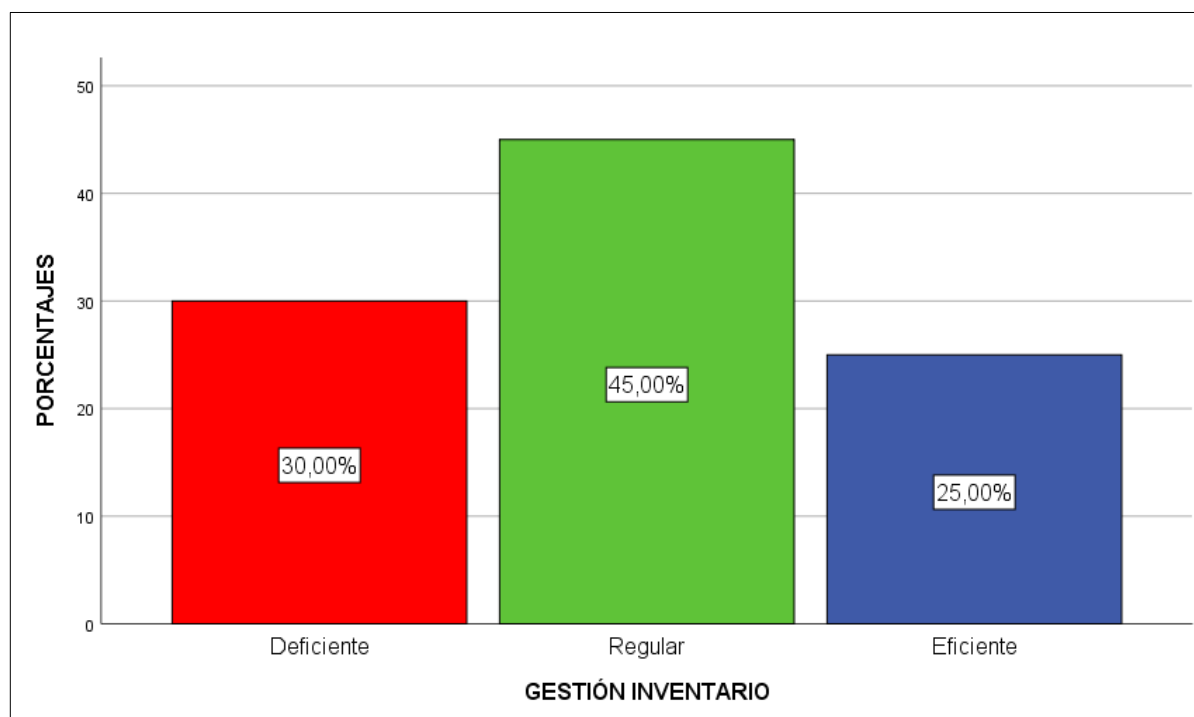
Tabla 16

Análisis descriptivo de la dimensión gestión de inventario

	Colaboradores	Porcentaje
Deficiente	6	30,0
Regular	9	45,0
Eficiente	5	25,0
Total	20	100,0

Figura 4

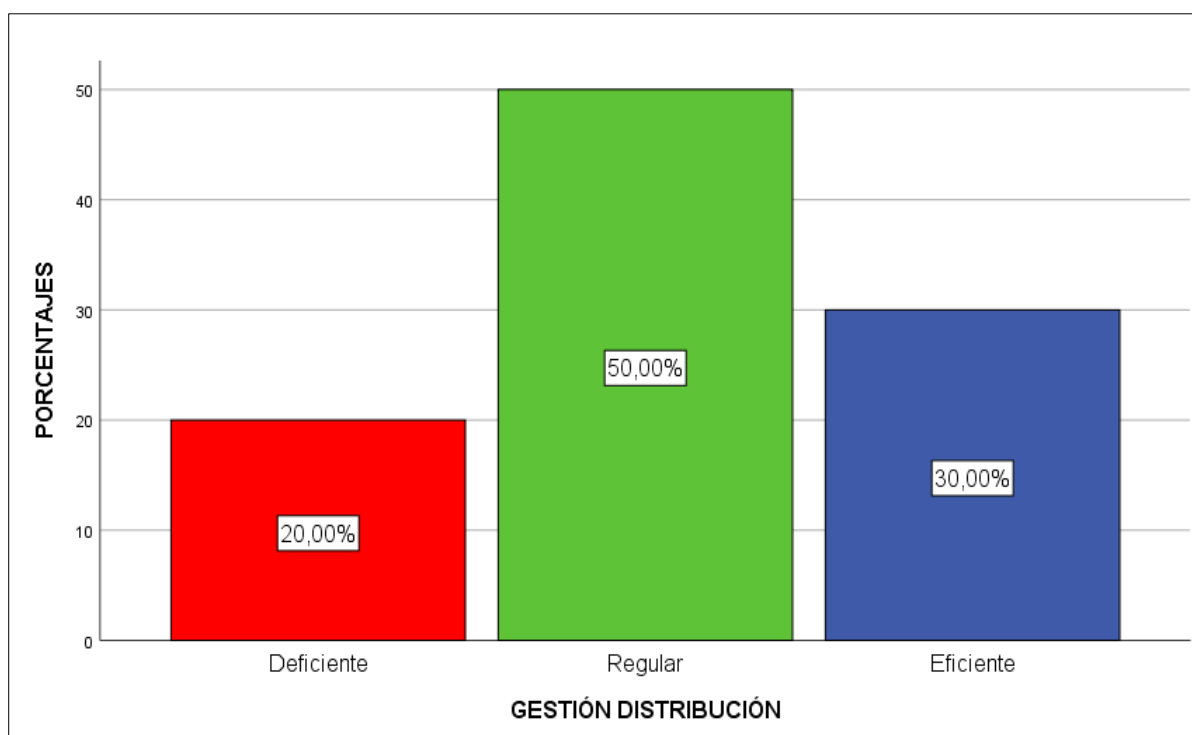
Análisis descriptivo de la dimensión gestión de inventario



En la tabla 16 y figura 4, se evidencia que 9 encuestados, que representan el 45%, consideran a la gestión de inventario del proceso logístico en un nivel regular, mientras que 6 encuestados que representan el 30% lo consideran en un nivel deficiente y 5 encuestados que representan el 25% lo consideran en un nivel eficiente. Esto infiere que existe un problema notorio, ya que los inventarios cíclicos y periódicos no se ejecutan de forma disciplinada por parte de los colaboradores y jefes logísticos.

Tabla 17*Análisis descriptivo de la dimensión gestión de distribución*

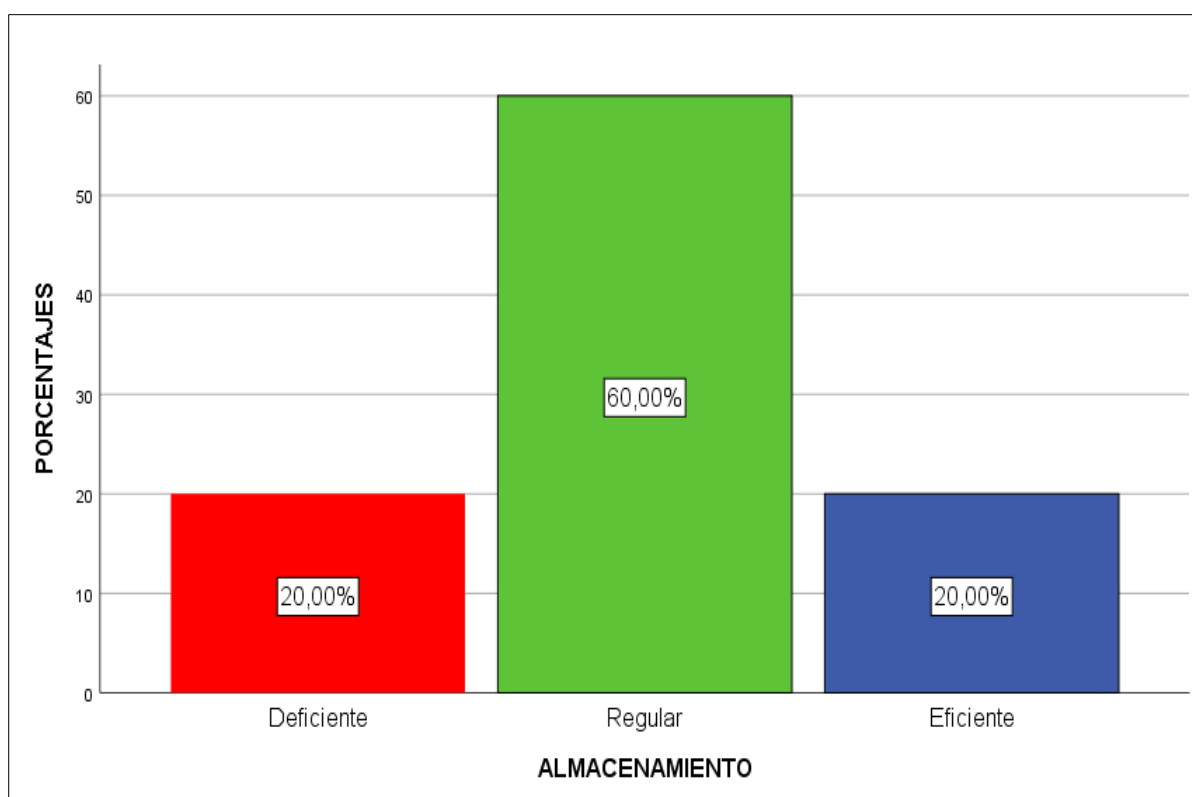
	Colaboradores	Porcentaje
Deficiente	4	20,0
Regular	10	50,0
Eficiente	6	30,0
Total	20	100,0

Figura 5*Análisis descriptivo de la dimensión gestión de distribución*

En la tabla 17 y figura 5, se evidencia que 10 encuestados, que representan el 50%, consideran a la gestión de distribución del proceso logístico en un nivel regular, mientras que 6 encuestados que representan el 30% lo consideran en un nivel eficiente y 4 encuestados que representan el 20% lo consideran en un nivel deficiente. Esto infiere que existe un problema en cuanto a la gestión de distribución interna, los colaboradores no son capacitados constantemente para una correcta distribución de las mercancías, es por lo que existen errores en la manipulación de las mercaderías, las demoras en las expediciones.

