

**NEUMANN BUSINESS SCHOOL**  
ESCUELA DE POSTGRADO

**MAESTRÍA EN  
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**



**“PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN  
DE MATERIALES DE LIMPIEZA EN LA UGEL CHINCHA – 2020”**

**TRABAJO DE INVESTIGACION  
PARA OPTAR EL GRADO A NOMBRE DE LA NACIÓN DE:**

**MAESTRO EN  
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

**AUTOR:**  
WILLIAM GIANCARLO LOPEZ CONDEÑA

**DOCENTE GUÍA:**  
YVAN DÍAZ ZELADA

TACNA – PERÚ  
2020

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) auto (es)”

## **Dedicatoria**

*A mi madre por el todo el apoyo incondicional, haberme formado como un hombre de bien y confiar siempre en mí.*

## ÍNDICE

<b>Dedicatoria</b>	<b>3</b>
<b>Índices de Tablas</b>	<b>7</b>
<b>Índice de Figuras</b>	<b>8</b>
<b>Resumen Ejecutivo</b>	<b>9</b>
<b>Resumen</b>	<b>10</b>
<b>Capítulo I : Antecedentes del Estudio</b>	<b>12</b>
<b>1.1.Título del tema:</b>	<b>12</b>
<b>1.2.Planteamiento del problema:</b>	<b>12</b>
<b>1.3.Objetivo General:</b>	<b>13</b>
<b>1.3.1.Objetivos Específicos:</b>	<b>13</b>
<b>1.4.Justificación de la investigación:</b>	<b>14</b>
<b>1.5.Metodología:</b>	<b>14</b>
<b>1.5.1.Tipo de investigación:</b>	<b>14</b>
<b>1.5.2.Diseño de investigación:</b>	<b>15</b>
<b>1.5.3.Técnica e instrumento:</b>	<b>15</b>
<b>1.5.4.Población y muestra</b>	<b>15</b>
<b>1.6.Limitaciones del Estudio:</b>	<b>16</b>
<b>Capítulo 2: Marco Teórico</b>	<b>17</b>
<b>2.1. Conceptualización de tópicos clave.</b>	<b>17</b>
<b>2.1.1. Proceso de distribución de materiales de limpieza:</b>	<b>17</b>
<b>2.1.2. Propuesta de mejora:</b>	<b>17</b>
<b>2.1.3. La metodología de Six Sigma:</b>	<b>18</b>
<b>2.1.4. Antecedentes del Six Sigma:</b>	<b>18</b>
<b>2.1.5. Certificación Kaizen:</b>	<b>18</b>
<b>2.1.6. Principios del Six Sigma:</b>	<b>20</b>
<b>2.1.7. Funciones en el Six Sigma:</b>	<b>21</b>
<b>2.1.8. Fases del Six Sigma:</b>	<b>21</b>
<b>2.1.9. Clasificación de inventarios A, B, C:</b>	<b>21</b>
<b>2.1.10. Rotación de inventarios:</b>	<b>22</b>
<b>2.1.11. Stock mínimo de inventario:</b>	<b>22</b>
<b>2.1.12. Stock máximo de inventario:</b>	<b>22</b>

<b>2.1.13. Supply Chain:</b>	<b>23</b>
<b>2.1.14. Parámetros de desempeño:</b>	<b>23</b>
<b>2.1.15. Parámetro de organización y control</b>	<b>25</b>
<b>2.1.16. Parámetro de seguridad</b>	<b>25</b>
<b>2.1.17. Parámetro de tecnología</b>	<b>26</b>
<b>2.1.18. Parámetro de talento humano</b>	<b>27</b>
<b>2.1.19. Parámetro de enfoque al usuario</b>	<b>28</b>
<b>2.1.20. Parámetro de enfoque de gestión</b>	<b>29</b>
<b>2.2. Análisis comparativo de las referencias anteriores</b>	<b>30</b>
<b>2.3. Análisis Crítico:</b>	<b>31</b>
<b>Capítulo 3: Marco Referencial</b>	<b>32</b>
<b>3.1 Antecedentes generales de la Organización:</b>	<b>32</b>
<b>3.1.1. Reseña historia:</b>	<b>32</b>
<b>3.1.2. Descripción de la entidad:</b>	<b>32</b>
<b>3.1.3. Filosofía organizacional:</b>	<b>32</b>
<b>3.1.3.1. Organigrama:</b>	<b>33</b>
<b>3.1.3.2. Misión:</b>	<b>34</b>
<b>3.1.3.3. Visión:</b>	<b>35</b>
<b>3.2. Antecedentes Específicos del Área.</b>	<b>35</b>
<b>3.3. Diagnóstico Organizacional/Área (incluye análisis externo e interno).</b>	<b>38</b>
<b>3.4. Análisis crítico.</b>	<b>39</b>
<b>CAPÍTULO 4: Desarrollo del Tema</b>	<b>41</b>
<b>4.1. Identificación del área a mejorar:</b>	<b>41</b>
<b>4.2. Diagnóstico:</b>	<b>41</b>
<b>4.2.4.1. Observación del parámetro de organización y control</b>	<b>45</b>
<b>4.2.4.2. Observación del Parámetro de seguridad:</b>	<b>49</b>
<b>4.2.4.3. Observación del parámetro de tecnología:</b>	<b>54</b>
<b>4.2.4.4. Observación del parámetro de talento humano:</b>	<b>59</b>
<b>4.2.4.5. Observación del parámetro de enfoque al usuario:</b>	<b>64</b>
<b>4.2.4.6. Observación del parámetro de enfoque de gestión:</b>	<b>68</b>
<b>4.2.5. Análisis de parámetros de desempeño:</b>	<b>72</b>
<b>4.2.5.1. Análisis de parámetro de organización y control.</b>	<b>72</b>
<b>4.2.5.2. Análisis de parámetro de seguridad.</b>	<b>75</b>
<b>4.2.5.3. Análisis de parámetro de tecnología.</b>	<b>78</b>

<b>4.2.5.4. Análisis de parámetro de talento humano.</b>	<b>81</b>
<b>4.2.5.5. Análisis de parámetro de enfoque al usuario.</b>	<b>84</b>
<b>4.2.5.6. Análisis de parámetro de enfoque de gestión.</b>	<b>86</b>
<b>4.2.6. Magnitud de los defectos:</b>	<b>89</b>
<b>CAPÍTULO 5: Propuestas de mejoras y recomendaciones y/o sugerencia</b>	<b>92</b>
<b>5.1. Definición de propuestas y planes de acción.</b>	<b>92</b>
<b>5.2. Diseñar un sistema de control.</b>	<b>96</b>
<b>5.3. Definición de mecanismos de control y seguimiento.</b>	<b>98</b>
<b>5.3. Recomendaciones y/o sugerencias.</b>	<b>100</b>
<b>6. Conclusiones Finales</b>	<b>100</b>
<b>7. Anexos</b>	<b>103</b>
<b>7.1. Cronograma:</b>	<b>103</b>
<b>7.2. Encuesta:</b>	<b>104</b>
<b>8. Bibliografía:</b>	<b>107</b>

## Índices de Tablas

<b>Tabla 1. Ventajas y desventajas del Six Sigma .....</b>	<b>28</b>
<b>Tabla 2. Rango de edades del personal .....</b>	<b>40</b>
<b>Tabla 3. Parámetro de organización y control .....</b>	<b>43</b>
<b>Tabla 4. Parámetro de organización y control - porcentual .....</b>	<b>44</b>
<b>Tabla 5. Parámetro de seguridad .....</b>	<b>48</b>
<b>Tabla 6. Parámetro de seguridad - porcentual .....</b>	<b>48</b>
<b>Tabla 7. Parámetro de tecnología .....</b>	<b>53</b>
<b>Tabla 8. Parámetro de tecnología - porcentaje .....</b>	<b>54</b>
<b>Tabla 9. Parámetro de talento humano.....</b>	<b>58</b>
<b>Tabla 10. Parámetro de talento humano - porcentaje.....</b>	<b>59</b>
<b>Tabla 11. Parámetro de enfoque al usuario .....</b>	<b>63</b>
<b>Tabla 12. Parámetro de enfoque al usuario - porcentajes .....</b>	<b>63</b>
<b>Tabla 13. Parámetro de enfoque de gestión .....</b>	<b>67</b>
<b>Tabla 14. Parámetro de enfoque de gestión - porcentaje.....</b>	<b>67</b>
<b>Tabla 15. Parámetro de organización y control - priorización.....</b>	<b>71</b>
<b>Tabla 16. Parámetro de seguridad - priorización .....</b>	<b>73</b>
<b>Tabla 17. Parámetro de tecnología - priorización .....</b>	<b>76</b>
<b>Tabla 18. Parámetro de talento humano - priorización .....</b>	<b>79</b>
<b>Tabla 19. Parámetro de enfoque al usuario - priorización .....</b>	<b>82</b>
<b>Tabla 20. Parámetro de enfoque de gestión - priorización .....</b>	<b>85</b>
<b>Tabla 21. Propuesta de mejora.....</b>	<b>92</b>
<b>Tabla 22. Sistema de control del proceso de distribución .....</b>	<b>95</b>
<b>Tabla 23. Formato para informe de control .....</b>	<b>96</b>
<b>Tabla 24. Métricas de control y seguimiento .....</b>	<b>97</b>

## Índice de Figuras

<b>Gráfico N° 1 – Objetivos del Six Sigma .....</b>	<b>19</b>
<b>Gráfico N° 2 – Principios del Six Sigma.....</b>	<b>19</b>
<b>Gráfico N° 3 - Organigrama.....</b>	<b>31</b>
<b>Gráfico N° 4 – Organigrama – área de administración .....</b>	<b>32</b>
<b>Gráfico N° 5 - Rango de edades del personal .....</b>	<b>41</b>
<b>Gráfico N° 6 - Diagrama de flujo del diagnóstico.....</b>	<b>42</b>
<b>Gráfico N° 7 - Nivel del parámetro de organización y control .....</b>	<b>45</b>
<b>Gráfico N° 8 - Aspectos frente parámetro de organización y control.....</b>	<b>46</b>
<b>Gráfico N° 9 - Nivel del parámetro de seguridad.....</b>	<b>49</b>
<b>Gráfico N° 10 - Aspectos frente parámetro de seguridad.....</b>	<b>51</b>
<b>Gráfico N° 11 - Nivel del parámetro de tecnología .....</b>	<b>54</b>
<b>Gráfico N° 12 - Aspectos frente parámetro de tecnología.....</b>	<b>56</b>
<b>Gráfico N° 13 - Nivel del parámetro de talento humano.....</b>	<b>59</b>
<b>Gráfico N° 14 - Aspectos frente parámetro de talento humano .....</b>	<b>61</b>
<b>Gráfico N° 15 - Nivel del parámetro de enfoque al usuario.....</b>	<b>64</b>
<b>Gráfico N° 16 - Aspectos frente parámetro de talento humano .....</b>	<b>65</b>
<b>Gráfico N° 17 - Nivel del parámetro de enfoque de gestión .....</b>	<b>68</b>
<b>Gráfico N° 18 - Aspectos frente parámetro de gestión .....</b>	<b>69</b>
<b>Gráfico N° 19 – Causas de deficiencias en el parámetro de organización y control .....</b>	<b>72</b>
<b>Gráfico N° 20 – Causas de deficiencias en el parámetro de seguridad .....</b>	<b>75</b>
<b>Gráfico N° 21 – Causas de deficiencias en el parámetro de tecnología.....</b>	<b>78</b>
<b>Gráfico N° 22 – Causas de deficiencias en el parámetro de talento humano .....</b>	<b>81</b>
<b>Gráfico N° 23– Causas de deficiencias en el parámetro de enfoque al usuario.....</b>	<b>83</b>
<b>Gráfico N° 24– Causas de deficiencias en el parámetro de enfoque de gestión .....</b>	<b>86</b>
<b>Gráfico N° 25 – Causas de las principales deficiencias.....</b>	<b>88</b>

## **Resumen Ejecutivo**

La presente investigación sobre la propuesta de mejora titulada: PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE MATERIALES DE LIMPIEZA EN LA UGEL CHINCHA – 2020, está enfocada en la unidad de gestión educativa local de chincha (UGEL Chincha), que es una entidad pública que tiene el fin de asegurar el servicio educativo de las instituciones educativas a la población en general.

El estudio realizado en la presente investigación muestra que la UGEL chincha en los últimos años ha logrado incrementar progresivamente el grado de distribución, sin embargo no se cuenta con información de calidad y en tiempo de real de: pedidos, reportes, estados, stock, registro de distribuciones y distribución oportuna, según necesidad de cada institución educativa. Lo que podría conllevar a deficiencias en la distribución y que las instituciones educativas no cuenten con los materiales para poder realizar una adecuada limpieza de sus locales escolares.

Razón por la cual el objetivo principal de la presente investigación es obtener una propuesta de mejor del proceso de distribución de materiales de limpieza en la UGEL Chincha.

Por lo que utilizaremos la metodología Six Sigma, que nos permitirá mejorar el proceso de distribución de materiales de limpieza, puesto que se optimizará procesos y estandarizara la metodología de trabajo desde las instituciones educativas hasta la oficina de almacén de la UGEL Chincha.

## Resumen

En los últimos años entidades públicas en el Perú vienen afrontando nuevos retos, sin embargo el poco presupuesto que se les asigna conlleva al bajo desarrollo productivo, innovador y creativo. Las áreas como logística y almacén carecen de procedimientos y herramientas con las que puedan desarrollar con mayor eficiencia sus actividades.

La unidad de gestión educativa local de Chincha cada año viene incrementando la cantidad de distribución de materiales de limpieza que se dotan a las instituciones educativas.

En este sentido el presente trabajo de investigación tiene el principal propósito de diseñar una propuesta de mejora para el proceso de distribución de materiales de limpieza en la UGEL Chincha.

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se ha considerado 5 capítulos, en el capítulo I, los antecedentes del estudio en el cual se plantea el problema sobre la distribución de materiales de la limpieza de la UGEL Chincha, se definen los objetivos de la investigación para ellos se han establecido, uno general el cual es diseñar una propuesta de mejora para el proceso de distribución de materiales de limpieza en la UGEL Chincha – 2020 y tres específicos, que están ligados a la búsqueda del objetivo principal, también se justifica la investigación desde el punto de la mejora de procesos, se define la metodología de investigación y sus limitaciones para el desarrollo de la propuesta de mejora.

En el capítulo II se da a conocer el marco teórico, en el cual se detallan los conceptos sobre distribución de materiales y modelos organizaciones de mejora de procesos de distribución de materiales y por último se realiza un análisis comparativo y crítico de los modelos estudiados.

En el capítulo III se desarrolla en marco referencial de la UGEL Chíncha, desarrollando una breve historia a lo largo del tiempo de los cambios organizacionales suscitados, una reseña histórica a lo largo de su vida institucional, se presenta la estructura orgánica dando a conocer la áreas con las que cuenta la UGEL Chíncha y las funciones de los principales cargos de los trabajadores involucrados en el proceso de distribución de materiales, se presenta un diagnóstico organizacional y análisis crítico.

En el capítulo IV es el capítulo principal donde se expone detalladamente todo el trabajo realizado y los resultados obtenidos, se realiza la identificación del área a mejorar y el diagnóstico a profundidad del proceso de distribución de materiales de limpieza y se presenta el diagnóstico del área a mejorar, para ello se utiliza los parámetros organizacionales de gestión de calidad organizacional.

En el capítulo V se desarrolla las propuestas de mejoras del proceso de distribución de materiales de limpieza y las recomendaciones del trabajo de investigación, realizando la definición de propuestas y planes de acción, la definición de mecanismos de control y seguimiento, así como las recomendaciones finales necesarias.

Finalmente se plantean las conclusiones, anexos y bibliografía que sustentan el presente trabajo de investigación.

## **Capítulo I : Antecedentes del Estudio**

### **1.1. Título del tema:**

Propuesta de mejora del proceso de distribución de materiales de limpieza en la UGEL Chincha – 2020.

### **1.2. Planteamiento del problema:**

El Ministerio de Educación asegura la distribución de materiales de limpieza hasta las UGEL (Unidad de Gestión Educativa Local) del Perú y estas se encargan de programarlas, comprarlas, almacenarlas y distribuir las a las instituciones educativas de su jurisdicción. Por lo que uno de los mayores problemas de la UGEL Chincha es no contar con reportes que ayuden en la toma de decisiones administrativas que apoyen el control, seguimiento y supervisión del proceso de distribución de materiales de limpieza que se dotan a 914 instituciones educativas por 4 veces al año, las cuales son utilizadas por las instituciones educativas para la limpieza de sus locales escolares.

En un futuro la falta de centralización de la información y el crecimiento en el proceso de distribución de materiales de limpieza de la UGEL Chincha ocasionará que el personal especialista y los directores de las instituciones educativas no cuenten con información de calidad y en tiempo de real de: pedidos, reportes, estados, stock, registro de distribuciones y distribución oportuna según necesidad de cada institución educativa. Lo que podría conllevar a deficiencias en la distribución y que las instituciones educativas no cuenten con los materiales para poder realizar una adecuada limpieza de sus locales escolares. Y ocasionará que el personal especialista no cuente con información de calidad ya que los procesos de:

Extraer, preparar, analizar e interpretar sistemáticamente grandes y variados conjuntos de datos, lo que podría conllevar a deficiencias como es convertir los datos en información y conocimiento crítico que puede utilizar la organización para tomar decisiones estratégicas.

El presente proyecto sobre: Propuesta de mejora del proceso de distribución de materiales de limpieza en la UGEL Chíncha – 2020, pretende estudiar los factores de la situación actual que determinen la viabilidad y el desempeño deseado para una propuesta de mejora en el proceso de distribución de materiales, pues es un estudio a medida, además tenemos en cuenta que la UGEL Chíncha es una entidad pública y el estado peruano pretende modernizar los procesos administrativos.

### **1.3. Objetivo General:**

Diseñar una propuesta de mejora para el proceso de distribución de materiales de limpieza en la UGEL Chíncha – 2020.

#### **1.3.1. Objetivos Específicos:**

1. Realizar un diagnóstico del proceso de distribución de materiales de limpieza en la UGEL Chíncha – 2020.
2. Diseñar un sistema de control del proceso de distribución de materiales de limpieza en la UGEL Chíncha – 2020.
3. Generar métricas de control y seguimiento con la propuesta obtenida del estudio.

#### **1.4. Justificación de la investigación:**

Se desea confirmar que en los procesos de distribución de materiales de limpieza sea útil en el área de abastecimiento y almacén de la UGEL Chincha. Y luego utilizar los diversos métodos y técnicas de recolección de datos, y cuando se demuestre la validez y la confiabilidad se podrá utilizar en otros trabajos de investigación.

Se desea comprobar que la propuesta de mejora de gestión del proceso de distribución de materiales de limpieza, permitirá determinar si se puede mejorar o no la eficiencia del proceso, porque la no utilización de un modelo adecuado en este ámbito, puede influir en la productividad del proceso de distribución de materiales a las instituciones educativas.

#### **1.5. Metodología:**

“La metodología de la investigación es una disciplina de conocimiento encargada de elaborar, definir y sistematizar el conjunto de técnicas, métodos y procedimientos que se deben seguir durante el desarrollo de un proceso de investigación para la producción de conocimiento”. (Reategui, 2016). Sin duda la investigación es importante, ya que es el punto de partida para lograr en un futuro cercano lograr la mejora de los procesos productivos de las organizaciones.

La metodología que se usará en la presente investigación es la descriptiva.

##### **1.5.1. Tipo de investigación:**

El Tipo de la presente investigación se ha determinado que será descriptiva, ya que se busca conocer la situación actual, estudiar mecanismos para proponer el diseño de una propuesta y proponer mecanismos de control y

seguimiento en el proceso de distribución de materiales de limpieza en la UGEL Chincha.

#### **1.5.2. Diseño de investigación:**

Se ha determinado que el presente trabajo de investigación será no experimental, ya que se realiza el estudio sin manipular deliberadamente variables y tampoco se observará los fenómenos como se puedan generar en su entorno normal.

#### **1.5.3. Técnica e instrumento:**

Para realizar el presente estudio se utilizarán las siguientes técnicas y herramientas para la recolección de datos:

- Encuestas: Las cuales serán aplicadas a los trabajadores de la UGEL Chincha que están directa o indirectamente involucrados en el proceso de distribución de materiales de limpieza en las áreas involucradas en el proceso.
- Revisión documental del proceso: Se revisara los archivos relacionadas a la distribución de materiales de limpieza que se encuentren almacenados en la oficina de almacén de la UGEL Chincha.

#### **1.5.4. Población y muestra**

La población es 22 trabajadores de la UGEL Chincha que trabajan directamente o indirectamente con el proceso de distribución de materiales de limpieza.

- Tipo de población: finito

- Población total: 22 trabajadores
- El tipo de muestra: no probabilístico por conveniencia de la cual se elegirá a la totalidad de la población.
- Procesamiento: se realizará en el programa informático: Microsoft Excel.
- Análisis y presentación: En barras y/o gráficos elaborados en el programa informático: Microsoft Excel.

#### **1.6. Limitaciones del Estudio:**

El alcance del presente estudio abarba a la UGEL Chincha, con una sede en la ciudad de Chincha Alta, ubicado en la Av. Oscar R. Benavides 207.

