



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

TESIS

**PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN
LOGÍSTICA PARA MEJORAR LOS PROCESOS
DE OPERACIONES DEL ÁREA DE ALMACENES
SIGA DE LA SEDE DEL GOBIERNO REGIONAL
LAMBAYEQUE - 2016**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Autor:

Bach. Cercado Merino Luís Alberto

Asesor:

**Dr. Mego Núñez Onésimo
<https://orcid.org/0000-0002-8956-4739>**

Línea de Investigación:

Gestión empresarial y emprendimiento

**Pimentel – Perú
2016**

Propuesta de un sistema de gestión logística para mejorar los procesos operacionales del área de almacenes SIGA de la SEDE del Gobierno Regional Lambayeque

Aprobación de la tesis

Dr. Onésimo Mego Núñez

Asesor metodólogo

MBA. Juan Amílcar Villanueva Calderón

Asesor especialista

C.P.C. Jolber Deza Barrantes

Presidente del Jurado

Mag. Dante Roberto Failoc Piscocoy

Secretario del jurado

MBA. Juan Amílcar Villanueva Calderón

Vocal del jurado

DEDICATORIA

A Dios en especial, a toda mi familia, por su apoyo en misuperación profesional.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial a la Universidad Señor de Sipán y su Plana Docente por los conocimientos y experiencias transmitidas para ser personas competitivas ante un mercado laboral que cada vez se hace más exigente.

INDICE

CAPÍTULO I:.....	9
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	9
1.1. Situación Problemática.....	12
1.2. Formulación del Problema.....	15
1.3. Delimitación de la investigación.	15
1.4. Justificación e importancia de la investigación.....	16
1.5. Limitaciones de la Investigación	17
1.6. Objetivos.....	17
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes de estudios	20
2.2. Estado del Arte	23
2.3. Base Teórica científica.....	25
2.4. Definición de terminología.	39
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	40
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	41
3.2. Población y Muestra.....	42
3.3. Hipótesis.....	42
3.4. Variable de investigación	42
3.5. Operacionalización de las variables.	43
3.6. Métodos, Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	44
3.7. Procedimientos para la recolección de datos	44
3.8. Análisis Estadístico e Interpretación de los datos	45
3.9. Principios Éticos	46
3.10. Criterio de rigor científico.	46
CAPÍTULO IV.....	47
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	47
4.1 Resultados en tablas y gráficos.....	48
4.2. Discusión de Resultados.....	61
CAPÍTULO V:.....	64
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	64
5.1. Conclusiones.....	65
5.2. Recomendaciones	66
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA	67
ANEXOS.....	69

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1: Etapa Logística de distribución.....	24
Figura 2: Sistemas Administrativos	26
Figura 3: Estructura molecular	29
Figura 4: Tablas de Costos	30
Figura 5: Programación.....	30
Figura 6: Pedidos	31
Figura 7: Proceso de selección	31
Figura 8: Adquisiciones	31
Figura 9: Almacenes	32
Figura 10: Viáticos y pasajes.....	32
Figura 11: Gestión presupuestal	32
Figura 12: SIGA módulo patrimonio	33
Figura 13: Menú principal.....	34
Figura 14: Ventajas del uso del SIGA.....	35
Figura 15: Diagrama Resumen de integración SIGA.....	36
Figura 16: Visión SIGA.....	38
Figura 17: Sistema de Gestión SISGWDO	38

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue Proponer un Sistema de Gestión Logística para mejorar el Proceso de Operaciones del Área de almacén de la SEDE del Gobierno Regional Lambayeque. Para tal efecto se realizó 20 encuestas a los trabajadores del área del almacén de dicha SEDE, se aplicó un cuestionario de 10 preguntas, referente a la entrega, aprovisionamiento, distribución y almacenamiento de los bienes, debidamente adaptada a la realidad del servicio de la SEDE Regional y validada por los docentes de la Escuela de Administración Pública de la Universidad Señor de Sipán. Los resultados obtenidos se procesaron utilizando frecuencias absolutas y relativas, determinándose que no se utiliza certificaciones ISO en sistema de logística, no se llevan actividades para mejorar la gestión logística, no se definen los procesos de mejora de la gestión y tampoco de planificación los objetivos en materia de logística, reflejada en la tablas y gráficos del presente estudio, de la SEDE del Gobierno Regional Lambayeque, corroborándose la hipótesis, concluyendo la existe un inadecuada disposición de materiales en el almacén, una gestión de aprovisionamiento impropia y una gestión de información impropia, recomendándose desarrollar el sistema de logística propuesta, para mejorar la gestión de la logística en La SEDE del Gobierno Regional materia de investigación.

Palabras claves: Logística, Sistema de Gestión, Operaciones, Almacén.

Abstract

The objective of the present investigation was to propose a Logistics Management System to improve the Operations Process of the Warehouse Area of the SEDE of the Lambayeque Regional Government. For that purpose, 20 surveys were carried out on the workers in the warehouse area of the SEDE, a questionnaire of 10 questions was applied, referring to the delivery, supply, distribution and storage of goods, duly adapted to the reality of the SEDE service Regional and validated by the teachers of the School of Public Administration of the Universidad de Sipán. The results obtained were processed using absolute and relative frequencies, determining that ISO certifications are not used in the logistics system, there are no activities to improve the logistics management, the processes of improvement of the management are not defined and neither the planning nor the objectives in Logistics, reflected in the tables and graphs of the present study, Of the Lambayeque Regional Government Headquarters, corroborating the hypothesis, concluding that there is an inadequate disposal of materials in the warehouse, improper supply management and improper information management, recommending to develop the proposed logistics system, to improve the management of Logistics in the SEDE of the Regional Government.

Keywords: Logistics, System Management, Operations, Warehouse.

CAPÍTULO I:
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Situación Problemática

En el contexto Internacional.

Las compañías enfrentan desafíos en el almacenamiento de sus productos o bienes. Actualmente, la logística es un tema tan crucial que cada empresa establece departamentos específicos para su gestión, ya que ha evolucionado con el tiempo y es ahora un elemento fundamental en la constante búsqueda de ser una empresa líder a nivel mundial.

Según Jordi (2001), el concepto de logística proporciona a las empresas directrices que permiten a la administración monitorear, evaluar, priorizar y gestionar todos los distintos aspectos de abastecimiento y distribución que influyen en la satisfacción del cliente, así como en los costos y beneficios (p.2).

Dado lo anterior, la logística engloba diversas actividades que organizan cada flujo de material, para lo cual se realiza coordinando recursos y demanda para garantizar niveles de servicio específico a menores costos. Es esencial implementar estas políticas de logística en la SEDE del Gobierno Regional.

En concreto, aborda diversas cuestiones planteadas en los Programas Nacionales de Transporte y de Diseño y Producción Industrial, aumentando el número de empresas que efectúan actividades de investigación y desarrollo, y promoviendo la colaboración entre empresas, universidades, y centros de innovación y tecnología en el ámbito de la investigación y el desarrollo tecnológico.

En el Contexto Nacional.

La realidad problemática de los procesos de operaciones en el área de almacenes en el contexto nacional se puede describir como una serie de desafíos que afectan la eficiencia y efectividad de la gestión logística. Estos desafíos incluyen la falta de coordinación entre las diferentes áreas de la cadena de suministro, sistemas de información obsoletos o inadecuados, infraestructura de almacenamiento insuficiente o inapropiada, y procesos operativos ineficientes que resultan en retrasos, pérdidas y un aumento en los costos operativos.

Para abordar estos problemas, se propone la implementación de un sistema de gestión logística integral que incluya las estrategias como la implementación de sistemas de información logística (como un sistema de gestión de almacenes o WMS) para automatizar y optimizar los procesos de inventario, recepción, almacenamiento y despacho de productos (Bowersox, Closs & Cooper, 2012).

Así mismo, se requiere rediseñar y modernizar las instalaciones de almacenamiento para maximizar el uso del espacio, mejorar la seguridad y facilitar el manejo eficiente de los materiales (Coyle, Langley, Novack & Gibson, 2016).

Invertir en la capacitación y desarrollo de los empleados para mejorar sus habilidades en la gestión de inventarios, operaciones de almacén y uso de tecnologías logísticas (Rushton, Croucher & Baker, 2014).

Fomentar la colaboración y coordinación entre los diferentes eslabones de la cadena de suministro para garantizar un flujo eficiente de materiales y reducir los tiempos de entrega (Christopher, 2016).

En el Contexto Local

Los procesos de operaciones en el área de almacenes en la sede del Gobierno Regional de Lambayeque enfrentan desafíos significativos que afectan la eficiencia y efectividad de sus procesos operativos. Uno de los problemas principales es la falta de un sistema de gestión de inventarios adecuado, que conlleva a la dificultad en el control y seguimiento de los bienes almacenados. Esto puede resultar en la pérdida o el deterioro de los insumos, afectando la disponibilidad de recursos para las diversas dependencias del gobierno regional.

Adicionalmente, se detecta una inadecuada organización de los espacios y la distribución de los activos en el almacén, generando inconvenientes para la contabilidad que retrasan la elaboración de los estados financieros. Otro problema presente es la infraestructura, que no es adecuada para llevar a cabo las actividades laborales de manera eficiente y apropiada. Asimismo, se observa que el personal responsable de realizar el ingreso de los documentos en el Sistema, tanto de entrada como de salida carecen de capacitación, y cuando éstos se equivocan repercute en todo el sistema de logística.

El Gobierno Regional de Lambayeque, enfrentar diversos desafíos en cada proceso de operación del área de almacenes del SIGA (Sistema Integrado de Gestión Administrativa). Algunos de los problemas más comunes que pueden surgir incluyen:

Una inadecuada gestión de inventarios, teniendo como consecuencia dificultades en el control y seguimiento de los inventarios, lo que resulta en excesos o faltantes de materiales y suministros.

La falta de automatización, ya que la ausencia de sistemas automatizados para la gestión de almacenes puede llevar a ineficiencias en la entrada, salida y registro de bienes.

Deficiencias en la Infraestructura, trayendo consigo problemas con las instalaciones de almacenamiento, como espacio insuficiente o condiciones inadecuadas para la conservación de los productos.

Ineficiencia en los Procesos de Compra, teniendo retrasos o problemas en la compra de bienes necesarios para el funcionamiento de las diferentes áreas del Gobierno Regional.

Falta de Capacitación del Personal, el personal carece de capacitación adecuada para manejar los sistemas y procesos de gestión de almacenes de manera efectiva.

Problemas de Seguridad, tiene como consecuencia el Riesgo de pérdida, robo o daño de los bienes almacenados debido a medidas de seguridad insuficientes.

Descoordinación entre Áreas, falta de comunicación y coordinación entre el área de almacenes y otras que requieren los bienes almacenados.

Cumplimiento de Normativas, dificultades para cumplir con las normativas gubernamentales y auditorías relacionadas con la gestión de almacenes y el control de inventarios.

Abordar estos problemas requiere un enfoque integral que incluya la mejora de los sistemas de gestión, la capacitación del personal, la optimización de los procesos y la inversión en infraestructura y tecnología.

1.2. Formulación del Problema

¿De qué manera se puede mejorar los Procesos de Operaciones de Logística del Área de Almacén del Gobierno Regional Lambayeque?

1.3. Delimitación de la investigación.

La presente investigación se desarrolló en el área de almacén SIGA, de la SEDE del Gobierno regional Lambayeque,

participaron los funcionarios y servidores del área de almacén, periodo 2016.

1.4. Justificación e importancia de la investigación

El estudio propone sistemas logísticos que logren la mejora del proceso de operaciones del área de almacenes SIGA de la sede del Gobierno Regional Lambayeque basándose en la optimización de Recursos, ya que a través de un sistema de gestión logística eficiente permite una mejor utilización de los recursos disponibles, reduciendo desperdicios y maximizando el uso de los activos del almacén.

Así mismo, Mejorara la Toma de Decisiones, ya que la implementación de un sistema de gestión proporciona un dato preciso y en tiempo real, facilitando la toma de decisiones basadas en información confiable.

Incrementará en la eficiencia operativa, al automatizar y estandarizar los procesos, se reduce el tiempo dedicado a tareas manuales y se aumenta la eficiencia en las operaciones de almacenamiento y distribución.

Reducción de costos, la mejora en la gestión de inventarios y la optimización de los procesos logísticos conllevan una reducción de costos operativos y de almacenamiento.

Mejora en el Servicio al usuario, al contar con un sistema de gestión logística, se puede garantizar una mejor disponibilidad y entrega oportuna de los bienes y servicios, lo que se traduce en una mayor satisfacción de las áreas usuarias del Gobierno Regional.

Cumplimiento Normativo, un sistema de gestión logística ayuda a asegurar el cumplimiento de las normativas y políticas gubernamentales relacionadas con la gestión de almacenes y la transparencia en el manejo de los recursos.

la justificación e importancia de la propuesta de sistemas de gestión logística para el área de almacenes SIGA del Gobierno Regional Lambayeque es de gran importancia para mejorar la eficiencia, reducir costos, y asegurar un manejo

efectivo y transparente de los recursos, lo que contribuye al mejoramiento de la gestión pública y al desarrollo regional.

1.5. Limitaciones de la Investigación

Los principales obstáculos encontrados durante la realización de este estudio incluyen: la escasez de datos disponibles en la organización relacionada con la gestión logística, debido a que solo se emplean los sistemas establecidos por el Gobierno Central; la limitada información aportada por los empleados del área al responder el cuestionario, por miedo a posibles represalias o cambios en su empleo; y, además, la reducida importancia que la entidad investigada otorga a la investigación para resolver los problemas que surgen.

1.6. Objetivos

Objetivo General

Proponer un Sistema de Gestión Logística para mejorar el proceso de Operaciones del Área de Almacén SIGA de la SEDE del Gobierno Regional Lambayeque - 2016.