Tabla 18*Análisis descriptivo de la dimensión almacenamiento*

	Colaboradores	Porcentaje
Deficiente	4	20,0
Regular	12	60,0
Eficiente	4	20,0
Total	20	100,0

Figura 6*Análisis descriptivo de la dimensión almacenamiento*

En la tabla 18 y figura 6, se evidencia que 12 encuestados, que representan el 60%, consideran al almacenamiento del proceso logístico en un nivel regular, mientras que 4 encuestados que representan el 20% lo consideran en un nivel eficiente y 4 encuestados que representan el 20% lo consideran en un nivel deficiente. Esto infiere que existe un problema en la deficiente organización física de las mercancías y poco espacio de almacenamiento y la falta de capacitaciones a los colaboradores.

Resultados descriptivos de las dimensiones del control de stock

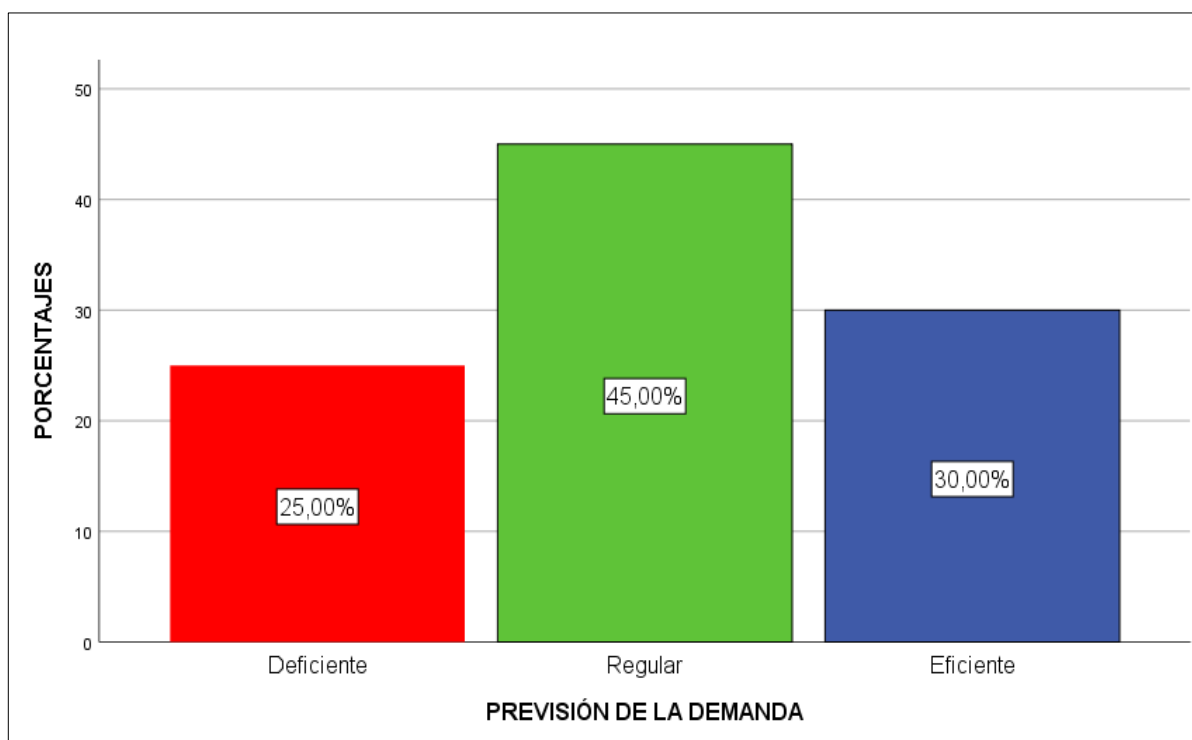
Tabla 19

Análisis descriptivo de la dimensión previsión de la demanda

	Colaboración	Porcentaje
Deficiente	5	25,0
Regular	9	45,0
Eficiente	6	30,0
Total	20	100,0

Figura 7

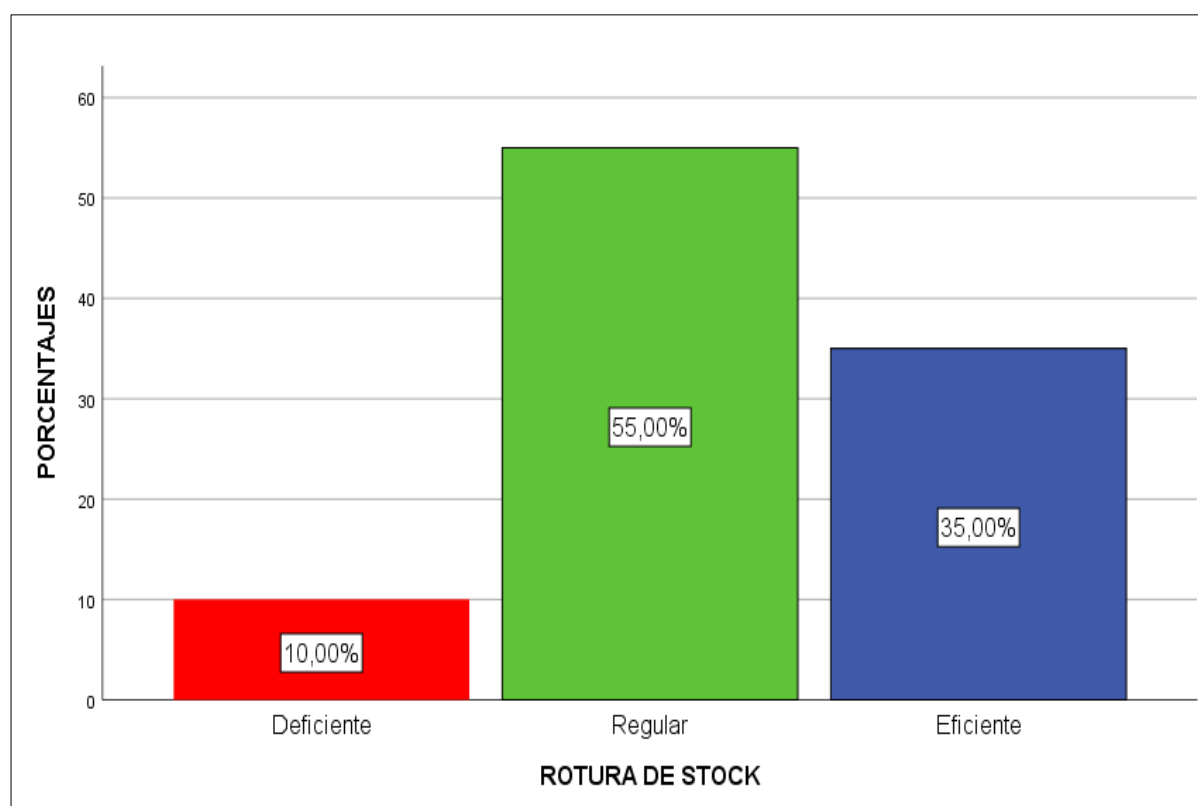
Análisis descriptivo de la dimensión previsión de la demanda



En la tabla 19 y figura 7, se evidencia que 9 encuestados, que representan el 45%, consideran a la previsión de la demanda del control de stock en un nivel regular mientras que 6 encuestados que representan el 30% lo consideran en un nivel eficiente y 5 encuestados que representan el 20% lo consideran en un nivel deficiente. Esto infiere que existe un problema notorio del pronóstico de demanda para poder estimar el nivel de ventas lo que genera una deficiente gestión de compra ante esta pandemia.

Tabla 20*Análisis descriptivo de la dimensión rotura de stock*

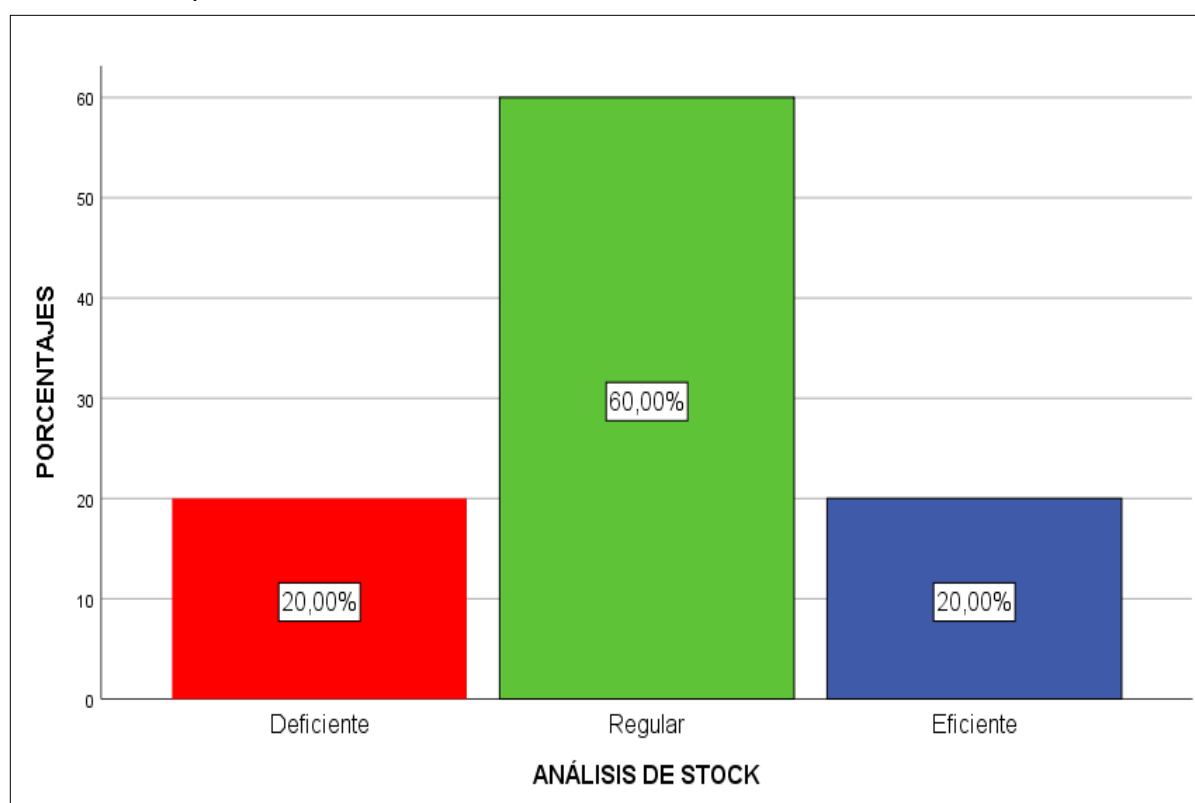
	Colaboradores	Porcentaje
Deficiente	2	10,0
Regular	11	55,0
Eficiente	7	35,0
Total	20	100,0

Figura 8*Análisis descriptivo de la dimensión rotura de stock*

En la tabla 20 y figura 8, se evidencia que 11 encuestados que representan el 55%, consideran a rotura de stock de la variable control de stock en un nivel regular, mientras que 7 encuestados que representan el 35% lo consideran en un nivel eficiente y 2 encuestados que representan el 10% lo consideran en un nivel deficiente. Esto infiere que existe un problema de desabastecimiento debido a los inventarios deficientes al no obtener información clara y real, además la falta de un stock de seguridad en los productos con más rotación en esta pandemia.

