



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

**“MEJORA DE LA GESTIÓN GERENCIAL PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS
LOGÍSTICOS DE LA CLÍNICA VISTA PARA EL PERIODO 2019-2020”**

Línea de Investigación: Desarrollo empresarial

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Autor:

Casana Vélez, Víctor Hugo

Asesor:

Oncevay Espinoza, Feliciano Timoteo

Jurado:

Vigo Sánchez, Gudelia Domitila

Pintado Córdova, Luis Alberto

Velásquez Vásquez, Juan Alfredo

Lima - Perú

2021

TÍTULO

MEJORA DE LA GESTIÓN GERENCIAL PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS LOGÍSTICOS DE LA CLÍNICA VISTA PARA EL PERIODO 2019-2020.

AUTOR

VICTOR HUGO CASANA VELEZ.

ASESOR

DR. FELICIANO TIMOTEO ONCEVAY ESPINOZA

INDICE

I.	INTRODUCCION	1
	1.1. Descripción y formulación del problema	1
	1.2. Antecedentes	4
	1.3. Objetivos	5
	Objetivo General	5
	Objetivos Específicos	5
	1.4. Justificación	6
	1.5. Hipótesis	6
II.	MARCO TEÓRICO	7
	2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación	7
	2.2. Origen de la Gerencia Administrativa	9
	2.3. Teoría de la Administración	10
	2.4. Origen de los procesos administrativos	10
	2.5. Origen y evolución de los modelos de gestión gerencial	12
	2.6. Origen de la logística	15
	2.7. Logística y sus costos	16
	2.8. Necesidades de Almacenamiento	16
	2.9. El proceso logístico	16
	2.10. Funciones de la logística	18
	2.11. Operaciones de la logística	19
III.	MÉTODO	21
	3.1. Tipo de investigación	21
	3.2. Ámbito temporal y espacial	21
	3.3. Variables	21
	3.4. Población y muestra	21
	3.5. Instrumentos	22
	3.6. Procedimientos	22
	3.7. Análisis de datos	22
IV.	RESULTADOS	23
V.	DISCUSION DE RESULTADOS	28
VI.	CONCLUSIONES	30
VII.	RECOMENDACIONES	31
VIII.	REFERENCIAS	32
IX.	ANEXOS	35

RESUMEN

La finalidad de la investigación que se presenta, es demostrar que la mejora de la gestión gerencial establecerá procesos logísticos eficaces para la Clínica Vista para el periodo 2019-2020.

La investigación se realizó bajo el enfoque de descriptiva. Para presentar datos en la tesis se utilizó el método deductivo-explicativo.

La investigación determinó que el diseño de procesos logísticos eficaces influye en permitir la verificación oportuna del nivel de stocks internos y críticos; que, la asignación de funciones específicas a los puestos del área logística influye con el alineamiento de los objetivos estratégicos; que las acciones de seguridad y salud en el trabajo que se desarrollará en el Área Logística, influye en exigir el uso de los equipos de protección personal adecuado para evitar accidentes laborales; que convocar a proveedores selectos a los procesos de adquisiciones, influye para identificar a los proveedores que pretendan ejecutar actos de corrupción en los procesos de adquisiciones.

Como conclusión, la mejora de gestión gerencial influye en establecer procesos logísticos eficaces para la Clínica Vista para el periodo 2019-2020.

Palabras clave: *Gestión gerencial, procesos logísticos.*

ABSTRACT

The purpose of the research presented is to demonstrate that the improvement of management will allow the establishment of effective logistics processes for the Vista Clinic for the period 2019-2020.

The research was descriptive. The method used was the deductive-explanatory. The investigation determined: that; The design of effective logistics processes significantly influences the timely verification of the level of internal and critical stocks; whereas, the assignment of specific functions to the positions in the logistics area significantly influences the alignment of the strategic objectives; that, the occupational safety and health actions that will be carried out in the logistics area have a significant influence on requiring the use of adequate personal protection equipment to avoid occupational accidents; that, to summon select suppliers to the tenders influences significantly to identify the suppliers that intend to execute acts of acts of corruption in the tenders.

In conclusion, the improvement of management significantly influences the establishment of effective logistics processes for the Vista Clinic for the period 2020.

Keywords: Management, logistics processes.

I. INTRODUCCIÓN

Conforme a la OMS (2019) en la Mesa del Consejo Ejecutivo llevado a cabo en noviembre 2019 la 146.^a reunión del Consejo, se acordó incluir en el orden del día provisional un punto relativo a la atención oftálmica integrada centrada en las personas, debiéndose incorporar en el sistema sanitario, el servicio de atención oftálmica con acceso a dichos servicios, planteando el modo de dotar a los sistemas sanitarios de la capacidad para responder al aumento previsto de las afecciones oculares; de tal manera que, la atención oftálmica contribuya al logro del Objetivo de Desarrollo Sostenible 3 que busca garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades y lograr la cobertura sanitaria universal, como el acceso a servicios de salud esenciales de calidad.

La tendencia de mercado en clínicas especializadas en el cuidado de la salud visual ha ido incrementándose en los últimos años; pues las Patologías que de ser tratadas a tiempo pueden evitar la disminución y/o pérdida de la visión, reduciendo así el número de discapacitados por ceguera en el país, entendiéndose que la visión representa el 80% de la funcionalidad de la vida normal de una persona.

Para el común de los países desarrollados, la Medicina ha evolucionado favorablemente igual que sus procedimientos; lo que ha aumentado son los pacientes y sus afecciones, entre ellos las afecciones visuales que son del campo de la Oftalmología; razón por la cual la presencia de la Clínica Vista en Lima atiende la alta demanda de personas que enfrentan problemas oftalmológicos; sin embargo, el sistema de atención que inicialmente marcó grandes éxitos, deben optimizarse para responder a la tecnología y atención satisfactoria de sus pacientes; es por ello que, se enfatiza en esta investigación que, la mejora de la gestión gerencial logrará optimizar los procesos logísticos de la clínica Vista.

1.1. Descripción y formulación del problema

En el juego de libre mercado que existe en nuestro país, y luego de evaluaciones de los inversionistas calificados en identificar ubicaciones estratégicas para implementar nuevas clínicas oftalmológicas, debido a la demanda de sus servicios anteriormente inexistentes en algunos de los (43) distritos que conforman Lima Metropolitana, la Clínica Vista se destaca.

La Clínica Vista atiende pacientes que son exigentes, reclaman calidad de atención, servicios oftalmológicos de calidad y procesos administrativos eficaces; es en ese marco que se desarrolla el objetivo de esta investigación y que pretende aplicar dentro del objeto de

estudio. La Clínica Vista se ubica en el Jirón Caracas N° 2410, distrito de Jesús María. Atiende al público a partir de las 09:00 culminando a las 20:00 horas de lunes a viernes; los sábados a partir de las 09:00 culminando a las 13:00 horas

La Clínica Vista fue creada en el año 2010 iniciando sus actividades de atención de pacientes con los equipos básicos tales como una Lámpara de Hendidura, un Microscopio para cirugías, variados kits de cirugía oftalmológica, así como mobiliario satisfactorio. Sus inicios se orientaron a satisfacer la demanda de servicios oftalmológicos para lo cual evalúa rigurosamente al profesional que desea pertenecer a su staff de especialistas.

Entre los servicios ofertados se encuentran diagnósticos de patologías ubicadas en el segmento anterior, segmento posterior, y en plástica oftalmológica y pediatría oftalmológica. Cuenta con Médicos Cirujanos con Especialidad en Oftalmología inclusive con Sub Especialidad, así como con personal asistencial especializado y personal administrativo altamente competente, lo cual les permite realizar una evaluación, diagnóstico y tratamiento ocular integral destinados a la atención del público usuario que requiere de los servicios de esta institución, ya sea por decisión particular o por haber sido referidos por empresas aseguradoras y/o EPS con las mismas que se encuentra vinculada.

Lamentablemente la gestión gerencial de la Clínica Vista se ha descuidado, que urge corregir rumbos para mantener competitividad frente a otros establecimientos similares; pues, en su calidad de dependiente de la Oficina General de Administración, el Área de Logística de la Clínica Vista tiene como función de proveer de insumos médicos, de material para las áreas administrativas, materiales para realizar trabajos de mantenimiento en las cantidades presupuestadas con respaldo de garantía de los proveedores. Pero, los errores administrativos que abajo se detallan, repercuten en la operatividad:

- a) Cuellos de botella por inexistencia de procesos eficaces;
- b) Personal administrativo carece de formación en procesos logísticos;
- c) Requerimientos de las áreas administrativas fuera de fecha;
- d) Software logístico desactualizado,
- e) Carencia de inventarios actualizados;
- f) Carencia de proveedores calificados que entreguen los productos oftalmológicos a tiempo para cumplir con la programación de operaciones, originando retrasos y pérdida de pacientes.

Las causas que comprometieron los errores administrativos fueron:

- a) Gestión gerencial débil;
- b) Procesos logísticos ineficaces;

- c) Alta demanda de pacientes;
- d) Pérdida de clientes debido a la competencia.

Como pronóstico de la situación problemática, el objeto de estudio, si persistieran los errores administrativos arriba señalados, se presentarían los siguientes escenarios:

- a) Disminución del prestigio bien ganado de la Clínica Vista.
- b) Disminución del flujo de pacientes.
- c) Posible cierre de la Clínica Vista.

Para el Control del pronóstico, se propuso modernizar la gestión gerencial para optimizar los diversos procesos en logística de la Clínica Vista para el periodo 2019-2020, que entre sus beneficios le permitirá:

- Verificación oportuna del nivel de stocks internos y críticos.
- Alineamiento con los objetivos estratégicos.
- Uso de los equipos de protección personal adecuado para evitar accidentes laborales.
- Informar a la Oficina General de Administración de los proveedores que pretendan ejecutar actos de corrupción en los procesos de adquisiciones.