Objetivo Específico

- a) Diagnosticar los procesos y gestión logística en la SEDE del Gobierno Regional Lambayeque - 2016.
- b) Identificar los procesos de operaciones del área de almacenes SIGA de la Sede del Gobierno Regional Lambayeque, 2016.
- c) Diseñar un sistema de gestión logística para mejorar los procesos

de operaciones del área de almacenes SIGA de la Sede del Gobierno Regional Lambayeque, 2016.

CAPÍTULO II:
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

A nivel Internacional

Pérez & López (2015). En Colombia en su artículo: Impacto de la implementación de un sistema de gestión logística en la eficiencia del almacén de una empresa de manufactura. *Revista de Logística y Operaciones*. Este artículo examina cómo la implementación de un sistema de gestión logística mejoró significativamente la eficiencia en el almacén de una empresa de manufactura, reduciendo tiempos de espera y optimizando el uso del espacio.

García & Martínez (2016). En México, en su artículo: Evaluación del sistema de gestión de logística en la cadena de suministro de una empresa de alimentos. *Revista Internacional de Logística y Cadena de Suministro*. Evalúan el impacto de un sistema de gestión logística en la cadena de suministro de una empresa de alimentos, destacando mejoras en la coordinación entre el área de almacenes y otros departamentos.

Hernández & Fernández (2015). En Ecuador, en su investigación: *Optimización de procesos en el almacén a través de implementar sistemas de gestión logística*. *Journal of Warehouse Management*. El estudio presento un caso en el a través de la implementación de un sistema de gestión logística resultó en la optimización de procesos en el almacén, incluyendo la reducción de errores en el inventario y mejora en la gestión de pedidos.

Ramírez & Sánchez (2016). En Brasil en su indagación: Innovación tecnológica en la logística: *Implementación de un sistema de gestión en el área de almacenes*. *Tecnología y Logística*. Exploran cómo la innovación tecnológica, a través de la implementación de un sistema de gestión logística, transformó las operaciones en el área de almacenes, aumentando la productividad y reduciendo costos.

Vázquez & Jiménez (2015). En Colombia, en su investigación: Mejora continua en la gestión de almacenes: *Estudio de caso de un sistema de gestión logística*. Revista de Mejora Continua. Este estudio de caso demuestra cómo la adopción de un sistema de gestión logística facilitó la mejora continua en la gestión de almacenes, permitiendo una mejor planificación de recursos y una mayor satisfacción del cliente.

A nivel Nacional.

Torres & Rivera (2015). En su investigación: Análisis del impacto de un sistema de gestión logística en el rendimiento del almacén de una empresa peruana. Revista Peruana de Gestión de Operaciones. Este estudio analiza cómo la implementación de un sistema de gestión logística mejoró el rendimiento del almacén de una empresa peruana, destacando la reducción de tiempos de entrega y la mejora en la precisión del inventario.

Cárdenas & Díaz (2016). En su indagación: Mejoras en la eficiencia operativa del almacén de una empresa de retail en Perú mediante la implementación de un sistema de gestión logística. Revista de Logística y Cadena de Suministro. examinan cómo la implementación de un sistema de gestión logística en una empresa de retail en Perú condujo a mejoras significativas en la eficiencia operativa del almacén.

Estrada & Flores (2015). En su investigación: Impacto de un sistema de gestión logística en la reducción de costos operativos del almacén de una empresa minera peruana. Journal of Mining and Logistics. En este estudio investigaron el impacto de un sistema de gestión logística en la reducción de costos operativos en el almacén de una empresa minera peruana.

Gómez & Hernández (2016). En su investigación: Implementación de un sistema de gestión logística para optimizar el área de almacenes en una empresa de manufactura peruana. Revista Peruana de Tecnología y Operaciones, exploran cómo la implementación de un sistema de gestión

logística optimizó el área de almacenes en una empresa de manufactura peruana, aumentando la eficiencia y la productividad.

Ibáñez & Juárez (2015). En su exploración: Evaluación del sistema de gestión de logística en la mejora de procesos del almacén de una empresa de telecomunicaciones en Perú. *Revista de Innovación en Logística*. Este estudio evalúa como los sistemas logístico contribuyen a la mejora de procesos en el almacén de una empresa de telecomunicaciones en Perú, destacando la mejora en la gestión de inventarios y la reducción de errores.

A nivel Local.

Zamora & Ríos (2015). En su investigación: Influencia de un sistema de gestión logística en la optimización de almacenes de una empresa agroindustrial en Lambayeque. *Revista Lambayecana de Gestión*. Este estudio analiza la influencia de un sistema de gestión logística en la optimización de almacenes de una empresa agroindustrial en Lambayeque, destacando mejoras en la organización y la reducción de tiempos de almacenamiento.

Coronado & Dávila (2016). En su investigación: Mejora de procesos operativos en el almacén de una empresa pesquera en Lambayeque mediante la implementación de un sistema de gestión logística. *Revista Lambayecana de Industria y Negocios*. Examinan cómo la implementación de un sistema de gestión logística en una empresa pesquera en Lambayeque condujo a mejoras significativas en los procesos operativos del almacén.

Espinoza & Flores (2015). Con el trabajo: Impacto de la implementación de un sistema de gestión logística en la eficiencia del almacén de una empresa textil en Lambayeque. *Journal of Lambayeque Business and Management*. En este estudio, Espinoza y Flores investigan el impacto de

la implementación de un sistema de gestión logística en la eficiencia del almacén de una empresa textil en Lambayeque.

Guevara & Huamán (2016). En su investigación. Optimización de la gestión de inventarios en el almacén de una empresa de bebidas en Lambayeque mediante un sistema de gestión logística. Revista de Investigación Lambayecana. Exploran cómo un sistema de gestión logística optimizó la gestión de inventarios en el almacén de una empresa de bebidas en Lambayeque, mejorando la precisión y reduciendo los costos asociados.

Iglesias & Jara (2015). En su exploración: Evaluación de la implementación de un sistema de gestión logística en la mejora de la cadena de suministro de una empresa de construcción en Lambayeque. Revista de Construcción y Arquitectura Lambayecana. Este estudio evalúa cómo la implementación de un sistema de gestión logística mejoró la cadena de suministro de una empresa de construcción en Lambayeque, destacando la mejora en la coordinación y la reducción de tiempos de entrega.

2.2. Estado del Arte

Logística como Distribución Física.

La logística, especialmente en su faceta como distribución física, es un componente crucial para manejar eficientemente la cadena de suministro. Su evolución ha sido marcada por la constante búsqueda de eficiencia, adaptabilidad y sostenibilidad.

La distribución física, como parte integral de la logística, se enfoca en el transporte, almacenamiento y manejo de cada producto desde el punto de producción hasta el cliente final. Esta función logística ha ganado relevancia debido a su impacto directo en la satisfacción del cliente y los costos operativos. Bowersox, Closs y Cooper (2012) destacan que una

distribución física efectiva no solo asegura la entrega oportuna de productos, sino que también contribuye a la reducción de costos y mejora del servicio al cliente.

necesidades de los clientes.

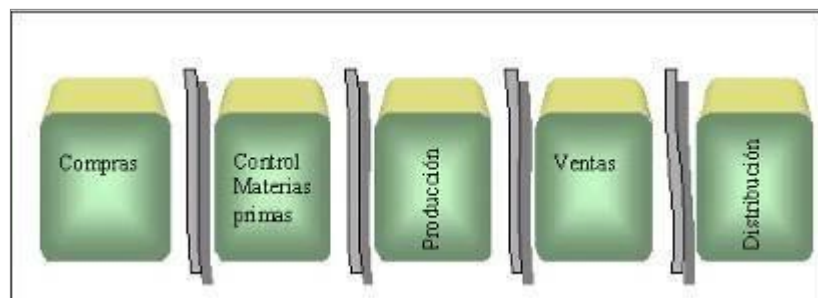


Figura 1: Etapa Logística de distribución

Actualmente, con una constante globalización y digitalización, la distribución física enfrenta nuevos retos y oportunidades. La creciente demanda por entregas más rápidas y personalizadas ha impulsado el desarrollo de tecnologías avanzadas en transporte y logística. Autores como Christopher (2016) subrayan la importancia de la tecnología en la creación de redes de distribución más ágiles y resilientes.

La sostenibilidad se convirtió en otro pilar fundamental de la distribución física moderna. La creciente conciencia ambiental y las regulaciones más estrictas exigen que las empresas adopten prácticas logísticas más verdes. McKinnon & Whiteing (2015) discuten cómo la integración de criterios ambientales en la planificación logística puede conducir a operaciones más sostenibles y económicamente viables.

La distribución física es un campo dinámico que continúa evolucionando en respuesta a los cambios en el mercado, la tecnología y la sociedad. Las empresas que logren adaptarse e innovar en sus estrategias de distribución estarán mejor posicionadas para satisfacer la demanda del mercado y lograr un crecimiento sostenible.

2.3. Base Teórica científica

Sistema integrado de gestión administrativa – SIGA

El Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) en Perú es una de las herramientas informáticas desarrolladas por el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) para mejorar la gestión pública. Su objetivo principal es automatizar los procesos y procedimientos de las entidades públicas, facilitando la implementación de tecnologías en la gestión pública y simplificando diversos procedimientos. El SIGA se utiliza en todas las instituciones estatales del país y su uso es obligatorio para el sector público (Instituto de Ciencias HEGEL).

El SIGA permite realizar una amplia gama de procesos, como la generación del Cuadro Multianual de Necesidades, la certificación presupuestal, la determinación de valores referenciales para la compra de un bien/servicio, el seguimiento de contratos, y el mantenimiento actualizado del registro y control de los bienes patrimoniales. También facilita la transparencia y promueve la fiscalización al integrar diferentes procesos de una unidad, reduciendo tiempos y costos (Instituto de Ciencias HEGEL).

FINALIDAD. Mejorar y automatizar los procesos del Área Logística.

CARACTERISTICAS

- ✓ Catálogo Consolidado de Productos y Servicios Gubernamentales.
- ✓ Plataforma diseñada para la organización y agilización de los procedimientos administrativos de la institución.
- ✓ Sistema que integra la funcionalidad según las regulaciones y protocolos definidos por las Autoridades Reguladoras.
- ✓ Incorpora requerimientos operativos y casuística.
- ✓ Se integra operativamente con los demás sistemas administrativos

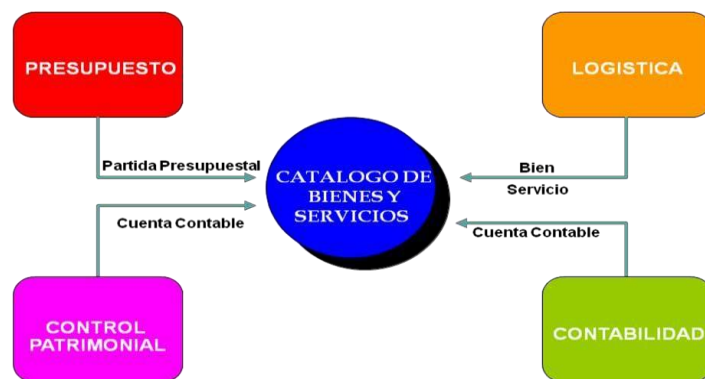


Figura 2: Sistemas Administrativos

OBJETIVOS

- ✓ Difundir, socializar e implementar el Módulo de Logística y Patrimonio del SIGA en el Gobierno Central y las unidades ejecutoras en el ámbito Regional y Local
- ✓ Integrar la información logística y patrimonial del Gobierno Central y poder contar con información para la toma de decisiones.
- ✓ Mejorar los procesos logísticos y de gestión patrimonial en la Unidades Ejecutoras de todos los sectores gubernamentales.

SIGA – MODULO LOGISTICA



Figura 6. SIGA ML

El Componente de Logística, integrado al Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA), funciona como un instrumento de apoyo para la administración logística, permitiendo a la Unidad Ejecutora gestionar, documentar, supervisar, desarrollar, revisar y proporcionar información relacionada con la adquisición de bienes y/o servicios y la gestión de patrimonio, en línea con el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

Dicho componente (SIGA ML) abarca todo el proceso técnico de Abastecimiento, incluyendo la Programación, Adquisición, Almacenamiento y Distribución. Así, la Unidad Ejecutora puede elaborar sus Cuadros de Necesidades, el Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones, sus Solicitudes de Bienes y Servicios, ejecutar

sus Procesos de Selección, mantener el Control de Inventarios, entre otros, manteniendo la filosofía de integridad y evitando la duplicación de esfuerzos.

IMPORTANCIA DEL SIGA EN LA GESTION PUBLICA

- ✓ Mejora de la eficiencia: Al automatizar procesos administrativos, el SIGA reduce el tiempo y los recursos necesarios para la gestión de compras, almacenamiento, patrimonio y otros procesos administrativos. Esto conlleva a una mayor eficiencia en la gestión de recursos públicos.
- ✓ Transparencia y control: El SIGA permite un mejor seguimiento y control de los procesos administrativos, lo que contribuye a la transparencia en la gestión pública y ayuda a prevenir la corrupción. Los ciudadanos y entidades de control pueden acceder a información actualizada y precisa sobre las operaciones del Estado.
- ✓ Estandarización de procesos: El sistema promueve la estandarización de procedimientos administrativos en las diversas entidades del Estado, lo que facilita la coordinación y la interoperabilidad entre instituciones.
- ✓ Mejora en la toma de decisiones: La disponibilidad de información confiable y en tiempo real permite a los gestores públicos tomar decisiones más informadas y basadas en datos concretos.
- ✓ Optimización del uso de recursos: Al mejorar la gestión de inventarios y compras, el SIGA ayuda a optimizar el uso de los recursos públicos, evitando el desperdicio y asegurando que los bienes y servicios se adquieran a precios justos y de manera oportuna.
- ✓ Soporte para la gestión presupuestaria: El SIGA está vinculado al Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF), lo que permite una mejor planificación y ejecución del presupuesto público, así como un adecuado registro y seguimiento de las operaciones financieras.