Tabla 21*Análisis descriptivo de la dimensión análisis de stock*

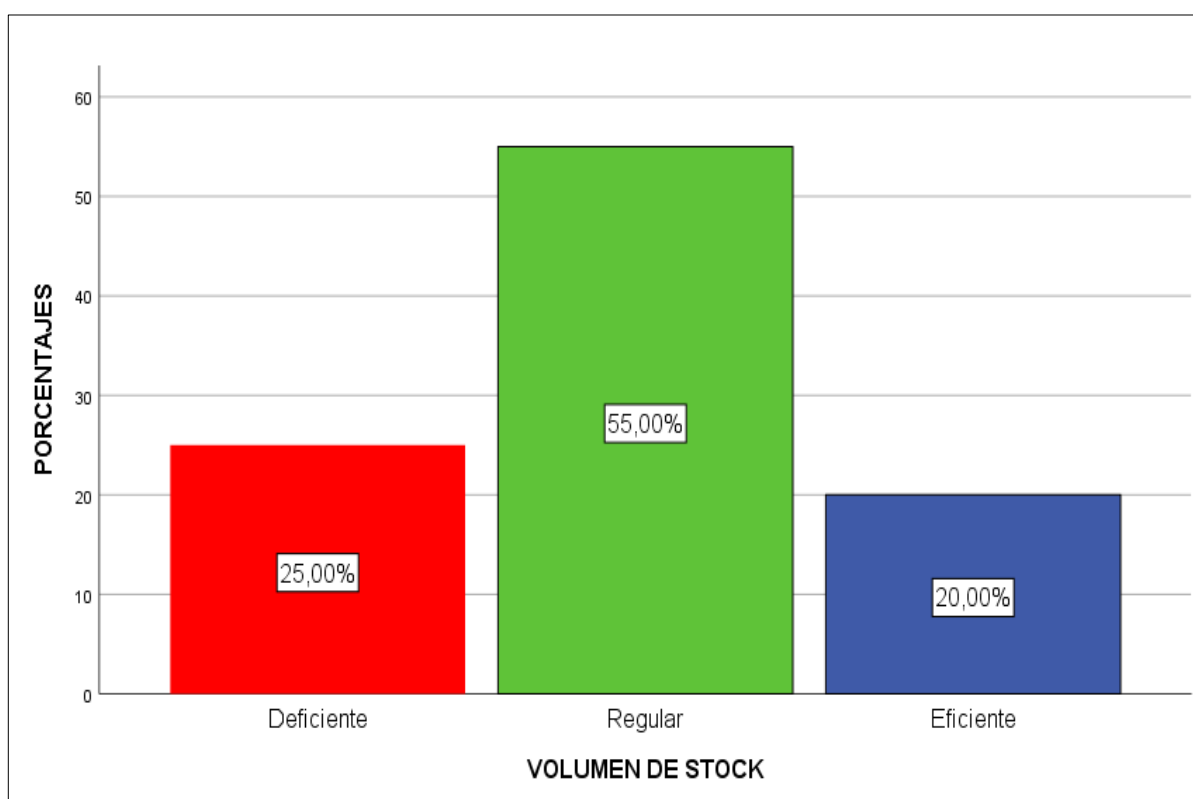
	Colaboradores	Porcentaje
Deficiente	4	20,0
Regular	12	60,0
Eficiente	4	20,0
Total	20	100,0

Figura 9*Análisis descriptivo de la dimensión análisis de stock*

En la tabla 21 y figura 9, se evidencia que 12 encuestados, que representan el 60%, consideran al análisis de stock de la variable control de stock en un nivel regular, mientras que 4 encuestados que representan el 20% lo consideran en un nivel eficiente y 4 encuestados que representan el 20% lo consideran en un nivel deficiente. Esto infiere que existe un problema notorio de la falta de un proceso estructurado que ayude a la identificación de los productos de baja rotación, stock máximo, stock mínimo, etc.

Tabla 22*Análisis descriptivo de la dimensión volumen de stock*

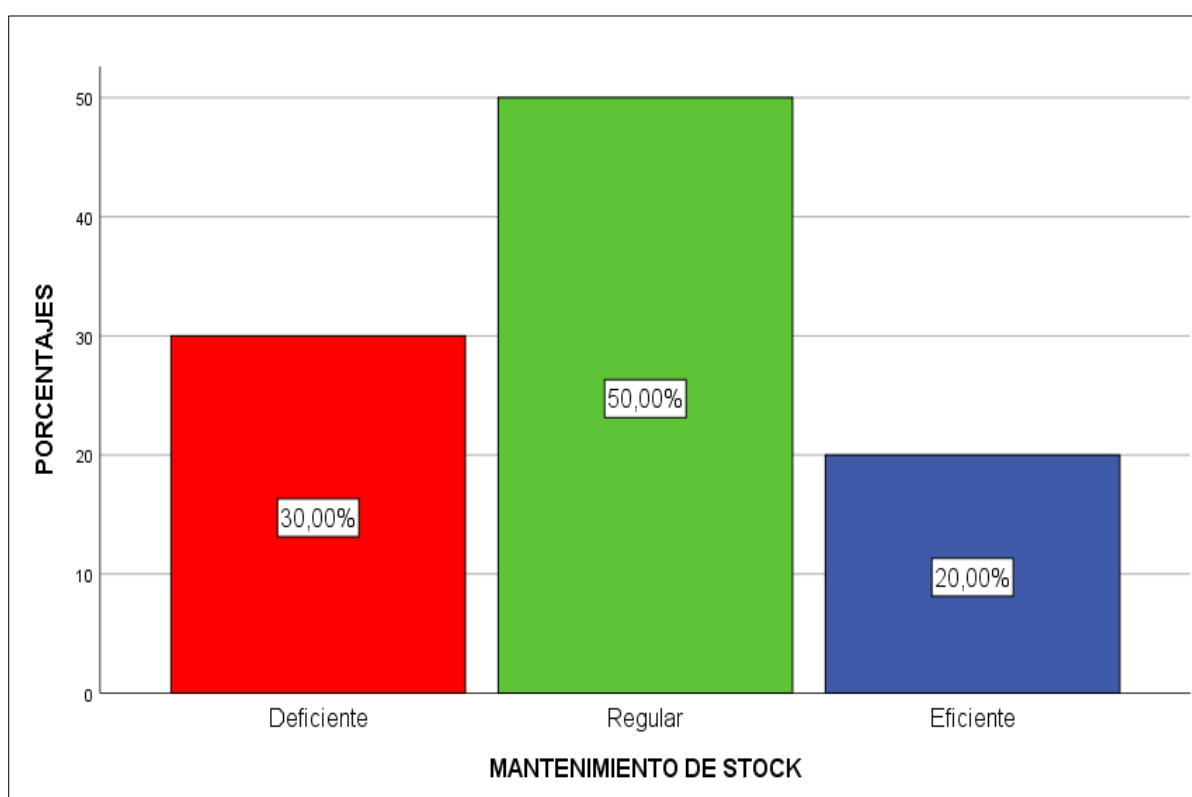
	Colaboradores	Porcentaje
Deficiente	5	25,0
Regular	11	55,0
Eficiente	4	20,0
Total	20	100,0

Figura 10*Análisis descriptivo de la dimensión volumen de stock*

En la tabla 22 y figura 10, se evidencia que 11 encuestados, que representan el 55%, consideran al volumen de stock de la variable control de stock en un nivel regular, mientras que 5 encuestados que representan el 25% lo consideran en un nivel deficiente y 4 encuestados que representan el 20% lo consideran en un nivel eficiente. Esto infiere que existe un problema de sobre stock, ya que se solicitan cantidades de productos que no tienen mucha rotación, y por la falta de espacio en el almacén no se puede tener un alto volumen de mercadería.

Tabla 23*Análisis descriptivo de la dimensión mantenimiento de stock*

	Colaboradores	Porcentaje
Deficiente	6	30,0
Regular	10	50,0
Eficiente	4	20,0
Total	20	100,0

Figura 11*Análisis descriptivo de la dimensión mantenimiento de stock*

En la tabla 23 y figura 11, se evidencia que 10 encuestados, que representan el 50%, consideran al mantenimiento de stock del control de stock en un nivel regular, mientras que 6 encuestados que representan el 30% lo consideran en un nivel deficiente y 4 encuestados que representan el 20% lo consideran en un nivel eficiente. Esto infiere que existe un problema notorio, no se hace seguimiento de las ventas diarias, no cuentan con un nivel stock de seguridad establecido, y se presenta desabastecimiento generada por la alta demanda.

4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

Tabla 24

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el proceso logístico y control de stock.

Proceso logístico	Control de stock						Total	
	Deficiente		Regular		Eficiente			
	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente	2	10.0%	2	10.0%	0	0.0%	4	20.0%
Regular	3	15.0%	4	20.0%	2	10.0%	9	45.0%
Eficiente	0	0.0%	3	15.0%	4	20.0%	7	35.0%
Total	5	25.0%	9	45.0%	6	30.0%	20	100.0%

Figura 12

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el proceso logístico y control de stock.