La limitación existente del presente estudio es que los archivos centrales de la UGEL Chincha no disponen de instrumentos de control del proceso de distribución de materiales debidamente estructurado o sistematizado. Y la UGEL Chincha tiene asignado presupuestos, los cuales no pueden ser cambiados o trasladados cuando se requieren a libre disposición.

## **Capítulo 2: Marco Teórico**

### **2.1. Conceptualización de tópicos clave.**

En este segundo capítulo, se procederá a desarrollar los contenidos teóricos que se requieren para realización de la propuesta de mejorar del proceso de distribución de materiales de limpieza de la UGEL Chincha, en tal sentido del mismo modo vamos a conceptualizar y definir variables relacionadas al nivel del servicios, distribución, entrega y mejora a la entrega de los productos y atención al usuario.

#### **2.1.1. Proceso de distribución de materiales de limpieza:**

Es el conjunto de actividades por el cual la UGEL Chincha provee materiales de limpieza a las Instituciones Públicas de todos los niveles educativos (nivel inicial, primario y secundario), este proceso empieza en la petición del usuario, verificación del pedido, aceptación o pedido de modificación, compra de materiales, almacenamiento, embalaje, entrega y redistribución. En todo este proceso intervienen diversos agentes como el director de la institución educativa, especialista de educación, almaceneros de la UGEL, especialista de abastecimiento, administrador de la UGEL, Jefe de gestión pedagógica, distribuidor y estadístico.

#### **2.1.2. Propuesta de mejora:**

Una propuesta de mejora es un proyecto formal y escrito que tiene el objetivo de lograr eficiencia en la realización de actividades el cual se presenta ante una o varias personas, organizaciones y empresas que tienen autoridad para

aprobarlo o rechazarlo dentro de una organización, negocio, jurisdicción o área geográfica.

### **2.1.3. La metodología de Six Sigma:**

La metodología Six Sigma es una herramienta utilizada en los procesos y actividades, puesto que nos ayuda a formular, analizar y lograr una mejora en los procesos de la distribución de materiales de la organización, ya que Six Sigma puede optimizar la calidad de los servicios ofrecidos y desarrollados.

### **2.1.4. Antecedentes del Six Sigma:**

Esta metodología fue creada por Harry Mikel en los finales de los años 80, en empresas mundialmente reconocidas como General Electric y Motorola, paulatinamente gran cantidad de empresas han ido implementando esta metodología de mejorar continua.

### **2.1.5. Certificación Kaizen:**

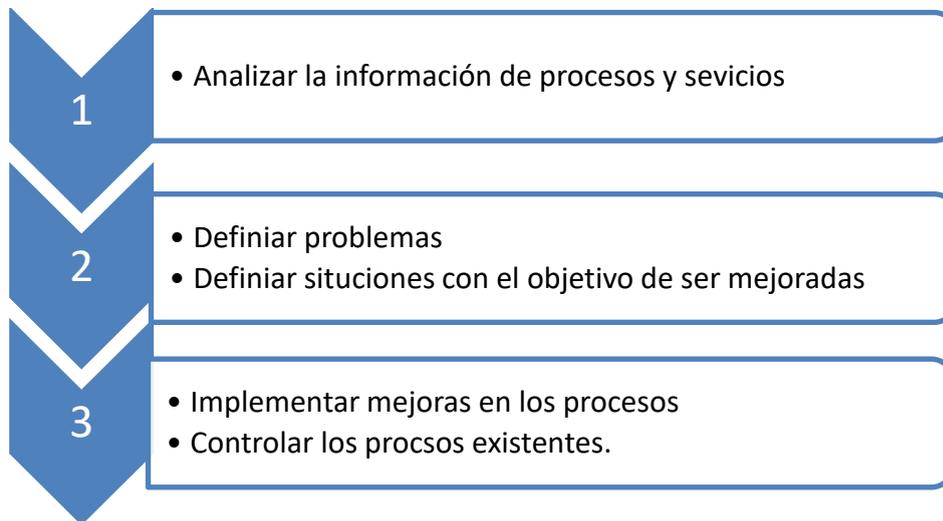
La certificación Kaizen, tiene como objetivo no superar los 3.4 defectos por millón de productos o servicios. Por lo que la estadística y la toma de registro de la insatisfacción del cliente son muy importantes para lograr eliminar los desperfectos y alcanzar conseguir esta certificación.

Si bien es cierto numeras empresas y organizaciones como; Sony, NASA, American Express, Toshiba, entre otras han optado en esta metodología que involucra la utilización de herramientas estadistas y métodos no estadísticos y principalmente la mejora continúa con el objetivo de:



## Grafico N° 1

### Objetivos del Six Sigma



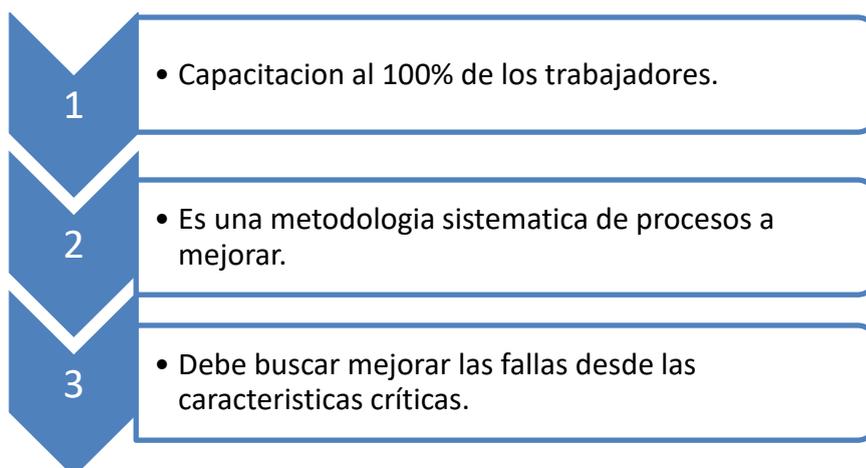
Fuente: Elaboración propia.

### 2.1.6. Principios del Six Sigma:

La metodología Six Sigma se basa en la búsqueda de la calidad como metodología disciplinaria para ello cuenta con los siguientes principios

## Grafico N° 2

### Principios del Six Sigma



Fuente: Elaboración propia.

### **2.1.7. Funciones en el Six Sigma:**

Cuando una organización implementa la metodología de Six Sigma, existe la gran oportunidad de mejorar todos sus procesos sin embargo para ellos debe de realizar varias funciones y/o roles que le dotaran de una estructura organizacional eficiente para lograr la mejora de sus procesos, están funciones son:

- El liderazgo.
- El proyecto.

### **2.1.8. Fases del Six Sigma:**

Un proceso correcto de implementación del Six Sigma tiene el objetivo primordial de mejorar las actividades de un proceso, si bien es cierto se puede lograr en pocas etapas es necesario tener en cuenta que esta estrategia debe de seguir las siguientes etapas:

- Identificación del proyecto.
- Conformación del equipo de trabajo.
- Establecimiento de objetivos del proyecto.
- Capacitación a los trabajadores.
- Iniciación del proyecto
- Obtención de la mejora.

### **2.1.9. Clasificación de inventarios A, B, C:**

La clasificación de inventarios ABC es una herramienta para agrupar productos en el almacén según su importancia en las tres categorías A, B y C, teniendo ara ellos criterio como: el valor del inventario y teniendo en cuenta el principio de Pareto. Esta clasificación permite tomar decisiones eficientes y permite

que los recursos sean utilizados con mayor eficiencia dando mayor importancia hacia los productos (grupo A) puesto que tienen mayor impacto, en lugar de generar esfuerzos incensarios y dotar de recursos por igual en todos los productos del almacén, lo que a la larga será ineficiente con los productos de la importancia más baja (grupo C).

#### **2.1.10. Rotación de inventarios:**

Es el índice promedio de rotación de inventarios, es la cantidad de productos que ingresan y salen en un tiempo establecido, este número es muy importante porque ayuda a los tomadores de decisiones organizaciones para las acciones como: compra, reposición y almacenamiento de materiales en los procesos de distribución.

#### **2.1.11. Stock mínimo de inventario:**

Es el índice que determina la menor cantidad de productos que se pueden mantener en el almacén para que no se generen problemas con el proceso de distribución de materiales. Por lo que beneficia tener inventarios bajos cuando:

- Los costos de almacenamientos son altos.
- La demanda de productos vendidos o fabricados es estable.
- Los proveedores son de confianza.
- Se esperan bajas en los precios.

#### **2.1.12. Stock máximo de inventario:**

Es el índice que determina la mayor cantidad de productos que se pueden mantener en el almacén para que no generen problemas con el proceso de

distribución de materiales. Por lo que se debe mantener máximas cantidades de productos en los inventarios cuando:

- Los costos de almacén son bajos.
- Se obtienen importantes descuentos por volumen.
- Se espera un incremento de la demanda del producto.
- Se esperan fuertes subas en el precio de los materiales.

#### **2.1.13. Supply Chain:**

Es la administración del flujo de producto desde el punto de origen hasta el punto de consumo, es decir es el conjunto de actividades orientadas a gestionar y administrar todo el proceso de distribución de materiales en donde la logística, almacenamiento y distribución se deben gestionar con eficiencia para tener un conjunto de procesos eficientes en la cadena proveedor, organización y cliente.

#### **2.1.14. Parámetros de desempeño:**

Son todos aquellos grupos de aspectos comprendidos en los sistemas de gestión de calidad, orientados a desarrollo eficiente y efectivo del desarrollo de actividades y procesos con el uso de la menor cantidad de recursos y calidad total.

Entre los parámetros organizaciones tenemos:

- Parámetro de organización y control
- Parámetro de seguridad
- Parámetro de tecnología
- Parámetro de talento humano
- Parámetro de enfoque al usuario.
- Parámetro de enfoque de gestión



### **2.1.15. Parámetro de organización y control**

El parámetro de diseño organizacional se enfoca en la existencia y utilización de una serie de parámetros que determinan la división del trabajo y el alcance de la coordinación en el proceso de distribución de materiales.

Los aspectos de organización y control en el proceso de distribución de materiales son:

- Se han definido las zonas de trabajo.
- La superficie utilizable es adecuada para realizar: recepción, almacenamiento y despacho.
- Los productos son almacenados bajo especificaciones de salubridad.
- Se tiene definido productos según necesarios, incensarios futuros y de baja rotación.
- Existe registro de productos de limpieza.
- Existe documentación del ingreso de productos al almacén.
- Se controla de manera cualitativa y cuantitativa el proceso de recepción.
- Se controla de manera cualitativa y cuantitativa el proceso de despacho.
- Existen medidas preventivas para el ingreso de productos de limpieza y se llevan a cabo controles internos.
- Se utilizan correctamente las magnitudes de medición para supervisar los productos de limpieza.

### **2.1.16. Parámetro de seguridad**

La seguridad es un campo interdisciplinario que engloba todos los aspectos de prevención, mitigación y acciones antes de riesgos e incidentes que puedan suscitarse en el ambiente donde se desarrollan las actividades laborales, siendo su

objetivo principal el mantenimiento del más alto grado de seguridad y salud en el trabajo.

Los aspectos de seguridad en el proceso de distribución de materiales son:

- Se cuenta y cumplen con las disposiciones de acceso restringido (personal autorizado).
- Existen rutas de escape.
- Existe un comité de seguridad.
- Se dispone de pasillos adecuados para la carga y descarga.
- Se tiene pintada o señalizados los instrumentos y espacios utilizados en la operación de distribución.
- Se ha elaborado un programa de mantenimiento preventivo.
- Se aprovecha adecuadamente la capacidad de almacenamiento.
- Las parihuelas en los anaqueles cuentan con salientes correctos
- La recepción y despacho de productos se realiza de manera industrializada
- La iluminación favorece a los trabajos y operaciones

#### **2.1.17. Parámetro de tecnología**

El aspecto tecnológico es una herramienta fundamental en las entidades y sus beneficios son: contar con el apoyo de sistemas informáticos, procesar la información y datos, protege nuestros dispositivos y discos duros.

Los principales problemas de la tecnología para las entidades son los virus informáticos, código malicioso, entre otros muchos, por lo que las entidades deben tomar conciencia de estas amenazas y generar fortalezas con el uso de tecnología.

Los aspectos tecnológicos en el proceso de distribución de materiales son:

- La tecnología e instrumentos de conservación son suficientes.

- La tecnología de las operaciones es adecuada para la recepción, almacenamiento y despacho de productos.
- Se tiene pintada o señalada la tecnología y los instrumentos utilizados en la distribución de materiales.
- Se cuenta y realiza el mantenimiento preventivo de la tecnología utilizada.
- Se han implementado tecnologías de la información para la administración en el proceso de distribución de materiales.
- Se cuenta con sistemas informáticos que apoyan a la gestión de datos e información.
- Se cuenta con equipos informáticos suficientes y adecuados para realizar el proceso de distribución.
- Se cuenta con sistemas informáticos adecuados para la realización de los procesos de almacén y distribución.
- Se usa la tecnología de la información para mejorar los procesos de almacén y distribución,

#### **2.1.18. Parámetro de talento humano**

La gestión del talento humano en la organización ha cambiado drásticamente a lo largo de los años; puesto que antes las áreas u oficinas de recursos humanos se enfocaban a funciones como: contrataciones, nóminas y beneficios; sin embargo ahora en la actualidad, las organizaciones han asumido que ahora se debe trabajar con equipos de trabajos de colaboradores calificados y capacitados que tengan el objetivo primordial de comprometerse con la organización y que el entidad velara por su desarrollo integral y profesional.

Los aspectos tecnológicos en el proceso de distribución de materiales son:

- Los trabajadores tienen los conocimientos necesarios para el desarrollo de sus funciones.
- Se cuenta con la metodología de examen de rendimiento.
- Se brinda capacitaciones de manera planificada y regular para los trabajadores.
- Se monitorea la productividad de manera constante.
- Se ha implementado la gestión del talento humano.
- Se cuenta con iniciativas para el desarrollo profesional del trabajador.
- Los trabajadores que operan equipos cuentan con la debida certificación.
- Los trabajadores tienen capacitación respecto a las operaciones de distribuciones de materiales.
- La estabilidad laboral es superior al 80%
- Se disponen de áreas comunes.

#### **2.1.19. Parámetro de enfoque al usuario**

El enfoque al usuario es el primer principio de los Sistemas de Gestión de calidad, el éxito se consigue cuando una organización consigue atraer y retener la confianza de los usuarios y de otras partes de las que depende. Los aspectos a tener en cuenta de la entidad hacia el usuario son: cuenta con una política de distribución, cuenta con un horario de atención al público, respeta el horario de atención al público, tienen correctamente agrupados a los usuarios. cuenta con diversidad de productos de acuerdo a las solicitudes de los usuarios, gestiona de forma adecuada los reclamos de los usuarios, cuenta con un catálogo de productos, cuenta con procedimientos de atención a los usuarios, ofrece información adecuada

a los usuarios acerca de la distribución de materiales, y garantiza el adecuado nivel de servicio en el tipo de entrega. Todos estos dirigidos al usuario.

Los aspectos de enfoque al usuario en el proceso de distribución de materiales son:

- Se cuenta con una política de distribución.
- Se cuenta con un horario de atención al público.
- Se respeta el horario de atención al público.
- Se tienen correctamente agrupados a los usuarios.
- Se cuenta con diversidad de productos de acuerdo a las solicitudes de los usuarios.
- Se gestiona de forma adecuada los reclamos de los usuarios.
- Se cuenta con un catálogo de productos.
- Se cuenta con procedimientos de atención a los usuarios.
- Se ofrece información adecuada a los usuarios acerca de la distribución de materiales.
- Se garantiza el adecuado nivel de servicio en el tipo de entrega.

#### **2.1.20. Parámetro de enfoque de gestión**

El enfoque de gestión se centra en lograr en gestionar la incertidumbre de la mejor manera, logrando una visión sistémica por lo que se debe lograr objetivos específicos a fin de mejorar la organización de actividades y cumplir con el desarrollo eficiente de actividades organizaciones.

Los aspectos de enfoque de gestión en el proceso de distribución de materiales son:

- Los procesos de almacén son eficientes.

- Se cumple con la normatividad legal aplicable en las distribuciones de materiales.
- Se aplica la metodóloga ABC en la oficina de almacén.
- Se aprovechan en el proceso de distribución de materiales las ventajas que brinda la tecnología.
- Se usa tecnología ADC para la identificación de productos.
- Es visible la data de usuarios.
- Existe compatibilidad entre los sistemas de la entidad, el usuario y el abastecedor.
- Los abastecedores son evaluados.
- El movimiento de productos es el adecuado.
- Se han establecido indicadores y métricas de desempeño de la organización.

## 2.2. Análisis comparativo de las referencias anteriores

En relación a las ventajas y desventajas del uso de la metodología six sigma.

**Tabla 1**

*Ventajas y desventajas.*

<b>Ventajas</b>	<b>Desventajas</b>
Satisfacción del usuario.	Genera retrasos al empezar su implementación.
Mejorar la productividad.	Se necesita capacitación.
Mejorar la comunicación.	Requieren un esfuerzo mayor a otras metodologías.
Mejorar la asertividad.	Puede tener un costo.

Fuente: Elaboración propia.

### 2.3. Análisis Crítico:

Después de haber detallado el marco teórico, se ha logrado diagnosticar que la UGEL Chincha actualmente no cuenta con una metodología estándar, lo que está dando como resultado un bajo crecimiento organizacional en los procesos de distribución de materiales de limpieza, por lo que la centralización de la información y el crecimiento en el proceso de distribución de materiales de limpieza de la UGEL Chincha ocasionará que el personal especialista y los directores de las instituciones educativas no cuenten con información de calidad y en tiempo de real de: pedidos, reportes, estados, stock, registro de distribuciones y distribución oportuna según necesidad de cada institución educativa.

A continuación se detallan los procesos de impacto identificados:

- **Anticipar:** El equipo de abastecimiento de la UGEL Chincha no cuenta con procesos y herramientas que logren gestionar con eficiencia la rotación de inventarios, stock mínimo de seguridad y la rotación de inventarios.
- **Planificar:** El equipo de abastecimiento de la UGEL Chincha realiza en base al historial de compra y distribución más no por demanda futura.

## **Capítulo 3: Marco Referencial**

### **3.1 Antecedentes generales de la Organización:**

#### **3.1.1. Reseña historia:**

La Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) Chincha fue creada en el año 2001 como parte de la descentralización de la gestión pública perteneciente al sector educación, descentralizando la unidad ejecutora pisco-chincha, de esta forma la UGEL Chincha logra autonomía de dependencia en la jurisdicción de la provincia de Chincha.

En el año 2011, La UGEL Chincha ingresa al proceso de municipalización la cual se dio por 2 años, pasando a pertenecer a la municipalidad provincial de Chincha.

El año 2013, La UGEL Chincha vuelve a pertenecer a la dirección regional de Educación Ica con dependencia funcional y pertenencia normativa al Ministerio de Educación.

#### **3.1.2. Descripción de la entidad:**

La Unidad de Gestión Educativa Local de Chincha es una instancia de gestión pública de ejecución descentralizada que depende funcionalmente de la Dirección Regional de Educación de Ica (DRE-Ica) y depende normativa del Ministerio de Educación - MINEDU, por lo que en tal sentido coordina labores y funciones de las 914 instituciones educativas públicas y privadas del nivel básica regular y alternativa a su jurisdicción que tiene a su cargo en la actualidad.

#### **3.1.3. Filosofía organizacional:**

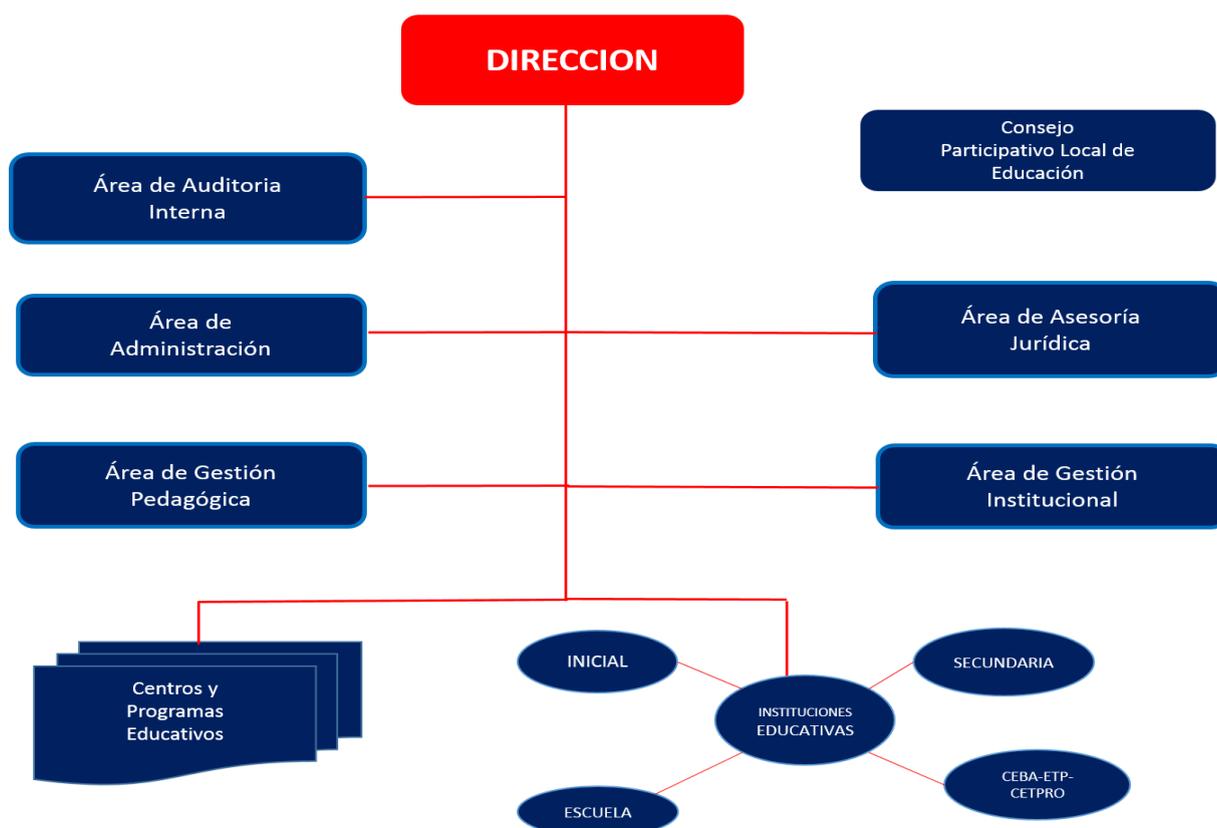
La UGEL Chincha, busca lograr brindar un servicio de calidad y para ello cumple con el manual de procedimientos administrativos (TUPA) en los tiempos establecidos y registrados, para ello busca la mejora continua y cultivar la excelencia en atención al usuario en general en bienestar de la educación de los niños y niñas de la provincia de Chincha.

### 3.1.3.1. Organigrama:

La UGEL Chincha está constituida por 75 trabajadores distribuidos en 5 áreas jerárquicas, los cuales atienden a los centros y programas educativos, e instituciones educativas y público en general.

#### Grafico N° 3

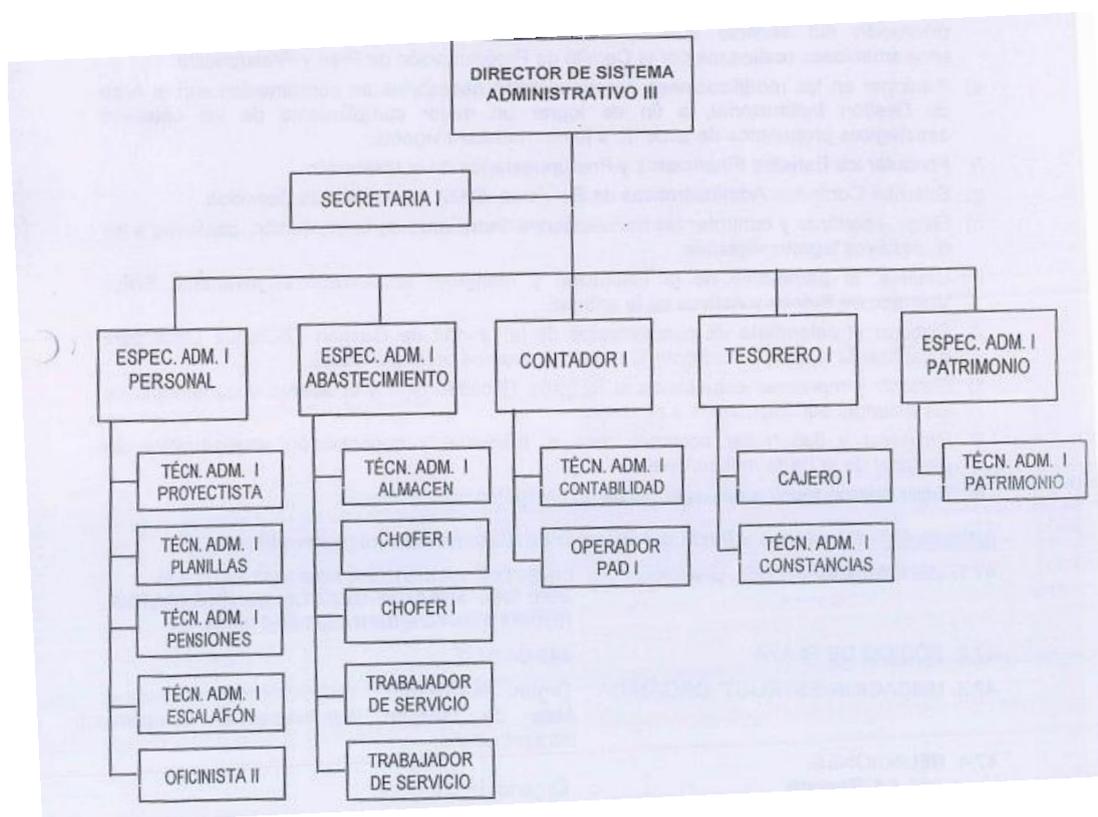
Organigrama de la UGEL Chincha



Fuente: <https://www.ugelchincha.gob.pe/ugel-chincha/organigrama/>

## Grafico N° 4

### Organigrama – área de administración



Fuente: <http://www.ugelchinchu.gob.pe/MOF2018.pdf>

### 3.1.3.2. Misión:

“Fomentar el desarrollo y formación integral de los niños, adolescentes y jóvenes adultos, en el logro de sus aprendizaje, asegurando la oferta del servicio educativo de calidad con participación de las Instituciones Públicas y Privadas que brinden formación integral y permanente al educando, sustentado a una cultura de valores que favorezca el desarrollo de sus capacidades, que le permita condiciones para el desarrollo social y emocional mediante la ciencia la tecnología, cultura y deporte, con una implementación de la infraestructura adecuada y pertinente en las Instituciones Educativas”

Fuente: <https://www.ugelchinchu.gob.pe/ugel-chinchu/nosotros/>

### **3.1.3.3. Visión:**

“Alcanzar el nivel de competitividad y modernización, brindando servicio de calidad a las instituciones educativas públicas y privadas, y con ella Contar con una Educación Básica Regular de calidad, que incorpore y articule los niveles de inicial, primaria y secundaria, sustentada en valores de solidaridad y respeto a los derechos humanos y medio ambiente, integrando la cultura y el deporte, estrechamente vinculada con el desarrollo de la ciencia y mejora de los aprendizaje”.

**Fuente:** <https://www.ugelchinchagob.pe/ugel-chincha/nosotros/>

## **3.2. Antecedentes Específicos del Área.**

Según el MOF (Manuel de organización de funciones 2018 – aprobado por la UGEL chincha) Fuente: <http://www.ugelchinchagob.pe/MOF2018.pdf> documento normativo con el que cuenta la UGEL el área jerárquica es el área de administración, equipo de abastecimiento y dependencia oficina de almacén, para lo cual se va a plasmar a continuación sus funciones específicas de cada puesto:

### **3.2.1. Funciones de los colaboradores:**

#### **3.2.1.1. Jefe de Administración:**

- Planificar, organizar, dirigir, ejecutar, supervisar y evaluar los procesos técnicos del respectivo sistema administrativo, como las actividades de personal, abastecimiento, contabilidad, tesorería de la sede institucional y en las instituciones y programas educativos.
- Revisar y refrendar el cuadro de adquisiciones y de suministros, así como cautelar el patrimonio de la intuición y mantener actualizado el inventario física valorada de bienes, muebles, e inmuebles y archivos de la institución.

- Revisar y firmar los informes de ejecución presupuestaria y las propuestas de modificación, los calendarios de pagos, las solicitudes de giro, la relación de retenciones, la relación de cheques anulados, los compromisos de pagos, los cheques y las constancias de pago de remuneraciones.
- Suscribir contratos administrativos de servicios y locación de servicios.
- Organizar e implementar las acciones de seguridad, mantenimiento y conservación de las instalaciones, equipos y materiales de la sede de la UGEL chincha.
- Mejorar permanentemente los procesos técnicos de la gestión administrativo simplificando su ejecución.
- Coordinar con los directores de las instituciones educativas y programas educativos, la distribución de recursos, bienes y servicios; así como los pagos de las remuneraciones del personal.
- Proponer normas y procedimientos técnicos.

### **3.2.1.2. Especialista administrativo – Abastecimiento:**

- Ejecutar y coordinar el desarrollo de procesos técnicos proponiendo metodologías de trabajo, normas y procedimientos de su sistema administrativo.
- Clasificar documentación contable y de abastecimiento y/o ejecutar el proceso de evaluación.
- Revisar y/o estudiar documentos administrativos emitiendo opinión.
- Controlar la recepción, registro, distribución y archivo de documentos que ingresan o salen del área.
- Llevar el control de bienes y servicios; y el suministro oportuno en el área.

- Participar en la programación y ejecución de las actividades.
- Efectuar exposiciones y participar en comisiones y reuniones especializadas.
- Revisar y refrendar el parte diario de almacén.
- Revisar y controlar la calidad de bienes que se adquiera.
- Mantener actualizado el inventario de bienes muebles e inmuebles y quipos de la Sede y las Instituciones y programas educativos.
- Llevar al control de los contratos elaborados por la sede: SNP, servicios y otros.
- Mantener el control detallado sobre el ingreso y salida de los materiales de almacén.
- Llevar un registro actualizado de pedidos comprobantes de salida (PECOSAS) debiendo convalidar esta información con el Equipo contable.

#### **3.2.1.2. Técnico administrativo – Almacén:**

- Ejecutar actividades de recepción, clasificación, registro, distribución y archivo de documentos técnicos y materiales que ingresan a almacén.
- Ejecutar y verificar la actualización de registro, fichas y documentos técnicos de almacén.
- Recepcionar y entregar de materiales de educativos y de limpieza a los directores de instituciones educativas.
- Realizar la emisión de PECOSAS en el sistema SIGA y registro de tarjetas de salidas de almacén.
- Ejecutar el registro, escaneo y consolidado el módulo complementario de PECOSAS sobre la distribución de materiales.

- Realizar la carga de notas de pedidos de materiales educativos y de limpieza para su compra por abastecimiento.

### **3.2.2. Distribución de ambientes:**

Actualmente la UGEL Chincha cuenta con dos ambientes, uno ubicado en la Av. Oscar R. Benavides, Chincha Alta y parte del almacén central ubicado en la carretera panamericana sur km 396, distrito de El Carmen.

### **3.3. Diagnóstico Organizacional/Área (incluye análisis externo e interno).**

Se ha realizado un diagnóstico de las características y el funcionamiento del equipo de abastecimiento y oficina de almacén de la UGEL Chincha, para ello se ha tomado en cuenta la visita y entrevistas realizadas a los trabajadores de la UGEL.

#### **3.3.1. Análisis FODA**

##### **3.3.1.1. Fortalezas**

- Contar con un MOF aprobado y ya definido donde se especifican las funciones y responsabilidades de los trabajadores.
- Apoyo del Jefe de área de administración para fomentar la implantación de un sistema de control del proceso de distribución de materiales de limpieza.
- La conciencia del jefe de equipo de abastecimiento para implementar un manual de procesos de control sobre la distribución de materiales de limpieza.

##### **3.3.1.1. Oportunidades**

- El paulatino pedido del Ministerio de Educación sobre la importancia de la distribución de materiales de limpieza.

- El fomento del gobierno central del promover la salud y limpieza en las instituciones educativas.
- La existencia de empresas especializadas en el tema de implementación de mejoras en los procesos de distribución de materiales.

#### **3.3.1.1. Debilidades**

- No contar con sistema de control del proceso de distribución de materiales de limpieza.
- No contar con un manual de procesos de control sobre distribución de materiales de limpieza.
- No contar con presupuestos específicos para el desarrollo e implementaciones de mejoras sobre la distribución de materiales.
- Inadecuada estructura física el almacén central y ubicación geográfica lejana del almacén anexo.
- Presencia de agentes biológicos en el almacén.

#### **3.3.1.1. Amenazas**

- Inestabilidad de las políticas del Ministerio de Educación.
- Inestabilidad en el mercado nacional e internacional de productos de limpieza por temas de pandemia mundial.
- Falta de inversión en equipos de movilización (montacargas, patos,

### **3.4. Análisis crítico.**

La UGEL Chíncha es una entidad pública que gestiona el servicio educativo de la provincia de Chíncha, para ello brinda una gran cantidad de servicios y procesos,

uno de ellos es el de la distribución de materiales de limpieza, por lo tanto el equipo de abastecimiento se tiene que ir preparando cada vez de mejor manera para lograr una mayor satisfacción de los usuarios que reciben los materiales.

Por lo que desde el punto de vista estructural del organigrama establecido en su MOF la UGEL Chincha ha definido las áreas operativas de la mejor manera y distribuye las funciones adecuadamente, pero desde el punto de vista del análisis organizacional en materia de distribución de materiales de limpieza se ha observado que cuenta con una serie de amenazas y debilidades que afronta para poder implementar un sistema de control del proceso de distribución de materiales de limpieza y un manual de procesos de control sobre distribución de materiales de limpieza, para poder lograr mejorar la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas y el incremento de la productividad de sus trabajadores.

## **CAPÍTULO 4: Desarrollo del Tema**

### **4.1. Identificación del área a mejorar:**

Para la propuesta de mejora del proceso de distribución de materiales de limpieza en la UGEL Chincha, se ha identificado que se debe mejorar el equipo de abastecimiento y la oficina almacén, que son estas las principales unidades orgánicas donde se realiza el proceso de estudio.

### **4.2. Diagnóstico:**

Se ha determinado un estudio de percepción en el presente trabajo de investigación; pues determinara realizar encuestas para conocer que percepción tienen los trabajadores en la distribución de materiales de limpieza ello conllevara a obtener una información real sobre el proceso antes mencionado que nos permitirá obtener toda la información necesaria para poder conocer los principales problemas del proceso de distribución de materiales de limpieza de la UGEL Chincha.

#### **4.2.1. Instrumento:**

Se realizara encuestas tipo cuestionario a trabajadores de la UGEL Chincha que intervienen directamente o indirectamente con el proceso de distribución de materiales de limpieza. Por lo que se ha realizado un cuestionario amplio de 60 preguntas, mediante el cual se pueda conocer los puntos críticos en el proceso de distribución de materiales de limpieza.

#### **4.2.2. Descripción de la población de estudio.**

La UGEL Chincha es una unidad ejecutora que gestora del servicio educativo en la provincia de Chincha, región Ica, cuenta con un organigrama ya definido en su

manual de organización y funciones, en tal sentido cuenta con 5 áreas, y el siguiente personal involucrado directa o indirectamente con el proceso de distribución de materiales de limpieza:

- Jefe del área de administración (1)
- Jefe del equipo de abastecimiento (1)
- Responsable de almacén (1)
- Técnico de almacén (2)
- Director de la UGEL Chincha (1)
- Jefe del área de gestión institucional (1)
- Jefe del área de gestión pedagógica (1)
- Especialistas de educación (10)
- Especialista de finanzas (1)
- Especialista en estadística (1)
- Técnico en abastecimiento (2)

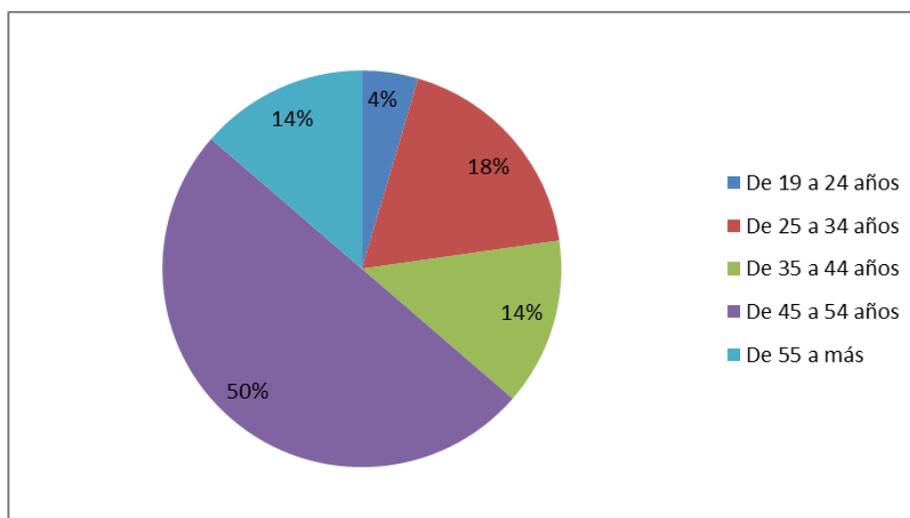
**Tabla 2.**  
*Rango de edades del personal*

<b>N°</b>	<b>EDADES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
1	De 19 a 24 años	1	4.5%
2	De 25 a 34 años	4	18.2%
3	De 35 a 44 años	3	13.6%
4	De 45 a 54 años	11	50.0%
5	De 55 a más	3	13.6%
	total	22	100.0%

Fuente: Elaboración propia

## Grafico N° 5

### Rango de edades del personal



Fuente: Elaboración propia

La figura representa los rangos de edades dentro de la organización donde un 50% se encuentra entre las edades de 45 a 54 años, un 18% se encuentra entre los 25 a 34 años, siendo estas las edades más representativas de los trabajadores.

El 14% se encuentra entre 55 a más años, un 14% se encuentra entre 35 a 44 años y un 4% se encuentra entre 19 a 24 años.

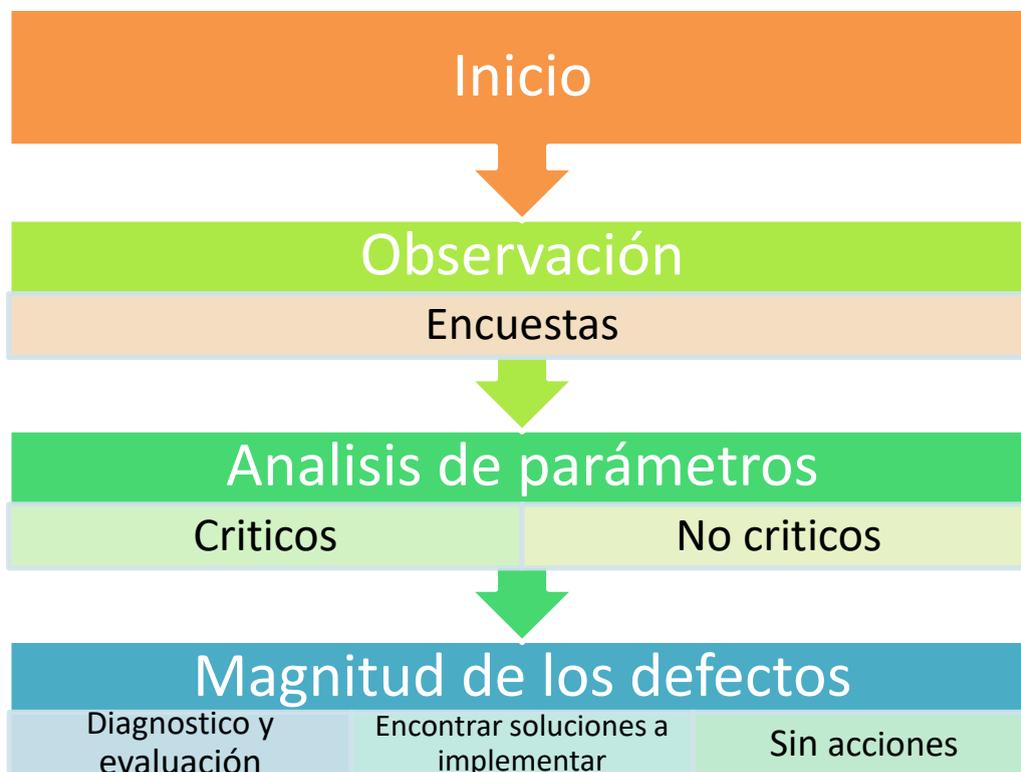
#### 4.2.2. Determinación de la muestra

Se determinó un tipo de muestra no probabilístico por conveniencia de la cual se elegirá a la totalidad de la población involucrada en el proceso de distribución de materiales que corresponde a 22 trabajadores. En tal sentido se realizara 22 encuentros lo cual representa el 100% de trabajadores.

#### 4.2.3. Diagrama de flujo de diagnóstico:

## Gráfico N° 6

Diagrama de flujo del diagnóstico de distribución de materiales de limpieza



Fuente: Elaboración propia

### 4.2.4. Observación de parámetros de desempeño:

Se han establecido 6 parámetros de desempeño cada uno con 10 aspectos los cuales se han utilizado en las encuestas para obtener el diagnóstico del desempeño del proceso de distribución de materiales de limpieza en la UGEL Chincha. Puesto que las encuestas se ha logrado determinar la existencia de un alto índice de procesos a ser mejorados, los parámetros utilizados para analizar el proceso de distribución de materiales de limpieza son los siguientes:

- Parámetro de organización y control.
- Parámetro de seguridad.
- Parámetro de tecnología.

- Parámetro de talento humano.
- Parámetro de enfoque al usuario.
- Parámetro de enfoque de gestión.

#### 4.2.4.1. Observación del parámetro de organización y control

Con el presente estudio de investigación se pretende determinar si la organización y control cumplen con características adecuadas que permiten tener un buen proceso de distribución de materiales de limpieza de la UGEL Chincha y determinar cuáles son los aspectos que generan deficiencias en el proceso. En donde se revisaron aspectos como: definición de las zonas de trabajo, la superficie utilizable adecuada para realizar: recepción, almacenamiento y despacho, los productos son almacenados bajo especificaciones de salubridad, definición de productos necesarios, incensarios futuros y de baja rotación, existencia de registro de productos de limpieza, existencia de documentación del ingreso de productos al almacén, control de manera cualitativa y cuantiaba el proceso de despacho y utilización de las magnitudes de medición para supervisar los productos de limpieza.

**Tabla 3**

*Parámetro de organización y control*

PARÁMETRO DE ORGANIZACIÓN Y CONTROL					
N°	Aspecto	Si	No	No sabe	Total
1	¿Se han definido las zonas de trabajo?	16	4	2	22
2	¿La superficie utilizable es adecuada para realizar: recepción, almacenamiento y despacho?	4	10	8	22
3	¿Los productos son almacenados bajo especificaciones de salubridad?	12	8	2	22
4	¿Se tiene definido productos según necesarios, incensarios futuros y de baja rotación?	9	8	5	22
5	¿Existe registro de productos de limpieza?	18	2	2	22

6	¿Existe documentación del ingreso de productos al almacén?	14	6	2	22
7	¿Se controla de manera cualitativa y cuantitativa el proceso de recepción?	19	2	1	22
8	¿Se controla de manera cualitativa y cuantitativa el proceso de despacho?	18	2	2	22
9	¿Existen medidas preventivas para el ingreso de productos de limpieza y se llevan a cabo controles internos?	16	4	2	22
10	¿Se utilizan correctamente las magnitudes de medición para supervisar los productos de limpieza?	1	12	9	22

**Tabla 4**

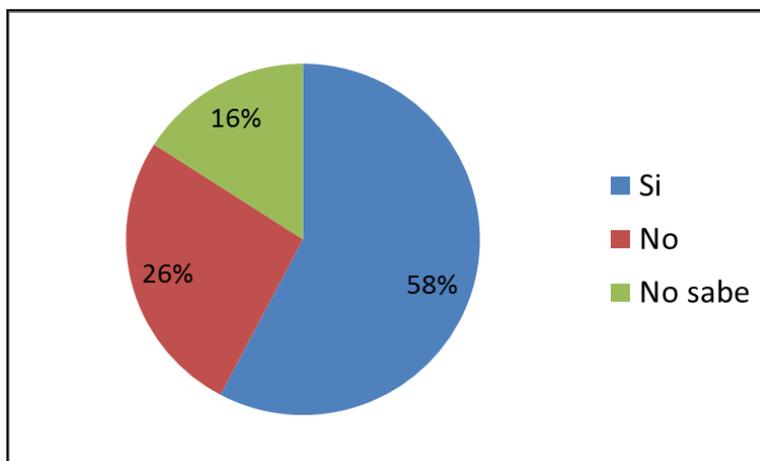
*Parámetro de organización y control - porcentual*

<b>PARÁMETRO DE ORGANIZACIÓN Y CONTROL</b>					
<b>N°</b>	<b>Aspecto</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>No sabe</b>	<b>Total</b>
		58%	26%	16%	100%
1	¿Se han definido las zonas de trabajo?	73%	18%	9%	100%
2	¿La superficie utilizable es adecuada para realizar: recepción, almacenamiento y despacho?	19%	45%	36%	100%
3	¿Los productos son almacenados bajo especificaciones de salubridad?	55%	36%	9%	100%
4	¿Se tiene definido productos según necesarios, incensarios futuros y de baja rotación?	41%	36%	23%	100%
5	¿Existe registro de productos de limpieza?	82%	9%	9%	100%
6	¿Existe documentación del ingreso de productos al almacén?	64%	27%	9%	100%
7	¿Se controla de manera cualitativa y cuantitativa el proceso de recepción?	86%	9%	5%	100%
8	¿Se controla de manera cualitativa y cuantitativa el proceso de despacho?	82%	9%	9%	100%
9	¿Existen medidas preventivas para el ingreso de productos de limpieza y se llevan a cabo controles internos?	73%	18%	9%	100%
10	¿Se utilizan correctamente las magnitudes de medición para supervisar los productos de limpieza?	5%	55%	40%	100%

Fuente: Elaboración propia

## Gráfico N° 7

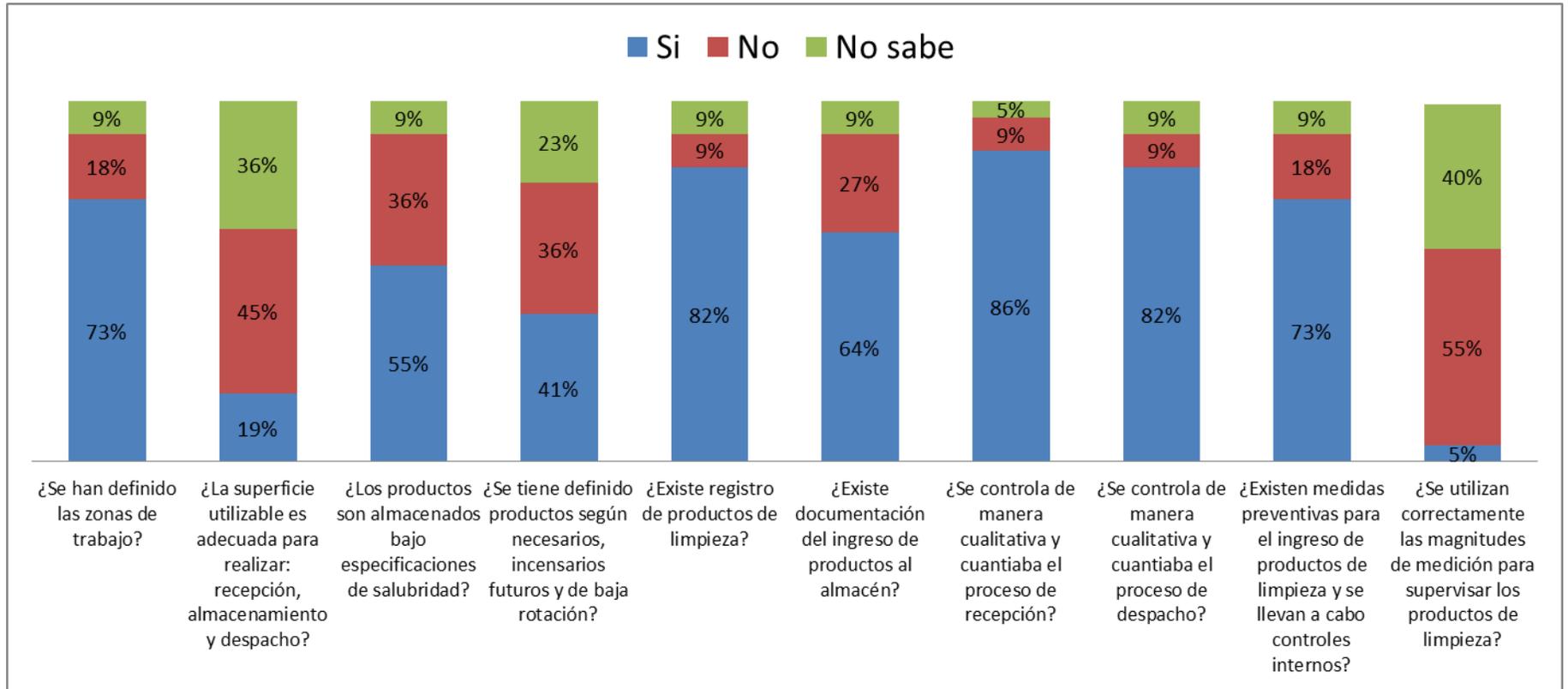
*Nivel del parámetro de organización y control*



La figura representa el nivel de apreciación del parámetro de organización y control donde un 58% manifiesta que si existen aspectos que proporcionan desarrollo eficiente de organización y control, siendo la respuesta más representativa de la encuesta, un 26% manifiesta que no existen aspectos que proporcionan desarrollo eficiente de organización y control, y un 16% no sabe o no tiene conocimiento sobre el tema de organización y control en el proceso de distribución de materiales de limpieza.

### Gráfico N° 8

Aspectos frente parámetro de organización y control



Fuente: Elaboración propia

Según el resultado obtenido en esta investigación de aspectos del parámetro de organización y control, se observa que en los aspectos de definición de zonas de trabajo, registro de productos de limpieza, control de manera cuantitativa del proceso de recepción y despacho, se determina que si se cumple con los aspectos de organización y control.

Se observa que existen dos aspectos (utilización de superficie adecuada para realizar la recepción, almacenamiento y despacho, y la utilización correcta de magnitudes de medición para supervisar los productos de limpieza), en los cuales se debe centrar nuestra atención ya que tiene un 45% y 55% de no cumplir con los aspectos del parámetro de organización y control respectivamente, siendo las más altas.

#### **4.2.4.2. Observación del Parámetro de seguridad:**

Con el presente estudio de investigación se pretende determinar si la seguridad cumple con aspectos adecuados que permiten tener un buen proceso de distribución de materiales de limpieza de la UGEL Chincha y determinar cuáles son los aspectos que generan deficiencias en el proceso. En donde se revisaron aspectos como: contar con las disposiciones de acceso restringido (personal autorizado), existencia de rutas de escape, existencia de un comité de seguridad, disposición de pasillos adecuados para la carga y descarga, si se tiene pintada o señalizados los instrumentos y espacios utilizados en la operación de distribución, elaboración de un programa de mantenimiento preventivo, aprovechamiento adecuado de la capacidad de

almacenamiento, recepción y despacho de productos se realiza de manera industrializada, favorece la iluminación a los trabajos y operaciones

**Tabla 5**

*Parámetro de seguridad*

<b>PARÁMETRO DE SEGURIDAD</b>					
<b>N°</b>	<b>Aspecto</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>No sabe</b>	<b>Total</b>
1	Se cuenta y cumplen con las disposiciones de acceso restringido (personal autorizado).	15	5	2	22
2	Existen rutas de escape.	16	5	1	22
3	Existe un comité de seguridad.	5	8	9	22
4	Se dispone de pasillos adecuados para la carga y descarga.	2	15	5	22
5	Se tiene pintada o señalizados los instrumentos y espacios utilizados en la operación de distribución.	2	18	2	22
6	Se ha elaborado un programa de mantenimiento preventivo.	2	12	8	22
7	Se aprovecha adecuadamente la capacidad de almacenamiento.	3	9	10	22
8	Las parihuelas en los anaqueles cuentan con salientes correctos	3	8	11	22
9	La recepción y despacho de productos se realiza de manera industrializada	3	10	9	22
10	La iluminación favorece a los trabajos y operaciones	2	8	12	22

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 6**

*Parámetro de seguridad - porcentual*

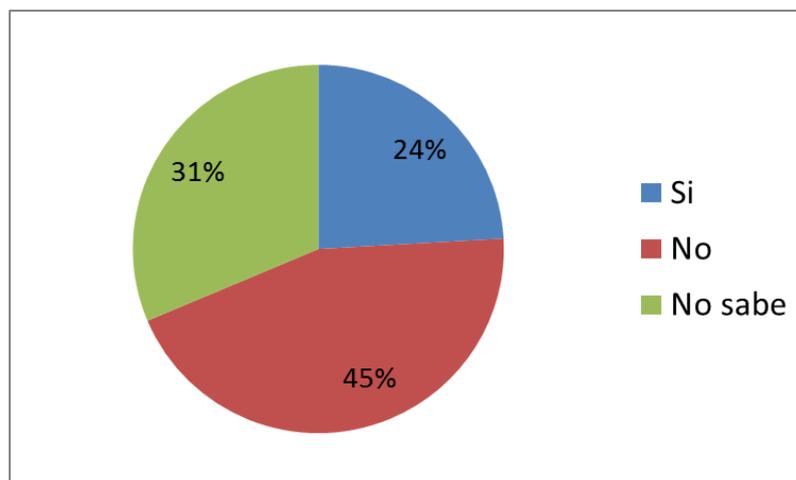
<b>PARÁMETRO DE SEGURIDAD</b>					
<b>N°</b>	<b>Aspecto</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>No sabe</b>	<b>Total</b>
		<b>24%</b>	<b>45%</b>	<b>31%</b>	<b>100%</b>
1	Se cuenta y cumplen con las disposiciones de acceso restringido (personal autorizado).	68%	23%	9%	100%
2	Existen rutas de escape.	73%	23%	5%	100%

3	Existe un comité de seguridad.	23%	36%	41%	100%
4	Se dispone de pasillos adecuados para la carga y descarga.	9%	68%	23%	100%
5	Se tiene pintada o señalizados los instrumentos y espacios utilizados en la operación de distribución.	9%	82%	9%	100%
6	Se ha elaborado un programa de mantenimiento preventivo.	9%	55%	36%	100%
7	Se aprovecha adecuadamente la capacidad de almacenamiento.	14%	41%	45%	100%
8	Las parihuelas en los anaqueles cuentan con salientes correctos	14%	36%	50%	100%
9	La recepción y despacho de productos se realiza de manera industrializada	14%	45%	41%	100%
10	La iluminación favorece a los trabajos y operaciones	9%	36%	55%	100%

Fuente: Elaboración propia

## Gráfico N° 9

### Nivel del parámetro de seguridad



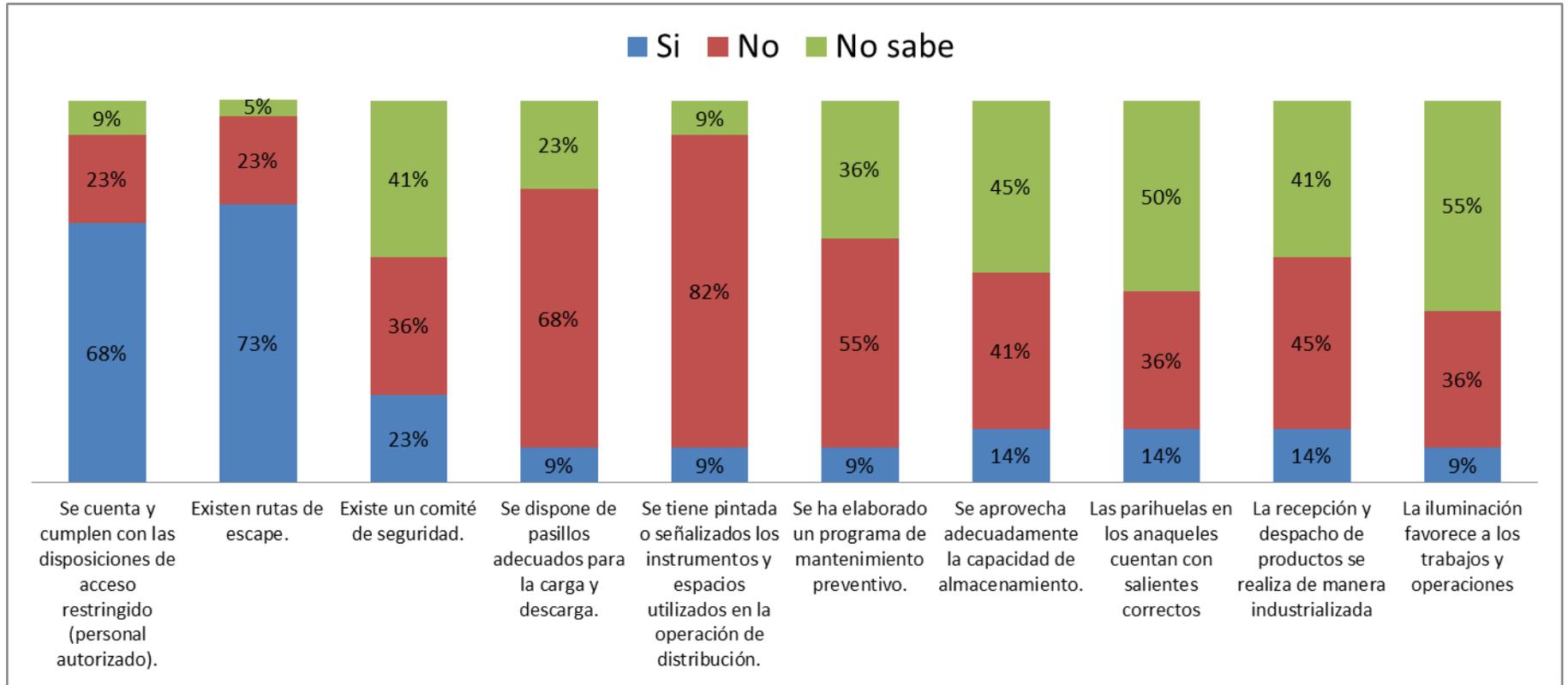
Fuente: Elaboración propia

La figura representa el nivel de apreciación del parámetro de seguridad donde un 45% manifiesta que no existen aspectos que proporcionan desarrollo eficiente de seguridad, siendo la respuesta más representativa de la encuesta, un 24% manifiesta que si existen aspectos que proporcionan desarrollo

eficiente de seguridad, y un 31% no sabe o no tiene conocimiento sobre el tema de seguridad en el proceso de distribución de materiales de limpieza.

**Gráfico N° 10**

*Aspectos frente parámetro de seguridad*



Fuente: Elaboración propia

Según el resultado obtenido en esta investigación de aspectos del parámetro de seguridad, se observa que en los aspectos de: contar y cumplir con las dispersiones de acceso restringido y existencia de rutas de escape, se determina que si se cumple con los aspectos de seguridad.

Se observa que existen 4 aspectos (Disposición de pasillo adecuados para la carga y descarga, se tiene pintada o señalizada los instrumentos y espacios utilizados en la operación de distribución, se ha elaborado un programa de mantenimiento preventivo, y la recepción y despacho de productos se realiza de manera industrializada), en los cuales se debe centrar nuestra atención ya que tiene un 68%, 82%, 55% y 45% de no cumplir con los aspectos del parámetro de seguridad respectivamente, siendo las más altas.

#### **4.2.4.3. Observación del parámetro de tecnología:**

Con el presente estudio de investigación se pretende determinar si la tecnología cumple con aspectos adecuados que permiten tener un buen proceso de distribución de materiales de limpieza de la UGEL Chincha y determinar cuáles son los aspectos que generan deficiencias en el proceso. En donde se revisaron aspectos como: relación de correspondencia entre la tecnología de manipulación y los productos, conservación de la tecnología e instrumentos, La tecnología de las operaciones es adecuada para la (recepción, almacenamiento y despacho de productos), se tiene pintada o señalada la tecnología y los instrumentos utilizados en la distribución de materiales. se cuenta y realiza el mantenimiento preventivo de la tecnología utilizada, se han implementado tecnologías de la información para la

administración en el proceso de distribución de materiales, se cuenta con sistemas informáticos que apoyan a la gestión de datos e información, se cuenta con equipos informáticos suficientes y adecuados para realizar el proceso de distribución, se cuenta con sistemas informáticos adecuados para la realización de los procesos de almacén y distribución, y si se usa la tecnología de la información para mejorar los procesos de almacén y distribución.