- ✓ Capacitación y profesionalización del personal: La implementación del SIGA implica la capacitación y actualización del personal encargado de la gestión administrativa, lo que contribuye a la profesionalización de la administración pública.

ESTRUCTURA MODULAR

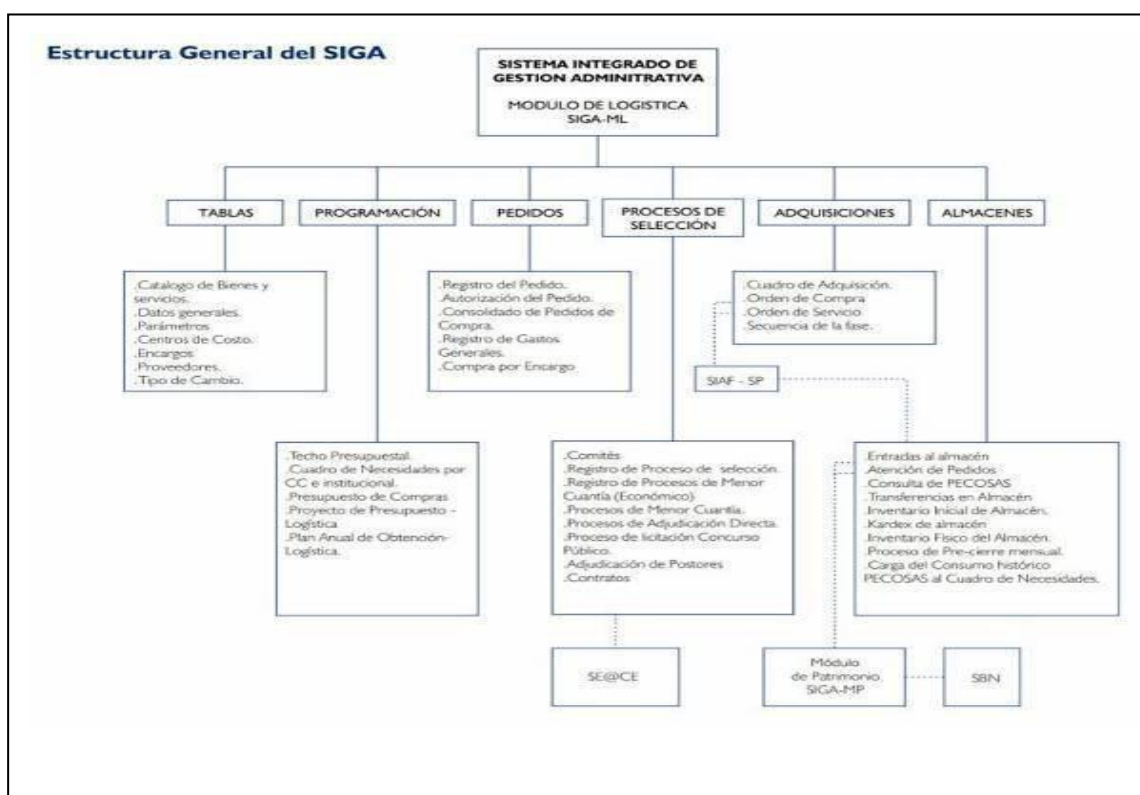


Figura 3: Estructura molecular

TABLAS

Tablas	
Catálogo de Bienes y Servicios	
Datos Generales	▶
Parámetros	▶
Centros de Costo	
Encargos	▶
Personal	
Proveedores	
Tipo de Cambio	
Salir del Sistema	

Figura 4: Tablas de Costos

PROGRAMACION

Programación	
Techo Presupuestal	▶
Cuadro de Necesidades (CN)	▶
Requisición del PAO	
Proyecto del Presupuesto de Logística	
Plan Anual de Obtención - Logística	▶
Estudio Mercado	▶

Figura 5: Programación

PEDIDOS

Pedidos
Registro del Pedido ▶
Autorización del Pedido
Pedidos Consolidados para Compra
Registro de Gastos Generales
Compra por Encargo

Figura 6: Pedidos

PROCESOS DE SELECCIÓN

Procesos Selección
Comités
Procesos de Menor Cuantía (Económico)
Procesos de Menor Cuantía
Procesos de Adjudicación Directa
Procesos de Licitación/Concurso Público
Adjudicación de Postores
Contratos

Figura 7: Proceso de selección

ADQUISICIONES

Adquisiciones
Cuadro de Adquisición
Orden de Compra
Orden de Servicio
Secuencia de la Fase ▶

Figura 8: Adquisiciones

ALMACENES

Almacenes	
Entradas al Almacén	
Atención de Pedidos	
Consulta de PECOSAS	
Transferencias en Almacén	
<hr/>	
Inventario Inicial de Almacén	
Kardex del Almacén	
Inventario Físico del Almacén	
<hr/>	
Proceso de Pre-Cierre Mensual	

Figura 9: Almacenes

VIATICOS Y PASAJES

Viáticos y Pasajes	
Planilla de Viáticos ▶	Generación
Orden de Pasaje ▶	Autorización
	Compromiso
	Rendición

Figura 10: Viáticos y pasajes

GESTIÓN PRESUPUESTAL

Gestión Presupuestal
Marco Presupuestal
Afectación Presupuestal
Seguimiento de Certificación
PCA

Figura 11: Gestión presupuestal

SIGA MODULO PATRIMONIO



Figura 12: SIGA módulo patrimonio

El módulo Patrimonio está conformado por los siguientes submódulos:

TABLAS

Tablas	
Patrimonio	▶
Generales	▶
<hr/>	
Salir del Sistema	

MANTENIMIENTO

Mantenimiento	
Inventario Inicial	▶
Inventario Físico	▶
Movimiento	▶

SEGUIMIENTO Y CONTROL

Seguimiento y Control	
Asignación	
Mantenimiento de Activos	
Salidas	

CONSULTAS Y REPORTE

Consultas / Reportes	
Ordenes de Compra	
Entradas a Almacén	
Consulta de Bienes Patrimoniales	
Patrimonio según Plan Contable	
Reportes Varios	
Patrimonio por Centros de Costo	
Patrimonio por Empleado	
Relación de Activos - Seguimiento	

Figura 13: Menú principal

PROCESOS

Procesos
Proceso de Cierre Contable
Proceso SBN
Proceso de carga del Inv. Inicial por Año

VENTAJAS DEL USO DEL SIGA

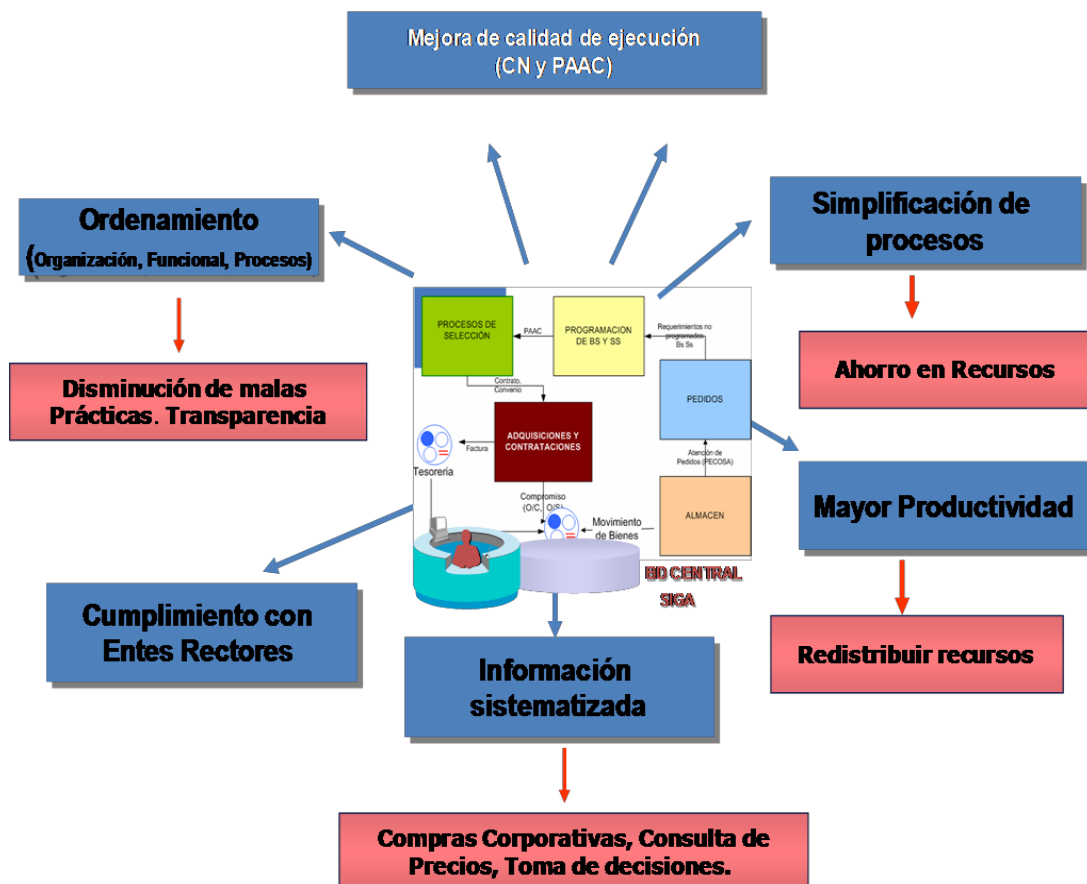


Figura 14: Ventajas del uso del SIGA

DIAGRAMA RESUMEN DE LA INTEGRACION SIGA

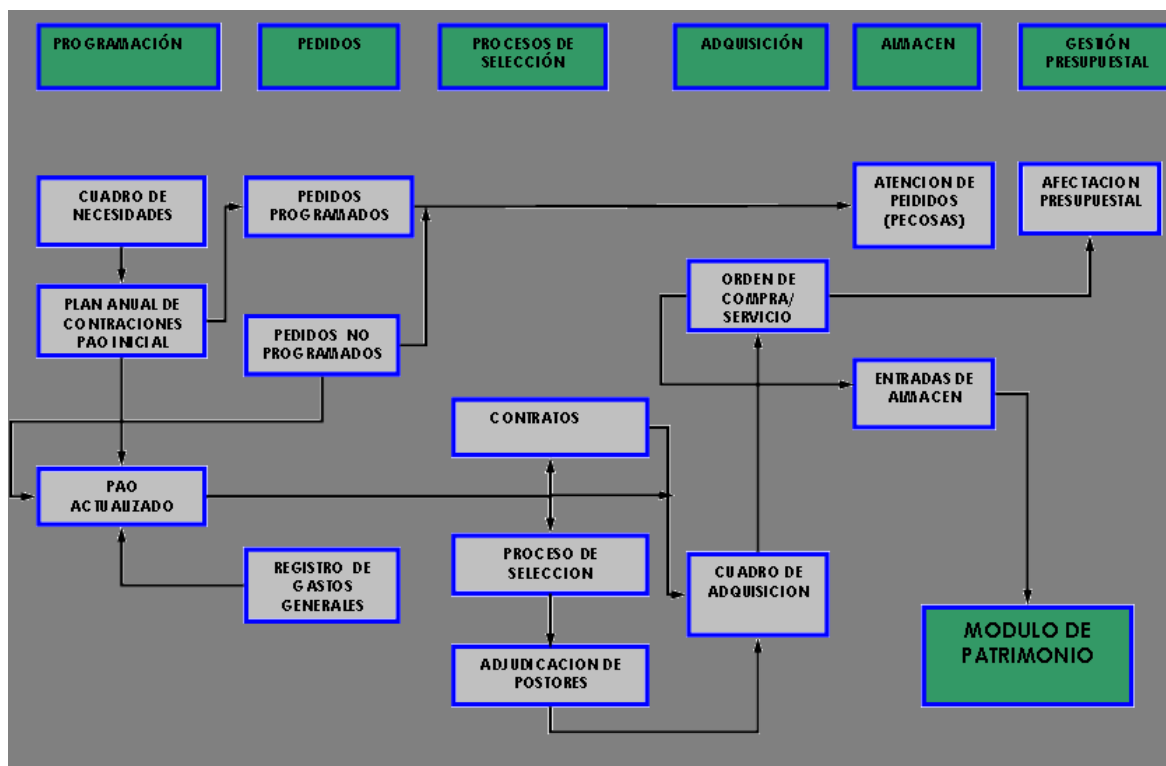


Figura 15: Diagrama Resumen de integración SIGA

SISTEMA INTEGRADO DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA(SIAF)

El Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF) es una herramienta esencial en la gestión financiera del sector público en Perú. Este sistema informático permite automatizar y controlar los procesos de programación, formulación, ejecución y evaluación del presupuesto público, así como la contabilidad y tesorería del Estado.

El SIAF es una herramienta fundamental en la gestión financiera del sector público en Perú, ya que permite una gestión eficiente, transparente y controlada de los recursos públicos, contribuyendo a la buena gobernanza y al desarrollo sostenible del país.

Marco Normativo

Se constituye con el conjunto de leyes, decretos y normas que regulan su funcionamiento y aseguran su adecuada implementación y operación. Algunas de las principales disposiciones normativas que conforman este marco son:

Ley 28411 - Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto: Esta ley determina cada principio, estructura y procedimiento del Sistema Nacional de Presupuesto, en el cual el SIAF juega un papel crucial para la gestión y control del presupuesto público.