En la figura 12, se presenta la descripción con referencia a la relación de los puntajes de variable proceso logístico y control de stock. Se puede visualizar que el 10% de los encuestados estiman la relación entre las variables como deficiente. De esta forma, el 20% perciben esta relación como regular, en tanto el 20% aseguran

que esta relación es eficiente, esto quiere decir que existe una relación positiva directa entre ambas variables, por el cual se verifica con la prueba de hipótesis.

4.5. Prueba de la normalidad para la variable de estudio

Ho: La variable control de stock presenta una distribución normal

Ha: La variable control de stock no presenta una distribución normal

Tabla 25

Resultado de la prueba de normalidad de la variable control de stock.

	Estadístico	gl	Sig.
Control de stock	,940	20	,244

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors.

En la tabla 25, se presenta la prueba de normalidad mediante el estadístico Shapiro Wilk, se puede observar que la distribución de los puntajes de la variable control de stock se aproximan a una distribución normal, debido a que el coeficiente que se obtuvo un nivel de significancia de 0.244 es mayor a 0.05. Lo que permite aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna. De esta forma, las pruebas de hipótesis deben realizarse con una prueba estadística paramétrica.

Saldaña (2016) sostiene: “Cuando la muestra es igual o inferior a 50 se puede contrastar la normalidad con la prueba de Shapiro –Wilks” (p. 112).

4.6. Procedimientos correlacionales

Contraste de la hipótesis general

Ho. No existe relación entre el proceso logístico y el control de stock ante la pandemia

COVID-19 en la Clínica Santa Martha del Sur, San Juan de Miraflores -2021.

Ha. Existe relación entre el proceso logístico y el control de stock ante la pandemia

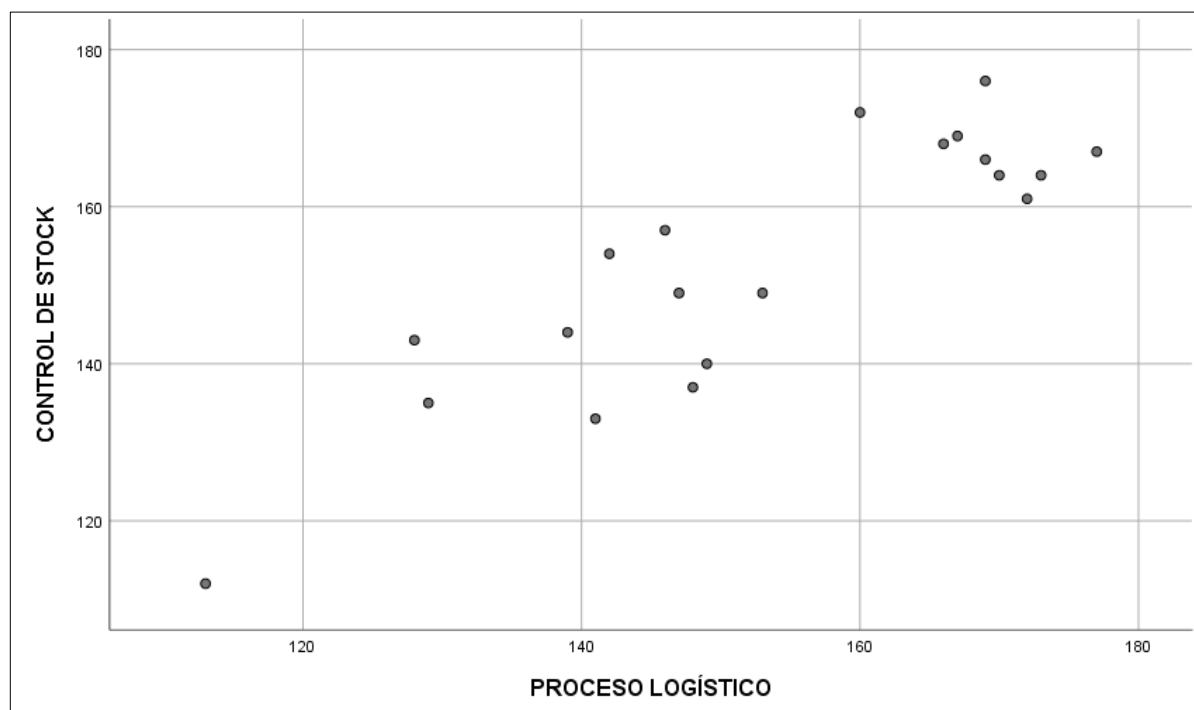
COVID-19 en la Clínica Santa Martha del Sur, San Juan de Miraflores -2021.

Tabla 26*Resultados de correlación entre el proceso logístico y control de stock*

		Control de stock
Proceso logístico	Correlación de Pearson	,877**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	20

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

En la tabla 26, se observa los resultados de la relación entre la variable proceso logístico y control de stock, se puede observar que el valor de significancia es 0.000, esto indica que el proceso logístico se relaciona con el control de stock estimado por los trabajadores logísticos de la clínica Santa Martha del Sur, siendo una correlación positiva muy fuerte con un estadístico R de Pearson que asciende a 0.877, según Hernández y Mendoza (2018).

Figura 13*Diagrama de dispersión de las variables proceso logístico y control de stock*

En la figura 13, se presenta la dispersión de puntos de las variables proceso logístico y control de stock, en ella se puede observar una relación positiva directa

entre las variables. Es decir, a más cantidad en los puntajes en la variable proceso logístico mayores serán los puntajes en la variable control de stock ante la pandemia COVID-19 en la clínica Santa Martha del Sur.

Contrastación de hipótesis específica 1

Ho. No existe relación entre la gestión de compras y el control de stock ante la pandemia COVID-19 en la Clínica Santa Martha del Sur, San Juan de Miraflores - 2021.

H₁. Existe relación entre la gestión de compras y el control de stock ante la pandemia COVID-19 en la Clínica Santa Martha del Sur, San Juan de Miraflores - 2021.

Tabla 27

Resultados de correlación entre la dimensión gestión de compras y control de stock

		Control de stock
Gestión de compras	Correlación de Pearson	,674**
	Sig. (bilateral)	,001
	N	20

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

En la tabla 27, se observa los resultados de la relación entre la dimensión gestión de compras y la variable control de stock, se puede ver que el valor de significancia es 0.001, esto quiere decir que la gestión compras se relaciona con el control de stock estimado por los trabajadores logísticos, teniendo una correlación positiva media con un estadístico R de Pearson que asciende a 0.674 según a Hernández y Mendoza (2018). Por lo tanto, si se aplica correctamente la gestión compras se tendrá un mejor control de stock en la clínica.

Contrastación de hipótesis específica 2

Ho. No existe relación entre la gestión de inventario y el control de stock ante la pandemia COVID-19 en la Clínica Santa Martha del Sur, San Juan de Miraflores - 2021.

H₂. Existe relación entre la gestión de inventario y el control de stock ante la pandemia COVID-19 en la Clínica Santa Martha del Sur, San Juan de Miraflores - 2021.

Tabla 28

Resultados de correlación entre la dimensión gestión de inventario y control de stock

		Control de stock
Gestión de inventario	Correlación de Pearson	,742**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	20

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

En la tabla 28, se observa los resultados de la relación entre la dimensión gestión de inventario y la variable control de stock, sig. bilateral = 0.000, esto quiere decir que, la gestión inventario se relaciona con el control de stock estimado por los trabajadores logísticos de la clínica Santa Martha del Sur, teniendo una correlación positiva considerable ($r = 0.742$). Por lo tanto, si se emplea correctamente la gestión inventario se tendrá un mejor control de stock.

Contrastación de hipótesis específica 3

H₀. No existe relación entre la gestión de distribución y el control de stock ante la pandemia COVID-19 en la Clínica Santa Martha del Sur, San Juan de Miraflores -2021.

H₃. Existe relación entre la gestión de distribución y el control de stock ante la pandemia COVID-19 en la Clínica Santa Martha del Sur, San Juan de Miraflores -2021.

Tabla 29

Resultados de correlación entre la dimensión gestión de distribución y control de stock

		Control de stock
Gestión de distribución	Correlación de Pearson	,871**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	20

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

En la tabla 29, se observa los resultados de la relación entre la dimensión gestión de distribución y la variable control de stock, se puede ver que el valor de significancia es 0.000, esto quiere decir que la gestión de distribución se relaciona con el control de stock estimado por los trabajadores logísticos de la clínica Santa Martha del Sur, teniendo una correlación positiva muy fuerte con un estadístico R de Pearson que asciende a 0,871. Por lo tanto, si se emplea positivamente la gestión distribución se obtendrá un mejor control de stock.

Contrastación de hipótesis específica 4

Ho. No existe relación entre el almacenamiento y el control de stock ante la pandemia

COVID-19 en la Clínica Santa Martha del Sur, San Juan de Miraflores -2021.

H₄. Existe relación entre el almacenamiento y el control de stock ante la pandemia

COVID-19 en la Clínica Santa Martha del Sur, San Juan de Miraflores -2021.

Tabla 30

Resultados de correlación entre la dimensión almacenamiento y control de stock

		Control de stock
Almacenamiento	Correlación de Pearson	,818**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	20

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

En la tabla 30, se observa los resultados de la relación entre la dimensión almacenamiento y la variable control de stock, se puede ver que el valor de significancia es 0.000, esto quiere decir que la gestión almacenamiento se relaciona con el control de stock estimado por los trabajadores logísticos de la clínica Santa Martha del Sur, teniendo una correlación positiva muy fuerte con un estadístico R de Pearson que asciende a 0,818. Por lo tanto, si se emplea eficientemente el almacenamiento se obtendrá un mejor control de stock.

CAPÍTULO V

DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y

RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que presentan el proceso logístico y el control de stock ante la pandemia COVID-19 en la Clínica Santa Martha del Sur, San Juan de Miraflores, se determinaron y evidenciaron deficiencias en relación con las variables de estudio.

Los instrumentos que fueron utilizadas presentan niveles suficientes para determinar que son válidas y confiables a un nivel. Respecto al instrumento de proceso logístico se obtuvo como resultado de alfa de Cronbach de 0,946; mientras que en el instrumento de control de stocks un valor de alfa de Cronbach de 0,941; estos resultados permiten mencionar que las pruebas son adecuadas para el recojo de datos.