**Tabla 7**

*Parámetro de tecnología*

<b>PARÁMETRO DE TECNOLOGIA</b>					
<b>N°</b>	<b>Aspecto</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>No sabe</b>	<b>Total</b>
1	Existe relación de correspondencia entre la tecnología de manipulación y los productos.	7	12	3	22
2	La tecnología e instrumentos de conservación son suficientes.	8	13	1	22
3	La tecnología de las operaciones es adecuada para la recepción, almacenamiento y despacho de productos.	8	10	4	22
4	Se tiene pintada o señalada la tecnología y los instrumentos utilizados en la distribución de materiales.	3	15	4	22
5	Se cuenta y realiza el mantenimiento preventivo de la tecnología utilizada.	2	16	4	22
6	Se han implementado tecnologías de la información para la administración en el proceso de distribución de materiales.	12	8	2	22
7	Se cuenta con sistemas informáticos que apoyan a la gestión de datos e información.	3	17	2	22
8	Se cuenta con equipos informáticos suficientes y adecuados para realizar el proceso de distribución.	6	12	4	22
9	Se cuenta con sistemas informáticos adecuados para la realización de los procesos de almacén y distribución.	11	10	1	22
10	Se usa la tecnología de la información para mejorar los procesos de almacén y distribución,	2	18	2	22

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 8**

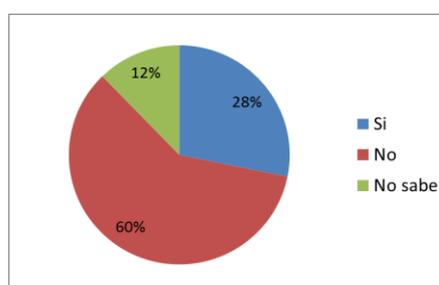
*Parámetro de tecnología - porcentaje*

PARÁMETRO DE TECNOLOGIA					
N°	Aspecto	Si	No	No sabe	Total
		28%	60%	12%	100%
1	Existe relación de correspondencia entre la tecnología de manipulación y los productos.	32%	55%	14%	100%
2	La tecnología e instrumentos de conservación son suficientes.	36%	59%	5%	100%
3	La tecnología de las operaciones es adecuada para la recepción, almacenamiento y despacho de productos.	36%	45%	18%	100%
4	Se tiene pintada o señalada la tecnología y los instrumentos utilizados en la distribución de materiales.	14%	68%	18%	100%
5	Se cuenta y realiza el mantenimiento preventivo de la tecnología utilizada.	9%	73%	18%	100%
6	Se han implementado tecnologías de la información para la administración en el proceso de distribución de materiales.	55%	36%	9%	100%
7	Se cuenta con sistemas informáticos que apoyan a la gestión de datos e información.	14%	77%	9%	100%
8	Se cuenta con equipos informáticos suficientes y adecuados para realizar el proceso de distribución.	27%	55%	18%	100%
9	Se cuenta con sistemas informáticos adecuados para la realización de los procesos de almacén y distribución.	50%	45%	5%	100%
10	Se usa la tecnología de la información para mejorar los procesos de almacén y distribución,	9%	82%	9%	100%

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico N° 11**

*Nivel del parámetro de tecnología*

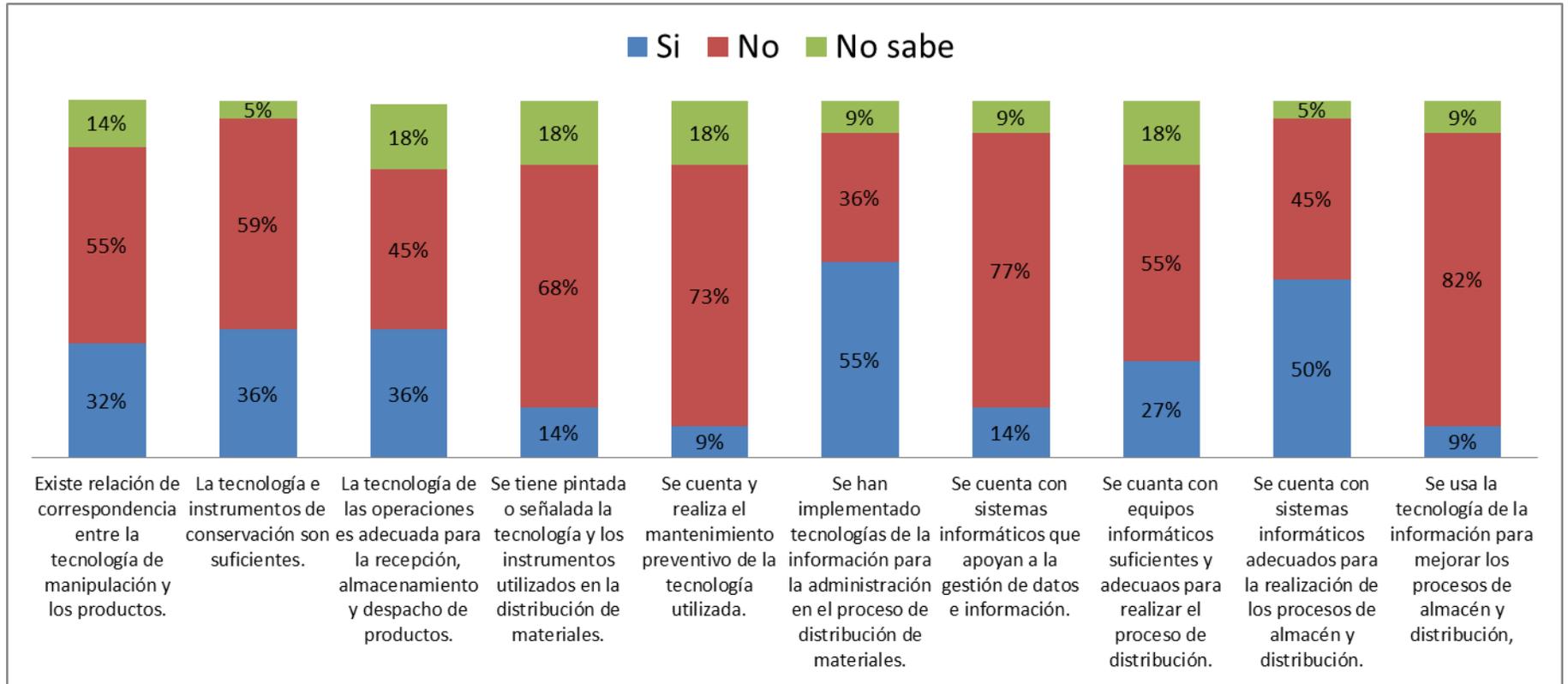


Fuente: Elaboración propia

La figura representa el nivel de apreciación del parámetro de tecnología donde un 60% manifiesta que no existen aspectos que proporcionan desarrollo eficiente de tecnología, siendo la respuesta más representativa de la encuesta, un 28% manifiesta que si existen aspectos que proporcionan desarrollo eficiente de tecnología y un 12% no sabe o no tiene conocimiento sobre el tema de tecnología en el proceso de distribución de materiales de limpieza.

## Gráfico N° 12

Aspectos frente parámetro de tecnología



Fuente: Elaboración propia

Según el resultado obtenido en esta investigación de aspectos del parámetro de tecnología, se observa que en los aspectos de: se han implementado tecnologías de la información para la administración en el proceso de distribución de materiales y cuenta con sistemas informáticos adecuados para la realización de procesos de almacén y distribución, se determina que si se cumple con los aspectos de tecnología.

Se observa que existen 4 aspectos (se tiene pintada o señalada la tecnología y los instrumentos utilizados en la distribución de materiales, se cuenta y realiza el mantenimiento preventivo de la tecnología utilizada, se cuenta con sistemas informáticos que apoyan a la gestión de datos e información, y se usa tecnología de la información para mejorar los procesos de almacén y distribución), en los cuales se debe centrar nuestra atención ya que tiene un 68%, 73%, 77% y 82% de no cumplir con los aspectos del parámetro de tecnología respectivamente, siendo las más altas.

#### **4.2.4.4. Observación del parámetro de talento humano:**

Con el presente estudio de investigación se pretende determinar si la tecnología cumple con aspectos adecuados que permiten tener un buen proceso de distribución de materiales de limpieza de la UGEL Chincha y determinar cuáles son los aspectos que generan deficiencias en el proceso. En donde se revisaron aspectos como: conocimientos necesarios para el desarrollo de sus funciones de parte de los trabajadores, se cuenta con la metodología de examen de rendimiento, se brinda capacitaciones de manera planificada y regular para los trabajadores, se monitorea la productividad de

manera constante, se ha implementado la gestión del talento humano, se cuenta con iniciativas para el desarrollo profesional del trabajador, los trabajadores que operan equipos cuentan con la debida certificación, los trabajadores tienen capacitación respecto a las operaciones de distribuciones de materiales, la estabilidad laboral es superior al 80% y si se disponen de áreas comunes.

**Tabla 9**

*Parámetro de talento humano*

N°	PARÁMETRO DE TALENTO HUMANO				Total
	Aspecto	Si	No	No sabe	
1	Los trabajadores tienen los conocimientos necesarios para el desarrollo de sus funciones.	16	4	2	22
2	Se cuenta con la metodología de examen de rendimiento.	0	19	3	22
3	Se brinda capacitaciones de manera planificada y regular para los trabajadores.	4	15	3	22
4	Se monitorea la productividad de manera constante.	4	10	8	22
5	Se ha implementado la gestión del talento humano.	2	18	2	22
6	Se cuenta con iniciativas para el desarrollo profesional del trabajador.	3	16	3	22
7	Los trabajadores que operan equipos cuentan con la debida certificación.	1	19	2	22
8	Los trabajadores tienen capacitación respecto a las operaciones de distribuciones de materiales.	15	6	1	22
9	La estabilidad laboral es superior al 80%	7	10	5	22
10	Se disponen de áreas comunes.	6	16	0	22

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 10**

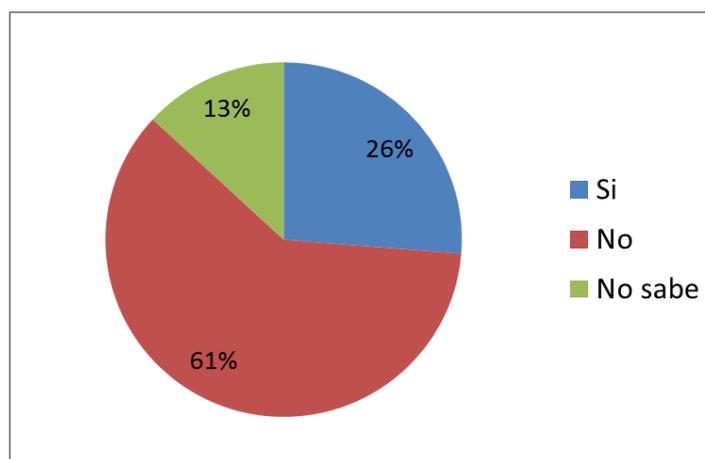
*Parámetro de talento humano - porcentaje*

PARÁMETRO DE TALENTO HUMANO					
N°	Aspecto	Si	No	No sabe	Total
		26%	60%	14%	100%
1	Los trabajadores tienen los conocimientos necesarios para el desarrollo de sus funciones.	73%	18%	9%	100%
2	Se cuenta con la metodología de examen de rendimiento.	0%	86%	14%	100%
3	Se brinda capacitaciones de manera planificada y regular para los trabajadores.	18%	68%	14%	100%
4	Se monitorea la productividad de manera constante.	18%	45%	36%	100%
5	Se ha implementado la gestión del talento humano.	9%	82%	9%	100%
6	Se cuenta con iniciativas para el desarrollo profesional del trabajador.	14%	73%	14%	100%
7	Los trabajadores que operan equipos cuentan con la debida certificación.	5%	86%	9%	100%
8	Los trabajadores tienen capacitación respecto a las operaciones de distribuciones de materiales.	68%	27%	5%	100%
9	La estabilidad laboral es superior al 80%	32%	45%	23%	100%
10	Se disponen de áreas comunes.	27%	73%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico N° 13**

*Nivel del parámetro de talento humano*

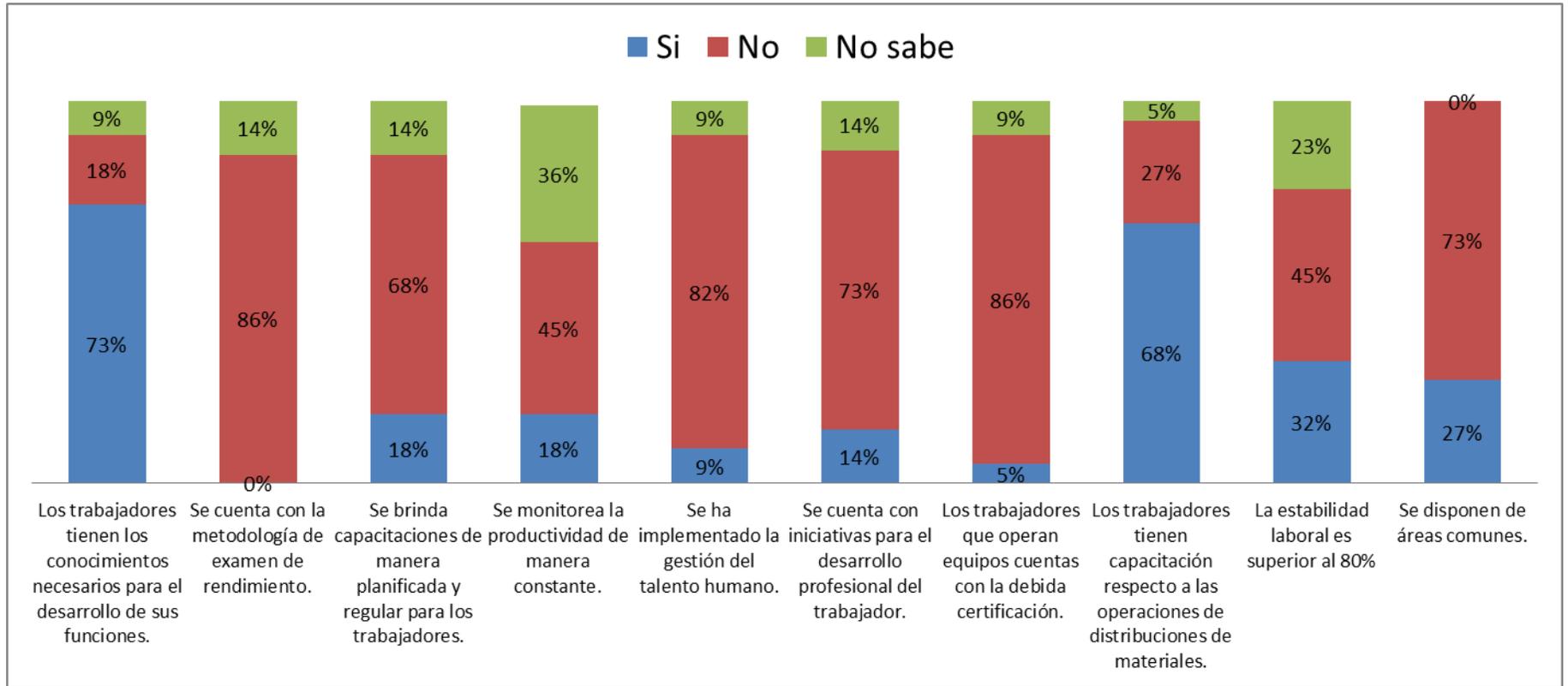


Fuente: Elaboración propia

La figura representa el nivel de apreciación del parámetro de talento humano donde un 61% manifiesta que no existen aspectos que proporcionan desarrollo eficiente del talento humano, siendo la respuesta más representativa de la encuesta, un 26% manifiesta que si existen aspectos que proporcionan desarrollo eficiente del desarrollo del talento humano y un 13% no sabe o no tiene conocimiento sobre el tema de aplicación de talento humanos en el proceso de distribución de materiales de limpieza.

### Gráfico N° 14

Aspectos frente parámetro de talento humano



Fuente: Elaboración propia

Según el resultado obtenido en esta investigación de aspectos del parámetro de talento humano, se observa que en los aspectos de: los trabajadores tiene conocimientos necesarios para el desarrollo de sus funciones y los trabajadores tiene capacitación respecto a las operaciones de distribución de materiales, se determina que si se cumple con los aspectos de talento humano.

Se observa que existen 4 aspectos (se cuenta con la metodología de examen de rendimiento, se ha implementado la gestión del talento humano, se cuenta con iniciativas para el desarrollo profesional del trabajador y los trabajadores que operan equipos cuenta con la debida certificación), en los cuales se debe centrar nuestra atención ya que tiene un 86%, 82%, 73% y 86% de no cumplir con los aspectos del parámetro de talento humano respectivamente, siendo las más altas.

#### **4.2.4.5. Observación del parámetro de enfoque al usuario:**

Con el presente estudio de investigación se pretende determinar si el enfoque al usuario cumple con aspectos adecuados que permiten tener un buen proceso de distribución de materiales de limpieza de la UGEL Chíncha y determinar cuáles son los aspectos que generan deficiencias en el proceso. En donde se revisaron aspectos como: cuenta con una política de distribución, cuenta con un horario de atención al público, respeta el horario de atención al público, tienen correctamente agrupados a los usuarios. cuenta con diversidad de productos de acuerdo a las solicitudes de los usuarios, gestiona de forma adecuada los reclamos de los usuarios, cuenta con un catálogo de productos,

cuenta con procedimientos de atención a los usuarios, ofrece información adecuada a los usuarios acerca de la distribución de materiales, y garantiza el adecuado nivel de servicio en el tipo de entrega.

**Tabla 11**

*Parámetro de enfoque al usuario*

PARÁMETRO DE ENFOQUE AL USUARIO					
N°	Aspecto	Si	No	No sabe	Total
1	Se cuenta con una política de distribución.	7	12	3	22
2	Se cuenta con un horario de atención al público.	22	0	0	22
3	Se respeta el horario de atención al público.	8	10	4	22
4	Se tienen correctamente agrupados a los usuarios.	6	10	6	22
5	Se cuenta con diversidad de productos de acuerdo a las solicitudes de los usuarios.	6	12	4	22
6	Se gestiona de forma adecuada los reclamos de los usuarios.	6	10	6	22
7	Se cuenta con un catálogo de productos.	2	14	6	22
8	Se cuenta con procedimientos de atención a los usuarios.	11	10	1	22
9	Se ofrece información adecuada a los usuarios acerca de la distribución de materiales.	12	8	2	22
10	Se garantiza el adecuado nivel de servicio en el tipo de entrega.	12	8	2	22

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 12**

*Parámetro de enfoque al usuario - porcentajes*

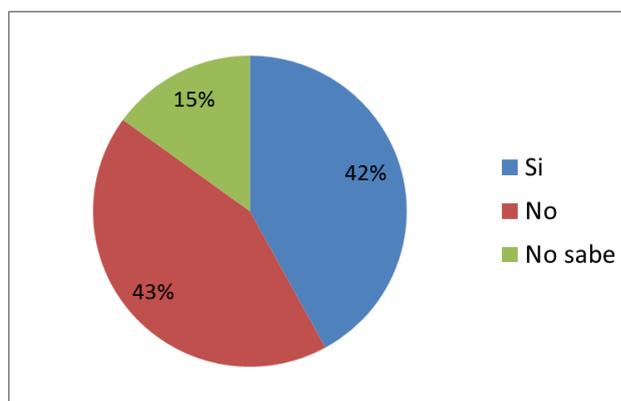
PARÁMETRO DE ENFOQUE AL USUARIO					
N°	Aspecto	Si	No	No sabe	Total
		42%	43%	15%	100%
1	Se cuenta con una política de distribución.	32%	55%	13%	100%
2	Se cuenta con un horario de atención al público.	100%	0%	0%	100%
3	Se respeta el horario de atención al público.	36%	45%	18%	100%

4	Se tienen correctamente agrupados a los usuarios.	27%	45%	27%	100%
5	Se cuenta con diversidad de productos de acuerdo a las solicitudes de los usuarios.	27%	55%	18%	100%
6	Se gestiona de forma adecuada los reclamos de los usuarios.	27%	45%	27%	100%
7	Se cuenta con un catálogo de productos.	9%	64%	27%	100%
8	Se cuenta con procedimientos de atención a los usuarios.	50%	45%	5%	100%
9	Se ofrece información adecuada a los usuarios acerca de la distribución de materiales.	55%	36%	9%	100%
10	Se garantiza el adecuado nivel de servicio en el tipo de entrega.	55%	36%	9%	100%

Fuente: Elaboración propia

### Gráfico N° 15

*Nivel del parámetro de enfoque al usuario*

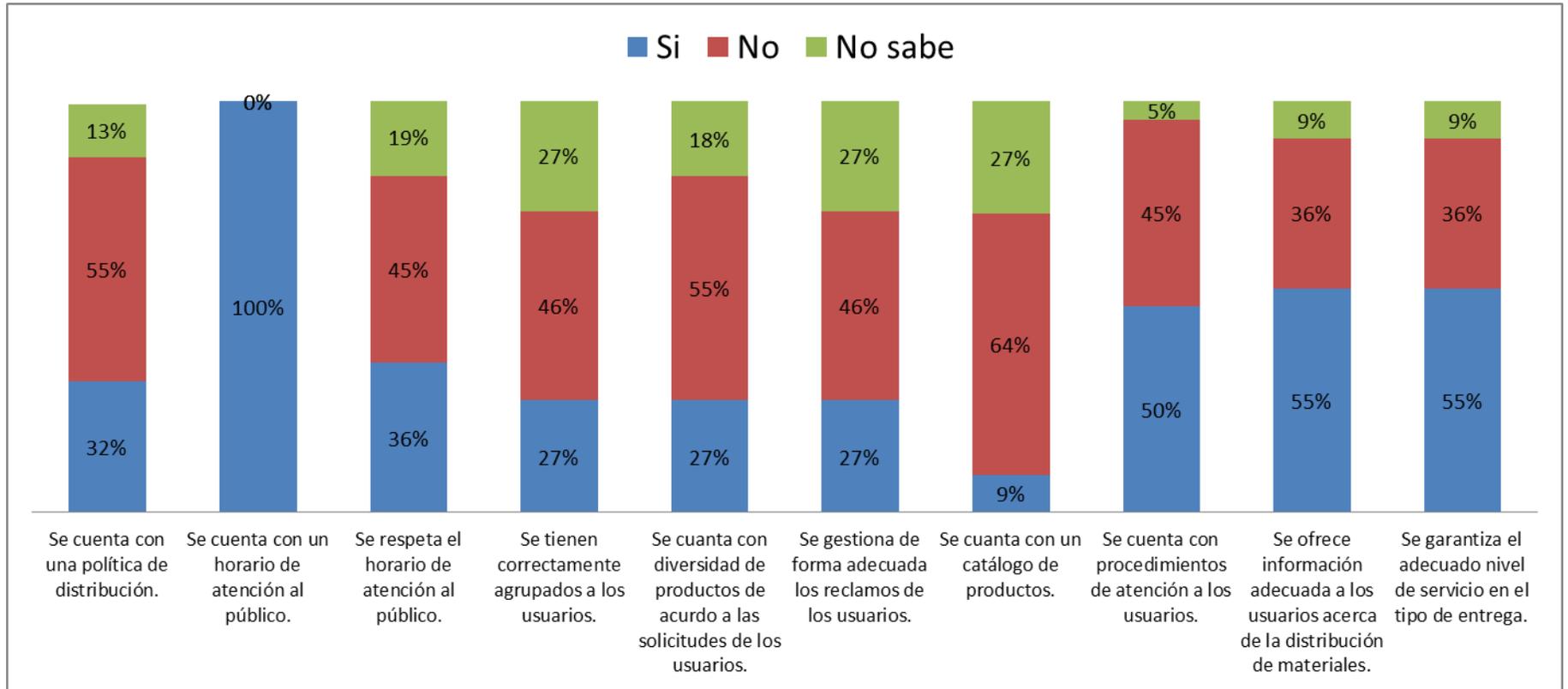


Fuente: Elaboración propia

La figura representa el nivel de apreciación del parámetro de enfoque al usuario donde un 43% manifiesta que no existen aspectos que proporcionan desarrollo eficiente del enfoque al usuario, siendo la respuesta más representativa de la encuesta, un 42% manifiesta que si existen aspectos que proporcionan desarrollo eficiente del enfoque al usuario y un 13% no sabe o no tiene conocimiento sobre el tema de aplicación de enfoque al usuario en el proceso de distribución de materiales de limpieza.

**Gráfico N° 16**

*Aspectos frente parámetro de talento humano*



Fuente: Elaboración propia

Según el resultado obtenido en esta investigación de aspectos del parámetro de enfoque al usuario, se observa que en los aspectos de: se cuenta con un horario de atención al público, se cuenta con procedimientos de atención a los usuarios y se garantiza el adecuado nivel de servicio en el tipo de entrega, se determina que si se cumple con los aspectos de enfoque al usuario.

Se observa que existen 3 aspectos (se cuenta con una política de distribución, se cuenta con diversidad de productos de acuerdo a las solicitudes de usuarios y se cuenta con catálogo de productos), en los cuales se debe centrar nuestra atención ya que tiene un 55%, 55% y 64% de no cumplir con los aspectos del parámetro de usuario respectivamente, siendo las más altas.

#### **4.2.4.6. Observación del parámetro de enfoque de gestión:**

Con el presente estudio de investigación se pretende determinar si el enfoque de gestión cumple con aspectos adecuados que permiten tener un buen proceso de distribución de materiales de limpieza de la UGEL Chíncha y determinar cuáles son los aspectos que generan deficiencias en el proceso. En donde se revisaron aspectos como: los procesos de almacén son eficientes, cumple con la normatividad legal aplicable en las distribuciones de materiales, aplica la metodología ABC en la oficina de almacén, aprovechan en el proceso de distribución de materiales las ventajas que brinda la tecnología, se usa tecnología ADC para la identificación de productos, es visible la data de usuarios, existe compatibilidad entre los sistemas de la (entidad, el usuario y el abastecedor), los abastecedores son evaluados, el movimiento de productos

es el adecuado, se han establecido indicadores y métricas de desempeño de la organización.

**Tabla 13**

*Parámetro de enfoque de gestión*

<b>PARÁMETRO DE ENFOQUE DE GESTIÓN</b>					
<b>N°</b>	<b>Aspecto</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>No sabe</b>	<b>Total</b>
1	Los procesos de almacén son eficientes.	9	7	6	22
2	Se cumple con la normatividad legal aplicable en las distribuciones de materiales.	11	8	3	22
3	Se aplica la metodología ABC en la oficina de almacén.	4	8	10	22
4	Se aprovechan en el proceso de distribución de materiales las ventajas que brinda la tecnología.	5	15	2	22
5	Se usa tecnología ADC para la identificación de productos.	5	4	13	22
6	Es visible la data de usuarios.	5	10	7	22
7	Existe compatibilidad entre los sistemas de la entidad, el usuario y el abastecedor.	5	15	2	22
8	Los abastecedores son evaluados.	7	10	5	22
9	El movimiento de productos es el adecuado.	3	16	3	22
10	Se han establecido indicadores y métricas de desempeño de la organización.	6	10	6	22

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 14**

*Parámetro de enfoque de gestión - porcentaje*

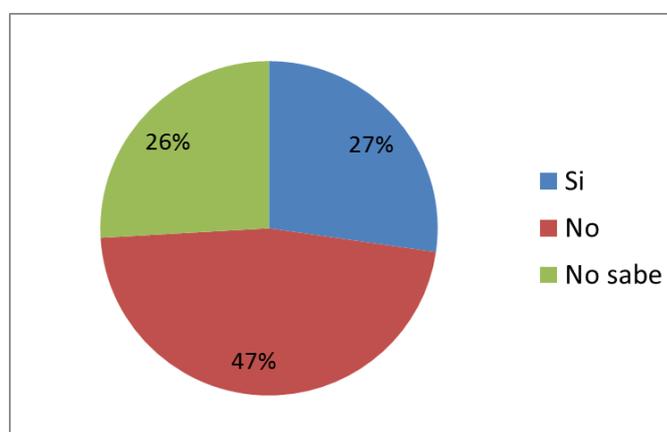
<b>PARÁMETRO DE ENFOQUE DE GESTIÓN</b>					
<b>N°</b>	<b>Aspecto</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>No sabe</b>	<b>Total</b>
		27%	47%	26%	100%
1	Los procesos de almacén son eficientes.	41%	32%	27%	100%
2	Se cumple con la normatividad legal aplicable en las distribuciones de materiales.	50%	36%	14%	100%
3	Se aplica la metodología ABC en la oficina de almacén.	18%	36%	45%	100%

4	Se aprovechan en el proceso de distribución de materiales las ventajas que brinda la tecnología.	23%	68%	9%	100%
5	Se usa tecnología ADC para la identificación de productos.	23%	18%	59%	100%
6	Es visible la data de usuarios.	23%	45%	32%	100%
7	Existe compatibilidad entre los sistemas de la entidad, el usuario y el abastecedor.	23%	68%	9%	100%
8	Los abastecedores son evaluados.	32%	45%	23%	100%
9	El movimiento de productos es el adecuado.	14%	72%	14%	100%
10	Se han establecido indicadores y métricas de desempeño de la organización.	27%	45%	27%	100%

Fuente: Elaboración propia

### Gráfico N° 17

*Nivel del parámetro de enfoque de gestión*

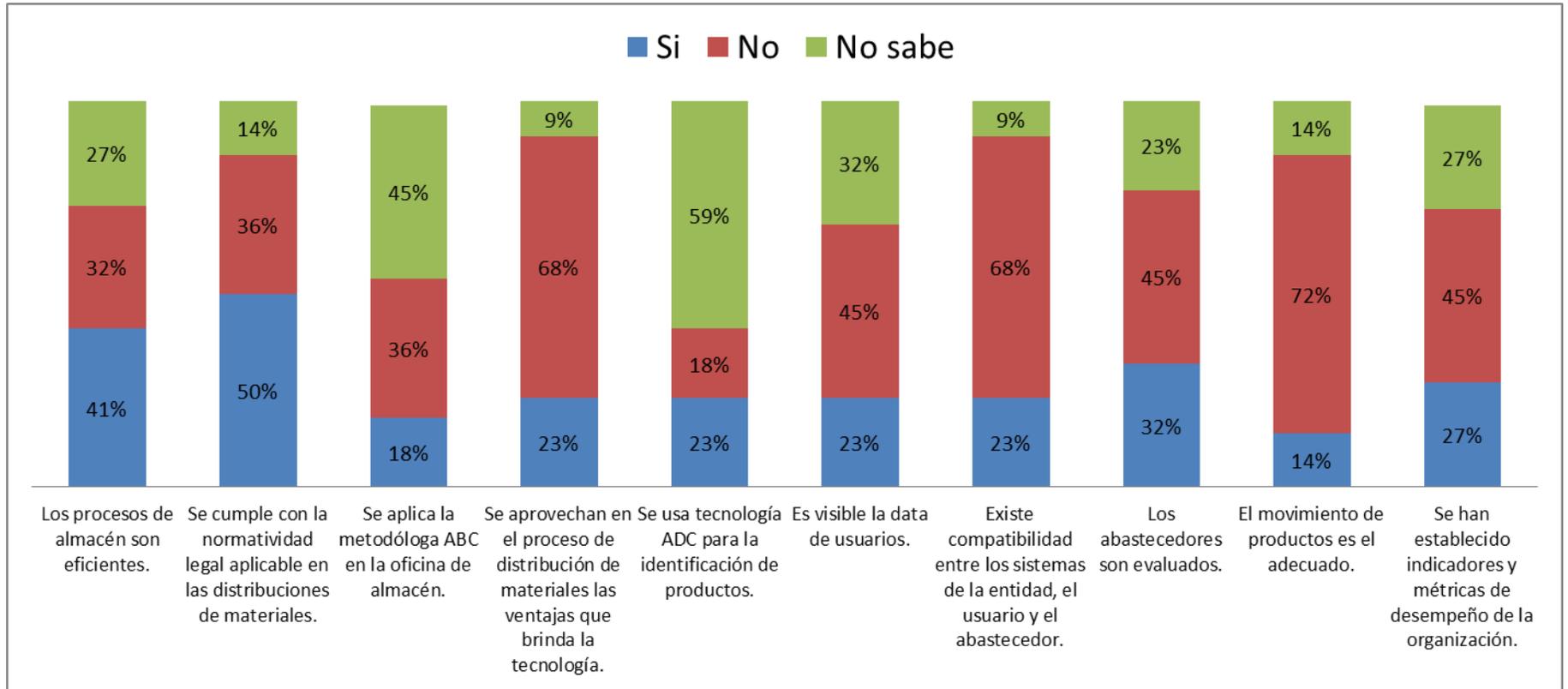


Fuente: Elaboración propia

La figura representa el nivel de apreciación del parámetro de enfoque de gestión donde un 47% manifiesta que no existen aspectos que proporcionan desarrollo eficiente de enfoque de gestión, siendo la respuesta más representativa de la encuesta, un 27% manifiesta que si existen aspectos que proporcionan desarrollo eficiente de enfoque de gestión y un 26% no sabe o no tiene conocimiento sobre el tema de aplicación de enfoque de gestión en el proceso de distribución de materiales de limpieza.

**Gráfico N° 18**

*Aspectos frente parámetro de gestión*



Fuente: Elaboración propia

Según el resultado obtenido en esta investigación de aspectos del parámetro de gestión, se observa que en los aspectos de: se cumple con la normatividad legal aplicable en distribuciones de materiales y los procesos de almacén son eficientes, se determina que si se cumple con los aspectos de gestión.

Se observa que existen 3 aspectos (se aprovecha en el proceso distribución de materiales las ventajas que brinda la tecnología, existe compatibilidad entre los sistemas de la entidad y el abastecedor, y se han establecido los indicadores y métricas de desempeño de la organización), en los cuales se debe centrar nuestra atención ya que tiene un 68%, 68% y 73% de no cumplir con los aspectos del parámetro de gestión respectivamente, siendo las más altas.

#### **4.2.5. Análisis de parámetros de desempeño:**

A continuación se van a mostrar los aspectos en los cuales se han determinado que existen deficiencias, para luego proseguir con explicar y analizar las causas que conllevan a su deficiente desarrollo en el proceso de distribución de materiales de limpieza, para ellos se utilizara el diagrama de Ishikawa y cinco ítems método, maquina, materiales, medio y mano de obra por cada parámetro organizacional a fin de determinar las causas que estén originado deficiencias organizaciones.

##### **4.2.5.1. Análisis de parámetro de organización y control.**

Para poder analizar el parámetro de organización y control, se ha tomado en cuenta los aspectos en los cuales se han determinado que existen deficiencias

en la distribución de materiales de limpieza, por cada pregunta que obtuvo una puntuación más alta sumando las respuestas de “no” y no “sabe”:

**Tabla 15.**

*Parámetro de organización y control - priorización*

PARÁMETRO DE ORGANIZACIÓN Y CONTROL					
N°	Aspecto	Si	No	No sabe	Suma (No, No sabe)
2	¿La superficie utilizable es adecuada para realizar: recepción, almacenamiento y despacho?	19%	45%	36%	71%
10	¿Se utilizan correctamente las magnitudes de medición para supervisar los productos de limpieza?	5%	55%	40%	95%

Fuente: Elaboración propia

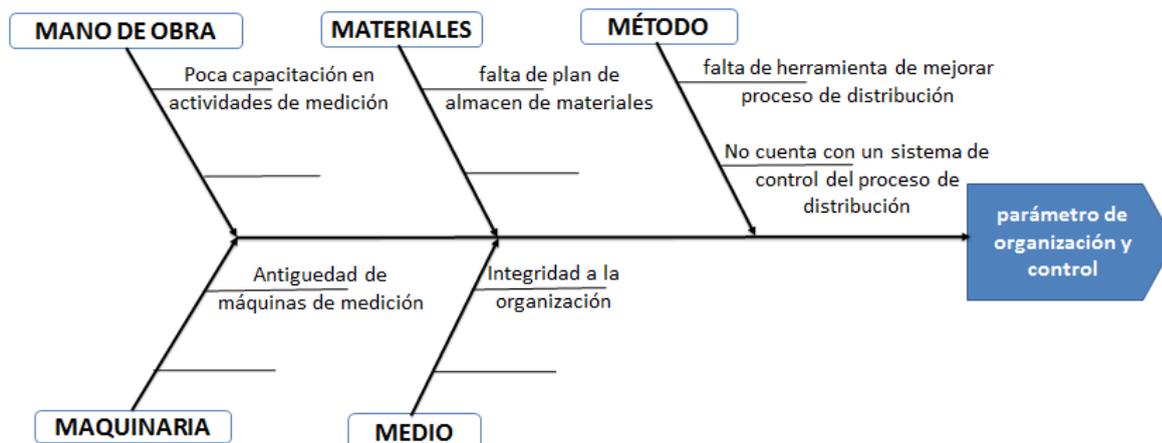
Se observa que, en la pregunta ¿La superficie utilizable es adecuada para realizar: recepción, almacenamiento y despacho?, solo el 19% considera que “si” se cumple con este aspecto de utilización adecuada de la superficie, lo que significa que un 71% considera que “no” se cumple con este aspecto o “no sabe” sobre la recepción, almacenamiento y despacho en la utilización de superficie.

En la pregunta ¿Se utilizan correctamente las magnitudes de medición para supervisar los productos de limpieza?, solo el 5% considera que “si” se cumple con este aspecto, de utilización correcta de magnitudes de medición, lo que significa que un 95% considera que “no” se cumple con este aspecto o “no sabe” sobre la utilización de magnitudes de medición para supervisar los productos de limpieza.

Por lo que se analizaran las posibles causas que generan esta situación.

### Gráfico N° 19

*Causas de deficiencias en el parámetro de organización y control - priorizado*



Fuente: Elaboración propia

En el análisis de causa y efecto de deficiencias en el parámetro de organización y control – priorizado, se ha analizado en cinco ítems: mano de obra, materiales, método, maquinaria y medio, con el objetivo de determinar las causas específicas por lo que las preguntas de los aspectos de parámetro de organización y control son consideradas como: “no” y “no sabe”.

Según el gráfico N° 19, las principales causas de deficiencias en el parámetro de organización y control se encuentran en el ítem método, donde se aprecia que: no se cuenta con un sistema de control del proceso de distribución y existe una falta de uso de herramienta para mejorar proceso de distribución. Otra causa de también relevancia se encuentra en el ítem mano de obra, donde se aprecia que no existe poca capacitación en actividades de medición

para la utilizan correctamente las magnitudes de medición para supervisar los productos de limpieza

#### 4.2.5.2. Análisis de parámetro de seguridad.

Para poder analizar el parámetro de seguridad, se ha considerado los aspectos en donde existen deficiencias en la distribución de materiales de limpieza en los aspectos de seguridad, por cada pregunta que obtuvo una puntuación más alta sumando las respuestas de “no” y no “sabe”, para ser priorizadas:

**Tabla 16.**

*Parámetro de seguridad - priorización*

<b>PARÁMETRO DE SEGURIDAD</b>					
<b>N°</b>	<b>Aspecto</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>No sabe</b>	<b>Suma (No, No sabe)</b>
4	Se dispone de pasillos adecuados para la carga y descarga.	9%	68%	23%	81%
5	Se tiene pintada o señalizados los instrumentos y espacios utilizados en la operación de distribución.	9%	82%	9%	91%
6	Se ha elaborado un programa de mantenimiento preventivo.	9%	55%	36%	91%
9	La recepción y despacho de productos se realiza de manera industrializada	14%	45%	41%	86%

Fuente: Elaboración propia

Se observa que, en la pregunta: se dispone de pasillos adecuados para la carga y descarga, solo el 9% considera que “si” se cumple con este aspecto de seguridad, referente a la disponibilidad de pasillos para el trabajo adecuado en los procesos de almacén, lo que significa que un 81% considera que “no”

se cumple con este aspecto o “no sabe” sobre pasillos adecuados para la carga y descarga.

En la pregunta: se tiene pintada o señalizados los instrumentos y espacios utilizados en la operación de distribución, solo el 9% considera que “sí” se cumple con este aspecto de seguridad, referente al pintado o señalizado de los instrumentos y espacios utilizados, lo que significa que un 91% considera que “no” se cumple con este aspecto o “no sabe” sobre el pintado y señalización de los instrumentos y espacios utilizados en la operación de distribución de materiales.

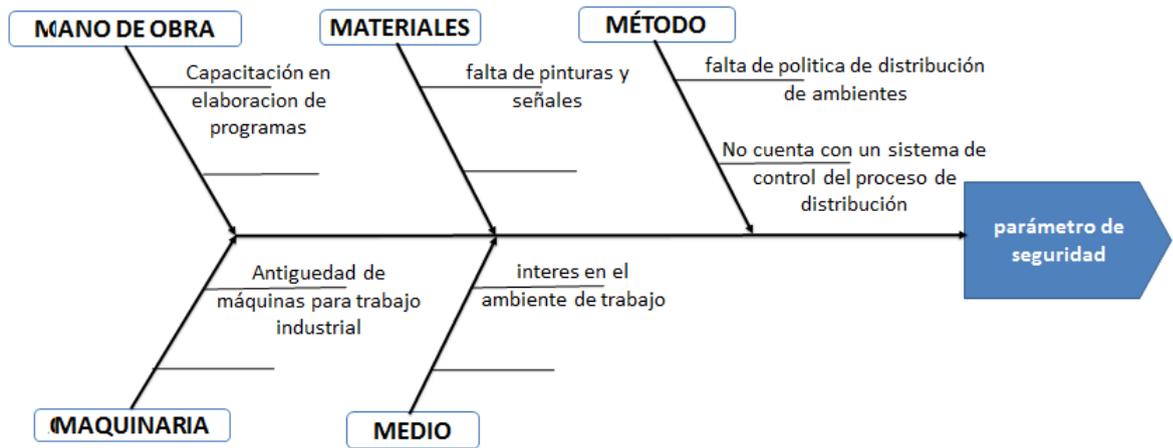
En la pregunta: Se ha elaborado un programa de mantenimiento preventivo, solo el 9% considera que “sí” se cumple con este aspecto de seguridad, referente al programa de mantenimiento preventivo, lo que significa que un 91% considera que “no” se cumple con este aspecto o “no sabe” sobre la elaboración de un programa de mantenimiento preventivo.

En la pregunta: La recepción y despacho de productos se realiza de manera industrializada, solo el 14% considera que “sí” se cumple con este aspecto de seguridad, lo que significa que un 86% considera que “no” se cumple con este aspecto o “no sabe” sobre la recepción y despacho de productos se realiza de manera industrializada que se realiza en la oficina de almacén de la UGEL Chincha.

Por lo que se analizaran las posibles causas que generan esta situación.

## Gráfico N° 20

### Causas de deficiencias en el parámetro de seguridad - priorizado



Fuente: Elaboración propia

En el análisis de causa y efecto de deficiencias en el parámetro de seguridad – priorizado, se ha analizado en cinco ítems: mano de obra, materiales, método, maquinaria y medio, con el objetivo de determinar las causas específicas por lo que las preguntas de los aspectos de parámetro de seguridad, consideradas como: “no” y “no sabe”.

Según el gráfico N° 20, las principales causas de deficiencias en el parámetro de seguridad se encuentran en el ítem método, donde se aprecia que: falta de política de distribución de ambientes y no cuenta con un sistema de control del proceso de distribución.

Otra causa de también relevancia se encuentra en el ítem mano de obra, donde se aprecia que existe poca capacitación en la elaboración de programas de seguridad.

Y otra causa de también relevancia se encuentra en el ítem maquinaria, donde se aprecia que la falta de pinturas y señales para poder realizar el pintado o señalizado los instrumentos y espacios utilizados en la operación de distribución.

#### 4.2.5.3. Análisis de parámetro de tecnología.

Para poder analizar el parámetro de tecnología, se ha considerado los aspectos en los cuales se han determinado que existen mayores resultados de respuestas negativas en los aspectos de tecnología que puedan afectar a la distribución de materiales de limpieza, por cada pregunta que obtuvo una puntuación más alta sumando las respuestas de “no” y no “sabe”:

**Tabla 17**

*Parámetro de tecnología - priorización*

PARÁMETRO DE TECNOLOGIA					
N°	Aspecto	Si	No	No sabe	Suma (No, No sabe)
4	Se tiene pintada o señalada la tecnología y los instrumentos utilizados en la distribución de materiales.	14%	68%	18%	86%
5	Se cuenta y realiza el mantenimiento preventivo de la tecnología utilizada.	9%	73%	18%	91%
7	Se cuenta con sistemas informáticos que apoyan a la gestión de datos e información.	14%	77%	9%	86%
10	Se usa la tecnología de la información para mejorar los procesos de almacén y distribución,	9%	82%	9%	91%

Fuente: Elaboración propia

Se observa que, en la pregunta: se tiene pintada o señalada la tecnología y los instrumentos utilizados en la distribución de materiales, solo el 14% considera que “si” se cumple con este aspecto, lo que significa que un 86% considera que “no” se cumple con este aspecto o “no sabe” sobre el pintado o

señalización de la tecnología y los instrumentos utilizados en la distribución de materiales en los procesos de distribución.

En la pregunta: se cuenta y realiza el mantenimiento preventivo de la tecnología utilizada, solo el 9% considera que “sí” se cumple con este aspecto, lo que significa que un 91% considera que “no” se cumple con este aspecto o “no sabe” sobre la realización o se cuenta con el mantenimiento preventivo de la tecnología utilizada para el proceso de distribución.

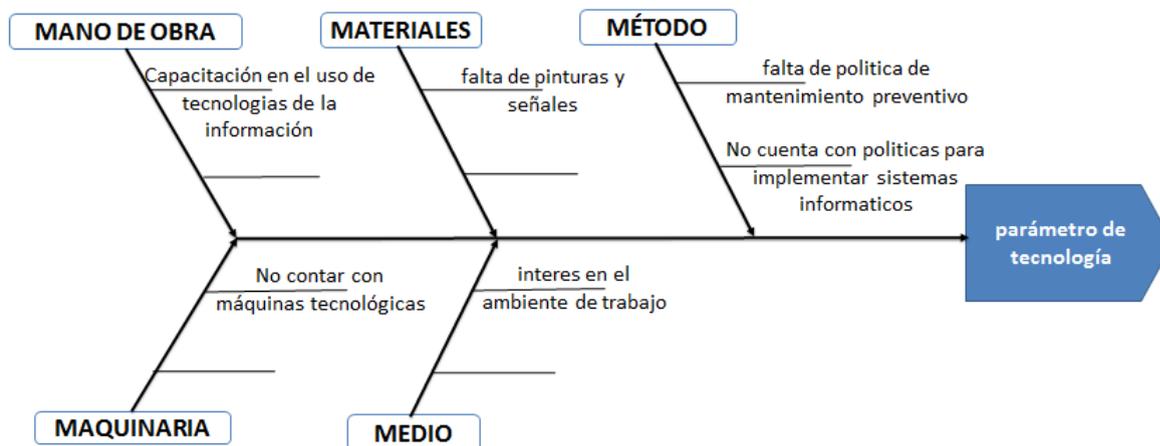
En la pregunta: se cuenta con sistemas informáticos que apoyan a la gestión de datos e información, solo el 14% considera que “sí” se cumple con este aspecto, lo que significa que un 86% considera que “no” se cumple con este aspecto o “no sabe” sobre contar con sistemas informáticos que apoyan a la gestión de datos e información para el proceso de distribución.

En la pregunta: se usa la tecnología de la información para mejorar los procesos de almacén y distribución, solo el 9% considera que “sí” se cumple con este aspecto, lo que significa que un 91% considera que “no” se cumple con este aspecto o “no sabe” sobre el uso de la tecnología de la información para mejorar los procesos de almacén y distribución para el proceso de distribución.

Por lo que se analizaran las posibles causas que generan esta situación.

## Gráfico N° 21

### Causas de deficiencias en el parámetro de tecnología - priorizado



Fuente: Elaboración propia

En el análisis de causa y efecto de deficiencias en el parámetro de tecnología – priorizado, se ha analizado en cinco ítems: mano de obra, materiales, método, maquinaria y medio, con el objetivo de determinar las causas específicas por lo que las preguntas de los aspectos de parámetro de tecnología, consideradas como: “no” y “no sabe”.

Según el gráfico N° 21, las principales causas de deficiencias en el parámetro de seguridad se encuentran en el ítem método, donde se aprecia que no cuenta con políticas para implementar sistemas informáticos y la falta de política de mantenimiento preventivo de tecnología.

Otra causa de también relevancia se encuentra en el ítem mano de obra, donde se aprecia que existe poca capacitación en el uso de tecnologías de la información.

Y otra causa de también relevancia se encuentra en el ítem materiales, donde se aprecia que la falta de pinturas y señales.

#### 4.2.5.4. Análisis de parámetro de talento humano.

Para poder analizar el parámetro de talento humano, se ha tomado en cuenta los aspectos en los cuales existen deficiencias en la administración de personal y las condiciones que la organización les brinda, esto por cada pregunta que obtuvo una puntuación más alta sumando las respuestas de “no” y no “sabe”:

**Tabla 18**

*Parámetro de talento humano - priorización*

PARÁMETRO DE TALENTO HUMANO					
N°	Aspecto	Si	No	No sabe	Suma (No, No sabe)
2	Se cuenta con la metodología de examen de rendimiento.	0%	86%	14%	100%
5	Se ha implementado la gestión del talento humano.	9%	82%	9%	91%
6	Se cuenta con iniciativas para el desarrollo profesional del trabajador.	14%	73%	14%	86%
7	Los trabajadores que operan equipos cuentan con la debida certificación.	5%	86%	9%	95%

Fuente: Elaboración propia

Se observa que, en la pregunta: se cuenta con la metodología de examen de rendimiento, el 0% considera que “si” se cumple con este, lo que significa que un 100% considera que “no” se cumple con este aspecto o “no sabe” sobre

contar con la metodología de examen de rendimiento en el proceso de distribución.

En la pregunta: se ha implementado la gestión del talento humano, solo el 9% considera que “sí” se cumple con este aspecto, lo que significa que un 91% considera que “no” se cumple con este aspecto o “no sabe” sobre la implementación la gestión del talento humano en el proceso de distribución.

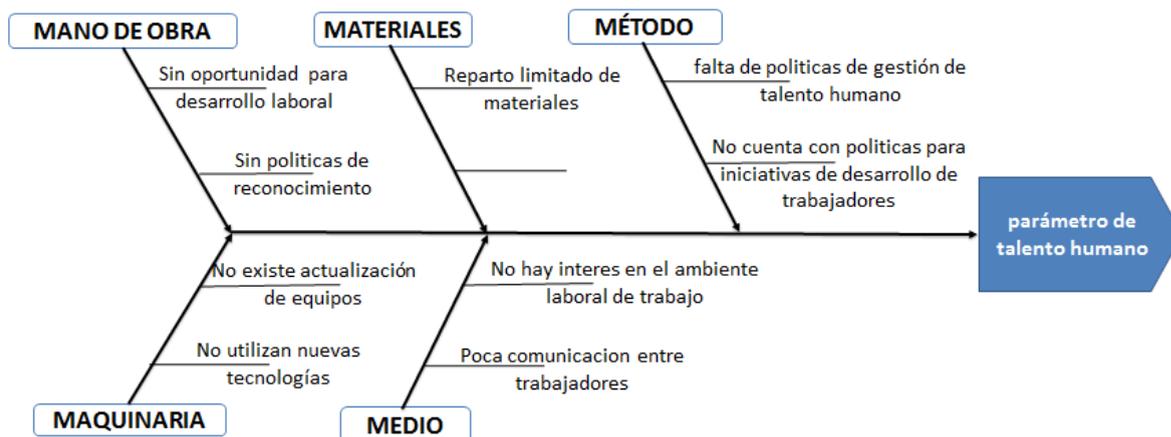
En la pregunta: se cuenta con iniciativas para el desarrollo profesional del trabajador, solo el 14% considera que “sí” se cumple con este aspecto, lo que significa que un 86% considera que “no” se cumple con este aspecto o “no sabe” sobre contar con iniciativas para el desarrollo profesional del trabajador en el proceso de distribución.

En la pregunta: los trabajadores que operan equipos cuentan con la debida certificación, solo el 5% considera que “sí” se cumple con este aspecto, lo que significa que un 95% considera que “no” se cumple con este aspecto o “no sabe” acerca de los trabajadores que operan equipos cuentan con la debida certificación en el proceso de distribución.

Por lo que se analizaran las posibles causas que generan esta situación.

## Gráfico N° 22

### Causas de deficiencias en el parámetro de talento humano - priorizado



Fuente: Elaboración propia

En el análisis de causa y efecto de deficiencias en el parámetro de talento humano – priorizado, se ha analizado en cinco ítems: mano de obra, materiales, método, maquinaria y medio, con el objetivo de determinar las causas específicas por lo que las preguntas de los aspectos de parámetro de talento humano, consideradas como: “no” y “no sabe”.

Según el gráfico N° 22, las principales causas de deficiencias en el parámetro de talento humano se encuentran en el ítem método, donde se aprecia que no cuenta con políticas para iniciativas de desarrollo de trabajadores y falta de políticas de gestión de talento humano.

Otra causa de también relevancia se encuentra en el ítem mano de obra, donde se aprecia que no existen políticas de reconocimiento y sin oportunidad para desarrollo laboral.

Otra causa de también relevancia se encuentra en el ítem maquinaria, donde se aprecia que no existe actualización de equipos y no utilizan nuevas tecnologías.

Y otra causa de también relevancia se encuentra en el ítem medio, donde se aprecia que la falta de comunicación entre trabajadores y no hay interés en el ambiente laboral de trabajo.

#### 4.2.5.5. Análisis de parámetro de enfoque al usuario.

Para poder analizar el parámetro de enfoque al usuario, se ha tomado en cuenta los aspectos en los cuales se han determinado que existen deficiencias en la distribución de materiales de limpieza, por cada pregunta que obtuvo una puntuación más alta sumando las respuestas de “no” y no “sabe”:

**Tabla 19**

*Parámetro de enfoque al usuario - priorización*

PARÁMETRO DE ENFOQUE AL USUARIO					
N°	Aspecto	Si	No	No sabe	Suma (No, No sabe)
1	Se cuenta con una política de distribución.	32%	55%	13%	68%
5	Se cuenta con diversidad de productos de acuerdo a las solicitudes de los usuarios.	27%	55%	18%	73%
7	Se cuenta con un catálogo de productos.	9%	64%	27%	91%

Fuente: Elaboración propia

Se observa que, en la pregunta: se cuenta con una política de distribución, solo el 32% considera que “si” se cumple con este, lo que significa que un 68%

considera que “no” se cumple con este aspecto o “no sabe” sobre contar con una política de distribución en el proceso de distribución.

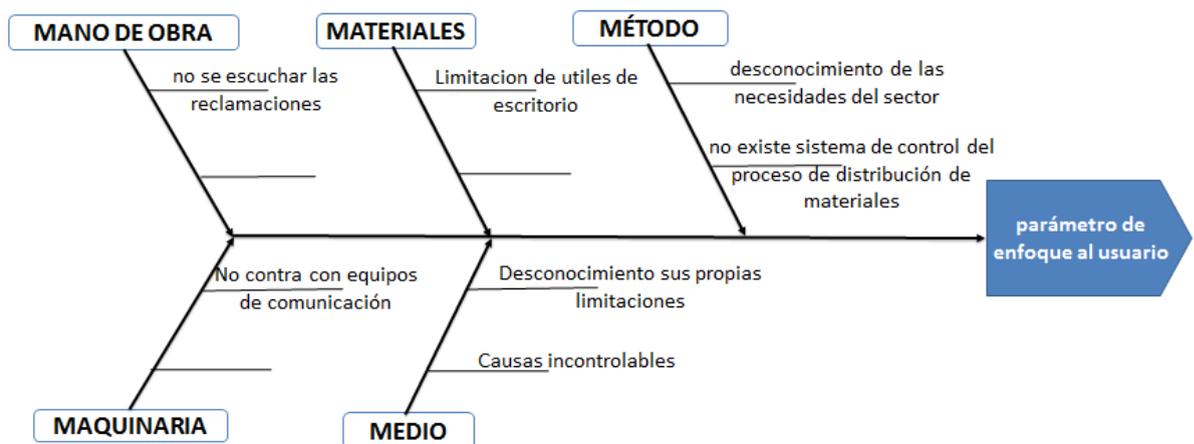
En la pregunta: cuanta con diversidad de productos de acuerdo a las solicitudes de los usuarios, solo el 27% considera que “si” se cumple con este aspecto, lo que significa que un 73% considera que “no” se cumple con este aspecto o “no sabe” sobre contar con diversidad de productos de acuerdo a las solicitudes de los usuarios en el proceso de distribución.

En la pregunta: se cuenta con un catálogo de productos, solo el 9% considera que “si” se cumple con este aspecto, lo que significa que un 91% considera que “no” se cumple con este aspecto o “no sabe” sobre contar con un catálogo de productos en el proceso de distribución.

Por lo que se analizaran las posibles causas que generan esta situación.

### Gráfico N° 23

*Causas de deficiencias en el parámetro de enfoque al usuario - priorizado*



Fuente: Elaboración propia

En el análisis de causa y efecto de deficiencias en el parámetro de enfoque al usuario – priorizado, se ha analizado en cinco ítems: mano de obra, materiales, método, maquinaria y medio, con el objetivo de determinar las causas específicas por lo que las preguntas de los aspectos de parámetro de enfoque al usuario, consideradas como: “no” y “no sabe”.

Según el gráfico N° 23, las principales causas de deficiencias en el parámetro de enfoque al usuario se encuentran en el ítem método, donde se aprecia el desconocimiento de las necesidades del sector y la no existe sistema de control del proceso de distribución de materiales

Otra causa de también relevancia se encuentra en el ítem mano de obra, donde se aprecia que no se escuchar las reclamaciones.

Y otra causa de también relevancia se encuentra en el ítem medio, donde se aprecia el desconocimiento sus propias limitaciones y causas incontrolables que afectan el correcto enfoque al usuario.

#### **4.2.5.6. Análisis de parámetro de enfoque de gestión.**

Para poder analizar el parámetro de enfoque de gestión, se ha tomado en cuenta los aspectos en los cuales se han determinado que existen deficiencias en la administración, gestión y ejecución de actividades y procesos propios de la distribución de materiales de limpieza, por cada pregunta que obtuvo una puntuación más alta sumando las respuestas de “no” y no “sabe”:

**Tabla 20***Parámetro de enfoque de gestión - priorización*

<b>PARÁMETRO DE ENFOQUE DE GESTIÓN</b>					
<b>N°</b>	<b>Aspecto</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>No sabe</b>	<b>Suma (No, No sabe)</b>
4	Se aprovechan en el proceso de distribución de materiales las ventajas que brinda la tecnología.	23%	68%	9%	77%
7	Existe compatibilidad entre los sistemas de la entidad, el usuario y el abastecedor.	23%	68%	9%	77%
9	El movimiento de productos es el adecuado.	14%	72%	14%	86%

Fuente: Elaboración propia

Se observa que, en la pregunta: se aprovechan en el proceso de distribución de materiales las ventajas que brinda la tecnología, solo el 23% considera que “si” se cumple con este, lo que significa que un 77% considera que “no” se cumple con este aspecto o “no sabe” sobre si se aprovechan en el proceso de distribución de materiales las ventajas que brinda la tecnología.

En la pregunta: existe compatibilidad entre los sistemas de la entidad, el usuario y el abastecedor, solo el 23% considera que “si” se cumple con este aspecto, lo que significa que un 77% considera que “no” se cumple con este aspecto o “no sabe” sobre la existencia de la compatibilidad entre los sistemas de la entidad, el usuario y el abastecedor.

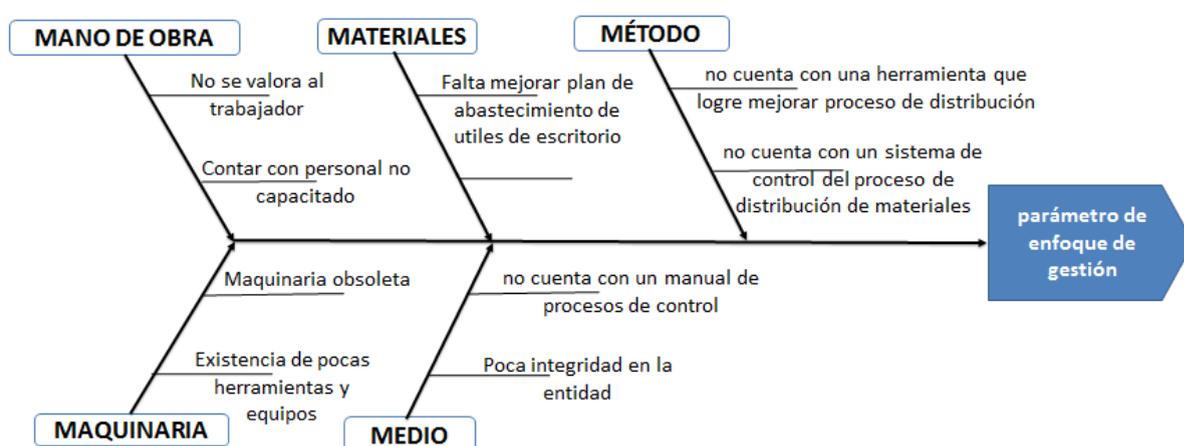
En la pregunta: el movimiento de productos es el adecuado, solo el 14% considera que “si” se cumple con este aspecto, lo que significa que un 77% considera que “no” se cumple con este aspecto o “no sabe” sobre el

movimiento de productos es el adecuado en el proceso de distribución de materiales.

Por lo que se analizaran las posibles causas que generan esta situación.

### Gráfico N° 24

*Causas de deficiencias en el parámetro de enfoque de gestión – priorizado*



*Fuente: Elaboración propia*

En el análisis de causa y efecto de deficiencias en el parámetro de enfoque de gestión – priorizado, se ha analizado en cinco ítems: mano de obra, materiales, método, maquinaria y medio, con el objetivo de determinar las causas específicas por lo que las preguntas de los aspectos de parámetro de enfoque de gestión, consideradas como: “no” y “no sabe”.

Según el gráfico N° 24, las principales causas de deficiencias en el parámetro de enfoque al usuario se encuentran en el ítem método, donde se aprecia que no se cuenta con una herramienta que logre mejorar proceso de distribución y

no se cuenta con un sistema de control del proceso de distribución de materiales.

Otra causa de también relevancia se encuentra en el ítem maquinaria, donde se aprecia la existencia maquinaria obsoleta y de pocas herramientas y equipos, que no contribuyen con lograr en gestionar la incertidumbre de la mejor manera, logrando una visión sistémica por lo que se debe lograr objetivos específicos a fin de mejorar la organización de actividades y cumplir con el desarrollo eficiente de la distribución de materiales de limpieza.

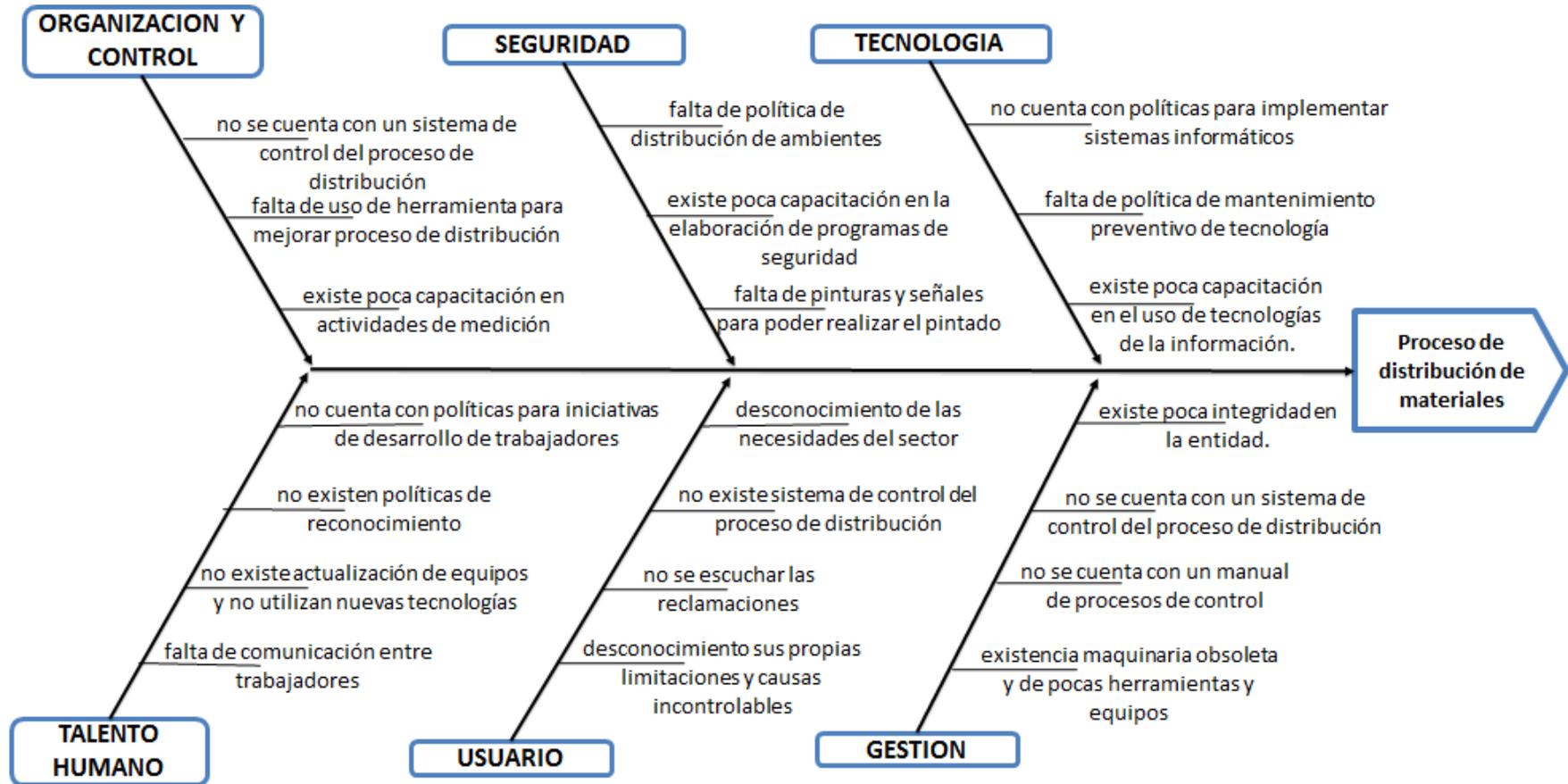
Y otra causa de también relevancia se encuentra en el ítem medio, donde se aprecia que no se cuenta con un manual de procesos de control y existe poca integridad en la entidad.