Formulación del problema

Problema General

¿Cómo la mejora de la gestión gerencial establecerá procesos logísticos eficaces para la Clínica Vista para el periodo 2019-2020?

Problemas Específicos

- ¿El diseño de procesos logísticos permitirán la verificación oportuna del nivel de stocks internos y críticos?
- ¿La asignación de funciones específicas a los puestos del Área de Logística se reflejará con el alineamiento con los objetivos estratégicos?
- ¿Las actividades vinculadas a preservar la seguridad y la salud en el trabajo que se desarrollarán en el Área de Logística exigirán el uso de los equipos que protejan al trabajador?
- ¿Convocar a proveedores selectos a los procesos de adquisiciones permitirá emitir informes a la Oficina General de Administración de los proveedores que pretendan

ejecutar actos de corrupción en los procesos de adquisiciones?

1.2. Antecedentes

Internacionales

En la tesis de (Franco, 2017) *Análisis de los procesos logísticos del sistema operativo de la Planta Purificadora de agua potable del cantón Playas*, detalla que el objetivo fue generar un tipo de diseño de proceso logístico que permita rebajar de costos para la empresa purificadora de agua potable del Cantón Playas.

Para presentar los datos en la tesis se utilizó el método descriptivo.

En conclusión, el proceso logístico en el área operativa en la empresa de agua potable del Cantón Playas es deficiente.

En la tesis de (De Keravenant, 2016) *Modelo del proceso para evaluación y selección de soluciones en software de gestión logística*, detalla que el objetivo fue proponer un modelo de evaluación y selección de gestión para empresas del ramo logístico, que permita aportar a las personas involucradas en las etapas iniciales de la implementación de una nueva solución software, poder contar con una guía que les brinde soporte durante la transmisión de esta etapa y así determinar la solución más adecuada para para el entorno mencionado.

Para presentar los datos en la tesis se utilizó el método deductivo-explicativo.

En conclusión, los operadores logísticos necesitan establecer procesos eficaces apoyados en softwares de última generación, que les permita minimizar costos y aumentar la operatividad.

En la tesis de (Torres, 2015) *La gestión de administración y el impacto en la mejora continua hacia la calidad en la empresa Matagalpa Coffee Group en el municipio de Matagalpa, departamento de Matagalpa, 2013-2014*, señala que la meta consistió en medir la eficacia de la función administrativa para implementar mejoras en la calidad total en la empresa precitada. Para presentar los datos en la tesis se utilizó el método cuantitativo. En conclusión, la empresa cafetera en mención no cuenta con planes estratégicos establecidos.

Nacionales

En la tesis de (Bartra, 2017) *Mejora en los procesos de compras a través de la activación del módulo logístico en el sistema ERP en la Empresa Impemar Group 2017*, detalla que el objetivo fue proponer un modelo de proceso estandarizado de selección de sistemas de gestión del talento humano para empresas del ramo logístico.

Para presentar los datos en la tesis se utilizó el método descriptivo-explicativo. En

conclusión, la empresa no desarrolla adecuadamente al recurso humano perdiendo oportunidades de generar trabajo en equipo y cumplir con sus objetivos estratégicos.

En la tesis de (Hemeryth & Sánchez, 2013) *Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C de la ciudad de Trujillo - 2013*, detalla que el objetivo fue comprobar que, al implementar un modelo de control operativo al interior de los almacenes, se optimizará la gestión de los inventarios.

Para presentar sus resultados se utilizó el método descriptivo-explicativo. En conclusión, los investigadores señalan la necesidad de modificar la estructura organizacional.

En la tesis de (Desposorio & Espínola, 2011) *Propuesta e implementación de la Gestión de Procesos Logísticos para la mejora en los resultados del capital de trabajo de la empresa Distribuciones Uriol EIRL en el 2011*, detalla que por meta se propuso resaltar que la gestión del proceso logístico eficaz permitirá alcanzar sus objetivos estratégicos.

Para presentar sus resultados se utilizó el método explicativo.

En conclusión, los procesos logísticos se desarrollaban en forma inadecuada y que fue necesario aplicar reingeniería con el objeto de alcanzar los objetivos estratégicos establecidos.

1.3. Objetivos

Objetivo General

Probar que la mejora de la gestión gerencial establecerá procesos logísticos eficaces para la Clínica Vista para el periodo 2019-2020.

Objetivos Específicos

- a. Verificar si, diseñar de procesos logísticos eficaces permitirán la verificación oportuna del nivel de stocks internos y críticos.
- b. Comprobar si, la asignación de funciones específicas a los puestos del área logística por la mejora de la gestión gerencial se reflejará con el alineamiento con los objetivos estratégicos.
- c. Inspeccionar si, la aplicación de medidas preventivas en los procesos logísticos se prevendrán accidentes laborales.
- d. Evaluar si, al convocar a proveedores selectos a las licitaciones por la mejora de la gestión gerencial permitirá recibir informes de la Oficina General de

Administración de los proveedores que pretendan ejecutar actos de corrupción en las licitaciones.

1.4. Justificación de la investigación

El presente trabajo de investigación propone presentar para la Gerencia de Administración de la Clínica Vista, procesos logísticos que garanticen mejorar el servicio; por cuanto, los recursos oportunos que el personal médico requiere para optimizar los servicios, conlleve a que los pacientes perciban que no solo son atendidos con calidad, sino que se benefician con los tratamientos adecuados bajo un constante monitoreo.

De esta manera, la población objetivo de la Clínica Vista será atendida en los tiempos previstos, permitiendo que la atención de los pacientes permita superar las enfermedades de la vista que se ha convertido en una amenaza mundial.

Asimismo, se justifica la investigación porque en toda entidad es necesario impulsar procesos eficaces para establecer el cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos, así como establecer funciones y comunicación bidireccional, implementar el trabajo en equipo y garantizar la observancia a los derechos de los trabajadores y colaboradores, que impulsarán al negocio como un modelo a seguir.

1.5. Hipótesis

Hipótesis General

Probar que la mejora de la gestión gerencial influye en establecer procesos logísticos eficaces para la Clínica Vista para el periodo 2019-2020.

Hipótesis Específicas

- a. El diseño de procesos logísticos eficaces por la mejora de la gestión gerencial influye en permitir la verificación oportuna del nivel de stocks internos y críticos.
- b. La asignación de funciones específicas a los puestos del área logística influye en el alineamiento con los objetivos estratégicos.
- c. La utilización de equipos de protección personal adecuado influye en asegurar acciones de seguridad y salud en el trabajo.
- d. La convocatoria a proveedores selectos a los procesos de adquisiciones influye en detectar a proveedores que pretendan ejecutar actos de corrupción en los procesos de adquisiciones.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación

Orígenes de la Administración

Chiavenato (2006) en su Teoría General de la Administración sostiene que dicha disciplina es una ciencia joven de no más de cien años.

El siglo XIX, fue el escenario propicio para que aparecieran y se desarrollaran nuevas teorías y cimientos científicos, una de ellas fue la Administración.

En el siglo XIX, el cuerpo de conocimientos científicos que se establecieron para la Administración, fueron básicos para su futuro desarrollo y aplicación a nivel mundial y posteriormente local.

Principios de la Administración

La obra de Chiavenato precitada sostiene, en opinión de los autores clásicos, que no basta la enumeración de los elementos de la administración que constituirán la base de las actividades y responsabilidades que tendrá el administrador.

Las funciones administrativas son únicas, pero depende de la organización dónde se aplicarán, tal como Chiavenato (2006) afirma, que la aplicación de los principios administrativos, enfocados por la mayoría de autores clásicos como normas o leyes, facilitan la resolución de los problemas organizacionales. (p.76).

Escuelas de la Administración

Por escuela podemos llamar a esos grupos de autores que sostienen principios o formas similares respecto a una materia.

La Escuela de la Administración Científica

El representante de esta escuela es Frederick Winslow Taylor.

Para Taylor, era necesario que los obreros participen en diferentes tareas para reducir sus movimientos, no existían ningún tipo de estudios previos, así que fue el pionero en establecerlos y para ello tuvo la suerte que existían muchas fábricas de diferentes rubros para aplicar sus principios:

En opinión de Taylor, la Administración Científica no constituye un simple método destinado a alcanzar mayor eficiencia a través de un adecuado control de costos o de un sistema de estímulos; por el contrario, es una nueva forma de pensar de todos los que conforman una empresa. (Reyes, 2004, p. 113).

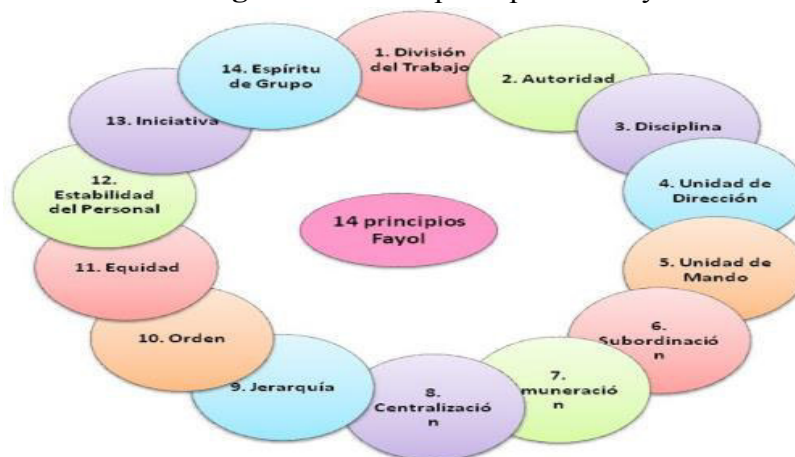
Escuela Clásica Administrativa

En Francia, Henri Fayol, a partir de 1910 realizó grandes esfuerzos en el estudio de la estructura de la organización, así como de sus interrelaciones, estableciendo Principios; a saber:

- Dividir el trabajo.
- Ejercer autoridad y responsabilidad.
- Implantar disciplina.
- Mantener unidad de mando
- Subordinar los intereses personales a los de carácter general
- Implementar la remuneración que corresponda al trabajo
- Establecer una línea jerárquica definida.
- Preservar la estabilidad del trabajador.
- Impulsar el espíritu de equipo.