En cuanto a los obtenidos en la contratación de hipótesis general se demuestra que el proceso logístico y el control de stock ante la pandemia COVID-19 en la clínica Santa Martha del Sur se relacionan a un nivel muy alto ($r=0.877$, sig. 0.000). Dichos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Espinoza y Villacrez (2020) en su tesis *Planeación de compras y aprovisionamiento de medicamentos de una clínica del distrito de San Isidro, 2020*, donde se concluye que las variables tienden a tener una correlación positiva muy fuerte, mediante el estadístico de correlación de Rho de Spearman se obtuvo un resultado 0.759, a un nivel de significancia 0.000. Esto evidencia que en las empresas privadas del sector Salud, se han presentado deficiencias y retrasos en la ejecución de los procesos logísticos ante la pandemia COVID-19. Se puede determinar que, si no se define bien la trazabilidad y los procesos logísticos, puesto que cada una de las empresas en forma individual no es suficiente. Esto implica que una crisis de procesos logísticos guarda relación directa con el control de stock a un nivel alto. Es necesario e importante realizar un control

de stock con indicadores que permitan conocer las existencias reales para así no tener que presentar desabastecimiento.

En cuanto a los obtenidos en la contratación de hipótesis específica 1 se demuestra que dimensión gestión compras y la variable control de stock ante la pandemia COVID-19 en la clínica Santa Martha del Sur se relacionan a un nivel muy medio ($r=0.674$, sig. 0.001). Estos resultados se contrastan con los hallazgos obtenidos por Espinoza y Villacrez (2020) en su tesis *Planeación de compras y aprovisionamiento de medicamentos de la clínica del distrito de San Isidro*, en el cual respecto a la relación entre la planeación de compras y la dimensión garantiza tu stock se encontró una correlación positiva considerable mediante el estadístico de correlación $Rho=0.700$ con un nivel de significancia de 0.000. Esto evidencia que en las empresas privadas del rubro de salud se enfrentan a deficiencias en la gestión compras, ya que no solo es una actividad más en las empresas, es un elemento estratégico que ayuda a proveer todos los suministros que la empresa requiere. Se puede determinar que, si se realiza un correcto pedido por parte de los colaboradores, respetando las proyecciones de ventas guarda relación directa con el control de stock en un nivel alto. Es necesario capacitar constantemente a los colaboradores en el tema de proyección de ventas y contar con indicadores actuales de acuerdo con la demanda.

En cuanto a los obtenidos en la contratación de hipótesis específica 2 se demuestra que dimensión gestión de inventarios y la variable control de stock ante la pandemia COVID-19 en la clínica Santa Martha del Sur se relacionan a un nivel muy considerable ($r=0.742$, sig. 0.000). Estos resultados se contrastan con los hallazgos obtenidos por Montes de Oca y Payano (2019) en su tesis *La gestión logística y su relación con el control de stock en supermercados de Plaza Vea sede La Bolichera*,

En cuanto a la relación entre la gestión inventarios y el control de stock se encontró una correlación positiva alta mediante el estadístico de correlación de Pearson se obtuvo un resultado de 0.875 a un nivel de significancia de 0.000. Esto evidencia que las empresas privadas de rubros distintos se enfrentan a las mismas falencias con respecto a los inventarios cíclicos y periódicos de forma disciplinada, guardando relación directa con el control de stock. Es necesario que se gestione eficientemente los inventarios, porque un manejo incorrecto ocasiona excedencia y merma, por lo tanto, una buena gestión de inventarios permite custodiar las existencias de la empresa.

En cuanto a los obtenidos en la contratación de hipótesis específica 3 se demuestra que dimensión gestión de distribución y la variable control de stock ante la pandemia COVID-19 en la clínica Santa Martha del Sur se relacionan a un nivel muy muy fuerte ($r=0.871$, sig. 0.000). Estos resultados se comparan con los hallazgos obtenidos por Condori (2017) en su tesis *La gestión logística hospitalaria y la calidad de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Pueblo Libre*, en cuanto a la relación entre la dimensión distribución y la calidad, se observó una correlación positiva alta mediante el estadístico de correlación de Rho de Spearman se obtuvo un resultado de 0.812 a un nivel de significancia de 0.000. Esto evidencia que las empresas privadas y públicas del sector salud que se dedica al almacenamiento y comercialización de productos, presentan falencias debido a que los colaboradores no brindan la distribución correcta. Se puede determinar que si se consideran las características de los artículos la gestión distribución guarda relación directa con el control de stock en un nivel alto. En este sentido, se debe realizar capacitaciones constantes a los colaboradores sobre la clasificación de las mercancías, porque

cumple un rol importante con los clientes en compromisos y cumplimientos de entrega.

En cuanto a los obtenidos en la contratación de hipótesis específica 4 se demuestra que dimensión almacenamiento y la variable control de stock ante la pandemia COVID-19 en la clínica Santa Martha del Sur se relacionan a un nivel muy muy fuerte ($r=0.818$, sig. 0.000). Estos resultados se comparan con los hallazgos obtenidos por Montes de Oca y Payano (2019) en su tesis *La gestión logística y su relación con el control de stock en supermercados de Plaza Vea sede La Bolichera*, respecto a la relación entre la gestión de abastecimiento y almacenamiento y el control de stock, se encontró una correlación positiva alta mediante el estadístico de correlación de Pearson se obtuvo un resultado de 0.717 a un nivel de significancia de 0.000, menor al 0.05. Esto evidencia que en las empresas privadas que se dedican al almacenamiento sin necesidad de ser del mismo rubro presentan deficiencias, la falta de espacio en los almacenes, algunos de las mercancías se encuentran aglomerados y solo se quedan en los pallets. Se puede determinar que si se considera una mejor organización y control de almacenaje el almacenamiento guarda relación directa con el control de stock en un nivel alto. En este sentido se debe mejorar la productividad del personal brindando capacitaciones, mejorando la eficiencia y el uso de los espacios y personalizar las estanterías y/o anaqueles desde el momento que la mercancía llega al almacén.

Considerando que los procesos logísticos enfatizan una mejor solución en la cadena de suministros que planea, realiza y controla los procesos de la empresa, a diferencia de otras investigaciones en este trabajo se quiso identificar si los procesos logísticos se cumplen de forma correcta en el área logística ante la pandemia COVID

- 19 de la clínica; es decir, cómo los colaboradores del área consideran a los procesos logísticos empleada en la Clínica Santa Martha del Sur.

5.2. Conclusiones

Primero. Existe correlación positiva muy fuerte, entre el proceso logístico y el control de stock ante la pandemia COVID-19 en la Clínica Santa Martha del Sur, San Juan de Miraflores – 2021, mediante un resultado de Pearson de 0.877 a un nivel de significancia de 0.000. Concluyendo que los colaboradores entienden que si se mejora los procesos logísticos se obtendrá la calidad del control de stock ante la pandemia COVID-19. Por lo tanto, cumplen una función importante para proporcionar a la clínica mejoras en la trazabilidad, en todas las actividades de la cadena de suministro, y también proporciona medios necesarios como la calidad y cantidad de stock en el momento oportuno, y más en medio de esta pandemia.

Segundo. Existe correlación positiva media, entre la dimensión gestión compras con la variable control de stock ante la pandemia COVID-19 en la Clínica Santa Martha del Sur, San Juan de Miraflores – 2021, mediante un resultado de Pearson de 0.674 a un nivel de significancia de 0.001. Concluyendo que si la gestión compras mejora, el control de stock será más eficiente, para así tener resultados óptimos, porque no solo es una actividad más en las empresas, es un elemento estratégico que ayuda a proveer todos los suministros que la empresa requiere.

Tercero. Existe correlación positiva considerable, entre la dimensión gestión inventario con la variable control de stock ante la pandemia COVID-19 en la Clínica Santa Martha del Sur, San Juan de Miraflores – 2021, mediante un resultado de Pearson de 0.742 a un nivel de significancia de 0.000. Concluyendo, si se ejecuta bien los inventarios de forma disciplinada, mejorará el control de stock, teniendo en cuenta la alta demanda por la coyuntura actual, realizando eficientemente los

inventarios lo que va a permitir custodiar las existencias de la empresa, teniendo un mejor control del stock.

Cuarto. Existe correlación positiva muy fuerte, entre la dimensión gestión distribución con la variable control de stock ante la pandemia COVID-19 en la Clínica Santa Martha del Sur, San Juan de Miraflores – 2021, mediante un resultado de Pearson de 0.871 a un nivel de significancia de 0.000. Concluyendo que, si la gestión distribución mejora, permitirá un mejor control de stock, debido a que cumple un rol importante frente a los clientes y proveedores para que sus compromisos de entrega sean eficientemente durante la pandemia.

Quinto. Existe correlación positiva muy fuerte, entre la dimensión almacenamiento con la variable control de stock ante la pandemia COVID-19 en la Clínica Santa Martha del Sur, San Juan de Miraflores – 2021, mediante un resultado de Pearson de 0.818 a un nivel de significancia de 0.000. Concluyendo que, si mejora las deficiencias en el almacenamiento, el control de stock tendrá mejores resultados, como mejorando la productividad del personal brindando capacitaciones, optimizando el uso de los espacios y personalizar las estanterías y/o anaqueles desde el momento que la mercancía llega al almacén, y de esta forma se podrá tener un mejor control de los productos.

5.3. Recomendaciones

Respecto con el objetivo general, se sugiere al administrador y jefes de logística restablecer los procesos logísticos con sus proveedores y colaboradores, mediante un plan logístico, para que de esta forma la calidad de sus procesos sea necesarios y eficientes para que la clínica lleve a cabo su cadena de suministro y acciones que ayudan a optimizar la productividad, rentabilidad y satisfacción de los clientes ante la pandemia. Debido a que se ha evidenciado relación positiva alta entre

los procesos logísticos y el control de stock. Las actividades para esta recomendación son:

- Se debe realizar una reunión con todos los colaboradores y jefes del área logística con la finalidad de presentar el plan logístico que permita seguir un protocolo estandarizado en la realización de actividades logísticas.
- Se debe reforzar las capacitaciones constantemente a los colaboradores y jefes del área logística, sobre los temas de gestión compras, ejecución de una correcta proyección de ventas, buenas prácticas de almacenamiento y la distribución eficiente de los productos.
- Se debe perfeccionar la relación proveedores, mediante un plan que ayudará a que puedan informar sobre el stock actual de sus productos, y así poder migrar a otros proveedores y no exista una ruptura de stock en la clínica.