Ley 28708 - Ley General del Sistema Nacional de Contabilidad: Esta norma regula el Sistema Nacional de Contabilidad, del cual el SIAF es una de las herramientas claves para la consolidación y presentación de la información contable del sector público.

Ley 28112 - Ley Marco de la Administración Financiera del Sector Público: Esta ley establece los principios y normas que rigen la administración financiera del sector público, incluyendo la gestión de ingresos, gastos, endeudamiento y tesorería, aspectos todos ellos gestionados a través del SIAF.

Decreto Legislativo 1017 - Ley de Creación del Sistema Nacional de Abastecimiento: Aunque esta ley se enfoca en el sistema de abastecimiento, tiene relación con el SIAF en cuanto a la integración y gestión de los procesos de adquisiciones y contrataciones del Estado.

Decreto Legislativo 1437 - Ley de Gestión Fiscal de los Recursos Humanos en el Sector Público: Esta norma regula la gestión fiscal de los recursos humanos, incluyendo aspectos presupuestarios y financieros que se vinculan con el SIAF.

El Marco Normativo del SIAF es dinámico y puede ser actualizado o modificado en función de las necesidades y cambios en la gestión financiera del sector público. Por lo tanto, es importante que las entidades públicas y los usuarios del

sistema estén al tanto de las últimas disposiciones legales y normativas relacionadas con el SIAF.

VISIÓN SIGA SIAF

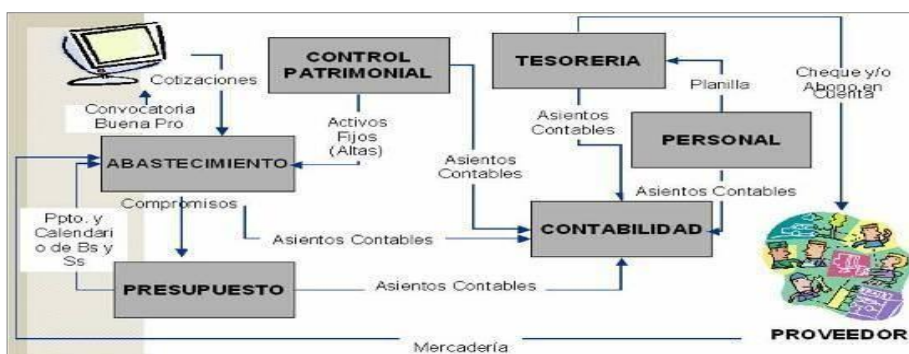


Figura 16: Visión SIGA

SISTEMA DE GESTION DOCUMENTARIA – SISGEDO



Figura 17: Sistema de Gestión SISGEDO

El Sistema de Gestión Documentaria (SISGEDO) es una plataforma digital utilizada por diversas entidades del sector público en Perú, incluidos los gobiernos regionales, para la gestión y tramitación de documentos. En el caso del Gobierno Regional de Lambayeque, el SISGEDO permite optimizar los procesos de gestión documentaria, brindando beneficios como la agilización de trámites, la transparencia y la mejora en la comunicación interna y externa.

La implementación del SISGEDO en el Gobierno Regional de Lambayeque contribuye a modernizar la gestión pública, la reducción de tiempos de tramitación y mejorar la calidad de cada servicio brindado a la ciudadanía.

2.4. Definición de terminología.

Registro y seguimiento de documentos: El SISGEDO permite el registro electrónico de documentos ingresantes y generados dentro de la entidad, así como el seguimiento en tiempo real del estado y la ubicación de cada documento.

Flujo de trabajo automatizado: La plataforma permite definir flujos de trabajo para la tramitación de documentos, asignando responsables y estableciendo plazos para cada etapa del proceso.

Notificaciones y alertas: El sistema envía notificaciones a los usuarios involucrados en la tramitación de un documento, informando sobre acciones pendientes o cambios en el estado del trámite.

Búsqueda y consulta de documentos: Los usuarios pueden realizar búsquedas avanzadas y consultar el historial de documentos, facilitando el acceso a la información y la toma de decisiones.

Seguridad y control de acceso: El SISGEDO cuenta con mecanismos de seguridad que restringe los accesos a información según los niveles de autorización de los usuarios.

Interoperabilidad: El sistema puede integrarse con otras plataformas y sistemas utilizados por el Gobierno Regional de Lambayeque, permitiendo una gestión más eficiente y coordinada de la información.

Transparencia y acceso público: A través del portal del SISGEDO, los ciudadanos pueden acceder a documentos de interés público, lo que promueve la transparencia y el acceso a la información.

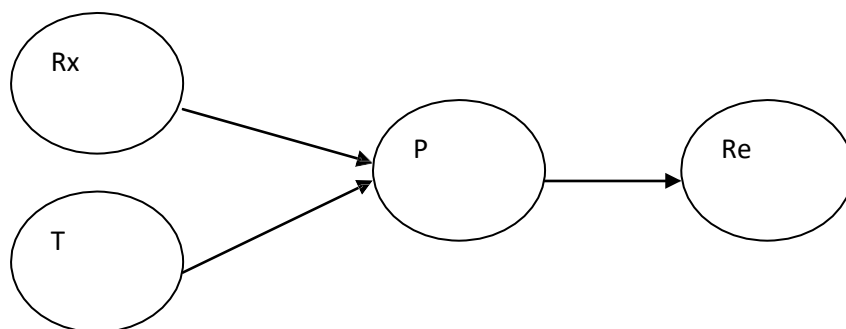
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de la investigación

El trabajo que se lleva a cabo es de tipo descriptivo, en el cual se detallarán exhaustivamente los elementos clave de una situación específica, en este contexto, la situación que enfrenta el Departamento de Almacén de la SEDE del Gobierno Regional de Lambayeque. Además, es de naturaleza explicativa, ya que busca esclarecer las causas que obstaculizan el adecuado desempeño de las actividades en el Departamento de Almacén.

La metodología empleada en este estudio es no experimental, dado que no se efectuarán experimentos; en su lugar, se centrará en la descripción y elucidación de los eventos vinculados a las operaciones logísticas del Departamento de Almacén.

Para alcanzar el propósito de nuestro estudio, se implementará el siguiente diseño:



Dónde:

Rx: diagnóstico de la
realidad
Re: Realidad
problemática

T: Marco teórico
P: propuesta

3.2. Población y Muestra

En este trabajo, se plasmó como población de estudio a los empleados del Departamento de Almacén de la SEDE del Gobierno Regional de Lambayeque. Este grupo está compuesto por 20 individuos que desempeñan sus funciones en el área de almacén. Por consiguiente, la muestra seleccionada para el estudio corresponde igualmente a estos 20 trabajadores.

3.3. Hipótesis

La implementación de un Sistema de Gestión Logística optimiza el proceso operativo del Área de Almacén SIGA en la SEDE del Gobierno Regional de Lambayeque.

3.4. Variable de investigación

V.I. Sistema de Gestión logística: Delfín (2012). La administración logística es fundamental en cada nivel de planificación y ejecución, abarcando estrategias, operaciones y tácticas. Actúa como una función unificadora que coordina cada actividad logística y las integra con otras áreas como mercadeo, ventas, producción, finanzas y tecnología de la información.

V.D. Procesos de operaciones del área de almacenes: Palaci (2005) El área de almacenes es crucial en la gestión logística, ya que implica organizar y controlar cada operación relacionada con el almacenamiento de materiales, productos y mercancías

3.5. Operacionalización de las variables.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS O RESPUESTA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
V. Independiente	Entrega	Servicio al Cliente	– Nivel de satisfacción	ENCUESTA
Sistema de Gestión de Logística	Aprovisionamiento	Servicio de Proveedores	– Nivel de satisfacción	
V. Dependiente	Auditorias	Gestión de Inventarios	– Nivel de servicio – Exactitud de inventario – Rotación de inventario	ENCUESTA
	Distribución	Transporte	– Porcentaje de utilización de la flota – Tiempo de descarga – Unidades movidas por hora y hombre	
	Procesos de Operacionalización del Área de Almacén	Almacenamiento	Ubicación Física	

3.6. Métodos, Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se empleó un método de investigación mixto, combinando técnicas cualitativas y cuantitativas. Esto permitirá analizar tanto los aspectos numéricos como las percepciones y experiencias del personal involucrado en los procesos logísticos.

En referencia a la técnica aplicada para recabar los datos se utilizó la encuesta para lo cual se diseñó un cuestionario estructurado para recolectar datos cuantitativos sobre las operaciones actuales del área de almacenes. Las preguntas estuvieron dirigidas a evaluar la eficiencia, el tiempo de respuesta, la precisión en la gestión de inventarios y otros indicadores relevantes.

Así como también se tuvo en cuenta las entrevistas teniendo en cuenta entrevistas semiestructuradas a los encargados y trabajadores del área de almacenes para lograr una comprensión más profunda de los desafíos y limitaciones actuales en la gestión logística. Las entrevistas permitirán recoger información cualitativa sobre las experiencias y percepciones del personal.

En cuanto a la técnica de Análisis de Documental, se revisaron documentos internos relacionados con las políticas, procedimientos y registros de operaciones del área de almacenes para obtener información adicional sobre las prácticas actuales de gestión logística.

3.7. Procedimientos para la recolección de datos

Se definió los objetivos, antes de comenzar a recabar cada dato.

Se identificó las fuentes de datos en la cual se incluyó documentos internos del área de almacenes, informes de gestión, bases de datos del sistema SIGA, entrevistas con personal clave, encuestas a empleados, entre otros.

Se diseño de instrumentos de recolección, como el cuestionario, guías de entrevista, formatos de observación, dichos instrumentos estan alineados con los objetivos de la investigación los cuales fueron validados antes de su aplicación.

Se organizo los aspectos logísticos de la recolección de datos, incluyendo el cronograma, la selección de participantes, la asignación de recursos y la obtención de los permisos necesarios.

Se procedió a ejecutar el plan de recolección de datos, asegurándose de seguir los procedimientos establecidos y de mantener la integridad y confidencialidad de la información recopilada.

Se tuvo en cuenta el registro y almacenamiento de datos de manera sistemática y almacenarlos en un formato que facilite su análisis posterior, garantizando la seguridad y protección de los datos recopilados.

Se analizaron los datos, posteriormente cada uno de ellos se recolectaron para proceder al análisis de acuerdo con los objetivos de la investigación y la metodología seleccionada.

3.8. Análisis Estadístico e Interpretación de los datos

Se tuvo en cuenta el análisis descriptivo de cada dato para obtener una visión general de las características de las variables involucradas. Esto incluye cálculos de cada medida de tendencia central (media, mediana, moda), medidas de dispersión (varianza, desviación estándar, rango intercuartílico) y la elaboración de gráficos de barras. Para el ello se utilizó el software estadístico SPSS 21 y Excel.

3.9. Principios Éticos

Respeto a las personas, Esto implicó el consentimiento informado de cada participante que participa en el estudio, asegurando que comprendan el propósito del estudio, los procedimientos involucrados, y sus derechos a retirarse en cualquier momento sin consecuencias.

Beneficencia, Se maximizó los beneficios de la investigación y minimizó cualquier daño potencial. Esto incluyó garantizar la seguridad y bienestar de los participantes y la comunidad en general que fue el grupo objetivo.

Justicia, La selección de participantes se distribuyeron equitativamente sin discriminación o explotación de grupos vulnerables.

3.10. Criterio de rigor científico.

Fundamentación Teórica: La propuesta se basó en teorías y modelos logísticos reconocidos, así como en estudios previos que se relacionan con la gestión de almacenes y la logística.

Metodología: La metodología utilizada tuvo un enfoque mixto. Esto incluye seleccionar la técnica de recolección y análisis de datos, así como definir claramente los objetivos y las hipótesis de trabajo.

Aplicabilidad Práctica: La propuesta es viable desde el punto de vista práctico y tiene un potencial para ser implementada en el área de almacenes SIGA. Esto implica considerar aspectos como los recursos disponibles, la infraestructura existente y la cultura organizacional.

Contribución al Conocimiento: La propuesta aporta algo nuevo al campo de la gestión logística, ya sea a través de la innovación en los métodos, la aplicación de teorías en un nuevo contexto o la generación de nuevos conocimientos.

CAPÍTULO IV

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN
DE LOS RESULTADOS**

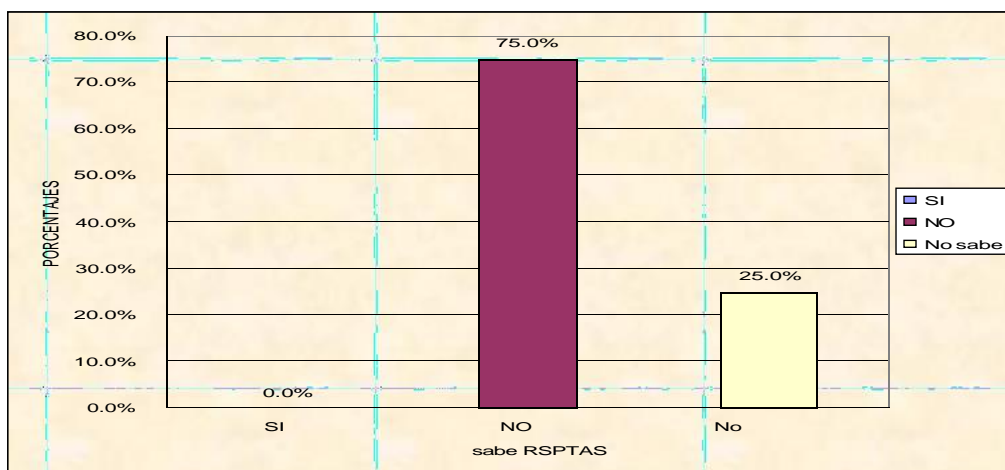
4.1 Resultados en tablas y gráficos

Tabla N° 01. La organización cuenta con alguna certificación ISO en Logística o almacenaje

RESPUESTA	N°	%
SI	0	0.00%
NO	15	75.00%
No sabe	5	25.00%
Total	20	100.00%

Fuente: Encuesta realizada por el alumno.