Henri Fayol definió que la Administración consiste en realizar acciones de planeamiento, organización, dirección y control. Funciones administrativas y elementos administrativos están íntimamente relacionados, delimitando las funciones del administrador. (p.70).

Figura 1: Los 14 principios de Fayol



Cuando hablamos de escuelas no podemos dejar de mencionar a Taylor y Fayol; este último es considerado como el patriarca del enfoque Clásico de la Administración.

Además, no debemos dejar de menciona que Taylor contribuyó enormemente en la aplicación de método científico que ayudó a mejorar los métodos de producción.

Escuela de las Relaciones Humanas

Luego de terminada la primera guerra mundial y en especial, después de la depresión de 1930, florecieron sindicatos, marchas para establecer jornadas laborales, exigir aplicación de legislación laboral, el seguro social, indemnizaciones para así evitar el abuso de poder.

Así la visión humanista se pone de relieve al surgir la Teoría de las Relaciones Humanas en Norteamérica a partir de 1930, la misma que se basa en el crecimiento y aplicación de las ciencias sociales como la psicología y en especial, de la Psicología del Trabajo. (Chiavenato, 2002, p. 84).

Fue Elton Mayo, que entre 1927 y 1932 investigó las relaciones existentes en el trabajo entre compañeros, jefes y entorno laboral.

En una segunda etapa los trabajos sobre el factor humano incluyeron estudios sobre insatisfacción laboral y conflictos humanos internos.

Escuela Neoclásica

Los representantes de esta escuela fueron Peter Drucker, así como Harold Koontz y Cyril O'Donnell. Coincidieron que administrar significa guiar, dirigir y establecer controles a las actividades de los grupos humanos orientados a lograr un objetivo común.

Podemos citar algunos fundamentos de esta escuela enumerando los siguientes:

1. Que la administración es un proceso operacional único.
2. Que la administración requiere basarse en la predictibilidad de sus resultados.
3. Que la administración es ciencia, la misma que se cimienta en principios universales.
4. Que los principios de administración tienen la característica de ser válidos.

Escuela Sistémica de la Administración

El objetivo del enfoque sistemático es que, al descuidar el talento humano generador de los procesos internos, desea analizar a la empresa como un todo.

Propone que la apertura de los sistemas permite recibir información de otros sistemas. Se basa en (03) principios: a) expansionismo; b) pensamiento sintético; c) teleología.

2.2. Origen de la Gerencia Administrativa

Para (Anzola,2011) la gestión administrativa consiste en ejecutar tareas referidas a planear, organizar, dirigir y controlar una institución, para alcanzar objetivos.

Pero, el trabajo en equipo siguiendo órdenes bajo un mando establecido, será garantía de que se cumplirá el trabajo, tal como lo señaló el autor:

La gestión de empresas consiste en administrar y brindar servicios para alcanzar metas y objetivos, proporcionar información a efectos de una adecuada toma de decisiones, controlar y dar seguimiento a los ingresos, manejar adecuadamente las cuentas por cobrar, las existencias, entre otras. Se entiende por gestión a las acciones de planear, organizar, dirigir y controlar. (Gitman,2008, p.73)

2.3. Teoría de la Administración

La Administración podemos conceptualizarla como aquel proceso consistente en planificar, organizar, dirigir y ejercer control en las actividades realizadas por quienes integran una institución y de utilizar adecuadamente sus recursos, para alcanzar metas y objetivos definidos y a través de estas acciones alcanzar la máxima rentabilidad de la empresa y sus propietarios.

Administrar es la forma como se utilizan todos los recursos institucionales, sean estos humanos, materiales, financieros, informáticos y tecnológicos, con el objeto de lograr objetivos y alcanzar la excelencia en la gestión. La Administración está constituida por la cadena secuencial de procesos como diseñar el planeamiento, estructurar la organización, ejercer la dirección y realizar los controles necesarios sobre la utilización de los recursos institucionales para alcanzar objetivos predeterminados de manera eficiente y eficaz. (Chiavenato, 2010, p.45)

La Administración se define como la suma de funciones o procesos básicos de planeamiento, diseño organizacional, gestión o dirección, adecuada coordinación y el debido control, los mismos que al ser realizados adecuadamente, influyen en la eficiencia, eficacia y productividad de las actividades ejecutadas en la entidad. La diversidad de los momentos organizacionales es muy amplia, por ello los procesos básicos se presentan continuamente, donde las funciones se mezclan en tareas y personas diferentes. (Díez, 2001, p.47)

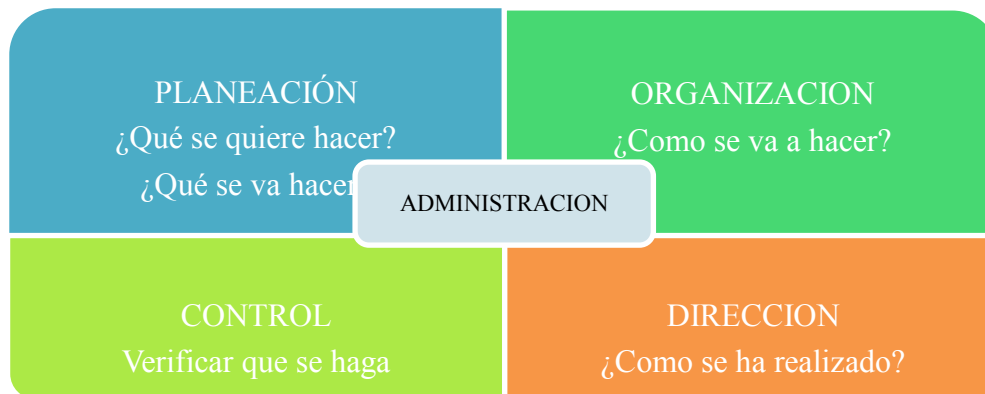
2.4. Origen de los Procesos Administrativos

Proceso es el desarrollo ordenado de actividades para entregar un producto final (Chiavenato, 2010).

Se define al proceso administrativo, como la metodología ordenada que permite al administrador o gerente, a conducir con eficacia una organización, y está diseñado como un proceso integrado por subprocesos o etapas. Cada sub proceso o etapa responde a preguntas fundamentales: ¿Cuál es la razón? ¿Con que objeto? ¿De qué modo? ¿Quién lo ejecuta? ¿En qué momento? y ¿En qué lugar?; Preguntas a establecerse en toda administración porque constituyen preguntas clave en ella. (Münch, 2007, p. 65)

Estas fases las podemos comprender de mejor manera en la siguiente gráfica:

Figura 1. Procesos Administrativos



- **Planeación**

La planeación es la determinación de escenarios futuros (Münch, 2007).

- **Organización**

Organizar es diseñar y determinar la estructura, procesos, funciones, responsabilidades, métodos y técnicas orientadas a simplificar el trabajo. (Münch. 2007, p.86)

Por otra parte, Münch (2007), manifiesta: La razón de ser de una organización es alcanzar que las actividades y los recursos. de manera integral, actúen coordinadamente y sean utilizados de forma tal, que resulte amigable y fácil su manejo para los trabajadores y en especial para la correcta atención y total satisfacción de sus clientes.

Organizar es determinar los recursos, y actividades que se requieren para lograr los objetivos de la organización. Organizar es establecer procesos que combinen recursos y actividades en grupos operativos, creando de esta manera una estructura departamental en la empresa (Díez, 2001, p.51)

Organizar consiste en establecer la forma en que se van a desarrollar las actividades planificadas, con el personal idóneo que las utilizará, establecer los recursos a utilizar y como se utilizarán; asimismo es muy importante tomar en cuenta la división de trabajo y el debido nivel de coordinación inherente a la organización.

- **Dirección**

La dirección es la toma de decisiones acertadas (Münch. 2007).

Implica la experiencia acumulada del ejecutivo a cargo, su liderazgo personal y los sistemas de información que tenga a la mano.

Figura 2. Elementos de la dirección



Fuente: Elaboración propia

- **Control**

El control es medir si lo ejecutado, concuerda con lo planificado (Münch. 2007).

Indicadores de Gestión

Todo plan de trabajo debe tener indicadores de actuación o ratios estándares, los mismos que sirven para evaluar los resultados (Münch, 2010)

Estos indicadores nos permitirán realizar seguimiento y mejoras para cumplir con lo establecido, superar la valla y establecer nuevos récords.

Importancia de los indicadores de Gestión

Son aliados internos que nos permiten corregir a tiempo los errores que cometemos en el curso de la acción que ejecutamos (Bahamonde & Rodríguez (2012).

2.5. Origen y evolución de los modelos de Gestión Gerencial

La gestión gerencial implica el grupo de personas con preparación en decisiones empresariales, respaldadas con habilidades blandas que permiten comunicar a toda la empresa a través de los medios disponibles organizacionales.