En relación con el primer objetivo específico, se recomienda a los jefes respecto a la dimensión gestión compras, se debe establecer el stock de seguridad de cada producto, que permita a los jefes logísticos identificar e informar el stock extra que se debería tener en el almacén, para estar prevenidos a imprevistos relacionados con los atrasos de los proveedores y cambios en la demanda, como la pandemia que sorprendió a muchas empresas. Las actividades para esta recomendación son:

- Se debe implementar en el sistema, el stock de seguridad de cada producto, para que los colaboradores puedan monitorear el stock e informar de los productos con más rotación en esta pandemia. Así mismo, en el momento que el jefe de logística efectúe sus pedidos mensuales y ocasionales lo considere en su proyección de pedidos y ventas.

- Se debe realizar seguimiento a las órdenes de compra ya generadas e informar al asistente de compras corporativas, las órdenes que no han sido atendidas, para que migren y evitar el desabastecimiento.
- Se debe establecer un esquema de Lead Time, que va a permitir conocer el tiempo de entrega promedio de cada proveedor.

En relación con el segundo objetivo específico, se recomienda respecto a la dimensión gestión inventario, se debe establecer el uso de herramientas lectores de código de barras para mejorar la trazabilidad de los productos y realizar un inventario cíclico y periódico de forma disciplinada. Las actividades para esta recomendación son:

- Se debe realizar las capacitaciones a todos los colaboradores del área logística sobre la implementación de las nuevas herramientas de códigos de barras para que la ejecución se dé eficientemente.
- Se deberá realizar monitoreo por parte de los jefes del área logística, de los conteos de inventarios cíclicos y periódicos efectuados por los colaboradores lo que permitirá comprobar la fiabilidad del inventario.
- Se debe realizar inventarios en fechas definidas, donde no se cruce con los pedidos mensuales, en que el volumen de entradas y salidas sea bajo, lo que permitirá efectuar un buen inventario.

En relación con el tercer objetivo específico, se recomienda respecto a la dimensión gestión distribución, que se debe ejecutar el uso de crossdocking que permite mejorar la eficiencia y productividad dentro de la cadena de suministro, y también por ser un tipo de distribución rápido en las entregas diarias a las diferentes áreas de la clínica, como son medicamentos termolábiles, ya que debido a la

pandemia el consumo de estos medicamentos ha aumentado. Las actividades para esta recomendación son:

- Se debe realizar cronogramas donde se promueva las fechas y el tiempo de entrega de los pedidos semanales a los servicios asistenciales, para evitar la aglomeración en el área logística y puedan continuar con sus actividades diarias.
- Se debe efectuar capacitaciones periódicas al personal a cargo de la distribución de los materiales y medicamentos, y puedan considerar las características de las mercancías, lo que va permitir obtener un mejor comportamiento en la distribución de la clínica Santa Martha del Sur.
- Se debe efectuar más comunicación con los jefes y colaboradores del área logística de la clínica, para que el requerimiento del crossdocking influya en ellos para obtener mejores resultados.

En relación con el cuarto objetivo específico, se recomienda respecto a la dimensión almacenamiento, que se debe establecer una clasificación ABC de los productos, lo que permita un adecuado almacenamiento, es por lo que es necesario realizar una clasificación ABC, que permita segmentar y organizar las mercancías del almacén, como identificar aquellos productos que son más representativos de la clínica Santa Martha del Sur, y hacer seguimiento del stock, etc. Las actividades para esta recomendación son:

- Se debe utilizar un almacén adecuado para el área logística de la clínica Santa Martha del Sur, que permita un adecuado almacenamiento de los productos.
- Se debe corroborar el almacenamiento de los productos en sus respectivos anaqueles y/o estanterías, y este proceso debe ser validado diariamente por

los jefes del área logística, que permita un mejor orden y organización en el almacén.

- Se debe capacitar constantemente a los colaboradores del área logística, con temas de buenas prácticas de almacenamiento, que permita una mejor clasificación de los productos.

REFERENCIAS

- Abarza, E. (2020). *Empresa y administración*. Paraninfo.
- Ballou, R. (2004). *Logística: administración de la cadena de suministro* (5ª ed.). Pearson educación.
- Bowersox, D., Closs, D. y Cooper, M. (2007). *Administración y logística en la cadena de suministros*. McGraw-Hill.
- Carreño, A. (2014). *Logística de la A a la Z*. PUCP.
- Chopra, S. (2008). *Administración de la cadena de suministro*. Pearson Educación.
- Christopher, P. (1998). *Logística y aprovisionamiento*. Folio.
- Coaguila, M. (2018). *Logística y productividad*. Red Ibai.
- Condori, R. (2017). *La gestión logística hospitalaria y la calidad de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Pueblo Libre, 2017* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15872>
- Contador, S. (2016). *Rediseño del proceso de compras del Hospital Clínico de la Universidad de Chile* [Tesis de pregrado, Universidad de Chile]. Repositorio Institucional Uchile. <http://repositorio.uchile.cl/discover>
- Cruz, J. (2017). *Gestión de inventarios para reducir los costos logísticos en el centro naval del Perú, La Punta, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/discover>
- Díaz, E. y León, M. (2014). *Gestión administrativa y comercial en restauración*. Paraninfo.
- Escriba, S. García, L. y Paredes, M. (2014). *Gestión logística integral, las mejores prácticas en la cadena de suministros*. Pirámide.
- Escudero, J. (2019). *Gestión logística y comercial*. Paraninfo.

- Espinoza, C. y Villacrez, R. (2020). *Planeación de compras y aprovisionamiento de medicamentos de una clínica del distrito de San Isidro, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61153/Espinoza_OCG-Villacrez_FRT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fernández, L. (2018). *Desarrollo organizacional*. Trillas.
- Ferrin, A. (2010). *Control de stocks, en la logística de almacenes*. Madrid
- García, A. (2012). *Gestión de compras*. McGraw-Hill.
- García, J. y Bermeo, J. (2017). *Logística empresarial*. Utmach.
- Gómez, J. (2014). *Gestión logística y comercial*. McGraw-Hill.
- Gonzales, M. (2017). *Gestión de inventarios, métodos cuantitativos*. Marge Books.
- Hernández, R, y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Iglesias, A. (2017). *Management*. ESIC.
- Jaimes, A. (2016). *Mejoramiento de la logística hospitalaria en el Instituto Corazón de Bucaramanga S.A.* [Tesis de maestría, Universidad Industrial de Santander]. Repositorio Institucional UIS <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2016/163246.pdf>
- Kucharcikova, A. y Miciak, M. (2018). *Gestión del capital humano en empresas de transporte con aceptación del desarrollo sostenible*. Capital.
- Lambert, D. y Cooper, M. (1998). Supply chain management: implementation issues and research opportunities. *The International Journal of Logistics Management*, 2(9), 12–19. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/09574099810805807/full/htm>

- Lavayen, V. (2018). *Diseño de un sistema de inventario para el control de stock de los productos en bodega de la farmacia Nany Pharmacys S.A.* [Tesis de pregrado, Instituto Superior Tecnológico Bolivariano]. Repositorio Institucional ISTB. <https://docplayer.es/205735973-Instituto-superior-tecnologico-bolivariano-de-tecnologia-proyecto-de-graduacion-previo-a-la-obtencion-del-titulo-de-tecnologo-en-analisis-de-sistemas.html>
- Martínez, E. (2013). *Gestión de compras, negociación y estrategias de aprovisionamiento*. Ediciones de la U.
- Mauleón, M. (2008). *Gestión de stock: Excel como herramienta de análisis*. Diaz de Santos.
- Meana, P. (2017). *Gestión de inventarios*. Ediciones Nobel.
- Mendoza, J. y Sandoval A. (2018). *Análisis del proceso logístico de importación de insumos médicos en la empresa Veimpex S.A.* [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional UG. <http://repositorio.ug.edu.ec/>
- Montes de Oca, C. y Payano, H. (2019). *La gestión logística y su relación con el control de stock en supermercados de Plaza Vea sede la Bolichera, Lima – 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional UA. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/791>
- Ñaupas, H. Valdivia, M. Palacios, J, y Romero, H. (2018) *Metodología de la investigación cuantitativa, cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.
- Parra, F. (2005). *Gestión de stock* (3ª ed.). ESIC.
- Pagliarulo, V. (2018). *Proceso de gestión de stock en farmacia hospitalaria*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Cuyo]. Repositorio Institucional UNCU. https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/13994/pagliarulo-fce.pdf

- Reto, Y. (2018). *Gestión de inventarios, en el Hogar Clínica San Juan de Dios de la ciudad de Cusco, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio Institucional UPEU. <https://repositorio.upeu.edu.pe/>
- Ruibal A. (1995). Logística de la distribución física internacional. *Escuela de Administración de Negocios Norma*, 1(70), 157-165. <https://www.redalyc.org/pdf/206/20620709013.pdf>
- Saldaña, H. (2016). *Gestión de la cadena de suministro*. Macro.
- Solórzano, J. (2018). *Optimización de la cadena logística*. IC editorial.
- Toro, C. (2019). *Gestión de compras para mejorar el abastecimiento de la farmacia general de la empresa Sistemas de Administración Hospitalaria SAC, Lima, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Valdemoro, M. y Ferrer, L. (2012). *Gestión de stock: Excel como herramienta de análisis*. Díaz de Santos.
- Wrede, W. (2020). *Administración Estratégica*. McGraw-Hill.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