Gráfico N° 01. La organización cuenta con alguna certificación ISO en Logística o almacenaje



Fuente: Tabla 1.

Comentario

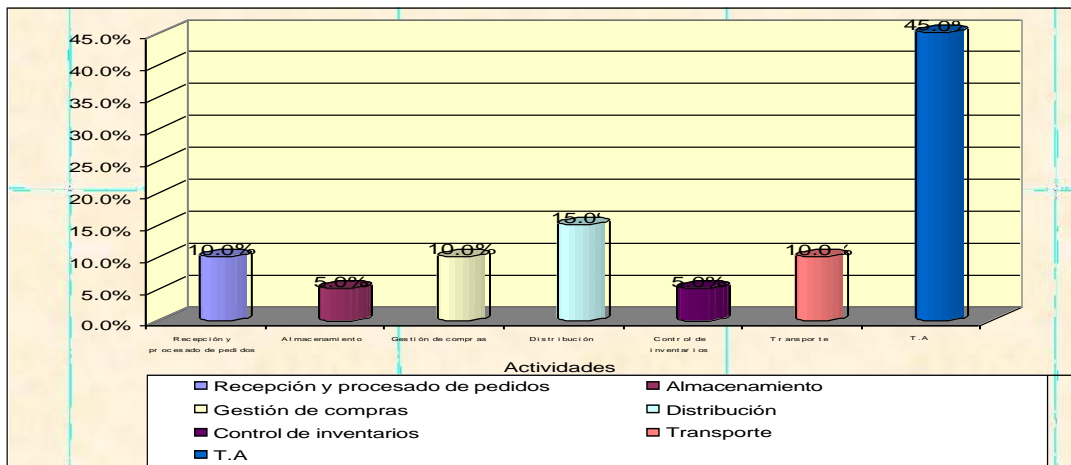
El 75% responde que no existe una certificación ISO en Logística o Almacenaje, este indicador nos da una idea de la falta o ausencia de organización en el Área.

Tabla N° 2. ¿Se llevan a cabo en su organización actividades logísticas,cómo?

RESPUESTA	N°	%
Recepción y procesado de pedidos	2	10.00%
Almacenamiento	1	5.00%
Gestión de compras	2	10.00%
Distribución	3	15.00%
Control de inventarios	1	5.00%
Transporte	2	10.00%
T.A	9	45.00%
Total	20	100.00%

Fuente: Encuesta realizada por el alumno.

Gráfico N° 2. ¿Se llevan a cabo en su organización actividades logísticas,Cómo?



Fuente: Tabla 2.

Comentario

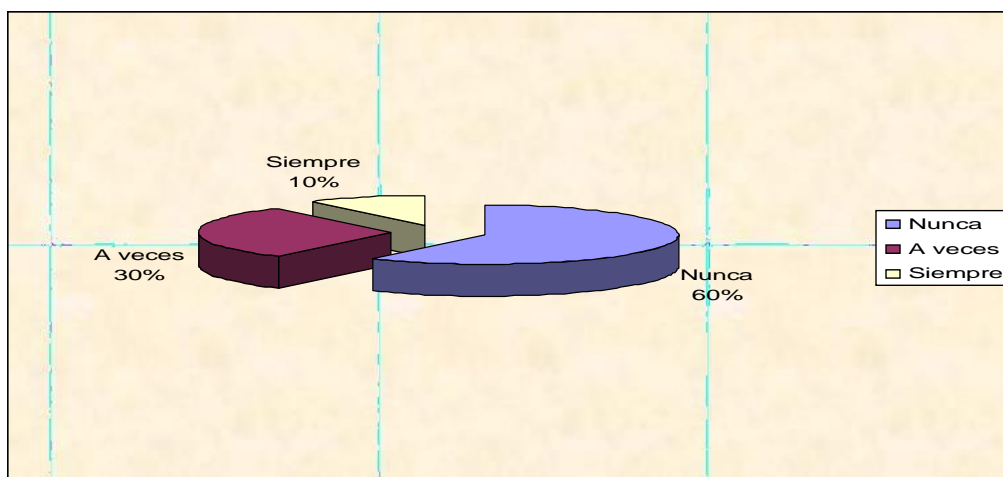
La presente gráfica nos indica que todas las actividades mencionadas se realizan en el Área de Logística, esto significa que el movimiento considerable y necesita de contar con sistemas de almacenaje, preservación, tratamiento logístico, etc.

Tabla N° 03. Dentro del sistema de gestión de la calidad de la organización, ¿Se han definido procesos para la gestión de dichas actividades logísticas?

RESPUESTA	N°	%
Nunca	12	60.00%
A veces	6	30.00%
Siempre	2	10.00%
Total	20	100.00%

Fuente: Encuesta realizada por el alumno.

Gráfico N° 3. Dentro del sistema de gestión de la calidad de la organización, ¿Se han definido procesos para la gestión de dichas actividades logísticas?



Fuente: Tabla 3.

Comentario

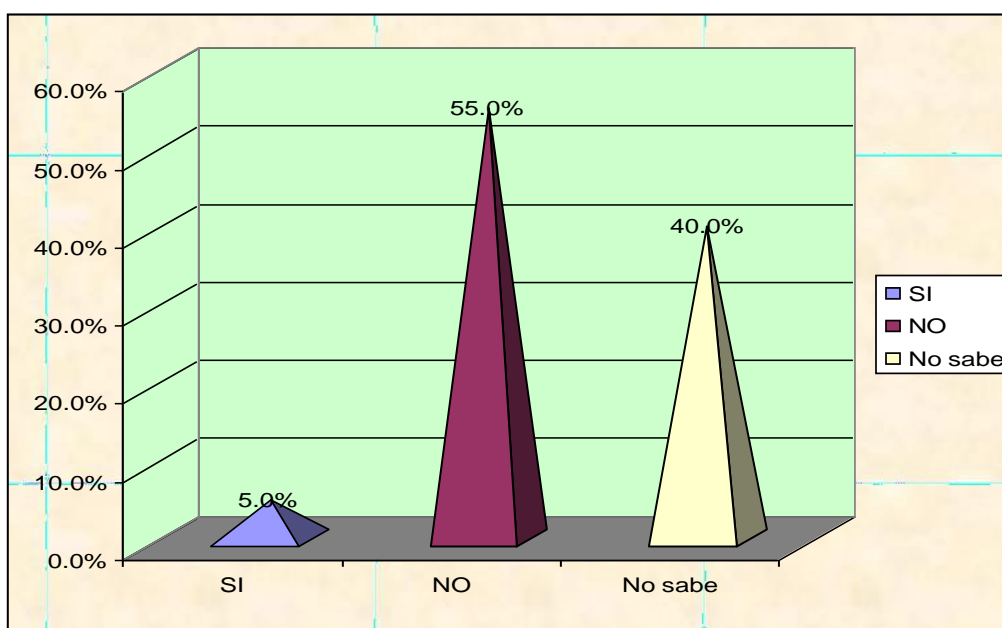
Un considerable 60% responde que no, otras a veces 30% y un reducido 10% indica que sí, se nota que hay concordancia en la respuesta, se cierta división, es posible una falta de comunicación o solo se le da información a cierto grupo de trabajadores.

Tabla N° 04. ¿Dispone su empresa de Sistemas de Información que faciliten el seguimiento y medición de dichos procesos Logísticos?

RESPUESTA	N°	%
SI	1	5.00%
NO	11	55.00%
No sabe	8	40.00%
Total	20	100.00%

Fuente: Encuesta realizada por el alumno.

Gráfico N° 4. ¿Dispone su empresa de Sistemas de Información que faciliten el seguimiento y medición de dichos procesos logísticos?



Fuente: Tabla 4.

Comentario

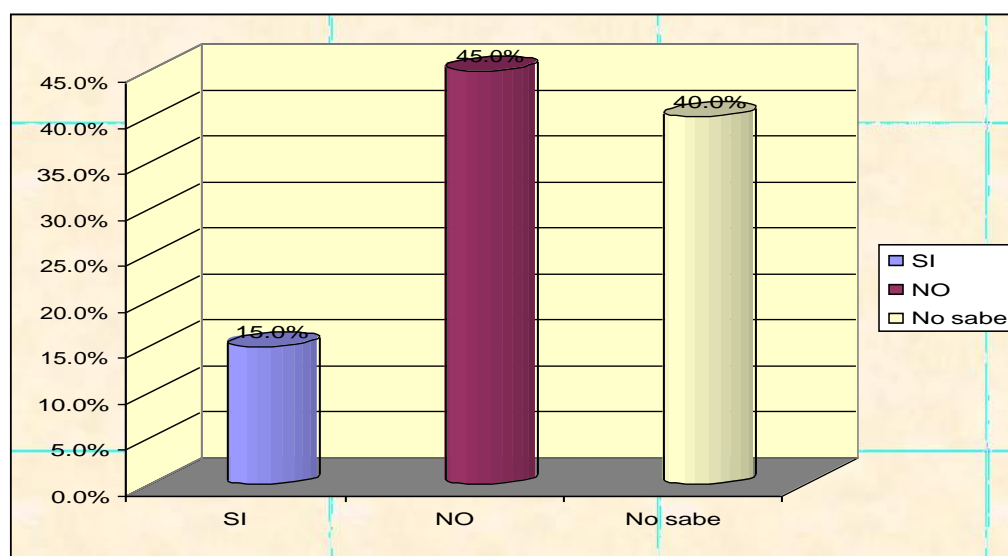
Las respuestas se encuentran divididas el 55% responde que no, el 40% indica no saber, estos indicadores demuestran la falta de conocimiento acerca de lo que es un Sistema de Información

Tabla N° 5. Dentro de la estrategia de la organización: ¿Se han planificado objetivos en materia de gestión logística?

RESPUESTA	N°	%
SI	3	15.00%
NO	9	45.00%
No sabe	8	40.00%
Total	20	100.00%

Fuente: Encuesta realizada por el alumno.

Gráfico N° 5. Dentro de la estrategia de la organización: ¿Se han planificado objetivos en materia de gestión logística?



Fuente: Tabla 5.

Comentario

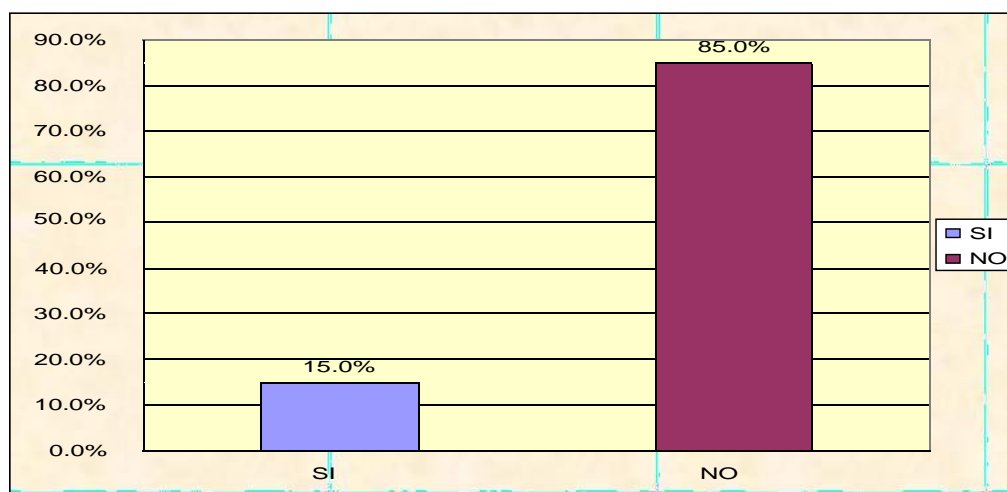
Nuevamente el desconocimiento, la duda se nota en este cuadro un 45% indica no y un 40% contesta no saber.

Tabla N° 06. ¿Se han desarrollado mecanismos para integrar la Gestión Logística en los Sistemas de Gestión disponibles en la organización (calidad, seguridad, medio ambiente, etc.)?

RESPUESTA	N°	%
SI	3	15.00%
NO	17	85.00%
Total	20	100.00%

Fuente: Encuesta realizada por el alumno.

Gráfico N° 6. ¿Se han desarrollado mecanismos para integrar la Gestión Logística en los Sistemas de Gestión disponibles en la organización (calidad, seguridad, medio ambiente, etc.)?



Fuente: Tabla 6.

Comentario

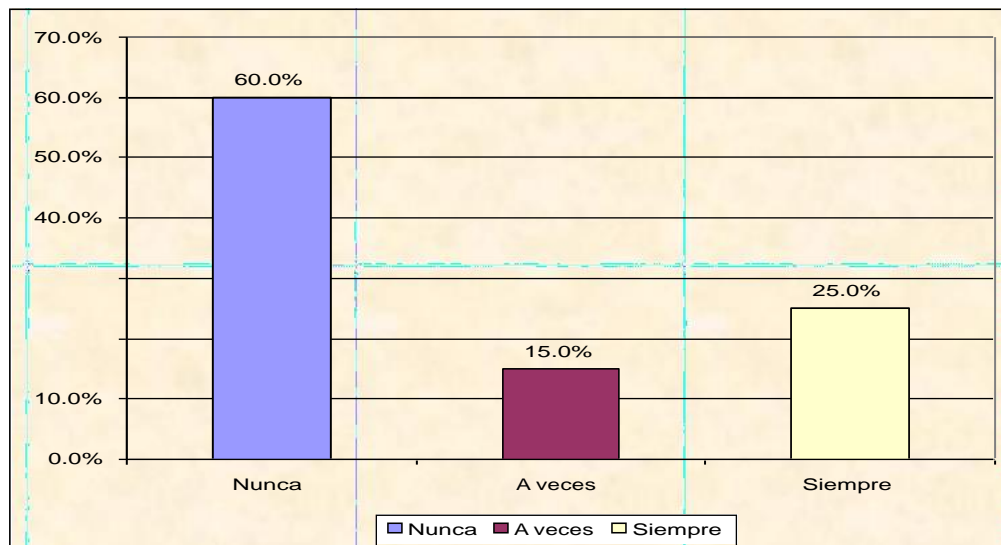
La mayoría 85% indica que no y un 15% responde que sí, esto demuestra la ausencia real de mecanismos para integrar la Gestión Logística en los Sistemas de Gestión disponibles en la Organización.