Las bases teóricas son muy indispensables para determinar hacia dónde va la empresa, su misión, su visión, sus objetivos, la diversificación de los enfoques, la estandarización de los distintos fenómenos de la organización, así como las estrategias de publicidad, marketing y ventas que determinan el posicionamiento de la empresa. Nada de esto sería posible si no se tienen los recursos y no se contará con estrategias innovadoras, ni con otros recursos como los humanos, de producción, de marketing, en operaciones, así como en economía, finanzas y contabilidad (Bennis & Nanus,1995).

Tipos y Modelos de Gestión Gerencial

Algunos teóricos ya manifestaron la existencia de tipos y modelos de gestión. Entre ellos Peter Drucker quien daba la existencia de tres tipos: gerencia patrimonial, gerencia política y gerencia por objetivos (Van de Berghe, 2016).

- La gerencia patrimonial: Es aquella gerencia que está presidida por grupos familiares normalmente trasciende la jerarquía empresarial.
- La gerencia política: Es muy parecida a la gerencia patrimonial ya que en los cargos de mayor jerarquía se da prioridad a afinidad política, este tipo de gerencia no se da mayormente en sociedades industrializadas sino más bien en politizadas.
- La gerencia por objetivo: De acuerdo a Peter Drucker es la que tiene un punto o un objetivo final, es decir toda la gerencia pone sus esfuerzos para determinar un propósito.

Modelos de Gestión Gerencial

Los diversos Modelos Gerenciales constituyen diferentes estrategias en la gestión operativa de Management, las mismas que son utilizadas para conducir el sistema estratégico de las instituciones u organizaciones; estos modelos tienen su origen en las diversas escuelas clásicas o modernas de fundamento administrativo.

Modelo de Planeación Estratégica

Este modelo es uno de los más utilizados en cualquier empresa, es aquel que integra, organiza y ejecuta las líneas direccionadas a alcanzar objetivos empresariales, cuyos resultados estarán apegados a los establecidos en la misión y además garanticen crecimiento y fluctuación económica gracias a las decisiones tomadas por quien dirige la organización; así lo menciona Steiner, al señalar que la planeación trata con el provenir de las decisiones actuales, motivo por el cual, la planeación trae una cadena de consecuencias y efectos en un período de tiempo y que están relacionadas con una decisión tomada por el director de una organización.

Modelo de Calidad total

Una organización está integrada en la medida que tiene identidad, es decir, tiene un sentido de lo que es y lo que debe hacer; esto constituye un aspecto de vital importancia en las instituciones modernas, que se abren al aprendizaje con el objeto de enfrentar el cambio de manera exitosa; las organizaciones que asuman el cambio, se enfocarán en elaborar una nueva forma de correlacionar su organización interna y el entorno cambiante. Bennis & Nanus, 1995, (p.33).

Las empresas fracasarán si no dirigen sus esfuerzos estratégicos en instaurar una política de mejora continua e innovación, con fines de mantenerse competitivas y adecuarse a un entorno que cambia velozmente con el objeto de mejorarlo. (Porter, 1993, p.182).

En este sentido, la Clínica Vista debe garantizar la calidad de atención a los clientes con procesos eficientes y eficaces, mediante un clima organizacional adecuado que al mismo tiempo le confieran continuidad y calidez al servicio.

Modelo de gestión gerencial por competencias

La gestión por competencias, se define a través de un programa que establece diversos pasos o momentos de manera secuencial:

1. Establecer la sensibilización
2. Definir las competencias genéricas institucionales.
3. Analizar los puestos de trabajo.
4. Definir el perfil de competencias que se requieren
5. Evaluar en forma sistemática y redefinir perfiles.

La dirección por objetivos

Es un estilo de dirección eficaz “best practice” utilizado para predecir, controlar y explicar el funcionamiento de las organizaciones. En tal sentido es preferible pensar en términos de MBO que simplificarlas vagamente como “maximizar utilidades” (Drucker, 2010).

Las empresas deberán delinear objetivos como:

1. Lugar que ocupan en el mercado.
2. Productos renovados, nuevos y/o modificados para captar públicos nuevos.
3. Maximizar su producción.
4. Gerencia Financiera.
5. Volumen de ventas anuales.
6. Toma de decisiones exitosas.
7. Trabajo en equipo con mentalidad ganadora.
8. Imagen corporativa.

Peter Drucker indica que un modelo no solo debe ser escrito sino también aplicado, que la gerencia o la dirección lo ponga en funcionamiento.

Hurtado (2008), al referirse a la Gestión de Administrar, la define como un proceso secuencial consistente en elaborar un planeamiento, diseñar una organización, establecer un modelo de gestión o dirección y realizar actividades de ejecución y control; estos conceptos al actuar de manera integrada, facilitarán alcanzar objetivos con la activa participación del capital humano y de los recursos institucionales. Delimita a la Gestión de Administrar, cuando la define como toda acción que la persona realiza, la misma que estará en función del

conocimiento de los conceptos desarrollados por las ciencias administrativas; asimismo, estará en función al arte, las habilidades personales así como a su capacidad de liderazgo; asimismo, conceptúa al proceso administrativo como una valiosa herramienta aplicable en las organizaciones que buscan alcanzar sus objetivos y de esta manera lograr la rentabilidad económica y social esperada.

Anzola (2002), define que la gestión administrativa es toda actividad destinada a coordinar los esfuerzos de los recursos humanos; es decir, es la forma en que las organizaciones tratan de alcanzar sus metas y objetivos, consolidando el desempeño de algunas labores primordiales que son de vital importancia como planear, organizar, dirigir y controlar.

2.6. Origen de la Logística

Según el autor (Castellanos, 2015) la definición de logística establecida por el Council of Logistic Management Professionals (CLMP), se define del siguiente modo:

“(.....) logística es un proceso que plantea, implementa y controla de manera eficaz y eficiente el flujo y almacenamiento de bienes, servicios e información relacionada a los productos en el punto de origen y su puesta en el punto de consumo con el propósito de cumplir los requisitos del cliente”. (Castellanos, 2015, p.32)

Para el año 500 AC, Sun Tzu Wu, en sus tablillas escritas a manera de libro “El Arte de la Guerra” citaba a las actividades logísticas y su estrecha relación con las estrategias y las tácticas.

Pero es Alejandro Magno el primer conquistador expansionista que estableció un procedimiento sistémico logístico con la finalidad de mantener adecuadamente a sus tropas en campaña de guerra, en lugar de dejar abandonados territorios conquistados. (Serra, 2005, p.9)

Para (Ballou, 2004) la logística tiene un rol primordial dentro de la estructura de una empresa, porque permite a través de su adecuado gerenciamiento, abastecernos de insumos que podrían sufrir un alza en el mercado, obligándonos a modificar los costos de producción que posteriormente se trasladarán a los precios, que afectarían la posición de la empresa ya ganado.

2.7. Logística y sus Costos

Sabemos que los costos tienen relación directa con la productividad, almacenaje y distribución.

Para (Escalante & Uribe) señalan que los procesos de aprovisionamiento, producción y distribución debe reflejarse en una apropiada estructura de costos y gastos de una cadena de suministro: egresos en los que se incurre para la consecución de unos niveles de servicio logístico definidos a clientes internos y externos.

Los estados financieros reflejan la eficiencia de la empresa a través de ratios de gestión, los cuales permiten analizar la gestión realizada sobre los recursos utilizados en todos los procesos que conformantes de la cadena de abastecimiento. (Mauleón, 2006).

2.8. Necesidades de Almacenamiento

Para los autores (Montserrat & Manzanares, 2015) cuando se refiere a la gestión de los almacenes y el archivo documentario, el análisis de riesgos, procesos y mantenimiento, establece que un almacén es una infraestructura dedicada a guardar mercancías o productos con el fin de protegerlas de efectos climatológicos o de hurtos y robos.

Los almacenes se constituyen con el objeto de mantener custodia y protección de mercancía condiciones de adecuado almacenamiento, así como de poder suministrar insumos y productos necesarios destinados al cliente interno y al cliente externo. (Castro, 2014, p.16)

2.9. El Proceso Logístico

(Monterroso, 2000) Las condiciones imperantes de competitividad presentan un campo de batalla que exige flexibilidad, rapidez para llegar al mercado y productividad, que serán las variables primordiales que determinarán la permanencia de las empresas en los mercados.

Es en este escenario donde la logística tiene un rol primordial con el manejo eficiente del flujo de bienes y servicios destinados al cliente o consumidor final.

La logística es una definición conceptual que casi siempre se asocia con el proceso de distribución y el transporte de mercancías terminadas; pero, esto una visión parcial de dicho concepto, ya que la logística está íntimamente ligada con la gestión del flujo de bienes y servicios, que se inician con la compra de las materias primas e insumos en un punto de origen, hasta la entrega del producto final en el punto de destino. (Mora, 2010).

Aun siendo una definición muy completa, es poco ilustrativa, por lo cual, teniendo en cuenta las matizaciones anteriores, podríamos definir según (Tejero, 2007) como la gestión controlada del flujo de insumos y materiales que van desde el lugar de aprovisionamiento, hasta colocar el producto final en el punto de entrega, de acuerdo a los contratado por el cliente.

Este concepto tiene dos condiciones básicas:

- a) Velocidad muy alta en el manejo del producto.
- b) Costos operativos mínimos

(Tejero, 2007) señala que el objetivo primordial de la logística es entregar los productos requeridos en la ubicación correcta, en el momento exacto y en la magnitud y condiciones establecidas.