El proceso logístico y control de stock ante la pandemia COVID-19 en la clínica Santa Martha del Sur, San Juan de Miraflores – 2021.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
Problema general ¿Qué relación existe entre el proceso logístico y el control de stock ante la pandemia COVID-19 en la clínica Santa Martha del Sur, San Juan de Miraflores – 2021? Problemas específicos ¿Qué relación existe entre la gestión de compras y el control de stock ante la pandemia COVID-19 en la clínica Santa	Objetivo general Determinar la relación entre el proceso logístico y el control de stock ante la pandemia COVID-19 en la Clínica Santa Martha del Sur, San Juan de Miraflores - 2021. Objetivos específicos Determinar la relación entre la gestión de compras y el control de stock ante la pandemia COVID-19 en la Clínica Santa	Hipótesis general Existe relación entre el proceso logístico y el control de stock ante la pandemia COVID-19 en la Clínica Santa Martha del Sur, San Juan de Miraflores - 2021. Hipótesis específicas Existe relación entre la gestión de compras y el control de stock ante la pandemia COVID-19 en la Clínica Santa Martha	Variable 1: Procesos logísticos			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Gestión compras	- Selección de proveedores - Revisión de los requerimientos - Lead Time	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Eficiente: [46-49] Regular: [38-46) Deficiente: [29-38)
			Gestión inventario	- Equilibrio de la oferta y demanda - Aseguramiento del abastecimiento - Aseguramiento de la demanda		Eficiente: [38-40] Regular: [32-38) Deficiente: [27-32)
			Gestión distribución	- Suministro de los niveles de servicio - Rapidez y puntualidad		Eficiente: [37-39] Regular: [32-37) Deficiente: [25-32)

Martha del Sur, San Juan de Miraflores - 2021? ¿Qué relación existe entre la gestión de inventario y el control de stock ante la pandemia COVID-19 en la clínica Santa Martha del Sur, San Juan de Miraflores - 2021? ¿Qué relación existe entre la gestión de distribución y el control de stock ante la pandemia COVID-19 en la clínica Santa Martha del Sur, San Juan de Miraflores - 2021? ¿Qué relación existe entre el	Martha del Sur, San Juan de Miraflores - 2021. Determinar la relación entre la gestión de inventario y el control de stock ante la pandemia COVID-19 en la Clínica Santa Martha del Sur, San Juan de Miraflores - 2021.	de sur, San Juan de Miraflores - 2021. Existe relación entre la gestión de inventario y el control de stock ante la pandemia COVID - 19 en la Clínica Santa Martha de sur, San Juan de Miraflores - 2021.		- Información y control de distribución		Eficiente: [46-50] Regular: [36-46) Deficiente: [23-36)	
		Gestión almacenamiento	- Recepción de mercaderías - Entregas recibidas fallidas - Almacenamiento y orden				
	Variable 2: Control de Stock						
		Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos		
		Previsión de la demanda	- Control de pronóstico - Proyección eficiente de ventas - Plazos de suministro	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Eficiente: [43-45] Regular: [35-43) Deficiente: [27-35)		
	Rotura de stocks	- Pérdida de ventas - Pérdida de la confianza - Pérdida de credibilidad	Eficiente: [34-35] Regular: [28-34) Deficiente: [20-28)				
	Análisis de stocks	- Rotación de existencia - Análisis de baja	Eficiente: [31-35] Regular: [26-31)				

almacenamiento y el control de stock ante la pandemia COVID-19 en la clínica Santa Martha del Sur, San Juan de Miraflores - 2021?	almacenamiento y el control de stock ante la pandemia COVID-19 en la Clínica Santa Martha del Sur, San Juan de Miraflores – 2021.	Martha de sur, San Juan de Miraflores-2021.		rotación - Stocks de seguridad		Deficiente: [22-26)
			Volumen stocks	- Inventario general - Inventario cíclico - Reposición de stock		Eficiente: [31-35] Regular: [24-31) Deficiente: [18-24)
			Mantenimiento de stocks	- Número de rotaciones - Tiempo de abastecimiento - Nivel de - Servicio		Eficiente: [29-30] Regular: [25-29) Deficiente: [22-25)
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra		Técnicas e instrumentos		Estadística utilizada	
Tipo. aplicada Nivel. correlacional Enfoque: cuantitativo Diseño. No experimental Corte. Transversal	Población. 20 colaboradores entre hombres y mujeres pertenecientes al área logística de la Clínica Santa Martha del Sur. Muestra. La investigación no considera una muestra, porque se aplicó a toda la población.		Variable 1: Proceso logístico Técnicas: La encuesta Instrumentos: Cuestionario de proceso logístico. Variable 2: Control de stock Técnicas: La encuesta Instrumentos: Cuestionario de control de stock.		Estadísticos descriptivos - Tablas estadísticas - Gráficos estadísticos Medidas de Dispersión - Desviación estándar Estadístico inferencial - R de Pearson.	

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

INSTRUMENTO SOBRE EL PROCESO LOGÍSTICO

Instrucciones: Este cuestionario contiene una serie de frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo percibes el proceso logístico. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada uno de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo como pienses o actúes. Tú colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral.

Cargo/ocupación.....

Años de servicio.....

Nunca (1)

Casi Nunca (2)

A veces (3)

Casi siempre (4)

Siempre (5)

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
GESTIÓN COMPRAS						
1	Se cuenta con información actualizada de los proveedores.	1	2	3	4	5
2	Se trabaja con proveedores que cuentan con estándares de calidad	1	2	3	4	5
3	Se realiza evaluaciones para la selección de nuevos proveedores durante la pandemia.	1	2	3	4	5
4	Se deja trabajar con los proveedores que no muestran confianza en su servicio.	1	2	3	4	5
5	Se revisa los requerimientos de compra según las necesidades ante la pandemia	1	2	3	4	5
6	Es requisito indispensable contar con una proyección por cada requerimiento	1	2	3	4	5
7	Se realiza un filtro previo a la aprobación del requerimiento.	1	2	3	4	5
8	Se les da seguimiento a las órdenes de compra según la urgencia de los productos más usados ante esta pandemia	1	2	3	4	5
9	Se ubican las órdenes de acuerdo con su prioridad	1	2	3	4	5
10	Se cumple el tiempo de entrega por parte de los proveedores en esta pandemia.	1	2	3	4	5
GESTIÓN INVENTARIO						
11	Se toman medidas ante los precios excesivos ocasionados por la pandemia.	1	2	3	4	5

12	Se han previsto acciones que ayude a equilibrar la oferta y la demanda debido a la pandemia	1	2	3	4	5
13	Se toman medidas para asegurar el abastecimiento en periodos de alta demanda debido a la pandemia	1	2	3	4	5
14	Se toma medidas cuando hay sobre stock de los productos que tienen poca rotación					
15	Se da seguimiento a los productos de mayor demanda por la pandemia.	1	2	3	4	5
16	Se cuenta con un registro de productos de mayor demanda ante la pandemia	1	2	3	4	5
17	Se basa en la demanda prevista para gestionar pedidos					
18	Se tiene como referencia el historial de ventas para los pedidos	1	2	3	4	5
GESTIÓN DISTRIBUCIÓN						
19	El abastecimiento ayuda a optimizar el suministro de los niveles de servicio	1	2	3	4	5
20	El suministro de los niveles de servicio se entrega completos	1	2	3	4	5
21	La distribución de productos se caracteriza por su rapidez y puntualidad en la entrega	1	2	3	4	5
22	La distribución de productos se efectúa de forma segura	1	2	3	4	5
23	Se respeta el cronograma de entregas de productos a las respectivas áreas	1	2	3	4	5
24	El flujo de información y control es eficiente para el personal	1	2	3	4	5
25	El control de distribución ha sido diseñada acorde a las exigencias y necesidades de la empresa	1	2	3	4	5
26	La empresa realiza estrategias para minimizar el tiempo de entrega de los materiales	1	2	3	4	5
ALMACENAMIENTO						
27	Se recepciona la mercadería verificando las características y calidad de los productos.	1	2	3	4	5
28	Tienen actualizados los formatos de recepción, para el registro de mercancía	1	2	3	4	5
29	Siempre la mercancía está empacada de acuerdo con las características del producto.	1	2	3	4	5
30	Se hace uso de algún formato para los pedidos fallidos	1	2	3	4	5
31	Se realiza acciones correctivas en cuanto a los proveedores por los pedidos fallidos	1	2	3	4	5

32	El personal se encuentra capacitado cuando se presenta alguna incidencia	1	2	3	4	5
33	Se realiza reuniones con los proveedores para prevenir pedidos fallidos	1	2	3	4	5
34	El almacenamiento se da de forma selectiva, tomando en cuenta el tipo de producto	1	2	3	4	5
35	Encuentra la mercadería debidamente rotulada con sus respectivos nombres en el almacén	1	2	3	4	5
36	Es capacitado constantemente con cursos de buenas prácticas de almacenamiento	1	2	3	4	5

INSTRUMENTO SOBRE CONTROL DE STOCK

Instrucciones: Este cuestionario contiene una serie de frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo percibes el control de stock. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada uno de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo como pienses o actúes. Tú colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral.

Cargo/ocupación.....

Años de servicio.....

Nunca (1)

Casi Nunca (2)

A veces (3)

Casi siempre (4)

Siempre (5)

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
PREVISIÓN DE LA DEMANDA						
1	Se realiza la medición de pronóstico para estimar la demanda.	1	2	3	4	5
2	Se realiza proyección de ventas futuras con el fin de generar presupuestos de costos y ventas.	1	2	3	4	5
3	Se supervisa la previsión para asegurar que sea efectiva.	1	2	3	4	5
4	Se revisa constantemente los históricos de ventas para establecer los pedidos.	1	2	3	4	5
5	La proyección de ventas ayuda a tener un panorama más claro para generar pedidos.	1	2	3	4	5
6	Se realiza constantemente reuniones para estar preparados ante la alta demanda debido a la pandemia.	1	2	3	4	5
7	Se respeta los plazos de entrega de suministro por la pandemia Covid-19.	1	2	3	4	5
8	Se analiza los tiempos de plazos y los periodos del proveedor.	1	2	3	4	5
9	Se reducen los plazos de entrega con medidas estratégicas por la pandemia.	1	2	3	4	5
ROTURA DE STOCK						
10	Los clientes dejan de venir si no se sienten satisfechos.	1	2	3	4	5
11	La empresa toma medidas para recuperar a los clientes insatisfechos.	1	2	3	4	5
12	La empresa asume la responsabilidad cuando no puede cumplir con los clientes por la falta de stock ocasionados por la pandemia.	1	2	3	4	5
13	La empresa busca mejorar los servicios de atención para una mejor experiencia de los clientes.	1	2	3	4	5