Tabla N° 7. ¿Ha trabajado o tiene experiencia con algún Sistema de Gestión Logística?

RESPUESTA	N°	%
Nunca	12	60.00%
A veces	3	15.00%
Siempre	5	25.00%
Total	20	100.00%

Fuente: Encuesta realizada por el alumno.

Gráfico N° 7. ¿Ha trabajado o tiene experiencia con algún Sistema de Gestión Logística?



Fuente: Tabla 7.

Comentario

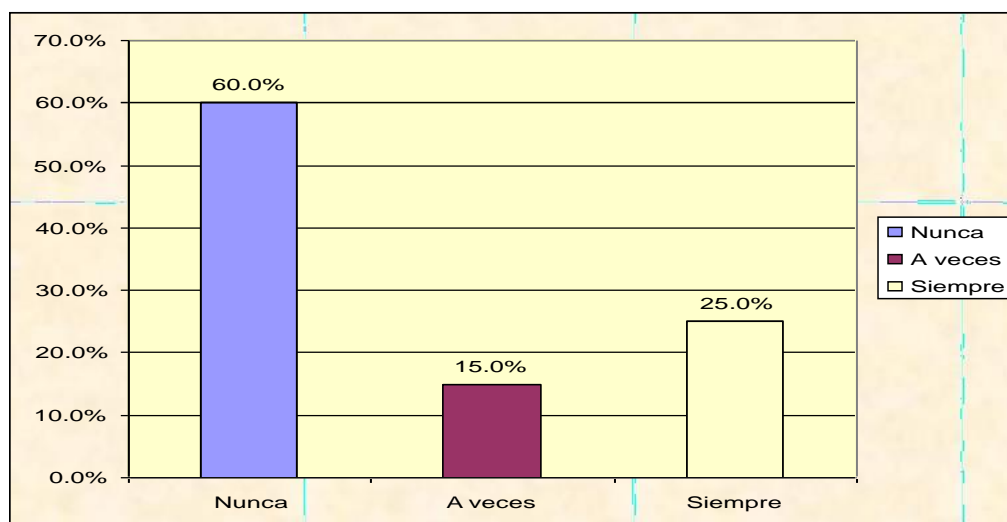
Se puede afirmar que la mayoría carece de experiencia y un reducido 25 y 15% si han pasado por un Sistema de Logística, esto nos indica claramente la falta de un Sistema de Logística real en la Empresa o Institución.

Tabla N° 8. ¿Es capacitado en los siguientes temas? Servicio al cliente, transporte, gestión de inventarios, procesamiento de pedidos.

RESPUESTA	N°	%
Nunca	12	60.00%
A veces	3	15.00%
Siempre	5	25.00%
Total	20	100.00%

Fuente: Encuesta realizada por el alumno.

Gráfico N°. 8. ¿Ha trabajado o tiene experiencia con algún Sistema de Gestión Logística?



Fuente: Tabla 8.

Comentario

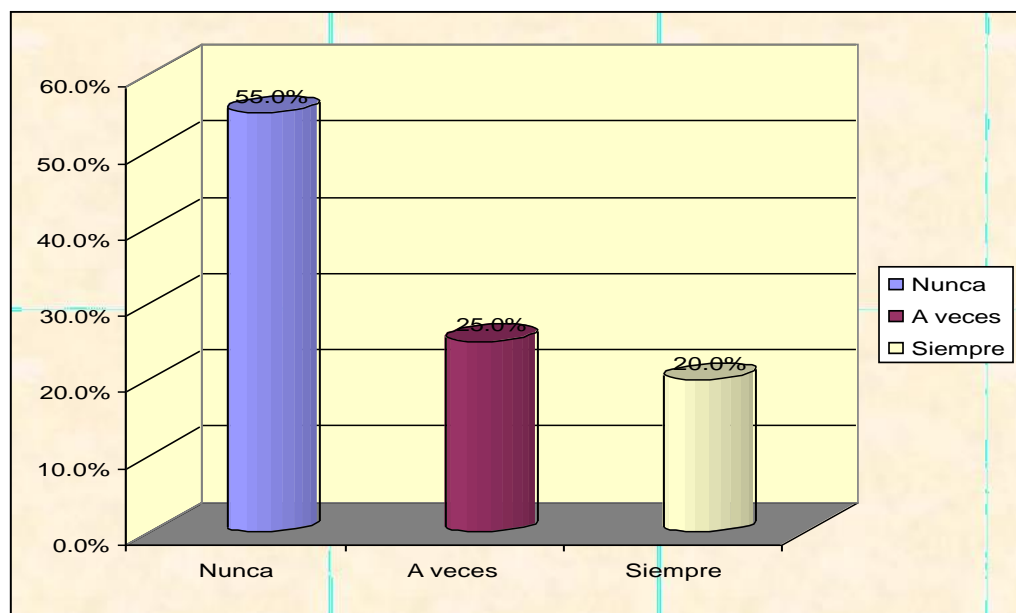
Se puede decir que existe ausencia de capacitación para la mayoría de trabajadores en la organización, solo un 25% responde que si es capacitado y un 15 % que a veces.

Tabla N° 9 ¿Aplica estrategias de logísticas en su Área?

RESPUESTA	N°	%
Nunca	11	55.00%
A veces	5	25.00%
Siempre	4	20.00%
Total	20	100.00%

Fuente: Encuesta realizada por el alumno.

Gráfico N° 9. ¿Aplica estrategias de logísticas en su Área?



Fuente: Tabla 9.

Comentario

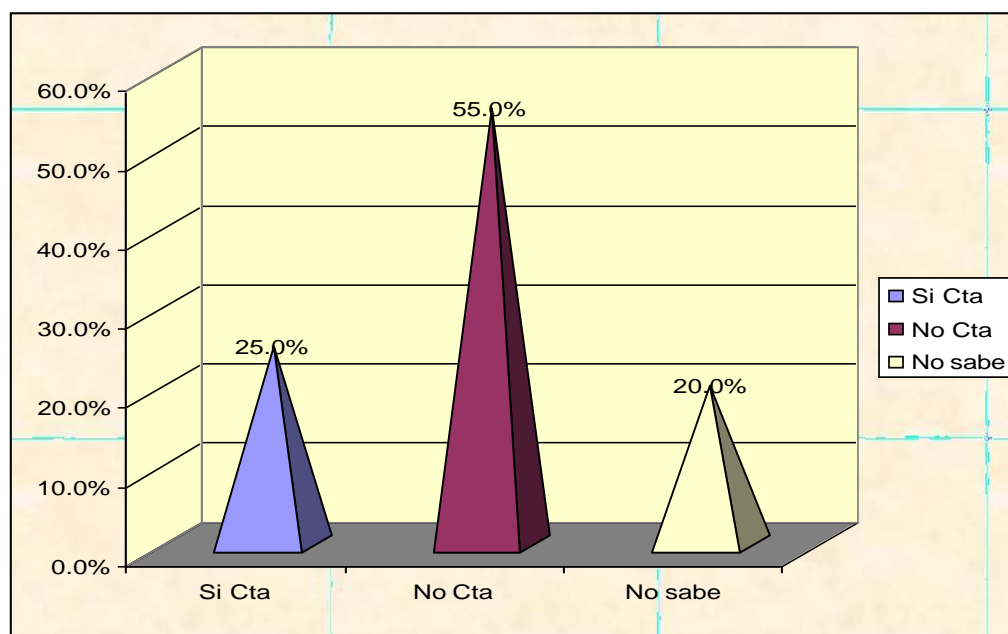
Los resultados de esta gráfica se pueden relacionar con el resultado anterior, la mayoría no utiliza o aplica estrategias de logística, las razones son obvias pues no conocen de estrategias, mecanismos o sistemas logísticos.

Tabla N° 10. ¿La organización aplica o cuenta con un sistema de Logística bien definido?

RESPUESTA	N°	%
Si Cuenta	5	25.00%
No Cuenta	11	55.00%
No sabe	4	20.00%
Total	20	100.00%

Fuente: Encuesta realizada por el alumno.

Gráfico N° 10. ¿La organización aplica o cuenta con un sistema de Logística bien definido?



Fuente: Tabla 10.

La mayoría responde que no cuenta con un Sistema de Logística definido, esto significa que existe desorganización, en la organización.

4.2. Discusión de Resultados

En la evaluación del resultado incluyó una muestra de 20 elementos del área de almacén SIGA de la sede del Gobierno Regional Lambayeque.

Se observó que la entidad analizada no posee certificaciones ISO en logística o almacenamiento, lo que representa el 75% de la muestra, según se muestra en la tabla 1. Esto impide que la institución pueda evaluar adecuadamente la calidad de los servicios que ofrece a sus usuarios internos. Además, se constató que en la sede del Gobierno Regional se llevan a cabo actividades como la recepción y procesamiento de pedidos, almacenamiento, gestión de compras, distribución, control de inventarios y transporte. Estas actividades se distribuyen entre las funciones típicas de la logística del sector público, como se detalla en la tabla N° 2.

Respecto a la calidad de la gestión de los procesos logísticos, se halló que el 60% de la muestra, según la tabla 3, indica que la sede del Gobierno Regional no implementa un sistema de gestión de calidad. Esto pone en duda la eficacia de los servicios brindados a los usuarios internos. Además, el 55% de los encuestados opinó que no existe un sistema que facilite la información y seguimiento, y el 40% desconoce su existencia, según la tabla 4. Esto sugiere que el sistema SIGA, empleado por la institución, no es bien conocido por el personal del hospital, lo que representa un obstáculo para que se alcance el objetivo y meta institucional.

En relación con las estrategias organizacionales y el cumplimiento de objetivos en la gestión logística y el uso del SIGA, el 45% de los encuestados indicó que no se aplican dichas estrategias, y el 40% desconoce su existencia, según la tabla N° 5. Esto es preocupante, ya que muestra que la institución no tiene interés en mejorar la calidad de los procesos logísticos y se limita a seguir las directrices del Ministerio de Economía y Finanzas, que es el responsable de ejecutar este sistema.

Lo anteriormente expuesto nos refleja el diagnóstico la gestión, requerimientos y procesos de la logística en la SEDE del Gobierno Regional Lambayeque, las

mismas que son deficientes conforme la muestra los porcentajes detallados en las tablas y gráficos del presente estudio.

En lo que respecta al desarrollo de mecanismos para la integración de la gestión logística en temas de calidad, seguridad y medio ambiente, el 85% de los encuestados, según la tabla N° 6, indicó que no se ha realizado ninguna actividad que mejore el proceso técnico del sistema de logística establecido por el SIGA. Esto lo confirman los trabajadores de la SEDE del Gobierno Regional, lo cual representa un obstáculo para la mejora continua en la administración de estos procesos.

En relación con la experiencia de los trabajadores en el manejo de sistemas de logística, el 75% de los encuestados, según la tabla N° 7, afirmaron que rara vez o nunca tienen experiencia, lo que evidencia la deficiente calidad del servicio brindado a los usuarios internos. Asimismo, en lo referido a la capacitación del personal, el mismo porcentaje, según la tabla 8, señaló que rara vez o nunca reciben capacitación, lo que está directamente relacionado con la experiencia y confirma la situación crítica en la calidad de atención del área de logística a los usuarios internos.

Respecto a la implementación de estrategias administrativas y técnicas para la mejora administrativa del área de logística, se ha verificado que la SEDE del Gobierno Regional no implementa estrategias, con un 80% de los encuestados, según la tabla N° 9, indicando que nunca o a veces se aplican dichas estrategias. Esto ratifica la falta de interés de la dirección de la SEDE del Gobierno Regional en la mejora de la calidad. Además, se confirma que la entidad carece de un sistema de logística bien definido, con un 80% de los encuestados, según la tabla 10, indicando que no cuentan con uno o no saben si existe, lo que representa acciones pendientes que perjudican la imagen de la institución y se refleja en un servicio deficiente tanto para los usuarios internos como para los pacientes en general.

Se puede deducir que los principales desafíos de la Gestión y suministro del sistema logístico en La SEDE del Gobierno Regional Lambayeque radican en la falta de experiencia y manejo, así como en la insuficiente capacitación del personal del área de Almacén de La SEDE del Gobierno Regional. Además, el escaso interés de la alta dirección en implementar acciones administrativas para optimizar la Gestión del sistema logístico en la institución, resulta en un servicio de baja calidad.

Teniendo en cuenta este estudio y los principios del Sistema Integrado de Gestión Administrativa – SIGA, que facilita la realización de procesos logísticos desde la programación de asignaciones y la ejecución de compras hasta la distribución y registro patrimonial de bienes de almacén.

Actualmente, el SIGA facilita la interacción con el Sistema Integrado de Administración Financiera – SIAF mediante tablas compartidas, lo que agiliza las tareas del personal administrativo en los siguientes aspectos: control, elaboración, revisión y emisión de información relacionada con la adquisición y/o distribución de bienes, suministros y materiales. Esto tiene como objetivo contar con un sistema de abastecimiento más eficiente para proporcionar una atención adecuada al usuario final.