#### **4.2.6. Magnitud de los defectos:**

La información del proceso de distribución de materiales de limpieza fue recolectada a través de encuestas a los trabajadores involucrados directa o indirectamente en el proceso de distribución de materiales de limpieza de la UGEL chincha, luego se ha procedido a analizar por cada parámetro organizacional (organización y control, seguridad, tecnología, talento humano, enfoque al usuario y enfoque de gestión), para posteriormente determinar las causas que generan las mayores deficiencias en el proceso de distribución, en tal sentido usaremos el diagrama de Ishikawa para realizar el análisis del proceso de distribución.

**Gráfico N° 25**

*Causas de las principales deficiencias de cada parámetro*



Fuente: Elaboración propia

Según el gráfico N° 25, las principales causas de deficiencias de cada parámetro del proceso de distribución de materiales de limpieza se encuentran en el ítem organización y control, donde se aprecia que no se cuenta con una herramienta que logre mejorar proceso de distribución de materiales de limpieza

Otra causa de también relevancia se encuentra en el ítem gestión, donde se aprecia no cuenta con un sistema de control del proceso de distribución de materiales de limpieza y no cuenta con un manual de procesos de control.

Siendo estas debilidades las que deben ser mejoradas mediante acciones administrativas de gestión que logren mejorar el proceso de distribución de materiales de la UGEL Chincha.

## **CAPÍTULO 5: Propuestas de mejoras y recomendaciones y/o sugerencia**

### **5.1. Definición de propuestas y planes de acción.**

Seguidamente al análisis y la investigación realizada de la distribución de materiales de limpieza de la UGEL Chincha; puesto que el apoyo la ejecución de las encuestas se ha logrado determinar la existencia de un alto índice de procesos a ser mejorados a causa de los siguientes parámetros:

- Parámetro de organización y control.
- Parámetro de seguridad.
- Parámetro de tecnología.
- Parámetro de talento humano.
- Parámetro de enfoque al usuario.
- Parámetro de enfoque de gestión.

Por lo que se debe buscar alternativas para mejorar los procesos, por lo que se tomando en consideración realizar las siguientes estrategias las cuales se sustentan en las mejoras propuestas con el objetivo de mejorar del proceso:

- Implementar una herramienta que logre mejorar proceso de distribución de materiales de limpieza en la UGEL Chincha, en los cuales se determinen las actividades operativas a mejorar a través de una consultoría externa.
- Diseñar un sistema de control del proceso de distribución de materiales de limpieza en la UGEL Chincha, complementada a través de la

metodología Six Sigma, con la finalidad de que el área de almacén cuente con mecanismos de control y pueda sustentar mejorar en el proceso de distribución.

**Tabla 21**

*Propuesta de mejora*

<b>Debilidades encontradas</b>	<b>Acciones a realizar</b>	<b>Actividades</b>	<b>Presupuesto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Objetivos</b>
La UGEL Chincha no cuenta con una herramienta que logre mejorar proceso de distribución de materiales de limpieza.	Elaborar una herramienta que logre mejorar proceso de distribución de materiales de limpieza.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinación de los procesos de los aspectos y actividades operativas a mejorar.</li> <li>• Coordinación con la entidad y los trabajadores.</li> <li>• Estudio de las metodologías Six Sigma para la mejorar de procesos enfocados en logística, almacén y distribución.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S/. 3000.00 consultoría externa.</li> <li>• S/ 500.00</li> <li>• S/ 2000.00 Consultoría externa.</li> </ul>	Área de Dirección y Área de administración de la UGEL Chincha	Implementar una herramienta que logre mejorar proceso de distribución de materiales de limpieza en la UGEL Chincha
La UGEL Chincha no cuenta con un sistema de control del proceso de distribución de materiales de limpieza	Elaborar un sistema de control del proceso de distribución de materiales de limpieza.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de las oficinas, equipos y personal involucrado en el proceso de distribución de materiales.</li> <li>• Determinación y evaluación de las actividades operativas que se realizan en la distribución de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S/. 2000.00 consultoría externa.</li> <li>• S/ 2000.00</li> </ul>	Área de administración de la UGEL Chincha	Diseñar un sistema de control del proceso de distribución de materiales de limpieza en la UGEL Chincha

<b>Debilidades encontradas</b>	<b>Acciones a realizar</b>	<b>Actividades</b>	<b>Presupuesto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Objetivos</b>
		matearles.	• S/ 200.00		
		• Entrevistas a los trabajadores de la entidad.	• S/ 10000.00		
		• Implementación y mejora del proceso de distribución mediante Six Sigma.			
La UGEL Chincha no cuenta con un manual de procesos de control.	Elaborar un manual de procesos de control para el área de almacén y el proceso de distribución de materiales de limpieza.	• Diseñar un cronograma de actividades para el proceso de distribución.	• S/. 2000.00 consultoría externa.	Área de administración de la UGEL Chincha	Generar un manual de procesos de control en el proceso de distribución de materiales de limpieza.
		• Definir las funciones por áreas.	• S/ 1000.00		
		• Difundir el MOF y manual de MAPRO.	• S/ 100.00		
<b>TOTAL</b>			<b>S/. 22800</b>		

Fuente: Elaboración propia

## **5.2. Diseñar un sistema de control.**

Aplicar las técnicas de control en los sistemas de información en el proceso de distribución de materiales de limpieza de la UGEL Chincha; por lo que con la presente propuesta se busca alcanzar los siguientes objetivos.

- Verificar el cumplimiento de la normativa en este ámbito.
- Revisar de la eficaz gestión de los recursos informáticos.
- Presentar recomendaciones a los hallazgos.

El documento está sustentado por la información recopilada de las visitas realizadas en el área de administración y la oficina de almacén; así mismo, se contara con la valiosa asistencia del Área de Control Institucional y el conocimiento que esta dependencia tiene de la entidad.

La propuesta del sistema de control del proceso de distribución de materiales de limpieza tiene una duración total de 25 horas en las cuales se requiere de la participación del Administrador, especialista administrativo - logística, Jefe de área de control institucional, personal responsable de informática y técnico administrativo - almacén, así como de la aprobación del director de la UGEL para iniciar el proceso.

**Tabla 22***Sistema de control del proceso de distribución*

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>HORAS ESTIMADAS</b>	<b>ENCARGADOS</b>
<b>Inicio del control</b> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Solicitar manuales y documentos de la empresa.</li><li>○ Elaboración de cuestionarios</li><li>○ Recopilación de los datos e información, organigrama, presupuesto, recursos, entre otros.</li></ul>	6 horas	Administrador técnico administrativo - almacén
<b>Desarrollo del control</b> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Entrevista al personal</li><li>○ Aplicación de cuestionarios.</li><li>○ Análisis de las claves de acceso, seguridad y respaldos.</li><li>○ Evaluación de los sistemas, relevamiento e software y hardware.</li><li>○ Evaluación del uso del hardware.</li><li>○ Visitas en situ a equipos y oficinas.</li></ul>	10 horas	- Jefe de área de control institucional - Personal responsable de informática
<b>Revisión y pre informe</b> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Determinar el diagnostico</li><li>○ Elaborar borrados de informe</li><li>○ Elaborar carta de dirección</li></ul>	5 horas	Jefe de área de control institucional
<b>Fin del control</b> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Elaboración de informe final</li><li>○ Presentación del informe a dirección.</li></ul>	4 horas	Jefe de área de control institucional

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 23**

*Formato para informe de control*

<b>FORMATO PARA INFORME DE CONTROL DEL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE MATERIALES</b>
PROCESO O DEPENDENCIA AUDITADA. RESPONDABLE AUDITOR. FECHAS.
OBJETIVO DE LA AUDITORIA.
ALCANCE
EQUIPO DE AUDITORIA
NÚMERO DE HALLAZGO Y DESCRIPCIÓN
FOTOS
SITUACIÓN
CRITERIO
CAUSA
EFECTO
FIRMA Y VISTO BUENO DE RESPONSABLE

Fuente: Elaboración propia

### **5.3. Definición de mecanismos de control y seguimiento.**

Generar un manual de procesos de control con la propuesta obtenida del estudio. Para lo cual se ha considerado la utilización de un Check list.

Es necesario sistematizar cada actividad en el proceso de distribución de materiales de limpieza para que no dependa de una supervisión, en ese sentido el Check list es una poderosa herramienta que nos permite garantizar

ese resultado, es decir nos permite garantizar la ejecución de la operación de una manera bastante eficaz; esta herramienta llamada también lista de chequeo y lista de control; es un formato para hacer actividades repetitivas o rutinarias y contralar el cumplimiento de una lista de requisitos para recolectar datos de forma ordenada para poder posteriormente ser sistematizada, se usara para ser una supervisión de actividades involucradas en el proceso de distribución de materiales de limpieza de la UGEL Chincha, asegurándose que el trabajador o jefe inmediato no se olvide de nada importante, todo ello con el fin de realizar las actividades de manera uniforme y se cumplan con las políticas definidas por la UGEL Chincha.

Para una mejor comprensión de las métricas de control de muestra el siguiente cuadro con las métricas esperadas a obtener con el planteamiento de la propuesta de mejora.

**Tabla 24**

*Métricas de control y seguimiento*

<b>Objetivos</b>	<b>Acciones a controlar</b>	<b>Indicador de control o seguimiento</b>
Definir los procedimientos para el diagnóstico del proceso de distribución de materiales de limpieza en la UGEL Chincha	Elaboración de manuales de funciones y Procedimientos de la distribución de materiales de limpieza.	Cumplimiento de los procedimientos establecidos en el manual en un 85%
Determinar un sistema de control del proceso de distribución de materiales de limpieza en la UGEL Chincha	Desarrollo de un sistema de control del proceso de distribución de materiales de limpieza,	Control permanente del cumplimiento de las normas establecidas en el sistema de control del proceso en un

Promover la implementación de manual de procesos de control con la propuesta obtenida del estudio.	Desarrollo de un manual de procesos de control,	80% Cumplimiento de los manuales, procedimientos y funciones de distribución de materiales en un 75%
--	---	---

Fuente: elaboración propia

### 5.3. Recomendaciones y/o sugerencias.

- Implementar la propuesta de mejora del proceso de distribución de materiales de limpieza, en el menor tiempo posible para poder tener una gestión más eficiente en cuanto a la distribución de materiales de limpieza en la provincia de Chincha.
- Aplicar el diseño del sistema de control del proceso de distribución de materiales de limpieza, puesto que se debe se mejorar el proceso de control en la oficina de almacén.
- Aplicar las métricas de control y seguimiento con la propuesta obtenida del estudio en el proceso de distribución de materiales de limpieza, por lo que se sugiere encontrar más métricas para cada paramento administrativo.

### 6. Conclusiones Finales

A continuación, detallo las conclusiones principales a las que he llegado con el presente trabajo de investigación correspondiente a la propuesta de mejora:

- Se generó una propuesta de mejora del proceso de distribución de materiales de limpieza en la UGEL Chincha – 2020, puesto que se identificaron las debilidades del proceso de distribución de materiales de limpieza, se detallaron las acciones a realizar, las actividades de mejora, el presupuesto y responsables con la finalidad de que la UGEL Chincha pueda mejorar el proceso de distribución de materiales de limpieza, pues se realizó el análisis de los parámetros de organización y control, seguridad, tecnología, talento humano, enfoque al usuario y enfoque de gestión; con ello logrando una mejor comprensión de la gestión administrativa; pues todo ello teniendo en cuenta el objetivo específico de realizar un diagnóstico del proceso de distribución de materiales de limpieza en la UGEL Chincha se prueba que es sumamente necesario y útil el implementar esta propuesta de mejora.
- Concluimos que en la UGEL Chincha existe una carencia de un sistema de control del proceso de distribución de materiales de limpieza, la cual afecta significativamente con el proceso y el desempeño del personal, por lo que con el presente trabajo de investigación se generó el diseño de un sistema de control del proceso de distribución de materiales de limpieza en la UGEL Chincha, el cual especifica los pasos, integrantes, tiempo y recursos necesarios para la aplicación para la puesta en marcha de este sistema, lo que significa que afectará considerablemente en la mejora del proceso de distribución de materiales de limpieza; por lo que se ha cumplido con el

objetivo específico de diseñar un sistema de control del proceso de distribución de materiales de limpieza en la UGEL Chincha.

- Después de haber aplicado las entrevistas sobre parámetros de gestión al personal de la UGEL Chincha, se determinó que uno de los principales problemas era no contar con métricas de control y seguimiento, sin embargo con la propuesta obtenida del estudio, conteniendo objetivos, acciones a realizar e indicadores de control y seguimiento; ello con el objetivo de lograr la mejora del proceso de distribución de materiales de limpieza; por lo que se ha cumplido con el objetivo específico de generar métricas de control y seguimiento con la propuesta obtenida del estudio

El presente trabajo de investigación de propuesta de mejora del proceso de distribución e materiales de limpieza permite afirmar de manera clara y precisa de que la UGEL Chincha requiere la implementación de un la implementación de un sistema de control del proceso de distribución de materiales de limpieza y generar métricas de control y seguimiento con la propuesta obtenida del estudio.

## 7. Anexos

### 7.1. Cronograma:

N°	Actividades	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4			
		Semana				Semana				Semana				Semana			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	<b>Elaboración del capítulo I</b>	x	x	x													
2	Diseño de los instrumentos de levantamiento de información.			x	x												
3	Aplicación de instrumentos.					x	x										
4	Procesamiento de instrumentos.							x									
5	<b>Elaboración del capítulo II</b>									x							
6	Conceptualización de tópicos clave. Definiciones.									x							
7	Análisis comparativo de las referencias anteriores										x						
8	Análisis Crítico									x	x						
9	<b>Elaboración del capítulo III</b>											x					
10	Antecedentes generales de la Organización: Breve Historia, descripción de la empresa (giro, número de trabajadores, etc.), organigrama, Misión-Visión-Objetivos, Productos ofrecidos.												x				
11	Antecedentes Específicos del Área.												x				
12	Diagnóstico Organizacional/Área (incluye análisis externo e interno).													x			
13	Análisis crítico												x	x			
14	<b>Elaboración del capítulo IV</b>														x		
15	Identificación del área a mejorar.														x		
16	Diagnóstico															x	
17	<b>Elaboración del capítulo V</b>															x	x
18	Elaboración de conclusiones finales y otros.																x

## 7.2. Encuesta:

### FICHA DE RECOLECCION D E DATOS

FECHA DE ENCUESTA: \_\_\_\_\_

La presente encuesta ha sido elaborada para el trabajo de investigación denominado: Propuesta de mejora del proceso de distribución de materiales de limpieza en la UGEL Chincha, la información es confidencial anónima; y servirá para generar conocimientos a través del análisis del proceso de distribución de materiales de limpieza.

Responder según corresponda, marcando con una (X) o escribiendo la respuesta que considere pertinente desde su punto de vista.

Datos Generales:

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: Masculino ( ) – Femenino ( )

A continuación asegúrese de marcar todas las preguntas o enunciados.

N°	Aspecto	Si	No	No sabe
1	¿Se han definido las zonas de trabajo?			
2	¿La superficie utilizable es adecuada para realizar: recepción, almacenamiento y despacho?			
3	¿Los productos son almacenados bajo especificaciones de salubridad?			
4	¿Se tiene definido productos según necesarios, incensarios futuros y de baja rotación?			
5	¿Existe registro de productos de limpieza?			
6	¿Existe documentación del ingreso de productos al almacén?			
7	¿Se controla de manera cualitativa y cuantiaba el proceso de recepción?			
8	¿Se controla de manera cualitativa y cuantiaba el proceso de despacho?			
9	¿Existen medidas preventivas para el ingreso de productos de limpieza y se llevan a cabo controles internos?			
10	¿Se utilizan correctamente las magnitudes de medición para supervisar los productos de limpieza?			
11	Se cuenta y cumplen con las disposiciones de acceso restringido (personal autorizado).			
12	Existen rutas de escape.			
13	Existe un comité de seguridad.			

N°	Aspecto	Si	No	No sabe
14	Se dispone de pasillos adecuados para la carga y descarga.			
15	Se tiene pintada o señalizados los instrumentos y espacios utilizados en la operación de distribución.			
16	Se ha elaborado un programa de mantenimiento preventivo.			
17	Se aprovecha adecuadamente la capacidad de almacenamiento.			
18	Las parihuelas en los anaqueles cuentan con salientes correctos			
19	La recepción y despacho de productos se realiza de manera industrializada			
20	La iluminación favorece a los trabajos y operaciones			
21	Existe relación de correspondencia entre la tecnología de manipulación y los productos.			
22	La tecnología e instrumentos de conservación son suficientes.			
23	La tecnología de las operaciones es adecuada para la recepción, almacenamiento y despacho de productos.			
24	Se tiene pintada o señalada la tecnología y los instrumentos utilizados en la distribución de materiales.			
25	Se cuenta y realiza el mantenimiento preventivo de la tecnología utilizada.			
26	Se han implementado tecnologías de la información para la administración en el proceso de distribución de materiales.			
27	Se cuenta con sistemas informáticos que apoyan a la gestión de datos e información.			
28	Se cuenta con equipos informáticos suficientes y adecuados para realizar el proceso de distribución.			
29	Se cuenta con sistemas informáticos adecuados para la realización de los procesos de almacén y distribución.			
30	Se usa la tecnología de la información para mejorar los procesos de almacén y distribución,			
31	Los trabajadores tienen los conocimientos necesarios para el desarrollo de sus funciones.			
32	Se cuenta con la metodología de examen de rendimiento.			
33	Se brinda capacitaciones de manera planificada y regular para los trabajadores.			
34	Se monitorea la productividad de manera constante.			
35	Se ha implementado la gestión del talento humano.			
36	Se cuenta con iniciativas para el desarrollo profesional del trabajador.			
37	Los trabajadores que operan equipos cuentan con la debida certificación.			
38	Los trabajadores tienen capacitación respecto a las operaciones de distribuciones de materiales.			
39	La estabilidad laboral es superior al 80%			
40	Se disponen de áreas comunes.			
41	Se cuenta con una política de distribución.			
42	Se cuenta con un horario de atención al público.			
43	Se respeta el horario de atención al público.			
44	Se tienen correctamente agrupados a los usuarios.			
45	Se cuenta con diversidad de productos de acuerdo a las			

<b>N°</b>	<b>Aspecto</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>No sabe</b>
	solicitudes de los usuarios.			
46	Se gestiona de forma adecuada los reclamos de los usuarios.			
47	Se cuenta con un catálogo de productos.			
48	Se cuenta con procedimientos de atención a los usuarios.			
49	Se ofrece información adecuada a los usuarios acerca de la distribución de materiales.			
50	Se garantiza el adecuado nivel de servicio en el tipo de entrega.			
51	Los procesos de almacén son eficientes.			
52	Se cumple con la normatividad legal aplicable en las distribuciones de materiales.			
53	Se aplica la metodóloga ABC en la oficina de almacén.			
54	Se aprovechan en el proceso de distribución de materiales las ventajas que brinda la tecnología.			
55	Se usa tecnología ADC para la identificación de productos.			
56	Es visible la data de usuarios.			
57	Existe compatibilidad entre los sistemas de la entidad, el usuario y el abastecedor.			
58	Los abastecedores son evaluados.			
59	El movimiento de productos es el adecuado.			
60	Se han establecido indicadores y métricas de desempeño de la organización.			

Se agradece su participación.

## **8. Bibliografía:**

- Alejandro, Caballero R., (2014), Metodología integral innovadora para planes y tesis, México D.F. México. Cengage Learning.
- Elvira M. y Elvira M. G. (2004), Presente y futuro de los servicios logísticos, Sevilla, España, Universidad de Sevilla.
- Ferrin G. A. (2010). Gestión de Stocks en la Logística de Almacenes, Madrid, España, Fundación Confemetal.
- García, R. (2005). Estudio del Trabajo (2ª ed.). Monterrey: McGraw-Hill
- Joaquín S. H. y Teresa P. B., (2014), Nuevas tendencias en comunicación, Madrid, España, ESIC Editorial.
- Luis A. y Mora G., (2016), Gestión logística integral, Bogotá, Colombia. Ecoe Ediciones.
- Roberto, H. S. (1998), Metodología de la investigación, México D.F., México, Mc Graw Hill.
- Ronald H.B., (2004), Logística: administración de la cadena de suministro, México, México D.F., Pearson Educación.
- Ortiz, N., & Serrano, L. (2013). Mejoramiento de procesos en empresas de prestación de servicios. Bucaramanga: Industrial de Santander.
- VV.AA., (2013), Gestión logística y comercial, Madrid, España, Mc Graw Hill.