14	Los productos que ofrece la empresa son de buena calidad.	1	2	3	4	5
15	La empresa mantiene los precios actualizados e informados a los clientes.	1	2	3	4	5
16	La empresa acepta las devoluciones de los clientes de los productos que llegaron en mal estado.	1	2	3	4	5
ANÁLISIS DE STOCK						
17	Se controla los riesgos asociados a una mala gestión de stock.	1	2	3	4	5
18	La baja rotación de existencias es un riesgo de que los artículos se queden obsoletos debido a la pandemia.	1	2	3	4	5
19	Se tiene un tope máximo de stock para un producto.	1	2	3	4	5
20	Se llega al stock mínimo de los productos.	1	2	3	4	5
21	Se tiene en cuenta la rotación de stock.	1	2	3	4	5
22	Los clientes están satisfechos con el stock de la empresa.	1	2	3	4	5
23	Se utiliza un stock de reserva en los productos.	1	2	3	4	5
VOLUMEN DE STOCK						
24	Se realiza inventarios previos a los inventarios generales.	1	2	3	4	5
25	Los inventarios generales coinciden con la información real.	1	2	3	4	5
26	La empresa realiza evaluaciones constantes de inventario para tomar decisiones debido a la pandemia.	1	2	3	4	5
27	Al finalizar el inventario cíclico el stock cuadra con el inventario.	1	2	3	4	5
28	Se respeta el cronograma de inventario cíclico en la empresa.	1	2	3	4	5
29	Se espera tener una cantidad fija para gestionar el pedido.	1	2	3	4	5
30	Se espera tener cero cantidades para reponer la mercadería.	1	2	3	4	5
MANTENIMIENTO DE STOCKS						
31	Conoce las ventas diarias de los productos con mayor rotación por la pandemia.	1	2	3	4	5
32	Los productos frecuentes tienen una alta rotación.	1	2	3	4	5
33	Se encuentran abastecidos de todos los productos con mayor rotación.	1	2	3	4	5
34	Se abastece constantemente las mercaderías.	1	2	3	4	5
35	Un eficiente nivel de servicio favorece la fidelización.	1	2	3	4	5
36	Los clientes se sienten satisfechos con la empresa.	1	2	3	4	5

Anexo 3: Ficha de validación de los instrumentos

Validación del instrumento: PROCESO LOGISTICO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: _____ Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [x] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: CONTROL DE SOTCKS

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: _____ Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [x] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento PROCESO LOGÍSTICO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. MAG BONILLA FERREYRA JORGE LUIS

DNI: 04641381

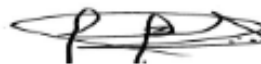
**Especialidad del validador: Temático [X] Metodológico []
Estadístico []**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



MAG BONILLA FERREYRA JORGE LUIS

NDI 04641381

Validación del instrumento CONTROL DE STOCK

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. MAG BONILLA FERREYRA JORGE LUIS

DNI: 046451381

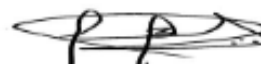
**Especialidad del validador: Temático [X] Metodológico []
Estadístico []**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



MAG BONILLA FERREYRA JORGE LUIS

NDI 04641381

Validación del instrumento PROCESO LOGISTICO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA TEMÁTICA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. ADM. RODOLFO ZEA MELODIAS

DNI: 29388850

Especialidad del validador: Temático []

Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

ADM. RODOLFO ZEA MELODIAS

DNI 29388850

Validación del instrumento CONTROL DE STOCK

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA TEMÁTICA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. ADM. RODOLFO ZEA MELODIAS

DNI: 29388850

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico []

Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

ADM. RODOLFO ZEA MELODIAS

DNI 29388850

Anexo 4. Informe de índice de coincidencias

Feedback Studio - Google Chrome

ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&o=1846192650&s=1&u=1075289969

feedback studio

Elena Rosmery Córdova Cornejo | PROCESO LOGÍSTI...

-- /0 < > ?

EMPRESAS

TESIS

PROCESO LOGÍSTICO Y CONTROL DE STOCK ANTE LA PANDEMIA COVID 19
EN LA CLÍNICA SANTA MARTHA DEL SUR, SAN JUAN DE MIRAFLORES – 2021

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORES

ELENA ROSMERY CÓRDOVA CORNEJO
ORCID: 0000-0002-4888-324X

KARLA SALCEDO COTAQUISPE
ORCID: 0000-0002-4517-1319

ASESOR

DR. LUIS ALBERTO MARCELO OLIVERA

Resumen de coincidencias

12 %

< >

1

repositorio.autonoma.e...

Fuente de Internet

8 % >

2

Entregado a Universida...

Trabajo del estudiante

2 % >

3

Entregado a Universida...

Trabajo del estudiante

1 % >

Página: 1 de 127

Número de palabras: 25987

Versión solo texto del informe

Alta resolución

Activado

12°C Soleado

08:05

29/05/2022

Anexo 5. Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ



Sres. Universidad Autónoma del Perú
Facultad de Ciencias de Gestión

San Juan de Miraflores, 09 de Julio 2021

De nuestra consideración:

Por medio de la presente hago constar que se ha otorgado el permiso a los estudiantes Elena Rosmery Córdova Cornejo y Karla Salcedo Cotaquispe, de realizar el desarrollo de su tesis: "PROCESO LOGÍSTICO Y CONTROL DE STOCK ANTE LA PANDEMIA COVID 19 EN LA CLÍNICA SANTA MARTHA DEL SUR, SAN JUAN DE MIRAFLORES – 2021", cuyo estudio contribuirá e impactará en la organización positivamente.

Por tal motivo también se autorizó realizar las encuestas virtuales, aplicando a los colaboradores que pertenecen al área logística.

Sin otro particular, atentamente

Miguel Ángel Ramos Peña
Gerente administrativo
Clínica Santa Martha del Sur
Ruc. 20517737560

Anexo 6. Base de datos

Variable 1: Proceso Logístico																																					
	Gestión compras										Gestión inventario								Gestión distribución								Almacenamiento										
N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	
1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4
3	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	3	4	4	4	5	3	3	4	3	3	3	
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	5	2	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	1	1	
6	4	4	4	1	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	5	3	5	4	4	3	5	5	2	5	4	4	
7	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	2	5	3	4	1	2	4	2	5	4	4	
8	3	4	2	5	4	1	4	3	4	3	3	4	4	1	4	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	3	4	4	3	5	3	2	
9	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	3	3	4	4	3		
10	4	5	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	
11	5	5	5	1	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	
12	4	4	3	3	5	4	3	4	3	5	3	3	4	3	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	
13	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	5	3	3	4	5	3	
14	5	5	5	1	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	2	5	4	4	2	3	2	3	4	4	1	
15	5	5	5	1	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	
16	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
17	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	3	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
18	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	

Variable 2: Control de stock																																					
	Previsión de demanda									Rotura de stock							Análisis de stock							Volumen de stock							Mantenimiento de stock						
Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	
1	4	4	5	5	5	5	5	5	3	1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	4	5	4	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	3	3	5	3	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	2	4	2	5	4	4	5	4	5	4	5	5	2	5	4	5	5	5	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	3	4	3	3
6	4	3	4	4	5	3	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4
7	5	5	5	5	5	3	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	2	5	4	4	4	4	1	1	5	5	5	5	5	5	4
8	3	3	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	3	3	3	4	2	4	2	3	3	3	1	2	4	5	4	5	5	4	4
9	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	2	5	4	5	5	4	5	4	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5
11	5	4	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5
12	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	5	5	5	3	4	5	4	3	4	4	3	5	4	5	4	3	3	3	4	1	3	4	4	3	4	4	4
13	4	4	5	4	4	3	4	5	3	3	5	3	4	5	5	3	3	4	5	3	5	5	3	5	4	4	5	3	5	3	4	5	4	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5
18	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	5	4	5	4	1	5	5	4	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	4	3	4	5	3	2	5	5	4	4	5	5	5

Anexo 7. Plan de acción

PLAN DE ACCIÓN DE LOGÍSTICA						
Acción	Qué	Cómo	Con qué	Cuándo	Quién	Cuánto
Acción 1: Proceso logístico y control de stock	Se debe realizar una reunión con los colaboradores y jefes del área logística con la finalidad de presentar el plan de acción logístico.	Solicitar el permiso correspondiente a la gerencia administrativa y reunir a los jefes y colaboradores del área logística	Humanos Comunicación Tecnología Materiales Conocimiento Trabajo en equipo	Enero 2022	Gerente administrativo y jefes logísticos.	Se invertirá un aproximado de S/. 45.00 para los materiales.
Acción 2: Gestión compras	Se debe establecer el stock de seguridad de cada producto para que los colaboradores puedan monitorear el stock y evitar quiebre de los productos.	Controlar mediante indicadores las ventas diarias. Solicitar capacitación para los jefes logísticos, sobre el flujo de nuevos códigos con mayor rotación.	Humanos Tecnología Conocimiento Control Materiales	Enero 2022	Administrador y jefes logísticos	Se invertirá un aproximado de S/. 3500 en la implementación de espacios.
Acción 3: Gestión inventario	Se debe establecer el uso de herramientas lectores de código de barras para mejorar la trazabilidad de los productos.	Capacitar a los colaboradores y jefes de logística sobre la forma correcta de manipular las nuevas herramientas, con el fin de mejorar los procesos.	Humanos Comunicación Conocimiento	Enero 2022	Administrador y jefes logísticos	Se invertirá un aproximado de S/.1000 para las herramientas lectoras.

Acción 4: Gestión distribución	Se debe ejecutar el uso de crossdocking que permite mejorar la eficiencia y productividad dentro de la cadena de suministro.	Capacitación de los nuevos procesos de distribución a los colaboradores y jefes del área logística.	Humanos Conocimiento Control y procesos Materiales	Enero 2022	Administrador y jefes logísticos	Se invertirá un aproximado de S/. 45.00 para los materiales.
Acción 5: Almacenamiento	Se debe establecer una clasificación ABC de los productos, lo que permita un adecuado almacenamiento.	Solicitar capacitaciones para los colaboradores y jefes logísticos sobre la clasificación ABC y las buenas prácticas de almacenamiento.	Humanos Conocimiento Materiales	Enero 2022	Administrador y jefes logísticos	Se invertirá un aproximado de S/. 45.00 para los materiales.