Queda demostrado que la problemática en la aplicación del sistema logístico en el área de almacén de La SEDE del Gobierno Regional es una cuestión institucional y una decisión de la alta dirección. Esto sustenta la hipótesis de que es necesario implementar un sistema de gestión logística para mejorar los procesos del área objeto de investigación.

CAPÍTULO V:

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

La conclusión de este proyecto está en línea con los objetivos establecidos al inicio del trabajo: A través del estudio, se identificaron tres procesos principales deficientes en la Unidad de Logística: Disposición inadecuada de materiales en el Almacén, Gestión de Aprovisionamiento inadecuada y Gestión de información deficiente. Esta situación se debe a la falta de capacitación adecuada del personal (tabla 8), lo cual se evidenció en las encuestas realizadas al personal, cuyos resultados indican un conocimiento limitado o nulo sobre las Gestiones Logísticas dentro de una organización.

Los problemas en la gestión de aprovisionamiento incluyen: uso inadecuado de almacenes, distribución inapropiada de mercadería y manejo y tratamiento incorrecto de los productos. Esto se atribuye a la falta de aplicación de las normas estándar ISO 9001: 2000, que establecen las directrices para la Gestión logística dentro de una organización (tabla 1).

Se desarrolló un Sistema de Gestión Logística que implica, en primer lugar, con identificar cada proceso necesario por el sistema, en segundo lugar, la determinación de la secuencia e interacción de los procesos identificados, y en tercer lugar, el establecimiento de criterios y métodos para el control de estos procesos para garantizar su eficacia. Además, se asegura la disponibilidad de la información mediante planes de contingencia. En conclusión, los sistemas de Gestión Logística permiten planificar, supervisar y controlar eficientemente cada proceso logístico en una entidad.

5.2. Recomendaciones

Implementar el Sistema de Gestión Logística es esencial para mantener organizados los procesos y operaciones logísticas en la Organización de la SEDE del Gobierno Regional Lambayeque.

Es importante capacitar al personal en Operaciones y Gestión Logística para mejorar el rendimiento.

Se recomienda adoptar las normas internacionales ISO 9001:2000 para optimizar la disposición de almacenamiento, distribución y tratamiento de la mercadería, y así maximizar el uso de los almacenes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

- Bowersox, D.J., Closs, D.J., & Cooper, M.B. (2012). *Supply Chain Logistics Management*. New York: McGraw-Hill.
- Bowersox, D.J., Closs, D.J., & Cooper, M.B. (2012). *Supply Chain Logistics Management* (4th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Christopher, M. (2016). *Logistics & Supply Chain Management*. Harlow, England: Pearson Education.
- Christopher, M. (2016). *Logistics & Supply Chain Management* (5th ed.). Harlow, England: Pearson Education Limited.
- Coyle, J.J., Langley, C.J., Novack, R.A., & Gibson, B.J. (2016). *Supply Chain Management: A Logistics Perspective* (10th ed.). Boston, MA: Cengage Learning.
- Cárdenas, C., & Díaz, D. (2016). Mejoras en la eficiencia operativa del almacén de una empresa de retail en Perú mediante la implementación de un sistema de gestión logística. *Revista de Logística y Cadena de Suministro*, 5(1), 56-68.
- Coronado, C., & Dávila, D. (2016). Mejora de procesos operativos en el almacén de una empresa pesquera en Lambayeque mediante la implementación de un sistema de gestión logística. *Revista Lambayecana de Industria y Negocios*, 2(2), 56-67.
- Estrada, E., & Flores, F. (2015). Impacto de un sistema de gestión logística en la reducción de costos operativos del almacén de una empresa minera peruana. *Journal of Mining and Logistics*, 4(3), 77-89.
- Espinoza, E., & Flores, F. (2015). Impacto de la implementación de un sistema de gestión logística en la eficiencia del almacén de una empresa textil en Lambayeque. *Journal of Lambayeque Business and Management*, 3(3), 77-88.
- García, C., & Martínez, D. (2016). Evaluación del sistema de gestión de logística en la cadena de suministro de una empresa de alimentos. *Revista Internacional de Logística y Cadena de Suministro*, 4(1), 22-35.
- Gómez, G., & Hernández, H. (2016). Implementación de un sistema de gestión logística para optimizar el área de almacenes en una empresa de manufactura peruana. *Revista Peruana de Tecnología y Operaciones*, 6(2), 43-55.
- Guevara, G., & Huamán, H. (2016). Optimización de la gestión de inventarios en el almacén de una empresa de bebidas en Lambayeque mediante un sistema de gestión logística. *Revista de Investigación Lambayecana*, 4(4), 43-54.

- Hernández, E., & Fernández, F. (2015). Optimización de procesos en el almacén mediante la implementación de un sistema de gestión logística. *Journal of Warehouse Management*, 3(2), 75-89.
- Ibáñez, I., & Juárez, J. (2015). Evaluación del sistema de gestión de logística en la mejora de procesos del almacén de una empresa de telecomunicaciones en Perú. *Revista de Innovación en Logística*, 7(3), 112-124.
- Iglesias, I., & Jara, J. (2015). Evaluación de la implementación de un sistema de gestión logística en la mejora de la cadena de suministro de una empresa de construcción en Lambayeque. *Revista de Construcción y Arquitectura Lambayecana*, 5(5), 112-123.
- McKinnon, A., Browne, M., & Whiteing, A. (2015). *Green Logistics: Improving the Environmental Sustainability of Logistics*. Kogan Page.
- Pérez, A., & López, B. (2015). Impacto de la implementación de un sistema de gestión logística en la eficiencia del almacén de una empresa de manufactura. *Revista de Logística y Operaciones*, 2(3), 45-58.
- Ramírez, G., & Sánchez, H. (2016). Innovación tecnológica en la logística: Implementación de un sistema de gestión en el área de almacenes. *Tecnología y Logística*, 5(4), 48-60.
- Rushton, A., Croucher, P., & Baker, P. (2014). *The Handbook of Logistics and Distribution Management: Understanding the Supply Chain* (5th ed.). London: Kogan Page.
- Torres, A., & Rivera, B. (2015). Análisis del impacto de un sistema de gestión logística en el rendimiento del almacén de una empresa peruana. *Revista Peruana de Gestión de Operaciones*, 3(2), 34-49.
- Vázquez, I., & Jiménez, J. (2015). Mejora continua en la gestión de almacenes: Estudio de caso de un sistema de gestión logística. *Revista de Mejora Continua*, 6(3), 102-115.
- Wisner, J.D., Tan, K.-C., & Leong, G.K. (2014). *Principles of Supply Chain Management: A Balanced Approach* (4th ed.). Boston, MA: Cengage Learning.
- Zamora, A., & Ríos, B. (2015). Influencia de un sistema de gestión logística en la optimización de almacenes de una empresa agroindustrial en Lambayeque. *Revista Lambayecana de Gestión*, 1(1), 34-45.

ANEXOS

Anexo N° 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tema: Propuesta de un Sistema de Gestión Logística para Mejorar los Procesos de Operaciones del Área de Almacenes SIGAde la SEDE del Gobierno Regional Lambayeque

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSION	INDICADOR	INDICE	INSTRUMENTO		
¿De qué manera se puede mejorar los Procesos de Operaciones de Logística del Área de Almacén de La SEDE del Gobierno Regional Lambayeque” ?	Proponer un Sistema de Gestión Logística para mejorar el Proceso de Operaciones del Área de Almacén de la SEDE del Gobierno Regional Lambayeque.	Si se implementa un Sistema de Gestión Logística entonces mejora los Procesos de Operaciones del Área de Almacén de La SEDE del Gobierno Regional Lambayeque.	VARIABLE INDEPENDIENTE: Sistema de Gestión Logística	Entregas	Servicio al cliente:	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de errores en pedidos de cliente - Tiempo de procesado de pedidos de cliente - Pedidos de cliente procesados por persona - Entregas completas y a tiempo - Calidad de entrega en recepción 	Encuesta		
				Aprovisionamiento	Servicio de proveedores:	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de errores en pedidos a proveedor - Tiempo de procesado de pedidos a proveedor - Pedidos a proveedor procesados por persona - Entregas completas y a tiempo - Calidad de entrega en recepción 			
			Auditorias	Distribución	Almacenamiento	VARIABLE DEPENDIENTE E		Gestión de inventarios:	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de servicio - Exactitud de pronóstico - Rotación de inventario
						Transporte y distribución:		<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de utilización de la flota - Tiempo de descarga 	
						Almacenamiento:		<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de exactitud de inventarios - Unidades movidas por hora y hombre - Porcentaje de utilización de la capacidad del almacén - Unidades de picking por hora - Porcentaje de error de picking de materiales 	

ANEXO N° 02

Guía de encuesta

Encuesta dirigida al personal que labora en el Área de Almacenes SIGA de La SEDE del Gobierno Regional Lambayeque

1. La organización cuenta con alguna certificación ISO en Logística o almacenaje
 - a. SI
 - b. NO
 - c. No Sabe

2. ¿Se llevan a cabo en su organización actividades logísticas, cómo?
 - a. Recepción y procesado de pedidos
 - b. Almacenamiento
 - c. Gestión de compras
 - d. Distribución
 - e. Control de inventarios
 - f. Transporte
 - g. T.A.

3. Dentro del sistema de gestión de la calidad de la organización, ¿Se han definido procesos para la gestión de dichas actividades logísticas?
 - a. Nunca
 - b. A veces
 - c. Siempre

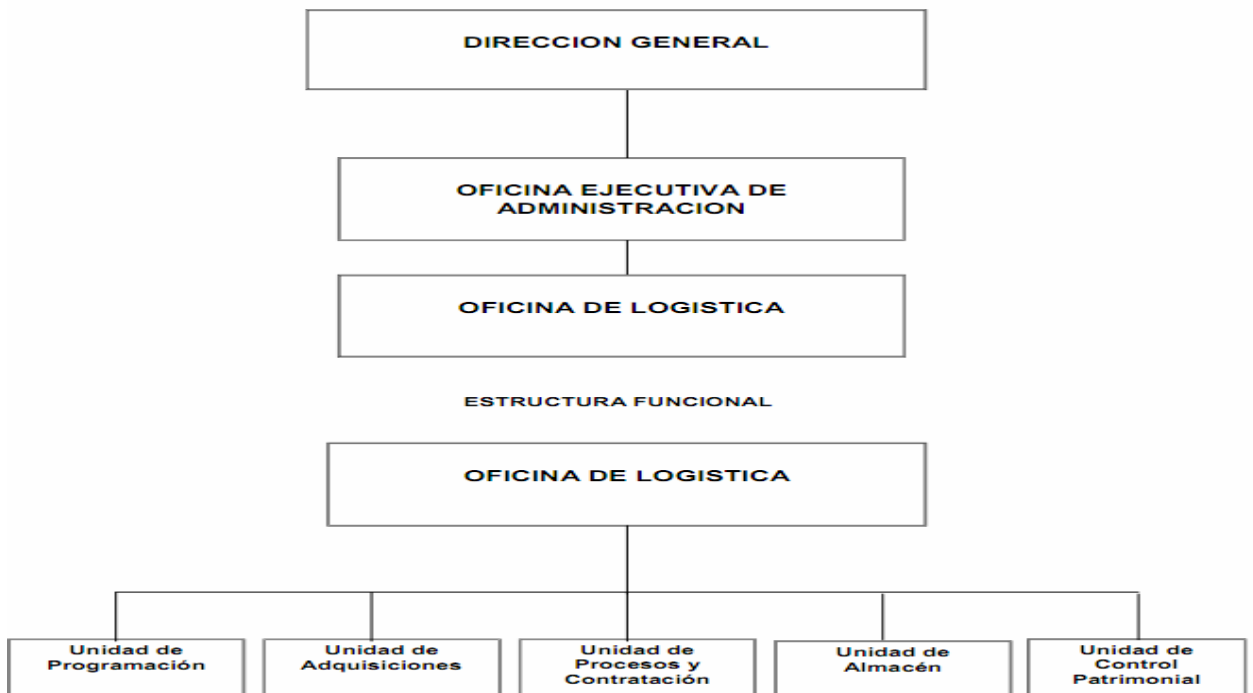
4. ¿Dispone su empresa de Sistemas de Información que faciliten el seguimiento y medición de dichos procesos logísticos?
 - a. SI
 - b. NO
 - c. No Sabe

5. Dentro de la estrategia de la organización: ¿Se han planificado objetivos en materia de gestión logística?
 - a. SI
 - b. NO

6. ¿Se han desarrollado mecanismos para integrar la Gestión Logística en los Sistemas de Gestión disponibles en la

- organización (calidad, seguridad, medio ambiente, etc.)?
a. SI
b. NO
- 7 ¿Ha trabajado o tiene experiencia con algún Sistema de Gestión Logística?
a. Nunca
b. A veces
c. Siempre
- 8 ¿Es capacitado en los siguientes temas: Servicio al cliente, Transporte, ¿Gestión de Inventarios?
¿Procesamiento de pedidos?
a. Nunca
b. A veces
c. Siempre
- 9 ¿Aplica estrategias de logísticas?
a. Nunca
b. A veces
c. Siempre
- 10 ¿La organización aplica o cuenta con un sistema de Logística bien definido?
a. SI
b. NO

ANEXO N° 03.
ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA OFICINA DE LOGÍSTICA - GRL



PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN

PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

5.1. TÍTULO

Propuesta de un Sistema de Gestión Logística para mejorar procesos de operaciones del área de almacenes siga de SEDE del Gobierno Regional Lambayeque.