Contar con tiempos de suministro reducidos reflejan algunas ventajas tales como:

- Planificar la demanda en forma precisa: ejecutar labores de *demand forecasting* en el corto plazo supone ganar en precisión. Entre los principios de gestión de demanda se define que cuanto más a largo plazo en que se organice, más incertidumbre se generará. Mientras que a tiempos de suministro más cortos, se obtendrá menor incertidumbre, debido a que esto facilita realizar una planificación más confiable y de mucho mayor exactitud.
- Si podemos tener estándares de stock reducidos: un *lead time* corto, esto permite garantizar operaciones con volumen reducido de inventarios para satisfacer la demanda del cliente. La razón primordial por la que se ha diseñado la gestión de stocks reducidos, es satisfacer la diferencia de tiempo entre que un cliente realiza un pedido y el tiempo que demora el proveedor en hacerlo llegar. Los tiempos en la cadena de suministro, presuponen una estrecha relación con los niveles o estándares de inventarios: **a** mayor *lead time*, mayor stock almacenado y a la inversa.
- Estableciendo mejoras integrales en las condiciones de oferta de servicio al cliente, tener un *lead time* corto posibilita acelerar los tiempos de entrega y cumplir con los compromisos adquiridos con el cliente. Estar inmersos en una era de logística 4.0 y de logística omnicanal, la eliminación de actividades intermedias y la simplificación de actividades en los procesos, posibilitarán que la empresa cuente con un valor agregado fundamental.

2.10. Funciones de la Logística

La logística es planificar las operaciones que aseguren que el flujo de la mercadería o las materias primas y productos elaborados sea óptimo, desde los puntos de origen de los suministros, hasta el punto de entrega de productos al consumidor final. (Bowersox, Closs, & Cooper, 2007).

En estas épocas de cambios, las empresas tienen que establecer procesos logísticos eficientes, los clientes no esperan.

Las funciones de la logística moderna son:

1. Control de los inventarios

Mantener control del inventario resulta indispensable para poder ejecutar un adecuado proceso logístico. Tiende a analizar las razones por las que se producen diferencias de inventario con el objeto de mejorarlos que minimiza costos y mejora las utilidades, transformándose en una herramienta de ahorro de recursos.

2. Procesos operativos eficaces dentro del almacén

Constituido por diversas actividades operacionales que se ejecutan dentro del almacén, realizados por los recursos humanos y materiales. Estos procesos operativos buscan ejecutar las actividades sin errores, con estándares de calidad orientados al cliente, bajo el concepto de productividad y a través de la adecuada coordinación con las áreas usuarias.

3. Transporte de distribución. Última milla

Última milla es aquel tramo final que recorre un producto solicitado antes de ser entregado al cliente. Las diferentes ubicaciones geográficas de los usuarios, los pedidos con escasa referencia geográfica y pocas unidades de transporte, así como las condiciones en que la entrega final ha de producirse, constituyen las bases sobre los que se asienta esta función.

4. Trazabilidad

La trazabilidad es la posibilidad de conocer la ubicación de los productos en el lugar que se encuentren y en el tiempo, que facilita reconstruir el proceso de compra del cliente, desde el lugar de producción, el lugar de almacenamiento, el medio de transporte, la cadena de distribución y los canales de venta. Obtener una trazabilidad adecuada en el proceso operativo, requiere tener sistemas bien implementados de información

5. Logística inversa

Es el proceso relacionado a las devoluciones, que nos da un indicador para que la empresa trabaje en la mejora continua de los flujos directos y se dedique a minimizar las devoluciones. Para este efecto, será necesario mejorar el control de calidad evitando vender productos defectuosos, mejorar el traslado que evite desperfectos en el proceso de distribución, optimizar los envases y embalajes, e implementar políticas y canales de atención a reclamos y devoluciones.

2.11. Operaciones de la Logística

El Plan Maestro en Logística, deberá incluir el flujo de materiales desde la salida de almacén hacia el área de producción, el retorno del producto terminado, su clasificación, su codificación y posteriormente el manipuleo con las debidas medidas de uso de implementos de seguridad para el personal operativo, hacia su ubicación final (Piera, 2013).

El Plan Maestro en Logística es aquel que establece la cantidad de inventarios necesarios y recursos humanos para satisfacer las necesidades ocasionadas por la demanda en forma eficiente.

Como quiera que las condiciones que afectan a los procesos logísticos son variables en el tiempo, la operación logística debe planificarse de manera agregada con el fin de utilizar correctamente los recursos.

La implementación del Plan Maestro en Logística tiene pasos definidos y que son los siguientes:

- Establecer políticas adecuadas con criterios bajo control por el área de logística
- Determinar la temporalidad del plan
- Elaborar un método de previsión de demanda en el marco de planeación a mediano plazo
- Establecer los costos significativos para la toma de decisiones
- Planificar adecuadamente
- Actualizar en forma periódica dicho plan con la información disponible

Los inventarios en cuanto a materia prima que intervendrán en el proceso de producción, y su debida reposición juegan un papel importante, ya que las operaciones logísticas, intervienen en el planeamiento estratégico de toda organización, donde los errores, son aprovechados por la competencia.

Flujo del inventario

En toda empresa, cualquiera que sea su rubro, el suministro de materiales que se almacenan deben de estar ordenados, seguros y de acuerdo al sistema logístico interno disponible para ser trasladado en las mejores condiciones al lugar de destino, procedimientos internos que deberán ser eficaces.

Bloch, R. (2010) refiere que en los almacenes muchas veces hay descuidos en la limpieza y ubicación de productos almacenados, debido a que no son rotados y que aparentemente no son útiles; todo lo contrario, todos los productos son valiosos y se transforman en una ventaja competitiva para enfrentar a los competidores.

Con un enfoque comercial, la logística se conceptúa como el proceso de planificar, gestionar y controlar de manera eficiente el movimiento de materias primas, inventarios actualizados, productos terminados, así como los servicios e información relacionada desde el punto de partida, hasta el punto de entrega al consumidor final, con el objeto de satisfacer las necesidades del cliente.

III. MÉTODO

3.1. Tipo y Método de investigación

La investigación realizada fue aplicada, mientras que el método empleado fue el deductivo - explicativo.

Diseño específico de investigación

El diseño específico utilizado fue el no experimental.

3.2. Ámbito temporal y espacial

Ámbito temporal

El estudio se inició el 1° de julio del 2019 y se prolongará hasta el 1° de julio del 2020.

Ámbito espacial

Clínica Vista ubicada en Jirón Caracas N° 2410-districto de Jesús María, Lima Metropolitana

3.3. Variables

Variable Independiente (X): MEJORA DE LA GESTIÓN GERENCIAL

Indicadores de la Variable Independiente (X)

- Diseñar de procesos logísticos eficaces.
- Asignación de funciones específicas a los puestos del área logística.
- Uso de equipos de protección personal.
- Convocar a proveedores selectos a los procesos de adquisiciones.

Variable Dependiente (Y): PROCESOS LOGÍSTICOS EFICACES

Indicadores de la Variable Dependiente (Y)

- Verificación oportuna del nivel de stocks internos y críticos.
- Alineamiento con los objetivos estratégicos.
- Asegurar acciones de seguridad y salud en el trabajo.
- Informar a la Oficina General de Administración el listado de los proveedores que pretendan ejecutar actos de corrupción en los procesos de adquisiciones.

3.4. Población y muestra

Población

La población estuvo conformada por la totalidad de los trabajadores (30) de la Clínica Vista.

Muestra

Para hallar, la muestra se aplicó la siguiente fórmula estadística:

Formula estadística para poblaciones menores de 100,000

$$n = \frac{Z^2 pqN}{(N - 1) E^2 + Z^2 pq}$$

n = Tamaño de muestra a tomar en cuenta para el trabajo de campo.

Z = Intervalo de confianza del 95% en la estimación de la muestra. Su valor es 1.96.

p y q= Representa la probabilidad de estar o no incluídas en la muestra. Su valor es 0.05

E = Representa el error estándar de la estimación. Su valor es 0.05%

N = Población total que puede facilitar información valiosa para la investigación.

$$N = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 30}{(29)(0.025) + 3.8416 \times 0.25} = 29.77$$

La muestra la conformaron (30) trabajadores.

3.5. Instrumentos

El instrumento a utilizar fue la encuesta.

3.6. Procedimientos

Para aplicar el instrumento de la investigación, se procedió a:

1. Solicitar permiso al Gerente General de la Clínica Vista. para aplicar la encuesta a los trabajadores
2. El día de la semana establecido se entregó la encuesta a los trabajadores selectos como muestra para que procedieran a completar la encuesta.
3. Una vez finalizada la encuesta, se agradeció a los trabajadores por su apoyo.

3.7. Análisis de datos

Con las encuestas, se utilizó y aplicó criterios de estadística descriptiva, que se presentarán en el siguiente Capítulo.

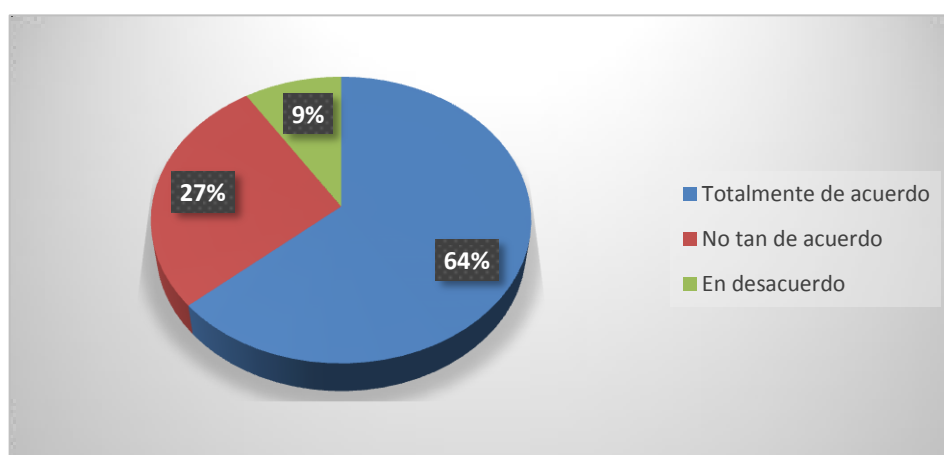
IV. RESULTADOS

TABLA 1 Diseño de procesos logísticos

El diseño de procesos logísticos eficaces permitirá la verificación oportuna del nivel de stocks internos y críticos	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	21	64.00
No tan de acuerdo	07	27.00
En desacuerdo	02	9.00
Total	30	100.00

ente: Elaboración propia

GRÁFICO 1



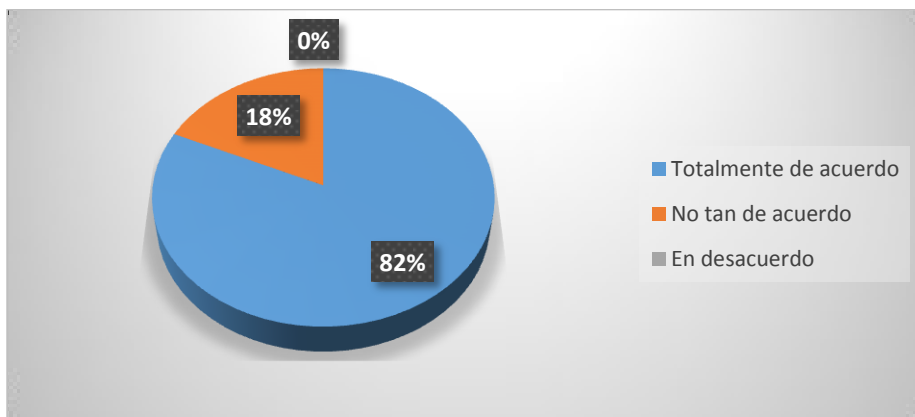
En la tabla 1 del 100 %, el 64 % de encuestados respondió estar totalmente de acuerdo; mientras que el 27 % respondió estar no tan de acuerdo; el 9 % respondió estar en desacuerdo a la pregunta, sí el diseño de procesos logísticos eficaces permitirá la verificación oportuna del nivel de stocks internos y críticos.

TABLA 2 Asignación de funciones

La asignación de funciones específicas a los puestos del área logística permitirá el alineamiento con los objetivos estratégicos	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	23	82.00
No están de acuerdo	07	18.00
En desacuerdo	00	0.00
Total	30	100.00

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 2



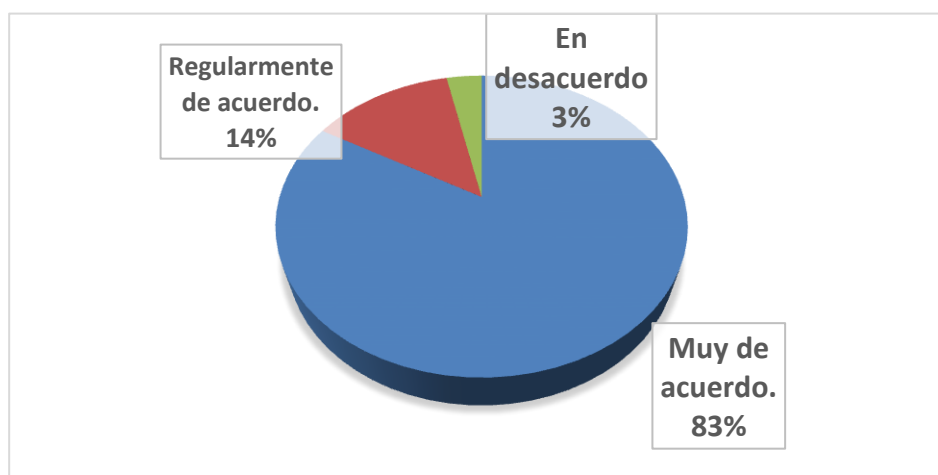
En la tabla 2 del 100 %, el 82 % respondió estar totalmente de acuerdo; el 18 % respondió estar no tan de acuerdo a la pregunta, si la asignación de funciones específicas a los puestos del área logística por la mejora de la gestión gerencial permitirá el alineamiento con los objetivos estratégicos.

TABLA 3 Medidas preventivas en los procesos logísticos

La aplicación de medidas preventivas en los procesos logísticos se prevendrán accidentes laborales	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	25	83.00
No tan de acuerdo	04	14.00
En desacuerdo	01	3.00
Total	30	100.00

Elaboración propia

GRÁFICO 3



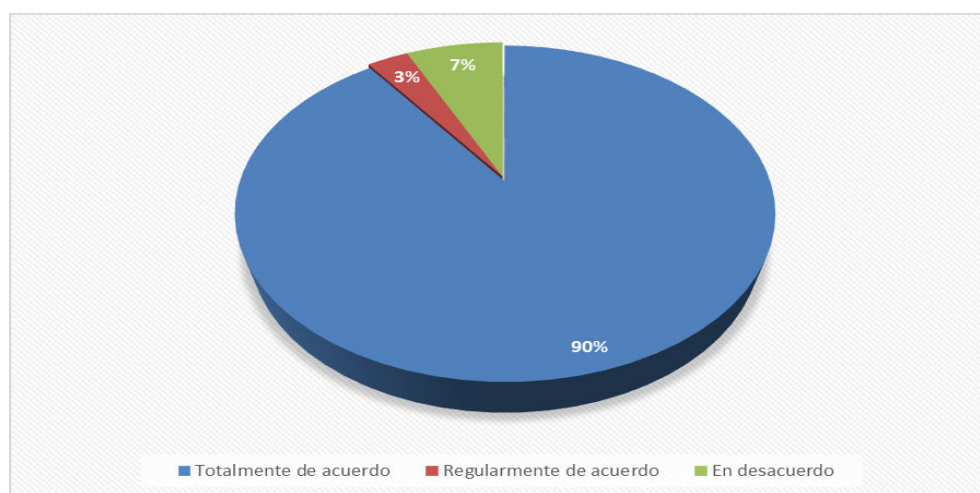
En la tabla N° 3 del 100%, el 83 % respondió estar muy de acuerdo, el 14 % respondió estar no tan de acuerdo, el 1 % respondió estar en desacuerdo a la pregunta, sí las aplicaciones de medidas preventivas en los procesos logísticos prevendrán accidentes laborales.

TABLA 4 Proveedores selectos a los procesos

Convocar a proveedores selectos a los procesos de adquisiciones permitirá descartar a aquellos que tienen antecedentes de corrupción	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	27	90.00
No tan de acuerdo	01	3.33
En desacuerdo	02	6.67
Total	30	100.00

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 4



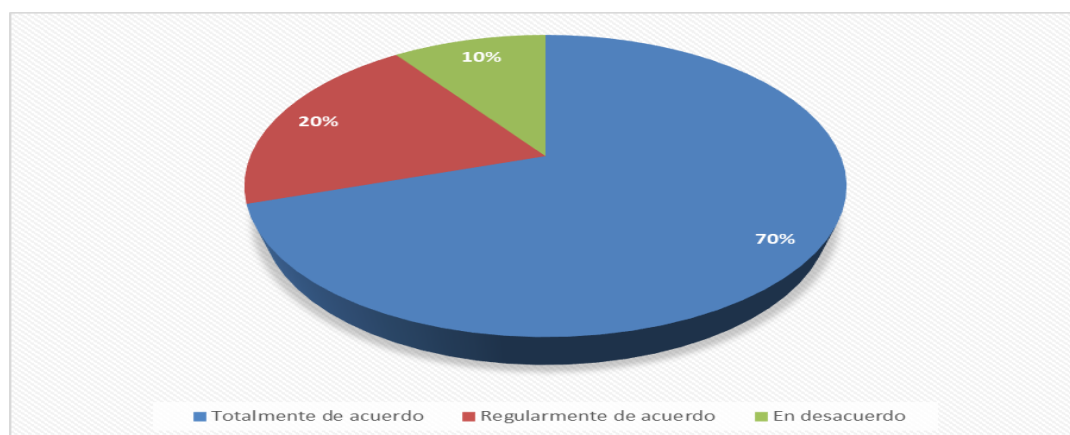
En la tabla N° 4 del 100%, el 90 % respondió estar muy de acuerdo, el 3.33 % respondió estar no tan de acuerdo, el 6.67 % respondió estar en desacuerdo a la pregunta, sí convocar a proveedores selectos a los procesos de adquisiciones permitirá descartar a aquellos que tienen antecedentes de corrupción.

TABLA 5 Toma de decisiones administrativas

La toma de decisiones administrativas asertivas que ejecutará la Gerencia General se reflejará en acciones visibles que beneficien a los usuarios, proveedores, personal médico y administrativo de la Clínica Vista	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	21	70.00
No tan de acuerdo	06	20.00
En desacuerdo	03	10.00
Total	30	100.00

laboración propia

GRÁFICO 5



En la tabla N° 5 del 100%, el 70 % respondió estar muy de acuerdo, el 20 % respondió estar no tan de acuerdo, el 10 % respondió estar en desacuerdo. A la pregunta, sí la toma de decisiones administrativas asertivas que la Gerencia General activará, se reflejará en acciones visibles que beneficien a los usuarios, proveedores, personal médico y administrativo de la Clínica Vista.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los hallazgos del estudio confirman la hipótesis propuesta, que la mejora de gestión gerencial influye en establecer procesos logísticos eficaces para la Clínica Vista para el periodo 2019-2020.

En cuanto a la variable sobre gestión gerencial de la tabla 1 y figura N°1 podemos observar que el 64% del personal que labora en el Área de Logística de la Clínica La Vista, están totalmente de acuerdo que el diseño de procesos logísticos eficaces permitirá la verificación oportuna del nivel de stocks internos y críticos; del mismo modo, el 27.00% percibe un nivel regular y el 9% está en desacuerdo, lo que permite establecer correlación con la tesis de Colqui (2016); el trabajo realizado relaciona varios conceptos que a la larga brinda un clima pertinente y una mejora en los procesos, la buena comunicación entre el personal que labora en la entidad y un buen clima laboral, el correcto control de los insumos que se encuentra bajo responsabilidad de todo el personal que labora en el Área de Logística que ayuda a brindar un eficiente servicio para el tesista en la presente investigación y el servicio brindado a los pacientes, que nos indica también que es vital que se proporcionen los recursos necesarios al personal; para Colqui (2016) la gestión gerencial es de manera indubitable, la acción humana que dependerá del conocimiento de las ciencias administrativas, así como del arte de gerenciar, de las habilidades personales y por último el liderazgo. Todo gestor o gerente debe ejecutar su trabajo a través de una eficiente y eficaz gestión para el logro de las metas, las cuales son más probables de alcanzar por la empresa, cuando reúne las condiciones precitadas.

En cuanto a la asignación de funciones específicas a los puestos del Área Logística permitirá el alineamiento con los objetivos estratégicos la tabla 2 y figura N°2 nos muestra que hay un porcentaje del 82% de los trabajadores de la Clínica La Vista que perciben un nivel adecuado en la gestión gerencial, así mismo el 18% de los trabajadores percibe un nivel regular y el 00% no percibe un nivel inadecuado, en concordancia con la tesis Drucker, Koontz y Cyril O'Donnell los cuales sostienen que administrar consiste en orientar, dirigir y controlar los esfuerzos de un grupo de individuos para lograr un objetivo común.

De igual manera, con la aplicación de medidas preventivas en los procesos logísticos se prevendrán accidentes laborales, la Tabla 3 y Grafico 3 nos muestra que el 83% del personal de la Clínica La Vista está totalmente de acuerdo; 14% que conforma un número menor de personal perciben no tan de acuerdo, mientras que el 3% están en desacuerdo; en concordancia con la tesis; en concordancia con la tesis de Diez, 2001 que refiere que la

ciencia administrativa está constituida por el conjunto de funciones o procesos básicos como diseñar la planificación, estructurar la organización, gestionar o dirigir, coordinar y controlar, que realizados convenientemente, repercuten de forma positiva en la eficacia y eficiencia de la actividad realizada en la organización. La diversidad de los momentos organizacionales es muy amplia, por ello los procesos básicos se presentan continuamente, donde las funciones se mezclan en tareas y personas diferentes; de tal manera que, con acciones de prevención, se minimiza la probabilidad de accidentes laborales.

En la toma de decisiones administrativas asertivas que ejecutará la Gerencia General se reflejará en acciones visibles que beneficien a los usuarios, proveedores, personal médico y administrativo de la Clínica Vista; la Tabla 5 y Figura 5, se tiene que el 70% está totalmente de acuerdo, el 20% de manera regular y el 10% en desacuerdo, lo que sostiene precisamente Reyes, (2001) p.113, quien refirió que para Taylor la Administración Científica no constituye un simple programa destinado a alcanzar buen nivel de eficiencia, o un adecuado control de costos, o un sistema de bonos o primas; por el contrario, este concepto de administración es una revolución mental integral por parte de todos los que conforman la empresa.

La tesis de (Moreno, 2017) *Incidencia de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco 2017*, señala como punto principal que la repercusión de la gestión gerencial en cuanto a la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco 2017, se relaciona íntimamente con la hipótesis propuesta.

El resultado obtenido tiene coherencia con lo enunciado por Crosby (1988), que denomina gestión gerencial, cuando las cosas ocurren mediante recursos básicos y valiosos aplicados correctamente.

La tesis de (Luna, 2017) *Relación entre la gestión administrativa y la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Red de Salud Picota 2017*, cuyo objetivo de implementar una adecuada gestión administrativa para alcanzar el cumplimiento de los indicadores sanitarios o metas físicas versus metas presupuestales para la Red de Salud Picota 2017, se relaciona con la hipótesis propuesta.

La gestión gerencial es el proceso de ejecutar los planes y programas establecidos, medirlos y tomar las acciones correctivas cuando no se cumplen.

VI. CONCLUSIONES

Las conclusiones después del estudio realizado sobre la mejora de la gestión gerencial para optimizar los procesos logísticos de la Clínica Vista para el periodo 2019-2020, se presentan a continuación:

PRIMERA

Se verificó que el diseño de procesos logísticos eficaces influye significativamente en permitir la verificación oportuna del nivel de stocks internos y críticos. Por cuanto el 64% de la población que representó 21 trabajadores de los 30 en total respondió en la encuesta que estaba totalmente de acuerdo, lo que se acepta la hipótesis de tener que diseñar los procesos logísticos eficaces en la Clínica Vista.

SEGUNDA

Se comprobó que la asignación de funciones específicas a los puestos del Área de Logística influye con el alineamiento de los objetivos estratégicos; Por cuanto el 82% de la población que representó 23 trabajadores de los 30 en total respondió en la encuesta que estaba totalmente de acuerdo, lo que se acepta la hipótesis la asignación de funciones específica a los puestos del Área de Logística influye con el alineamiento de los objetivos estratégicos de la Clínica Vista.

TERCERA

Se inspeccionó que, el uso de los equipos de protección personal adecuado influye en asegurar las acciones de seguridad y salud en el trabajo. Por cuanto el 83% de la población que representó 25 trabajadores de los 30 en total respondió en la encuesta que estaba totalmente de acuerdo, lo que se acepta la hipótesis de que existe influencia en el uso de equipos de protección y el aseguramiento de las acciones de seguridad y salud en los trabajadores de la Clínica Vista.

CUARTA

Se evaluó que, al convocar a proveedores selectos a los procesos de adquisiciones influye en detectar a los proveedores que pretendan ejecutar actos de corrupción en los procesos de adquisiciones. Por cuanto el 90% de la población que representó 27 trabajadores de los 30 en total respondió en la encuesta que estaba totalmente de acuerdo, lo que se acepta la hipótesis de existir influencia en convocar a proveedores selectos a los procesos de adquisiciones con la emisión de informes a la Oficina General de Administración en la Clínica Vista.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA.

Diseñar procesos logísticos sistematizados para que haya un control que permita la verificación oportuna del nivel de stocks internos y críticos. De tal manera que, la Oficina General de Administración cuente oportunamente con los reportes de saldos en tiempo real.

SEGUNDA.

Establecer funciones específicas a los puestos del Área de Logística alineados a los objetivos y metas estratégicos; con el propósito de que el personal responsable realice sus actividades tanto cuantitativas como cualitativamente.

TERCERA.

Contratar el aseguramiento del personal por parte de la Clínica Vista con una empresa de seguros, para cubrir todo tipo de accidentes laborales, teniendo en cuenta el Seguro Complementario de Riesgo del Trabajador.

CUARTA.

Establecer como función elemental en el Área de Logística, investigar los antecedentes de los proveedores que desean participar en los procesos de adquisiciones de Clínica Vista y exigirles el cumplimiento de todos los procesos logísticos.

VIII. REFERENCIAS

- Anaya, J. (2007). *Innovación y mejora de procesos logísticos*. Madrid, España: ESIC Editorial.
- Anzola, S. (2011). *Teorías de la gestión administrativa*. Ciudad de México, México: Editorial McGraw Hill.
- Bahamonde, H. & Rodríguez, P. (2012). *Las pequeñas y medianas empresas*. Madrid, España. Editorial McGraw Hill.
- Ballou, R. (2004). *Logística: Administración de la cadena de suministro*. Ciudad de México, México: Fondo Editorial Pearson.
- Bartra, R. (2017). *Mejora en el proceso de compras a través de la activación de un módulo logístico en el sistema ERP para la Empresa Impemar Group 2017* (Tesis de Pregrado). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.
- Bloch, Roberto. *Aplicaciones Militares y civiles del concepto de logística*. Instituto Tecnológico de Bs.As.(ITBA) 2010.
- Bowersox, D., Closs, D., & Cooper, B. (2007). *Administración y logística en la cadena de suministros*. Ciudad de México, México: Mc Graw Hill.
- Castellanos, A. (2015). *Logística comercial internacional*. Bogotá, Colombia. ECOE Ediciones.
- Bennis, W., & Nanus, B. (1995). *Líderes, las cuatro claves del liderazgo eficaz*. Bogotá, Colombia: Editorial Norma.
- Castro, E. (2014). *Operaciones auxiliares de almacenaje: Organización de los almacenes y análisis de documentación, riesgo, proceso y mantenimiento*. Madrid, España: Editorial Vigo.
- Chiavenato, I. (2002). *Administración en los nuevos tiempos*. Bogotá-Colombia: McGraw Hill/Interamericana editores.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. Editorial McGraw Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá, Colombia: Editorial Mac Grill.
- Crosby, P. (1988). *La organización permanentemente exitosa*. Madrid, España: Mc Graw Hill.

- Colqui, D. (2016). Gestión empresarial y la mejora en los procesos administrativos (área de logística y personal) del instituto Fe y Alegría en el año 2016 (Tesis de Maestría). Universidad de Trujillo-Perú.
- Desposorio, J., & Espinosa, M. (2011). *Propuesta e implementación de la Gestión del Proceso Logístico para la mejora de los resultados del capital de trabajo de la empresa Distribuciones Uriol EIRL en el 2011* (Tesis de Pregrado). Universidad Privada del Norte. Trujillo. Perú.
- De Keravenant, A (2016) Modelo del proceso para la evaluación y selección de soluciones software de gestión logística (Tesis de Maestría) Universidad Tecnológica Nacional de Buenos Aires, Buenos Aires, Argentina.
- Díez, E. (2001). *Administración y Dirección*. Madrid- España: Lavel Editorial.
- Drucker, P. (2010). *Desafíos de la gerencia para el siglo XXI*. Bogotá, Colombia: Grupo Editorial Norma.
- Escalante, R. & Uribe, P. (2016). *Costos logísticos*. Colombia. Segunda edición. ECOE Ediciones.
- Escudero, M. (2014). *Logística de almacenamiento*. Madrid, España: Ediciones Paraninfo S.A.
- Franco, J. (2017.) *Análisis de los procesos logísticos del sistema operativo de la Planta Purificadora de agua potable del Cantón Playas* (Tesis de Postgrado). Universidad de Guayaquil de Ecuador, Guayaquil, Ecuador.
- García, E. García, H. & Cárdenas, L. (2011). *Simulación y análisis de sistemas con ProModel*. Ciudad de México, México: Editorial Pearson Educación
- Gitman, L. (2008). *Principios de la administración*. Madrid, España: Editorial Pearson.
- Hemeryth, F., & Sánchez, J. (2013). *Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C de la ciudad de Trujillo – 2013* (Tesis de Pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Hurtado, D. (2008). Principios de la administración. Medellín-Colombia: 1era edición editorial ITM. Tomado de:
https://books.google.com.pe/books?id=1Fp551oXv8C&pg=PA47&dq=Chiavenato+y+la+gestion+administrativa+2015&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi_unW2ozgAhXIFLkGHRcVARsQ6AEIJzAA#v=onepage&q&f=false
- Koontz, H. & O'Donnell, C. (2012). *Administración una perspectiva global y*

- empresarial*. Nueva York, Estados Unidos. Editorial: McGraw-Hill.
- Levy-Leboyer, C. (1997). *Gestión por competencias*. Barcelona, España: Ediciones Gestión 2000.
- Luna, J. (2017). *Relación entre la gestión administrativa y la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Red de Salud Picota 2017* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.
- Mauleón, M. (2006). *Logística y costos*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Monterroso, E. (2000). *El proceso logístico y la gestión de la cadena de abastecimiento*. Buenos Aires, Argentina: Working.
- Montserrat & Manzanares (2015). *Operaciones auxiliares de almacenaje*. Barcelona, España: Editorial Paraninfo.
- Mora, L. (2011). *Gestión logística en centro de distribución, bodegas y almacenes*. Cali, Colombia: ECO Ediciones.
- Mora, L. (2010). *Indicadores de la gestión logística*. Bogotá, Colombia: Editorial ECOE Ediciones.
- Moreno, M. (2017). *Incidencia de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red Otuzco 2017* (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Münch, L. (2007). *Administración, escuelas, procesos administrativos, áreas funcionales, y desarrollo emprendedor* Ciudad de México, México: Pearson Editorial
- Piera, M. (2013). *Cómo mejorar la logística de su empresa mediante la simulación*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Porter, M. (1993). *La Ventaja Competitiva de las Naciones*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Vergara.
- Reyes, A. (2004). *Administración moderna*. Ciudad de México, México. Editorial Limusa S.A.
- Serra, D. (2005). *La logística empresarial en el nuevo milenio*. Madrid, España: Gestión 2000
- Taylor, F. (1911). *Los principios de la Administración Científica* New York, Estados Unidos Editorial: Harper & Brothers.
- Tejero, J. (2007). *Logística integral: La gestión operativa de la empresa*. Madrid, España: ESIC.
- Torres, M. (2015). *La gestión administrativa y su impacto en la mejora continua hacia*

la calidad en la empresa Matagalpa Coffee Group, en el municipio de Matagalpa, departamento de Matagalpa, 2013-2015 (Tesis de Pregrado).
Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Nicaragua.

Van de Berghe, E. (2016). *Gestión gerencial aplicado al siglo XXI*. Bogotá, Colombia:
Ecoe Ediciones.

IX. ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: MEJORA DE LA GESTIÓN GERENCIAL PARA ESTABLECER PROCESOS LOGÍSTICOS EFICACES PARA LA CLÍNICA VISTA PARA EL PERIODO 2019-20120

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p>GENERAL</p> <p>¿Cómo la mejora de la gestión gerencial establecerá procesos logísticos eficaces para la Clínica Vista para el periodo 2019-2020?</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>¿El diseño de procesos logísticos eficaces permitirán la verificación oportuna del nivel de stocks internos y críticos?</p> <p>¿La asignación de funciones específicas a los puestos del área logística se reflejará con el alineamiento con los objetivos estratégicos?</p> <p>¿El uso de equipos de protección personal asegurará las acciones de</p>	<p>GENERAL</p> <p>Probar que la mejora de la gestión gerencial establecerá procesos logísticos eficaces para la Clínica Vista para el periodo 2019-2020.</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>Verificar si, diseñar procesos logísticos eficaces permitirán la verificación oportuna del nivel de stocks internos y críticos.</p> <p>Comprobar si, la asignación de funciones específicas a los puestos del área logística permitirá el alineamiento con los objetivos estratégicos.</p> <p>Inspeccionar si, el uso de los equipos de protección personal asegurará las acciones de seguridad y salud en el trabajo.</p>	<p>GENERAL</p> <p>Probar que la mejora de la gestión gerencial influye en establecer procesos logísticos eficaces para la Clínica Vista para el periodo 2019-2020.</p> <p>ESPECÍFICAS</p> <p>Diseñar procesos logísticos eficaces influye en permitir la verificación oportuna del nivel de stocks internos y críticos.</p> <p>La asignación de funciones específicas a los puestos del área logística influye con el alineamiento de los objetivos estratégicos.</p> <p>El uso de los equipos de protección personal influye en asegurar las acciones de seguridad y salud en el trabajo.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE (X)</p> <p>GESTIÓN GERENCIAL</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE</p>	<p>X1. Diseño de procesos logísticos eficaces.</p> <p>X2. Asignación de funciones específicas a los puestos del área logística.</p> <p>X3. Uso de equipos de protección personal.</p> <p>X4. Convocar a proveedores selectos a las los procesos de adquisiciones.</p> <p>Y1. Verificación oportuna del nivel de stocks internos y críticos.</p> <p>Y2. Alineamiento con los objetivos estratégicos.</p> <p>Y3. Asegurar acciones de SST.</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>Descriptiva.</p> <p>Método de investigación</p> <p>Deductivo-explicativo</p> <p>Población</p> <p>Estará conformada por la totalidad de trabajadores (30) que laboran en la Clínica Vista en turnos rotativos.</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra la conformarán (30) trabajadores, luego de aplicar la fórmula estadística correspondiente.</p> $n = \frac{z^2 pq N}{(N-1) E^2 + z^2 pq}$ <p>Instrumentos de</p>

<p>seguridad y salud en el trabajo?</p> <p>¿Convocar a proveedores selectos a los procesos de adquisiciones permitirá emitir informes a la OGA de los proveedores que pretendan ejecutar actos de corrupción en los procesos de adquisiciones?</p>	<p>Evaluar si, al convocar a proveedores selectos a las licitaciones permitirá emitir informes a la OGA de los proveedores que pretendan ejecutar actos de corrupción en los procesos de adquisiciones.</p>	<p>Convocar a proveedores selectos a los procesos de adquisiciones influye en emitir informes a la OGA de los proveedores que pretendan ejecutar actos de corrupción en los procesos de adquisiciones.</p>	<p>(Y)</p> <p>PROCESOS LOGÍSTICOS EFICACES</p>	<p>Y4. Informar a la OGA de los proveedores que pretendan ejecutar actos de corrupción en los procesos de adquisiciones.</p>	<p>recolección de datos</p> <ul style="list-style-type: none"> • La observación directa • Análisis documental • Encuesta
--	---	--	---	---	--



ANEXO 2: LA ENCUESTA

I. INSTRUCCIONES

- A. Los resultados que se obtengan de la presente encuesta serán utilizados exclusivamente para el desarrollo de la investigación.
- B. La “identidad de las personas” encuestadas, así como la “confidencialidad” de sus respuestas, queda plenamente garantizadas.

1. El diseño de procesos logísticos eficaces permitirá la verificación oportuna del nivel de stocks internos y críticos
 - Totalmente de acuerdo
 - No tan de acuerdo
 - En desacuerdo
2. La asignación de funciones específicas a los puestos del Área Logística permitirá el alineamiento con los objetivos estratégicos
 - Totalmente de acuerdo
 - No tan de acuerdo
 - En desacuerdo
3. Los usos de los equipos de protección personal asegurarán las acciones de seguridad y salud en el trabajo
 - Totalmente de acuerdo
 - No tan de acuerdo
 - En desacuerdo
 -
4. Convocar a proveedores selectos a las licitaciones permitirá descartar a aquellos que tienen antecedentes de corrupción
 - Totalmente de acuerdo
 - No tan de acuerdo
 - En desacuerdo

5. La toma de decisiones administrativas asertivas que ejecutará la Gerencia General se reflejará en acciones visibles que beneficien a los usuarios, proveedores, personal médico y administrativo de la Clínica Vista
- Totalmente de acuerdo
 - No tan de acuerdo
 - En desacuerdo