5.1.1 Introducción

La presente propuesta trata acerca del desarrollo de un Sistema de Gestión Logística para mejorar área de almacenes siga de la SEDE del Gobierno Regional Lambayeque para contrarrestar el problema que atraviesa en 3 principales aspectos los cuáles son: Primero: Procesos inadecuados y gestión de la información en el área logística, los cuales hacen que la información o el flujo de ella llegue de manera inoportuna ocasionando demora en la toma de decisiones. Segundo: Problemas en la gestión de aprovisionamientos, estos hechos de falta de aprovisionamiento generan un desorden total, falta de organización y distribución adecuada de los materiales, equipos, etc. y tercero la disposición física del almacén no está siendo utilizada correctamente.

En esta Propuesta se realiza un análisis a los elementos que intervienen y cómo interactúan en dicha entidad. Asimismo, se plantea la metodología de la Auditoría Logística y se da a conocer su misión, visión, objetivos y valores y la propuesta para mejorar los procesos de Operaciones del Área de Logística, de SIGA.

Espero que esta investigación contribuya de alguna manera al mejoramiento de los Sistemas de Gestión Logística, alcanzando de esta manera la competitividad que toda empresa, institución debetener.

5.1.2 Modelo de Sistema de Gestión Logística

1 identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión logística.

Cotizaciones Estudios de mercado

Emisión de órdenes de compra Ordenes de servicio

Viáticos

Emisión de PECOSA que son los pedidos de comprobantes de salida del almacén

Recepción de mercadería

Revisión de guías de remisión, cuando hay procesos de licitaciones.

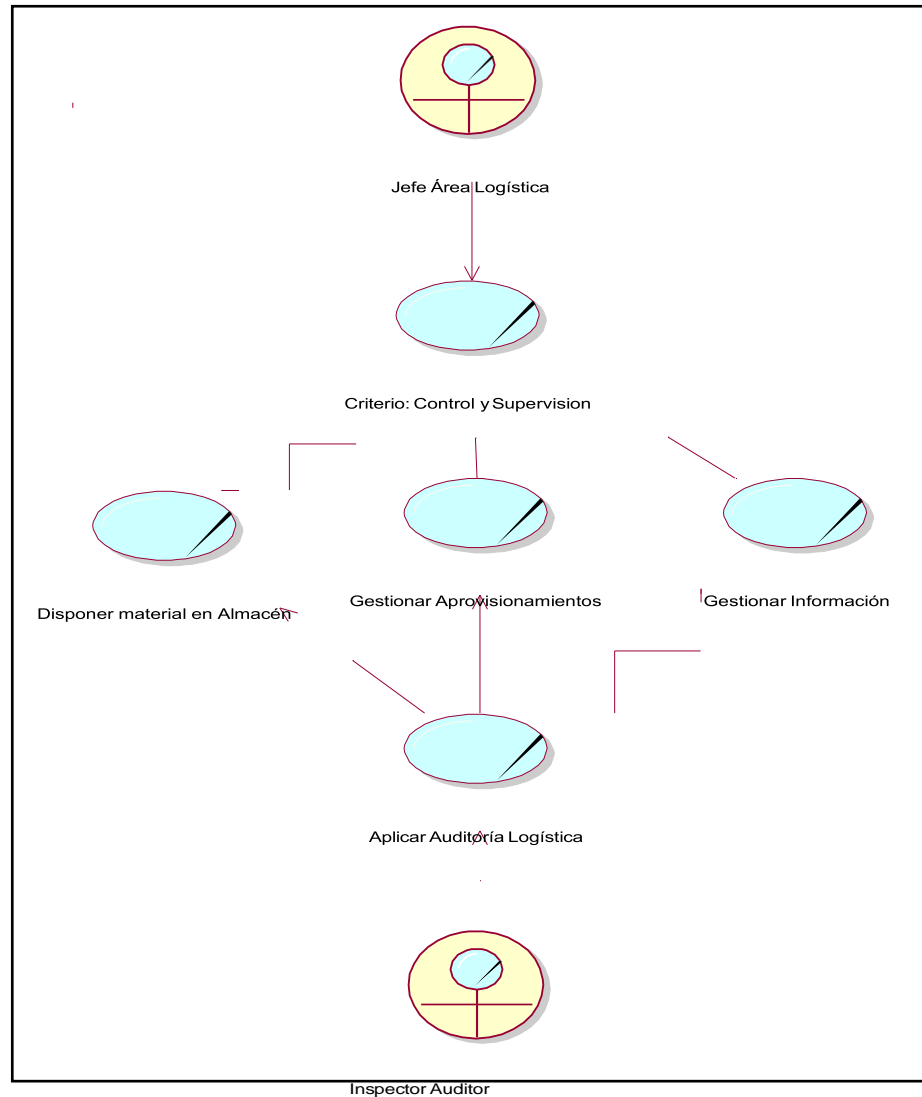
Registro de participantes y entrega de bases

Participación en la apertura de las propuestas económicas y técnicas

Determinar la secuencia de interacción de estos procesos.

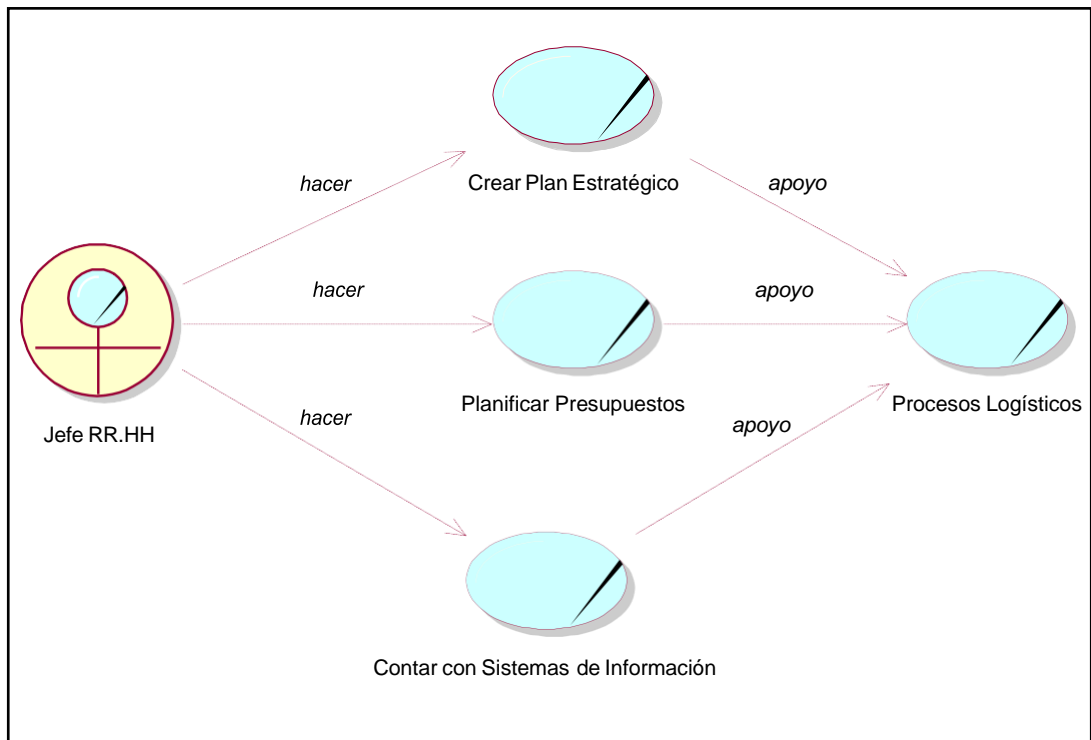
Procesos	SECUENCIA			
	Diario	Semanal	Quincenal	Mensual
Cotizaciones	X		X	X
Estudios de mercado				X
Emisión de órdenes de compra	X			
Ordenes de servicio	X	X	X	X
Viáticos				X
Emito la PECOSA que son los pedidos de comprobantes de salida del almacén	X	X	X	X
Recepción de mercadería	X	X	X	X
Revisión de guías de remisión, cuando hay procesos de licitaciones	X			
Registro de participantes y entrega de bases		X		X
Participo en la apertura de las propuestas económicas y técnicas		X		X

2 Modelamiento de Criterio y método



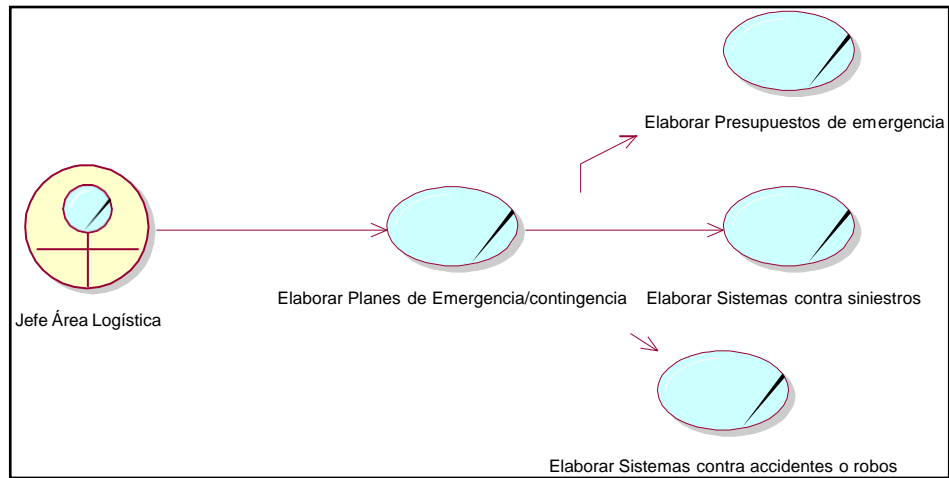
Fuente: Chávez C. (2014)

3 Modelo de Apoyo a las operaciones Logísticas



Fuente: Elaboración propia

4 Modelo de Emergencia para alcanzar los resultados planificados



Fuente: Elaboración propia

I. PRESUPUESTO

ESTRATEGIA:				
Contratar con un staff de profesionales para que a partir de la propuesta se Diseñe un Sistema de Gestión Logística para simplificar y mejorar los procesos de operaciones en la SEDE del Gobierno Regional de Lambayeque.				
OBJETIVO				
Mejorar los procesos de Operaciones del área de almacenes SIGA de la SEDE del GRL				
JUSTIFICACIÓN				
Identificar la capacidad para percibir los cuellos de botella que se generan y así mejorar los procesos reflejándose en una organización ordenada y eficaz, es por eso que es conveniente realizar una reingeniería en el diseño de un Sistema de Gestión Logística para mejorar los procesos.				
PLAZO DE EJECUCION				
junio – diciembre 2017				
RESPONSABLES				
<ul style="list-style-type: none"> Υ Jefe Administración (SEDE del Gobierno regional Lambayeque) Υ Jefe del Área de Logística (SEDE del Gobierno regional Lambayeque) Υ 01 Profesional experto en Diseño de Sistemas de Información (Ingeniero de Sistemas) Υ 01 Profesional experto en Sistemas de Gestión de la Calidad (Ingeniero Industrial) Υ 01 profesional experto en Software (Ingeniero de Sistemas) 				
Actividades	3 trimestres			Recursos a utilizar
	Abr, may, jun. 2017	Jul, ago, sept. 2017	oct, nov, dic 2017	
Realizar levantamiento de Información (Diagnostico de entradas – procesos – salidas)	X			03 computadoras de última generación Procesador i7) Licencias de Software, Pizarra, plumones, hojas de papel. Proyector multimedia
Identificación de cuellos de botellas de las operaciones (tiempos de cada proceso, optimista, medio y pesimista)		X		
Diseño de Sistema de Gestión Logística (optimizado)		X	X	

Implantación y Ejecución del Sistema de Gestión Logística en la SEDE del Gobierno Regional Lambayeque			X	
Capacitación al personal del área de Logística de la SEDE del GRL.			X	

Costos de Profesionales a Contratar.

	Cantidad	Costo	Total
Profesionales	03	10,000.00	S/. 30,000.00
Técnico	01	3,500.00	S/. 3.500.00
Total			S/. 33,500.00

Costos de Equipos

	Cantidad	Costo	Total
Computadora	02	2,500.00	S/. 5,000.00
Licencia de Software	02	650.00	S/. 1,300.00
Proyector Multimedia	01	1,500.00	S/. 1,500.00
Útiles de escritorio	01	1,200.00	S/. 1,200.00
Total			S/. 9,000.00

Costos de Capacitación al Personal del área de Logística de la SEDE del GRL.

Capacitación permanente durante la duración de la Ejecución del Proyecto (09meses)

	Cantidad	Costo	Total
Profesionales	7	1000.00	S/. 7, 000.00
Técnico	6	800.00	S/. 4, 800.00
Oficinistas	3	600.00	S/ 1, 800.00
Auxiliares	4	400.00	S/. 1, 600.00
Total	20		S/. 15 200.00

5.5. Presupuesto Total

Propuesta de un Sistema de Gestión Logística para mejorar procesos de operaciones del área de almacenes siga de SEDE del Gobierno Regional Lambayeque.	
Programas	Costo
Costo de 03 Profesionales y 1 técnico	S/. 33, 500.00
Costo de Equipos (03 Computadoras última generación), Licencia de Software, Proyector Multimedia, útiles de escritorio	S/ 9, 000.00
Realizar capacitación permanente durante la ejecución del proyecto a los 20 trabajadores del área de Logística de la SEDE del GRL. Periodo junio – diciembre 2017.	S/ 15, 200.00
TOTAL	S/ 57.700,00

NOMBRE DEL TRABAJO

PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN LOGÍSTICA PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE OPERACIONES DEL ÁREA DE AL

AUTOR

Luís Cercado Merino

RECUENTO DE PALABRAS

7374 Words

RECUENTO DE CARACTERES

41157 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

53 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.7MB

FECHA DE ENTREGA

Apr 2, 2024 4:00 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Apr 2, 2024 4:01 PM GMT-5

● 25% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 21% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 19% Base de datos de trabajos entregados
- 6% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado