

**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ
DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

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

**PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO LOGÍSTICO
PARA OPTIMIZAR LOS RECURSOS DE LA UNIDAD
EJECUTORA 404 SALUD UTCUBAMBA, 2020.**

Autora:

Bach. Hitaña Meysar Mejía Ruiz

Asesor:

Mg. Erik Martos Collazos Silva

Registro: (.....)

CHACHAPOYAS - PERÚ

2021

DEDICATORIA

Esta tesis se lo dedico a Dios todopoderoso y a mi familia en especial a mis padres y a mi querida hija Yadira Constantino Mejía, por ser mi fortaleza y apoyo en cada momento de mi formación profesional.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a la institución donde laboro: Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba representada por la directora Dra. Jackeline del Rosario Vidal Bautista, Quien me dio la autorización para poder realizar mi trabajo de investigación en el área de abastecimiento.

Mi agradecimiento a los trabajadores de las diferentes áreas en especial del área de abastecimiento de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba, quienes me apoyaron brindándome información para poder realizar el trabajo de campo es decir aplicación de encuestas.

Agradecer también el apoyo de mi asesor el Mg. Erik Martos Collazos Silva, quien a cada momento me brindo la ayuda técnica y profesional orientándome para elaborar el informe de tesis.

Mi sincero agradecimiento a mis colegas del área de logística quienes además de su información me apoyaron para poder realizar las encuestas a los usuarios del área como son los trabajadores de diferentes centros y puestos de salud.

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**

**Dr. POLICARPIO CHAUCA VALQUI
RECTOR**

**Dr. MIGUEL ÁNGEL BARRENA GURBILLÓN
VICERRECTOR ACADÉMICO**

**Dra. FLOR TERESA GARCÍA HUAMÁN
VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN**

**Mg. RICARDO RAFAEL ALVA CRUZ
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-K

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (X)/Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada Propuesta de mejora del proceso logístico para optimizar los recursos de la unidad Ejecutora 404 salud Utubumbá, 2020 del egresado Hitaña Meysar Mejía Ruiz de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Escuela Profesional de Administración de Empresas de esta Casa Superior de Estudios.



El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 10 de Junio de 2021

Firma y nombre completo del Asesor
Erik Martos Collazos Silva Silva

JURADO EVALUADOR DE LA TESIS



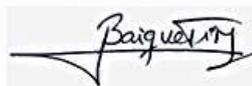
Dr. River Chávez Santos

PRESIDENTE



Mg. Ester Roxana Muñoz Torres

SECRETARIO



Mg. Dennis Brayan Báique Timaná

VOCAL

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-O

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO LOGÍSTICO PARA OPTIMIZAR LOS
RECURSOS DE LA UNIDAD EJECUTORA 404 SALUD UTCUBAMBA, 2020.

presentada por el estudiante ()/egresado (x) HITAÑA MEYSAR MEJÍA RUIZ

de la Escuela Profesional de AD MINISTRACIÓN DE EMPRESAS

con correo electrónico institucional hitameru2005@gmail.com

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

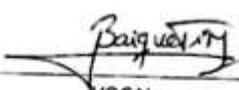
- La citada Tesis tiene 24 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (x) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- La citada Tesis tiene _____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.

Chachapoyas, 03 de ABRIL del 2021




SECRETARIO


PRESIDENTE


VOCAL

OBSERVACIONES:

.....

.....

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS



REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-Q

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 11 de Junio del año 2021, siendo las 16:00 horas, el aspirante: HITANA MEYSAR MEJIA RUIZ, defiende en sesión pública

presencial () / a distancia la Tesis titulada: PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO LOGÍSTICO PARA OPTIMIZAR LOS RECURSOS DE LA UNIDAD EJECUTORA

404 SALUD UTCUBAMBA, 2020, teniendo como asesor a Mg. Erik Martos Collazos Silva, para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio

Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Dr. River Chávez Santos

Secretario: Mg. Ester Roxana Muñoz Torres

Vocal: Mg. Dennis Brayan Baique Timaná

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

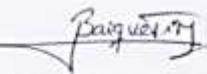
Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado () Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 17:00 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.


SECRETARIO


VOCAL


PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

ÍNDICE O CONTENIDO GENERAL

Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos	iii
Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas	iv
Visto Bueno del Asesor de Tesis	v
Jurado Evaluador de la Tesis	vi
Constancia de Originalidad de la Tesis	vii
Acta de Sustentación de Tesis	viii
Índice o Contenido General	ix
Índice de Tablas	x
Índice de Figuras.....	xi
Resumen.....	xiv
Abstract.....	xv
I. INTRODUCCIÓN.....	16
II. MATERIALES Y MÉTODOS.....	18
2.1 Población, Muestra y Muestreo	18
2.2 Variables de Estudio	18
2.3 Métodos	20
III. RESULTADOS	21
3.1 Diagnóstico del proceso logístico de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba.....	21
3.2 Recursos del Área de Logística de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba	29
3.3 Análisis del proceso logístico según los trabajadores encuestados de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba.	32
IV. DISCUSIÓN.....	73
V. CONCLUSIONES.....	76
VI. RECOMENDACIONES.....	77
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	78
ANEXOS	80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables	18
Tabla 2. Personal del Área de Logística de la Unidad Ejecutora 404.....	29
Tabla 3. Ordenes con expediente SIAF y estado aprobado informados al proveedor ...	30
Tabla 4. Principios que rigen las contrataciones y adquisiciones del estado.....	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama funcional de la Dirección de Salud de Amazonas.....	22
Figura 2. Ubicación de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba	23
Figura 3. Organigrama de la Unidad Ejecutora Salud Utcubamba	26
Figura 4. Distribución del presupuesto del sector salud de la Región Amazonas	27
Figura 5. Presupuesto asignado a la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba el año 2020	31
Figura 6. Distribución de los trabajadores encuestados según género.	32
Figura 7. Distribución de trabajadores según rango de edad.....	32
Figura 8. Distribución de trabajadores encuestados según área de trabajo.	33
Figura 9. ¿Se realiza con frecuencia la programación de los suministros que se requieren para abastecer a los puestos y centros de salud?.....	34
Figura 10. ¿El flujo de suministros para abastecer a los puestos y centros de salud es constante?.....	34
Figura 11. ¿La programación ayuda a determinar la oportunidad y la cantidad de suministros que se necesitan para abastecer a los puestos y centros de salud?	35
Figura 12. ¿Existe un cuadro de necesidades de insumos y/o elementos que sirvan para abastecer a los puestos y centros de salud?.....	36
Figura 13. ¿Se asigna un código a todos los productos que entran en el almacén?.....	36
Figura 14. ¿Existe un proceso de catalogación de bienes de manera frecuente?	37
Figura 15. ¿La catalogación ayuda a simplificar la contabilidad y compilación de los documentos?	38
Figura 16. ¿La catalogación ayuda a mejorar la utilización del espacio para almacenaje?	38
Figura 17. ¿La institución cuenta con un registro de proveedores actualizado?	39
Figura 18. ¿Los proveedores cumplen con la entrega de los pedidos de acuerdo a lo solicitado?	40
Figura 19. ¿La Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba, evalúa a los proveedores con los que trabaja?	40
Figura 20. ¿Se realiza un registro y control de las existencias en el almacén de manera frecuente?.....	41
Figura 21. ¿El registro y control de existencias realizado en el almacén le sirve para tomar decisiones?.....	42

Figura 22. ¿Las existencias físicas coinciden con el registro de almacén?	42
Figura 23. ¿La adquisición de bienes y la contratación de servicios se realizan de manera organizada?	43
Figura 24. ¿La imagen que se tiene de los procesos de contratación y adquisición de la institución es adecuada?.....	44
Figura 25. ¿La Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba, mantiene al día los registros de contratos y procesos de contratación?	44
Figura 26. ¿Se realiza el seguimiento de los documentos, registros y contratos para verificar su cumplimiento?	45
Figura 27. ¿Las contrataciones y adquisiciones que realiza la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba, están acorde con sus lineamientos de política?	46
Figura 28. ¿Existe un proceso de recuperación o selección para los bienes que se encuentran en mal estado en la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba?.....	47
Figura 29. ¿Se realizan actividades de reparación o reconstrucción de los bienes deteriorados en la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba?.....	47
Figura 30. ¿Existe una ubicación adecuada de los bienes en el almacén?	48
Figura 31. ¿La ubicación de los bienes facilita y mejora el control en los almacenes?	48
Figura 32. ¿Los registros y reportes en los que se consigna datos sobre ingresos y salidas de bienes de los almacenes son adecuados?	49
Figura 33. ¿Esta actualizado el reporte de Kardex de existencias valoradas de Almacén?	49
Figura 34. ¿Se realiza un resumen mensual del movimiento de almacén?	50
Figura 35. ¿Se realizan actividades de mantenimiento preventivo en el área de logística de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba?	51
Figura 36. ¿Se realizan actividades de mantenimiento correctivo u operativo en área de logística de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba?.....	51
Figura 37. ¿Se realizan actividades de mantenimiento de las instalaciones de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba?.....	52
Figura 38. ¿En la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba, se asegura la disponibilidad de abastecimientos en las diferentes áreas y en cantidades suficientes?	53
Figura 39. ¿Existe un ordenamiento y control de los artículos pendientes de entrega?	53
Figura 40. ¿Se realizan programas de prevención para eliminar situaciones de riesgo que pueden causar daño al personal?.....	54

Figura 41. ¿Se realizan programas de prevención para eliminar situaciones de riesgo que pueden causar daño o pérdida a la información?	55
Figura 42. ¿Se realizan programas de prevención para eliminar situaciones de riesgo que pueden causar daño o pérdida de los bienes materiales?	55
Figura 43. ¿El usuario o cliente interno del área de logística se muestra satisfecho con la atención que recibe?.....	56
Figura 44. ¿Existe un adecuado manejo de la documentación para la entrega de bienes de consumo inmediato?	56
Figura 45. ¿Existe un adecuado manejo de la documentación para la entrega de bienes de consumo posterior?	57
Figura 46. ¿El manejo de la documentación para dar salida a los artículos de almacén es rápido?	58
Figura 47. ¿La entrega o salida final de un artículo de almacén está acorde a las necesidades de los usuarios en tiempo y cantidad?	58
Figura 48. Modelo de sistema de abastecimiento	59
Figura 49. Mejora de los subsistemas del área de abastecimientos	61
Figura 50. Programación de necesidades.....	62

RESUMEN

Logística es una de las áreas claves en una organización por ello que el buen funcionamiento de esta se refleja en el cumplimiento de los objetivos organizacionales, la tesis titulada: Propuesta de mejora del proceso logístico para optimizar los recursos de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba, 2020 tuvo como objetivo principal el planteamiento de la referida propuesta; para desarrollar la investigación se utilizó el método inductivo deductivo, y como técnicas de recojo de información se tuvo la encuesta y la observación directa; como resultados producto se hizo el diagnóstico en base a los documentos de gestión, informes y manuales; así mismo se aplicó las encuestas a todos los trabajadores y usuarios de la Unidad Ejecutora, donde se pudo verificar que el principal problema es el recurso humano y económico; finalmente se presenta una propuesta en base a los lineamiento del Órgano de Contrataciones del Estado teniendo en cuenta cuatro factores los pedidos, las compras, los usos y el cuidado, finalmente el autor concluye si se aplica el procedimiento de adquisiciones y contrataciones propuestos se optimiza los recursos.

Palabras Clave: Propuesta, proceso logístico, optimización y recursos.

ABSTRACT

Logistics is one of the key areas in an organization, therefore its proper functioning is reflected in the fulfillment of the organizational objectives, the thesis entitled: Proposal to improve the logistics process to optimize the resources of the Executing Unit 404 Salud Utcubamba, 2020 had as its main objective the approach of the referred proposal; The inductive deductive method was used to develop the research, and the survey and direct observation were used as information gathering techniques; as product results, the diagnosis was made based on the management documents, reports and manuals; Likewise, the surveys were applied to all workers and users of the Executing Unit, where it was possible to verify that the main problem is human and economic resources; Finally, a proposal is presented based on the guidelines of the State Contracting Authority, taking into account four factors: orders, purchases, uses and care. Finally, the author concludes if the proposed procurement and contracting procedure is applied. means.

Keywords: Proposal, logistics process, optimization and resources.

I. INTRODUCCIÓN

La logística viene a ser el conjunto de procesos que realiza una empresa u organización con la finalidad de lograr que un producto o servicio llegue de forma adecuada y oportuna al cliente o usuario, es este el motivo por lo que en la actualidad se ha hecho necesario y conveniente que las empresas cada vez más se actualicen con el fin de agilizar sus procesos. El proceso de logística este compuesto por las compras, el almacenaje e inventarios, el transporte y el servicio al cliente, o usuario como es el caso de la Unidad Ejecutor 404 del sector salud de la Provincia de Utcubamba en la región Amazonas.

En el sector salud, el proceso logístico debe ser oportuno y adecuado debido a que los usuarios, son personas que disponen de poco tiempo, así mismo en juego está la vida de éstos, por ello se hace necesario que se optimice los recursos y se agilice los tiempos en cada uno de los pasos del proceso logístico. La tesis titulada: Propuesta de mejora del proceso logístico para optimizar los recursos de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba, 2020, parte del problema de conocer ¿De qué manera se puede mejorar el proceso logístico para optimizar los recursos en la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba?, puesto que hoy en día los recursos son cada vez más escasos debido a que se han presentado diferentes enfermedades y epidemias que han hecho que se incrementen el número de usuarios; sin embargo en cuanto a los recursos el incremento es mínimo, es decir inferior a lo requerido para brindar un servicio oportuno y de calidad.

La tesis se sustentó en los antecedentes planteados por Quinteros y Sotomayor (2018) quienes en su investigación titulada “Propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa Tramacoexpress CIA. Ltda del cantón Durán” analizaron los inconvenientes que presenta el área de logística de la empresa concluyendo que uno de los factores es el desconocimiento de los trabajadores sobre cómo y que funciones desempeñar; finalmente los investigadores proponen un perfil de funciones que deben tener los diferentes cargos involucrados en el área de logística. Así mismo Molina (2015) titula su investigación “Planificación e implementación de un modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa Letreros Universales S.A.” por este motivo se plantea un modelo administrativo, que se basa en la aplicación de los métodos del punto de repetido,

modelo de transporte y red PERT para mejorar la productividad. Del mismo modo Mendoza y Duque (2016) en su tesis titulada “Sistema de abastecimiento en la Unidad de Logística de la Dirección Regional de Salud, Cusco – 2015” la variable fue analizada a través de sus cuatro fases, demostrando que estas no cumplen los procedimientos y procesos técnicos adecuadamente, lo cual se ve reflejado en la desorganización que existe, generando desabastecimiento de algunos medicamentos, insumos, materiales y bienes, que requieren los puestos y centros de salud de la región del Cusco. Otra de las investigaciones que sirvieron de base para realizar la nuestra fue la realizada por Peñazola (2017) quien plantea una “Propuesta de un Modelo de Gestión por Competencias para el Área de Logística de una Empresa Prestadora de Servicio de Saneamiento “el manifiesta que actualmente la administración pública ha sido gestionada rígidamente y sin un enfoque de mejora continua, la cual no ha tomado en cuanto la importancia del factor humano en el desarrollo de la administración.

Los antecedentes también sirvieron para plantear nuestra Hipótesis la misma que manifiesta que la propuesta del proceso logístico debe de centrarse en la optimización de los recursos materiales, humanos y tecnológicos de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba, 2020. Todo ello garantizará una satisfacción en los usuarios del área de logística, la investigación realizada es básica descriptiva y con un diseño no experimental transversal, así mismo la población lo constituyeron los 31 trabajadores que laboran en la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba y debido a que la población es pequeña la muestra fue el 100 % de los trabajadores, a quienes se les encuestó con un instrumento estructurado con preguntas cerradas. Para el desarrollo de la investigación se realizaron cuatro objetivos específicos los mismos que fueron: Realizar un diagnóstico del proceso logístico de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba, 2020, identificar las causas de la ineficiencia del proceso logístico de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba, 2020, identificar la cantidad y tipos de recursos que se emplean en el proceso logístico de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba y diseñar un modelo para mejorar el proceso logístico de tal manera que permita optimizar los recursos de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba, 2020.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Población, Muestra y Muestreo

Población

La población motivo de la investigación estuvo conformada por los 31 trabajadores que laboran en la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba.

Muestra

La muestra fue 100% de la población, siendo 31 unidades de estudio de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba; así mismo se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia.

2.2 Variables de Estudio

Variable 1: Proceso Logístico

Variable 2: Optimización de recursos

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Técnicas e instrumentos
Proceso logístico	La logística es un conjunto de procesos presente en la mayoría de las empresas que tiene la finalidad de obtener como resultado que un producto o servicio funcione y se complete de forma organizada, a	Los procesos logísticos facilitan las relaciones entre la producción y el movimiento de los productos. Específicamente, los procesos logísticos deben	Gestión de Proveedores Gestión de Abastecimientos Gestión de Almacenes Gestión de Inventarios Gestión de Transporte y distribución	Cantidad de Proveedores . Cantidades requeridas y cantidades abastecidas. Distribución en almacenes. Cantidades y stock de productos.	Encuestas, entrevistas y observación directa/ cuestionarios, guías de entrevista, listas de chequeo.

	tiempo sin inconveniente tal y como se haya acordado con el cliente (García y Crous, 2017)	dirigirse a muchos aspectos de la producción, incluyendo tiempo, costos y calidad.		Tipos de medios de transporte	
Optimizar los recursos	Es una relación entre el producto obtenido y los recursos empleados en la producción. Depende no sólo del esfuerzo realizado y del método racional, sino, sobre todo, del interés y de la motivación de las personas (Chiavenato, 2014)	Es el proceso con el cual se realiza los trabajos dentro del Instituto, el cual se midió en las dimensiones eficiencia y eficacia, en los niveles adecuados, regulares e inadecuados .	Eficiencia	Recursos materiales Recursos tecnológicos Recursos Humanos	Encuestas, entrevistas y observación directa/ cuestionarios, guías de entrevista, listas de chequeo.
			Eficacia	Cumplimiento de las tareas Logro de objetivos	

2.3 Métodos

Tipo de Investigación

La investigación que se realizó fue de tipo básica. “La investigación básica solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos” (Carrasco, 2015, p. 43)

Nivel de investigación

El nivel de investigación es descriptivo. “Los estudios descriptivos consisten en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan, (...) es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren (...)” (Hernández y Fernández, 2016, pág. 80)

Diseño de la investigación

Según el diseño la presente investigación es no experimental – transversal. Para Hernández, Zapata, y Mendoza (2017). Es porque el investigador no propicia cambios intencionales en las variables estudiadas y los datos son se recogieron en un determinado tiempo. (p. 19)

Técnicas

Encuesta: La técnica de investigación que se utilizó fue, la encuesta; esto con la finalidad de investigar mediante preguntas formuladas adecuadamente a la población materia de investigación, es decir a los trabajadores que laboran en la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba.

Instrumentos:

Cuestionario: Para la presente investigación se utilizó un cuestionario con preguntas en escala tipo Likert. Éste instrumentos se elaboraron en base a los objetivos generales y específicos descritos para la investigación, se tomó en cuenta la parte bibliográfica para cada caso.

III. RESULTADOS

3.1 Diagnóstico del proceso logístico de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba.

Para hacer el diagnóstico de la Unidad Ejecutora se ha tenido en cuenta el proceso de creación y el órgano al que pertenece la referida unidad, por ello hacemos una introducción de la Diresa Amazonas ya que esta unidad pertenece como órgano desconcentrado a esta Dirección que es parte del Gobierno Regional Amazonas.

Diresa Amazonas

Antes de ser reconocida como Dirección Regional de Salud Amazonas, esta institución tuvo el nombre de Unidad Departamental de Salud Amazonas, la misma que fue creada el año 1985, posteriormente fue reconocida como Sub Región V de Salud Chachapoyas durante el año de 1991, finalmente con la Ley de Descentralización se reorganiza como Dirección Regional Amazonas, por lo que el día 01 de diciembre de cada año se celebra la fecha de creación o el aniversario de la Diresa.

Director:

Nombre: Gorky Jave Poquioma

Profesión: Médico Cirujano

Cargo: Director Regional de Salud

Teléfono: 041-477446

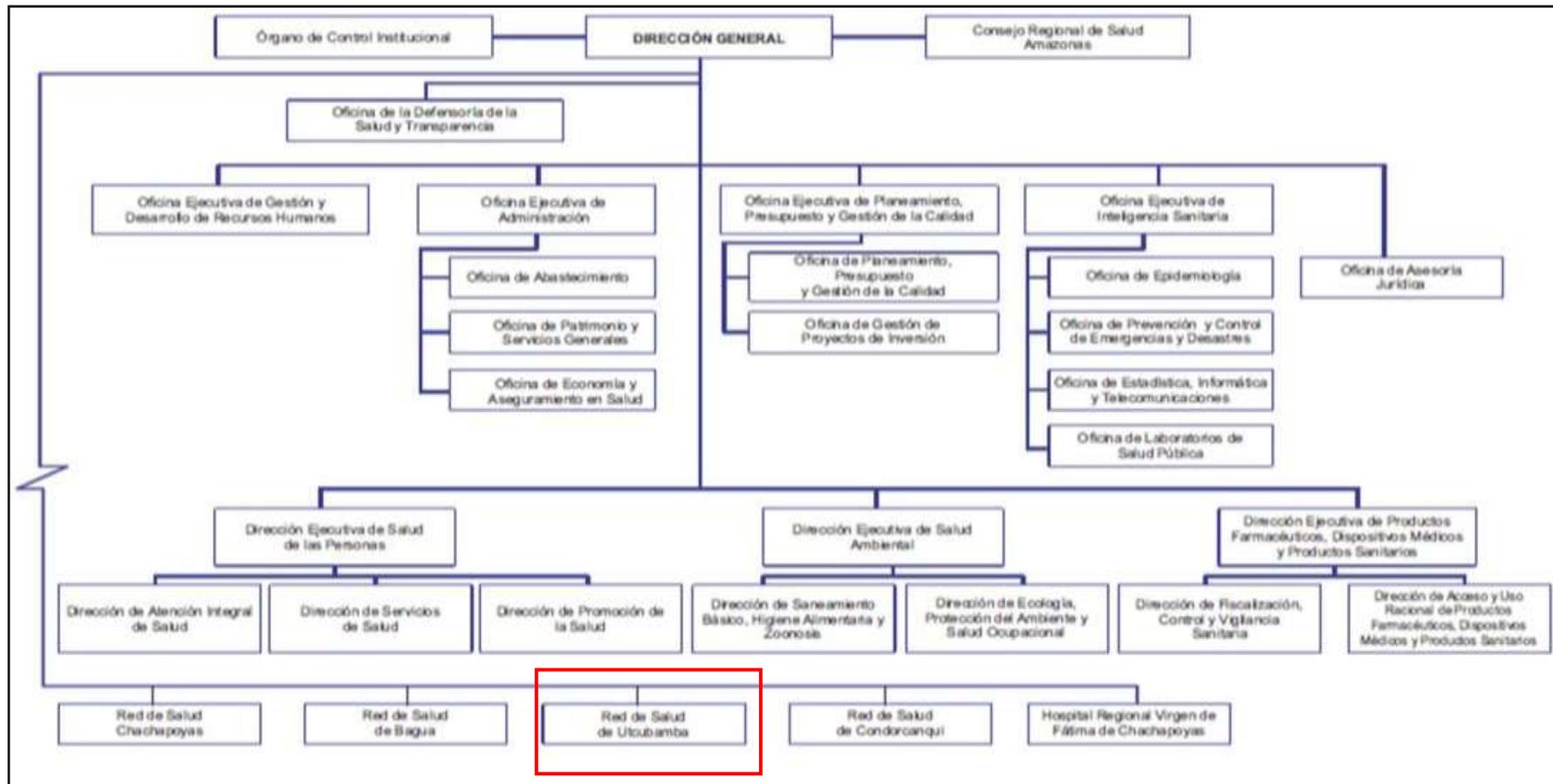
Misión:

Proteger la dignidad de las personas, mediante la promoción de la salud y la prevención de enfermedades, garantizando la prestación del servicio integral, de todos los habitantes de la región Amazonas, mediante las políticas sanitarias, todo ello teniendo en cuenta valores como el respeto. Por otro lado, los trabajadores del sector salud son agentes del cambio y están en constante superación profesional.

Visión

Lograr que cada una de las personas de la región Amazonas sean atendidos bajo estándares de servicios de salud de la más alta calidad, todo ello en base a los principios de solidaridad, interculturalidad y con un servicio eficaz y eficiente.

Figura 1. Organigrama funcional de la Dirección de Salud de Amazonas



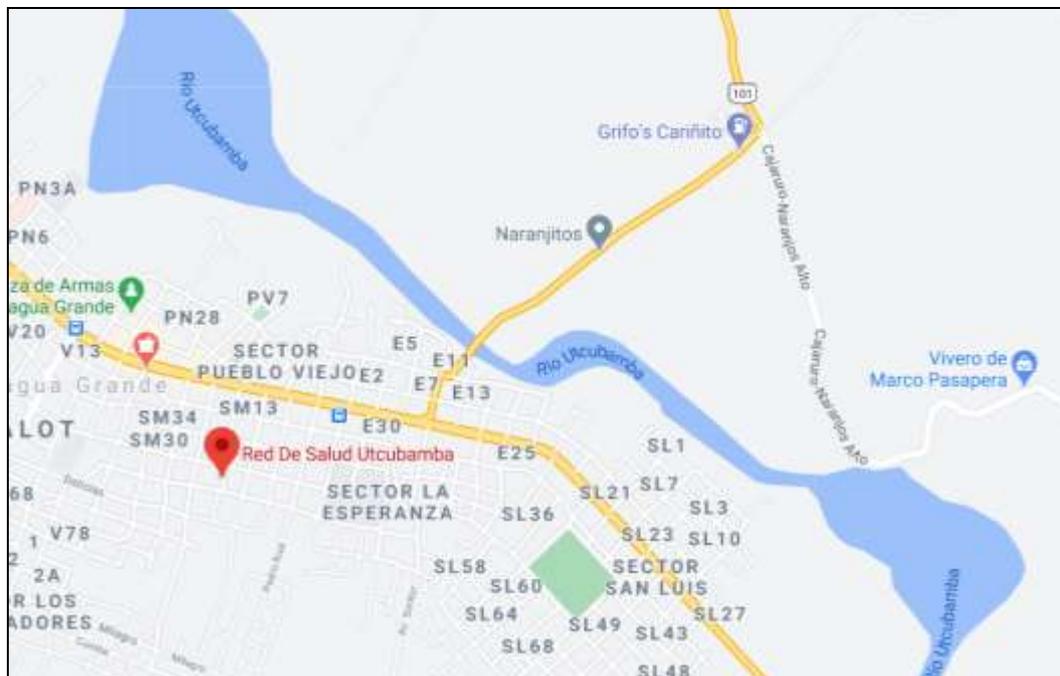
Fuente: Oficina de Informática de la Dirección Regional de Salud Amazonas

Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba. La Unidad Ejecutora es un órgano desconcentrado de la Dirección de Regional de Salud Amazonas; perteneciente al Gobierno Regional Amazonas; esta institución es encargada de la buena salud de las personas; por otro lado, garantiza que la población tenga acceso a los diferentes servicios de salud en la región. Así mismo la Unidad Ejecutora Salud Utcubamba; apoya a las instituciones y a las comunidades para la creación de espacios o ambientes saludables en coordinación con la Dirección Regional de Salud.

Su dependencia jurídica funcional, técnica y jurídica de la Unidad Ejecutora es directamente de la Dirección Regional de Salud Amazonas, por ser esta un órgano desconcentrado de la Diresa. Por otro lado, tiene como jurisdicción o área de intervención la provincia de Utcubamba y los demás centros de salud que se encuentren considerados en la Ordenanza Regional N° 288 GRA/CR.

El domicilio legal de la Unidad Ejecutora N° 404 Salud Utcubamba, es en el Jr. Pedro Ruiz N° 290 de la ciudad de Bagua Grande, en la Provincia de Utcubamba de la Región Amazonas.

Figura 2. Ubicación de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba



Fuente: Google maps

Funciones Generales

Las funciones o atribuciones que competen a la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba son las que se mencionan a continuación:

Cumplir y hacer cumplir el desarrollo de la Misión y Visión institucional, tal como lo establece el plan estratégico de la Diresa Amazonas y la misma organización; así mismo los planes, leyes, ordenanzas y normas de carácter nacional, regional y local.

En coordinación con la Dirección Regional de Salud Amazonas deben de establecer objetivos, estrategias y metas a corto, mediano y largo plazo de acuerdo a las competencias de los servicios de salud, dentro de su jurisdicción o ámbito de intervención.

Garantizar que el trabajo que realiza todo el personal responsable de la asistencia de salud en el ámbito de la jurisdicción de la Unidad Ejecutora 404, se con criterios técnicos, profesionalismo y tratando de cumplir a cada momento de acuerdo a los planes de salud local.

Los servicios de salud brindados por esta entidad deben de ser integrales y basados sobre todo en el bienestar familiar y con responsabilidad social en el ámbito de su jurisdicción.

Encargada del manejo control y prevención de enfermedades en salud materno infantil, este proceso se debe dar en coordinación con las microrredes de salud que se encuentren en el ámbito de su jurisdicción, por otro lado, se debe de mantener la coordinación para prevenir estas enfermedades con las instituciones públicas y privadas de la provincia de Utcubamba.

Asesorar en aspectos administrativos y asistenciales a los diferentes establecimientos y centros de salud del ámbito de su jurisdicción.

Buscar siempre la mejora continua en los diferentes procesos relacionados a la salud pública ya sean estos de control, prevención o rehabilitación de la salud de las personas dentro del ámbito de su jurisdicción.

Hacer llegar oportunamente a los usuarios de la jurisdicción, medicamentos u otros productos sanitarios y de carácter asistencial.

Enseñar a la población hábitos y buenas prácticas de salud, para generara una cultura de buena salud en las diferentes personas del ámbito de su jurisdicción, todo ello debe ser con el fin de proteger a la familia como la principal unidad básica de salud.

Apoyar para cumplir con la cobertura de seguros de las diferentes empresas e instituciones dentro del ámbito de su jurisdicción, esto a fin de garantizar el buen desarrollo de las funciones de todos los organismos de salud.

Promover y coordinar con las instituciones públicas y privadas el buen estado de salud física, mental e integral de todas las personas que habitan en el ámbito de la jurisdicción, esto a fin de defender la vida de las personas desde que son procreados hasta que estos mueren.

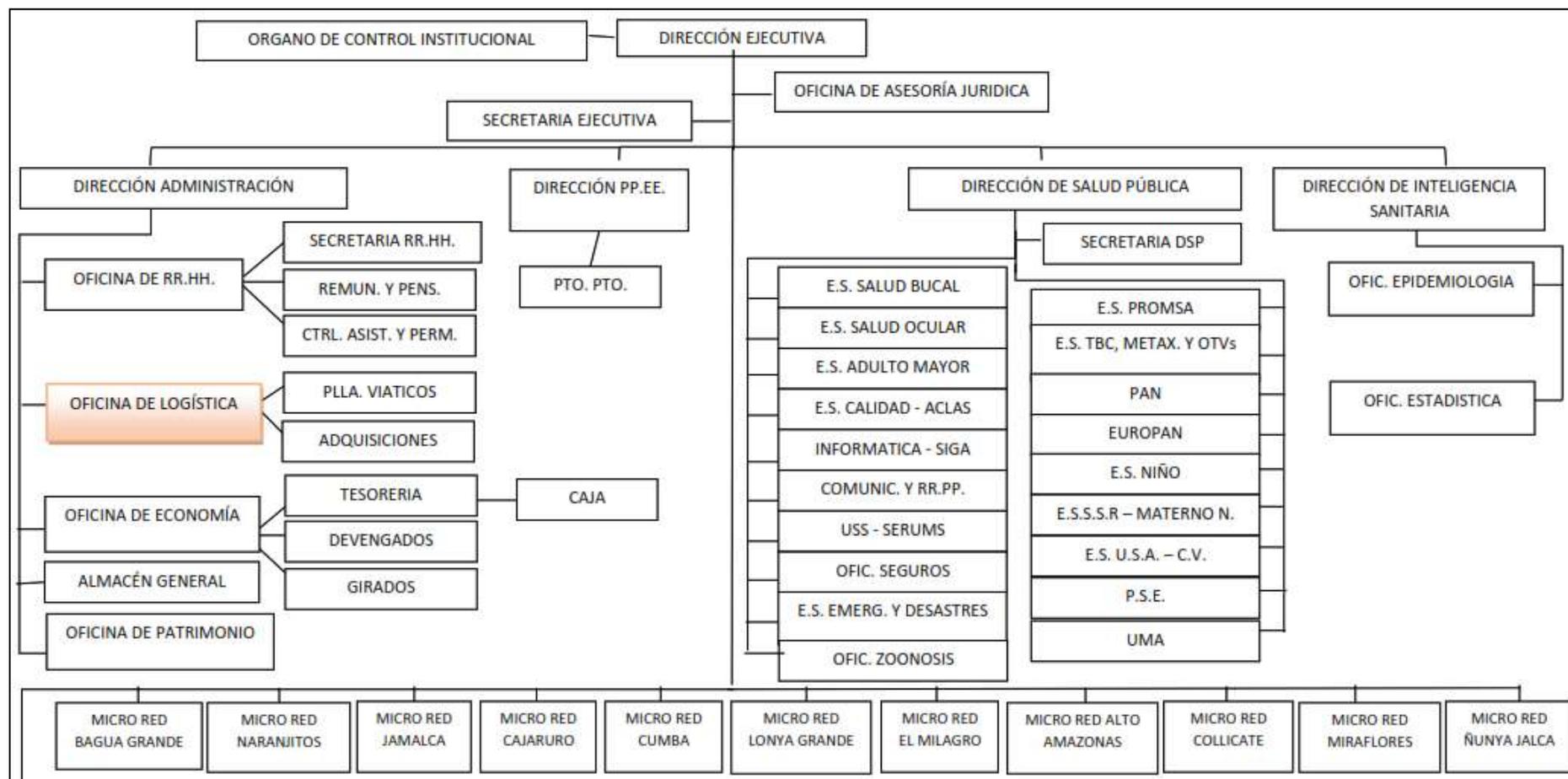
Cumplir y hacer cumplir la legislación, las nomas y ordenanzas a fin de garantizar la salud pública de las personas dentro del ámbito de su jurisdicción, por otro lado, dotarlos de medicamentos para garantizar el bienestar de la población en general dentro del ámbito de su jurisdicción.

Atender oportunamente a las personas que hayan sufrido accidentes generados por desastres, epidemias u otras emergencias suscitadas de carácter natural u antrópicas.

En caso de pacientes que no puedan ser atendidos en los centros de salud y hospitalarios de la jurisdicción, garantizar y velar la transferencia y referencias oportunas a otros establecimientos de salud con mayor capacidad asistencial y equipamiento médico quirúrgico.

Administrar eficientemente todos los servicios de salud pública dentro del ámbito de su jurisdicción, de tal manera que cuenten con los equipos, medicamentos y recursos humanos necesarios para el buen desarrollo de sus funciones de todos los centros de salud en el ámbito de su jurisdicción.

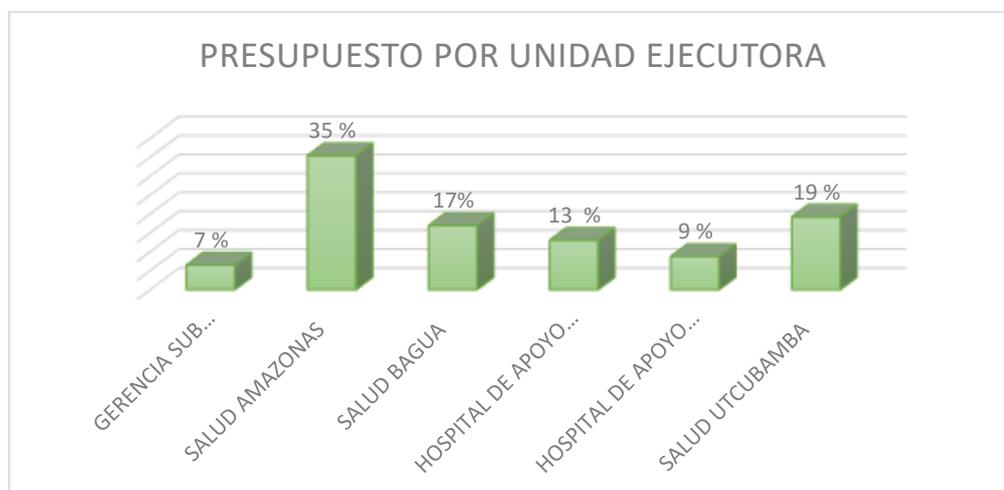
Figura 3. Organigrama de la Unidad Ejecutora Salud Utcubamba



Fuente: MOF Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba

Presupuesto de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba

Figura 4. Distribución del presupuesto del sector salud de la Región Amazonas



Fuente: Elaboración propia

La distribución del presupuesto del sector salud en la región Amazonas se da de la siguiente manera, el mayor presupuesto lo es decir el 35 % de este es asignado a la sede central es decir a la DIRESA, seguido de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba la misma que concentra un 19 % del total del presupuesto, la Unidad Ejecutora Salud Bagua concentra el 17 % del presupuesto, El Hospital de Apoyo de Chachapoyas concentra el 13% del presupuesto, el 9 % del presupuesto lo concentra el Hospital de Apoyo Bagua y el 7% comprende a la Gerencia Sub Regional de Condorcanqui. De lo apreciado se puede decir que la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba es una de las unidades que comprende uno de los mayores presupuestos de la región en el sector salud; sin embargo, para la ejecución de este presupuesto se le hace a través del área de abastecimiento la misma que carece de personal suficiente y capacitado para la operatividad de este presupuesto.

Soporte logístico para la adquisición y distribución de los insumos en la Unidad Ejecutora 404 salud Utcubamba

Adquisición: Para este proceso se utiliza como herramienta las órdenes generadas por el SIGA los mismo que son informados a los proveedores de acuerdo a los plazos establecidos.

Para esta operación el 90 % de ordenes han sido informadas a los respectivos proveedores, estos insumos van ha ser entregados al área de almacén de acuerdo a los plazos establecidos por el SIGA, en una cantidad no menor al 80 %. En tal sentido la unidad debe garantizar el cumplimiento de los plazos y la entrega oportuna, esto con la finalidad que los mismos sean entregados a los diferentes establecimientos y áreas que requieren el insumo.

Procedimientos:

Se debe verificar que la remisión de órdenes a los proveedores sea remitida oportunamente, del mismo modo se debe hacer con la entrega de los proveedores al área de almacén para lo cual se tiene el siguiente procedimiento.

Paso 1: se hizo la contabilización del número de órdenes de compra y de servicios, los mismos que fueron generados mediante le SIGA, estas órdenes deben encontrarse en el SIAF en condición de aprobado.

Paso 2: Se hizo la totalización de las diferentes órdenes de compra y de servicios para lo cual se le asigna un registro con la denominación “Orden Recepcionada”, así mismo debe tener la fecha de recepción, la misma que debe ser confirmada por el proveedor.

Paso 3: Se estima el porcentaje de recepción de las órdenes en función a las confirmadas por el proveedor.

Paso 4: para la evaluación se hizo una extracción de todas las fechas con las que fueron recepcionadas las órdenes de compra de los proveedores, por otro lado, se verificó los Kardex del almacén.

Paso 5: se calculó el plazo de entrega en días, esto se hizo en función del Kardex, teniendo en cuenta la fecha de ingreso y la fecha de recepción.

3.2 Recursos del Área de Logística de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba

Recursos Humanos

En relación al personal que trabaja en el Área de Logística de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba se puede decir que carece de el personal suficiente para poder cumplir con las actividades y objetivos de la unidad, esto debido a que en el área se hace la contratación de servicios y compras de insumos y equipos que requieren las diferentes redes de salud, centros de salud, puestos de salud y postas médicas que se encuentran en la circunscripción de la provincia de Utcubamba. Por otro lado, el personal que esta laborando en el área en su mayoría no se encuentran capacitados en programas relacionados al área como es SIAF, SIGA y OSCE.

El personal en mención de acuerdo al tipo de contrato, periodo y remuneración mensual se encuentra distribuido de la siguiente manera:

Tabla 2. Personal del Área de Logística de la Unidad Ejecutora 404

N°	Responsable	Tipo de Contrato	Periodo	Remuneración
1	Coordinador de logística	CAS	Ene-Dic	S/. 2, 000.00
2	Responsable de OSCE	CAS	Ene-Dic	S/. 2, 000.00
3	Responsable de Adquisiciones	CAS	Ene-Dic	S/. 1, 000.00
4	Responsable de viáticos	CAS	Ene-Dic	S/. 1, 000.00
5	Asistente I	CAS	Ene-Dic	S/. 1, 000.00
6	Asistente II	CAS	Ene-Dic	S/. 1, 000.00
Costo Total				S/. 8, 000.00

Fuente: Dirección de Administración Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba.

Remisión de ordenes al proveedor

Para hacer el análisis de las ordenes de servicios o compras remitidas a los proveedores de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba, se debe especificar que los pagos se hicieron posterior a la emisión de sus recibos o facturación de la misma, para el caso de la región Amazonas fueron 5 159 órdenes, de los cuales 1106 corresponde a la Unidad Ejecutora 404 salud Utcubamba, representando un 97 % de acuerdo a la meta establecida para el año 2020; este análisis se hizo en función a la información registrados en el SIGA y que tienen expediente SIAF el mismo que está en condición de aprobado.

Tabla 3. Ordenes con expediente SIAF y estado aprobado informados al proveedor

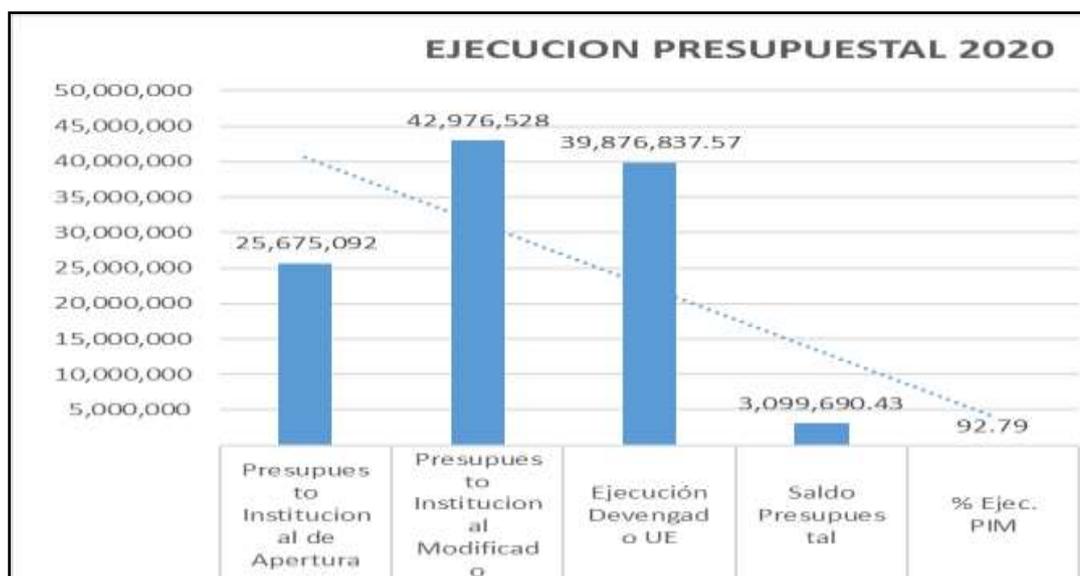
Unidad Ejecutora	Total, de ordenes (Bienes)	Total, de ordenes (Servicios)	Total, de ordenes	Ordenes pendientes de entregar al proveedor	Ordenes con recepción del proveedor	% de ordenes remitidas al proveedor	Meta
Región Amazonas-Salud	647	551	1198	34	1164	97%	
Salud Bagua	547	324	871	130	741	85%	
Hospital de Apoyo Chachapoyas	855	359	1214	109	1105	91%	
Hospital de Apoyo Bagua	351	194	545	4	541	99%	
Salud Utcubamba	636	502	1138	32	1106	97%	
Salud Condorcanqui	332	171	503	1	502	100%	
Gobierno Regional Amazonas	3368	2101	5469	310	5159	94%	90%

Fuente: Dirección de Administración Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba.

Como se aprecia en la tabla acerca de las ordenes de servicio con expediente en el SIAF, a nivel de los diferentes órganos desconcentrados y Unidades Ejecutoras del sector Salud del Gobierno Regional Amazonas, la Unidad Ejecutora 404 ocupa el segundo lugar, con una capacidad del 97 % respecto a la meta, es decir ha pasado

la meta prevista, por lo que se evidencia el trabajo que vienen realizando los pocos trabajadores que laboran en el área de logística, así mismo en relación a las órdenes de compra y de servicios las de compra son mayores a las de servicios, esto es natural debido a que más se compra bienes que se contrata servicios; y en relación a las ordenes recepcionadas por los proveedores sobrepasan las mil órdenes de compras y servicios, esto quiere decir que el bien o servicio de todas maneras llegará al usuario final.

Figura 5. Presupuesto asignado a la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba el año 2020



Fuente: Dirección de Administración Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba.

Como se aprecia en la figura en base a la ejecución presupuestaria de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba, esta esta por encima del 92% es decir se esta cumpliendo la meta de ejecución anual, por lo que el área de abastecimiento es la principal involucrada en esta capacidad de gasto, esto hace ver que el trabajo que se realiza en esta área es eficiente optimizando el escaso recurso humano que posee. Por otro lado, en relación al incremento presupuestal el año 2020 fue de S/. 17 301 436.00 Soles este ha sido calculado en función al presupuesto institucional de apertura y el presupuesto institucional modificado, por otro lado, el saldo presupuestal fue solo de S/. 3 099 690.43 soles.

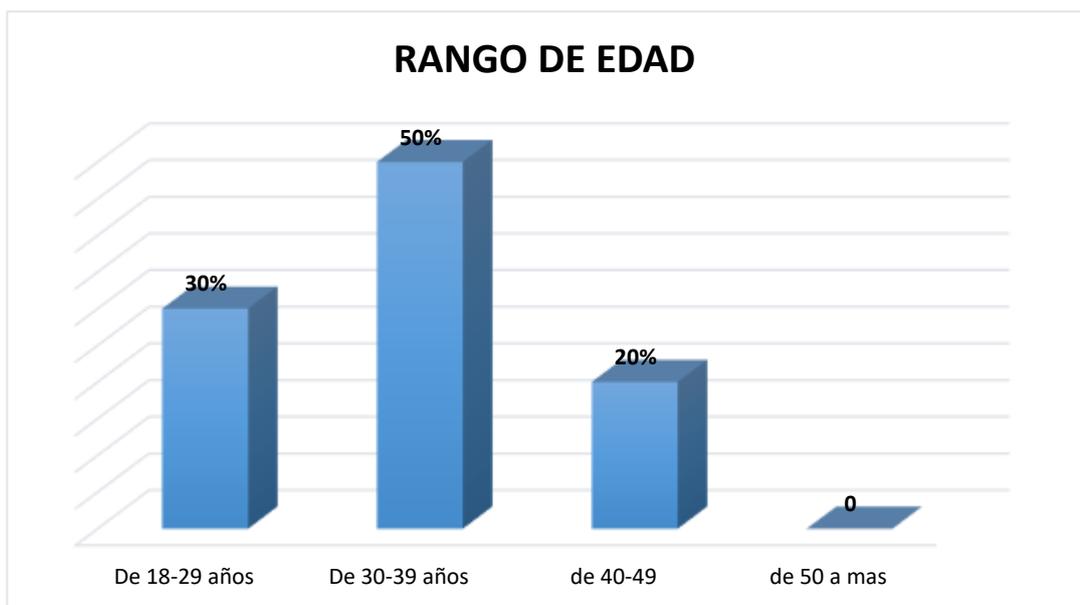
3.3 Análisis del proceso logístico según los trabajadores encuestados de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba.

Figura 6. Distribución de los trabajadores encuestados según género.



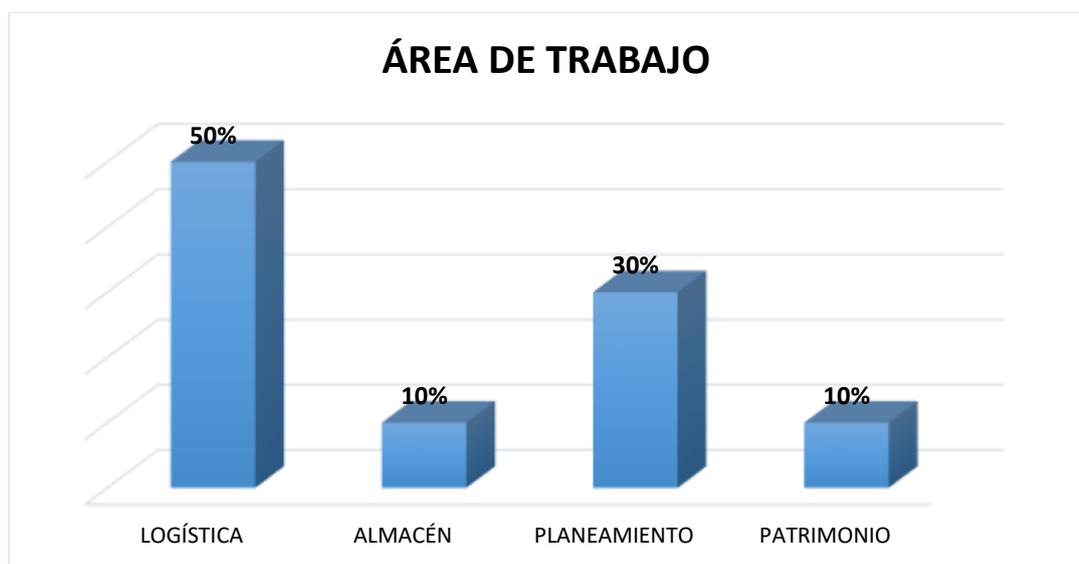
Como se aprecia en la figura del total de trabajadores encuestados el 50 % pertenece al sexo masculino y el 50 % pertenece al sexo femenino; lo que significa que los trabajadores son equitativos según el género por lo que en este aspecto no debería haber ninguna dificultad para el cumplimiento de sus funciones.

Figura 7. Distribución de trabajadores según rango de edad.



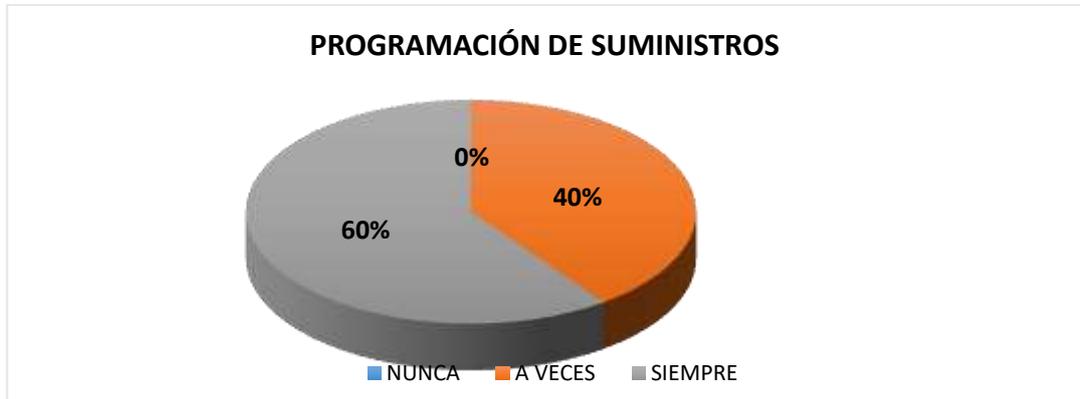
De acuerdo al rango de edad de los trabajadores de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba, el 30 % tienen edades entre los 18 a 29 años de edad, el 50 % tiene edades entre los 30 a 39 años, el 20% tiene edades entre los 40 a 49 años de edad y no hay trabajadores mayores a los 50 años. De ello se infiere que la mayoría de trabajadores son jóvenes por lo que se puede decir que se puede aprovechar para agilizar los trámites administrativos ya que manejan mejor la tecnología y deben ser más proactivos.

Figura 8. Distribución de trabajadores encuestados según área de trabajo.



El 50 % de los trabajadores encuestados pertenecieron al área de Logística, el 10 % fueron del área de Almacén, el 30 % de trabajadores pertenecen al área de planeamiento y presupuesto y el 10 % del área de patrimonio. Cabe recalcar que los trabajadores del área de abastecimiento fueron encuestados en su totalidad es decir el 100 %.

Figura 9. ¿Se realiza con frecuencia la programación de los suministros que se requieren para abastecer a los puestos y centros de salud?



Para hacer el análisis en esta parte de la encuesta se debe de considerar que las preguntas realizadas se hicieron en una escala de Likert donde se consideraron tres tipos de respuestas como son nunca, a veces y siempre. Ante la pregunta ¿Se realiza con frecuencia la programación de los suministros que se requiere para abastecer a los puestos y centros de salud? El 60 % de los trabajadores considera que siempre se programa los suministros que requieren los centros de salud, el 40 % considera que a veces se programa los suministros para atender a los puestos y centros de salud. De lo mencionado por los trabajadores se infiere que, para poder atender oportunamente a los centros y puestos de salud, estos deben presentar su requerimiento oportuno.

Figura 10. ¿El flujo de suministros para abastecer a los puestos y centros de salud es constante?



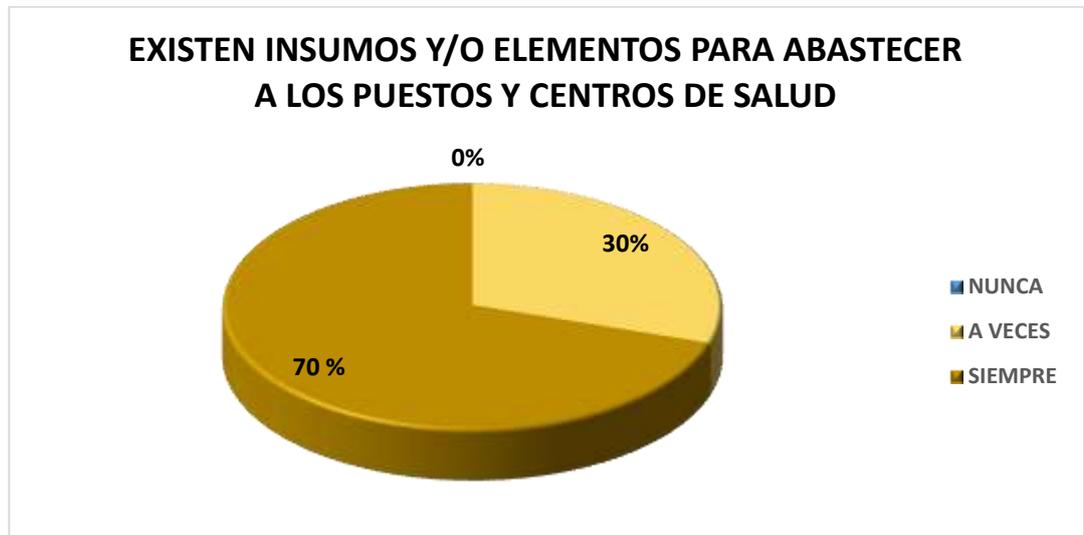
La figura muestra el flujo de constante de suministros para abastecer a los centros de salud que tiene la circunscripción de la Unidad Ejecutora, en el cual los trabajadores encuestados contestaron que: para un 70 % este flujo de suministros es siempre constante, y para un 30 % el flujo es a veces constante, de lo dicho se puede decir que los flujos deben ser constante ya que en la mayoría de casos los suministros son medicamentos, por ello se recomienda que estos siempre se tengan en stock.

Figura 11. ¿La programación ayuda a determinar la oportunidad y la cantidad de suministros que se necesitan para abastecer a los puestos y centros de salud?



Para el 70 % de los trabajadores de la Unidad Ejecutora la programación ayuda a determinar la cantidad oportuna de suministros, para un 30 % la programación a veces ayuda a determinar oportunamente la cantidad de suministros, para satisfacer las necesidades de los puestos y centros de salud de la circunscripción Utcubamba.

Figura 12. ¿Existe un cuadro de necesidades de insumos y/o elementos que sirvan para abastecer a los puestos y centros de salud?



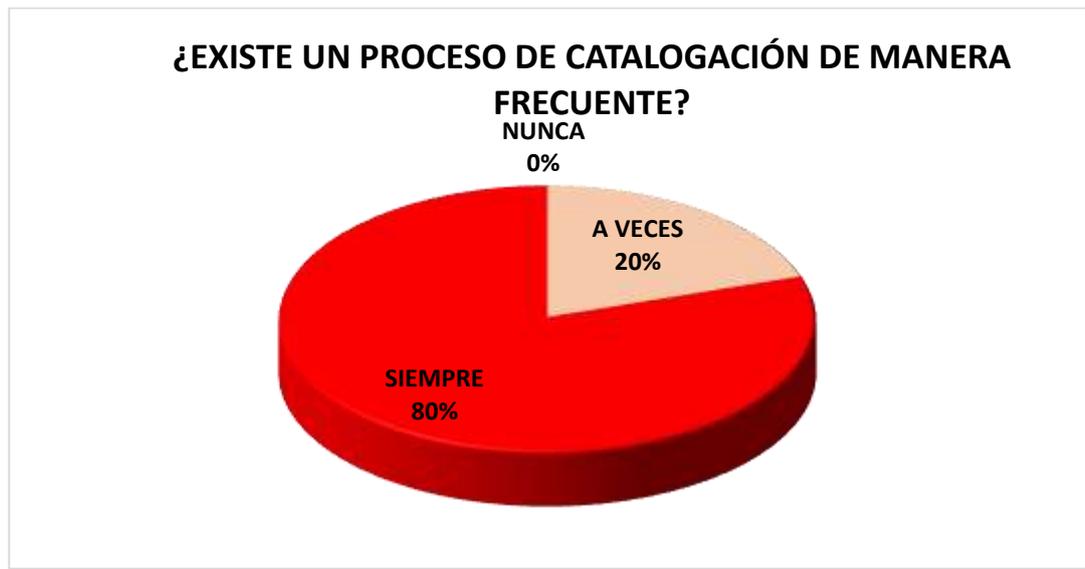
La figura muestra la opinión de los trabajadores referente a la existencia de un cuadro de necesidades de insumos y elementos para abastecer a los centros y puestos de salud, para el cual el 70 % considera que siempre existe un cuadro de necesidades de insumos, un 30 % opina que a veces existen un cuadro de necesidades de los insumos que requieren los puestos o centros de salud, esto significa que en base a este cuadro se va priorizando y atendiendo en función a las necesidades de los centros y puestos de salud.

Figura 13. ¿Se asigna un código a todos los productos que entran en el almacén?



De acuerdo a lo que se aprecia en la figura el 100 % de los trabajadores encuestados de la Unidad Ejecutora de Utcubamba considera y es consciente de que todos los productos que ingresan a almacén son codificados, esto se debe a que con un código se puede llevar el control más estricto de los productos existentes y los que se debe requerir con urgencia.

Figura 14. ¿Existe un proceso de catalogación de bienes de manera frecuente?



De acuerdo a lo que muestra la figura el 80% de los trabajadores encuestados considera de que existe un proceso de catalogación de manera frecuente, y un 20 % considera que a veces se da el proceso de catalogación, esto significa que se está siguiendo debidos procedimientos para la adquisición de productos o insumos ya que para la compra se debe de tener un catalogo actualizado.

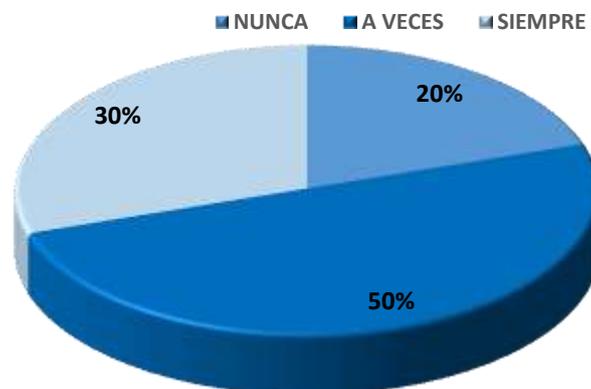
Figura 15. ¿La catalogación ayuda a simplificar la contabilidad y compilación de los documentos?



Como se aprecia en la figura el 80 % de los encuestados opinó que la catalogación siempre ayuda a simplificar la contabilidad y la compilación de los documentos, y para un 20 % la compilación a veces ayuda a simplificar la compilación de documentos. Se debe de aclarar que esta catalogación permite clasificar, describir, denominar y enumerar los artículos del área de abastecimiento para esto se tiene como apoyo la plataforma de SIAF y SIGA.

Figura 16. ¿La catalogación ayuda a mejorar la utilización del espacio para almacenaje?

¿LA CATALOGACIÓN AYUDA PARA UTILIZAR MEJOR EL ESPACIO DE ALMACENAJE?



El 30 % de los encuestados respondieron que la catalogación ayuda a utilizar espacios de almacenaje, el 50 % manifestaron que a veces ayuda a utilizar los espacios de almacenaje, y el 30 % opinaron que nunca ayuda a optimizar los espacios de almacén, de lo manifestado se infiere que las respuestas de los encuestados se deben a que desconocen que es un proceso de catalogación.

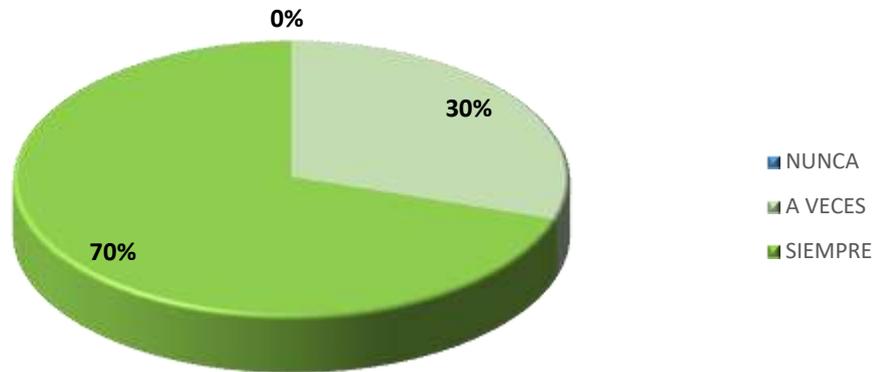
Figura 17. ¿La institución cuenta con un registro de proveedores actualizado?



Ante la pregunta de si la institución cuenta con un registro de proveedores actualizado, los trabajadores de la Unidad ejecutora contestaron de la siguiente manera: para un 30 % siempre cuentan con este registro actualizado, para un 70 % a veces cuentan con un registro actualizado.

Figura 18. ¿Los proveedores cumplen con la entrega de los pedidos de acuerdo a lo solicitado?

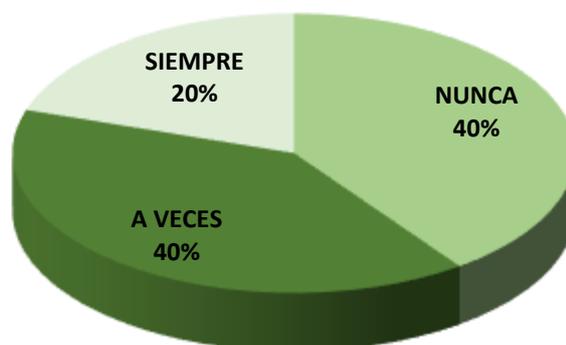
¿LOS PROVEEDORES CUMPLEN CON LA ENTREGA DE LOS PEDIDOS DE ACUERDO A LO SOLICITADO?



Como se aprecia en la figura el 70 % de los trabajadores encuestados consideran que los proveedores siempre cumplen con la entrega de sus pedidos de acuerdo a lo solicitado, para un 30% los proveedores a veces cumplen con la entrega de los pedidos de acuerdo a lo solicitado. Del análisis se puede deducir que existe seriedad en los proveedores ala hora de entregar los productos o insumos a la Unidad Ejecutora 404 salud Utcubamba.

Figura 19. ¿La Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba, evalúa a los proveedores con los que trabaja?

¿LA RSU EVALÚA A LOS PROEEVEDORES CON LOS QUE TRABAJA?



De acuerdo a la respuesta de los trabajadores de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba, para un 20% la unidad evalúa a los proveedores, para un 40 % la unidad a veces evalúa a los proveedores, y para un 40% la unidad nunca evalúa a sus proveedores. De lo expresado se puede inferir que existen problemas con la evaluación de proveedores, esto se da debido al desconocimiento, a la poca variedad de proveedores y a que estos son evaluados directamente por la DIRESA.

Figura 20. ¿Se realiza un registro y control de las existencias en el almacén de manera frecuente?



De acuerdo a lo que muestra la figura los trabajadores encuestados contestaron: para un 80% siempre se realiza un registro y control de las existencias de almacén, para un 10 % a veces se hace un registro y control de las existencias de almacén de manera frecuente y para un 10 % nunca se realiza un registro y control de las existencias de almacén. Cabe mencionar que esta función es inherente a esta área por lo que se debe de hacer de oficio.

Figura 21. ¿El registro y control de existencias realizado en el almacén le sirve para tomar decisiones?



Para un 40% de los encuestados de la Unidad Ejecutora 404 siempre las existencias que hay en el área de almacén le sirve para tomar las decisiones, para un 60 % a veces la existencia de almacén le ayuda a tomar decisiones. Cabe destacar que los que siempre toman decisiones en función a las existencias en almacén son los trabajadores que directamente trabajan en el área de abastecimiento de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba.

Figura 22. ¿Las existencias físicas coinciden con el registro de almacén?



De acuerdo a la pregunta realizada a los trabajadores de la Unidad Ejecutora las existencias físicas siempre existen con lo registrado en el área de almacén; esto se

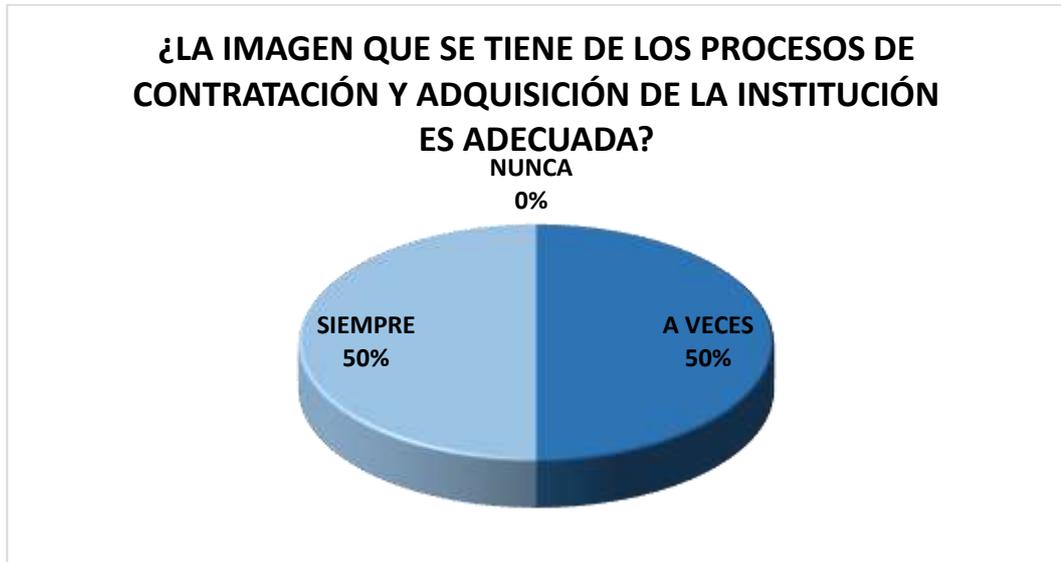
debe a que todo producto o insumo una vez recepcionado ingresa al área de almacén donde se cataloga.

Figura 23. ¿La adquisición de bienes y la contratación de servicios se realizan de manera organizada?



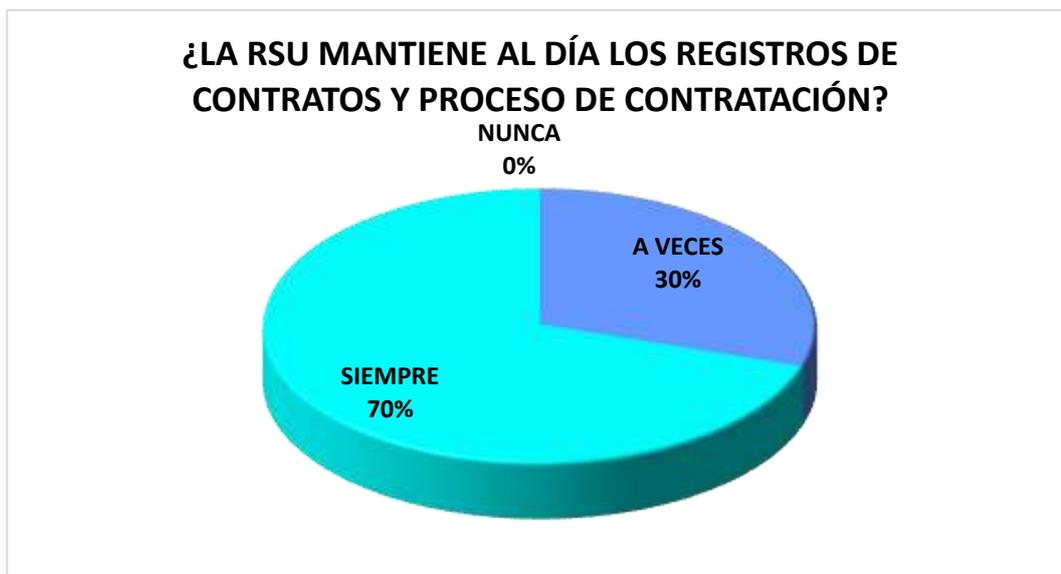
De acuerdo a la pregunta de la forma de adquisición de los bienes y servicios si se hacen de organizada el 70% considera que las adquisiciones y contrataciones siempre se hacen de manera organizada, un 30% considera que a veces la contratación o adquisición de bienes o servicios se hace de manera organizada. De lo expresado se puede decir que siempre se hace de forma organizada ya que existe un proceso con pasos estrictos que se debe seguir para la contratación de personal o adquisición de bienes o insumos.

Figura 24. ¿La imagen que se tiene de los procesos de contratación y adquisición de la institución es adecuada?



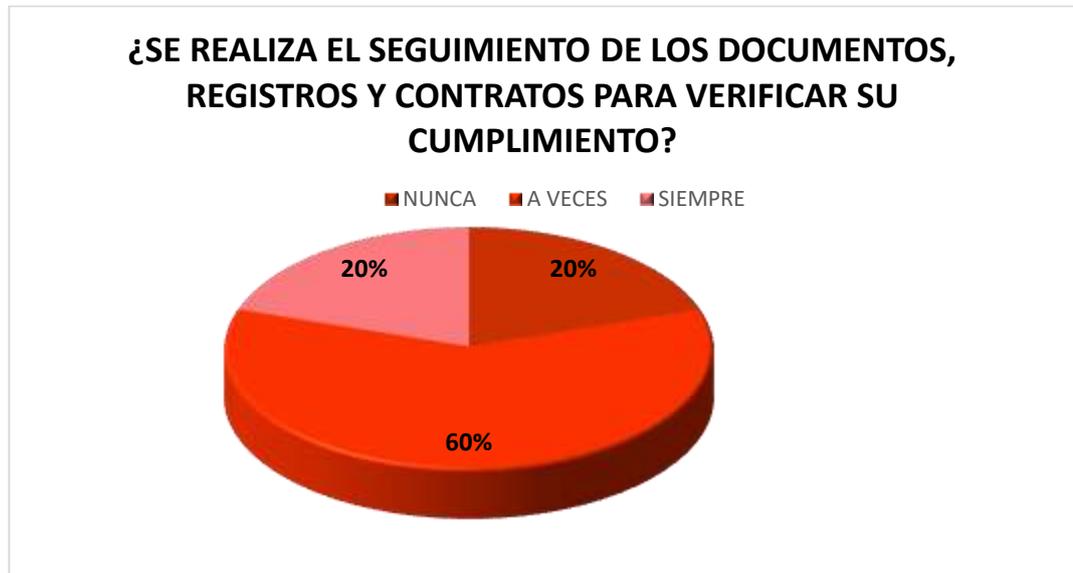
Como se aprecia en la figura la imagen que tienen los trabajadores de la Unidad Ejecutora, respecto a los procesos de adquisiciones y contrataciones, para un 50 % los procesos siempre son adecuados, para un 50 % los procesos a veces son adecuados. Esta respuesta se debió debido a que algunos trabajadores desconocen los procesos de contrataciones y adquisiciones ya que trabajan en áreas ajenas a las de abastecimientos.

Figura 25. ¿La Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba, mantiene al día los registros de contratos y procesos de contratación?



Para los trabajadores de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba, en un 70 % consideran que siempre se mantiene al día los registros de contratos los procesos de contratación, para un 30 % a veces la unidad Ejecutora mantiene al día los registros de contratos y procesos de contratación.

Figura 26. ¿Se realiza el seguimiento de los documentos, registros y contratos para verificar su cumplimiento?



Como se aprecia en la figura los encuestados consideran: el 20 % considera que siempre se hace seguimiento a los documentos y registros de contratos para verificar su cumplimiento, el 20 % considera que a veces se hace seguimiento a los documentos, el 60 % consideran que nunca se hace seguimiento a los documentos registros y contratos para verificar su cumplimiento. Los encuestados contestaron además que las labores de contratación se deben hacer cumpliendo el debido proceso.

Figura 27. ¿Las contrataciones y adquisiciones que realiza la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba, están acorde con sus lineamientos de política?



De acuerdo a los trabajadores encuestados en la Unidad Ejecutora 404 salud Utcubamba el 70 % opinó que siempre las contrataciones y adquisiciones que se realizan es acorde a la política de la Dirección Regional de Salud Amazonas, el 20 % opinó que a veces las contrataciones y adquisiciones que realiza la unidad esta acorde a las políticas de la Diresa, el 10 % opinó que nunca las adquisiciones y contrataciones esta de acorde a las políticas de la Diresa. Se hizo el análisis en función a las políticas de la Diresa ya que la Unidad Ejecutora es un órgano desconcentrado de esta institución regional.

Figura 28. ¿Existe un proceso de recuperación o selección para los bienes que se encuentran en mal estado en la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba?



De acuerdo a la respuesta de los encuestados en la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba, a veces existe un proceso de recuperación de los bienes que se encuentran en mal estado, para un 30 % nunca existe un proceso de selección para los bienes que se encuentran en mal estado. De lo mencionado podemos decir que la unidad ejecutora carece de un procedimiento para recuperar bienes que se encuentran en mal estado.

Figura 29. ¿Se realizan actividades de reparación o reconstrucción de los bienes deteriorados en la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba?



Como se puede apreciar en la figura el 10 % de los trabajadores encuestados cree que siempre se realizan actividades de reparación o reconstrucción de los bienes deteriorados, el 70 % considera que a veces se realizan actividades para recuperara los bienes deteriorados y el otro 20 % considera que nunca se realizan actividades para recuperar los bienes deteriorados en el área de abastecimiento de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba.

Figura 30. ¿Existe una ubicación adecuada de los bienes en el almacén?



Para el 100 % de los trabajadores de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba siempre existe un lugar adecuado para colocar los bienes adquiridos en el área de almacén de la institución.

Figura 31. ¿La ubicación de los bienes facilita y mejora el control en los almacenes?



De acuerdo a lo que se aprecia en la figura el 100% de los encuestados opina que la ubicación de los bienes, facilita y mejora el control en los almacenes de la Unidad Ejecutora Salud Utcubamba.

Figura 32. ¿Los registros y reportes en los que se consigna datos sobre ingresos y salidas de bienes de los almacenes son adecuados?



Como se puede apreciar en la figura, para el 100% de los trabajadores encuestados de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba, los registros y reportes en los que se consignan datos sobre ingresos y salidas de los bienes de los almacenes son adecuados

Figura 33. ¿Esta actualizado el reporte de Kardex de existencias valoradas de Almacén?



El 90 % de los trabajadores encuestados de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba opinaron que siempre el reporte de Kardex de existencias valoradas se mantiene actualizado, para un 10 % el reporte de Kardex de existencias valoradas a veces esta actualizado.

Figura 34. ¿Se realiza un resumen mensual del movimiento de almacén?



De acuerdo a la opinión de los encuestados para un 30 % se realiza un resumen mensual de movimientos de almacén, para un 70 % a veces se realiza un resumen mensual del movimiento de almacén en la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba. Los que opinaron de a veces fueron en su mayoría los trabajadores que están ajenos al área de abastecimiento, e tanto desconocen las actividades y funciones del área de almacén.

Figura 35. ¿Se realizan actividades de mantenimiento preventivo en el área de logística de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba?



De acuerdo, a la pregunta el 20 % de los trabajadores encuestados contestaron que siempre se realizan actividades de mantenimiento preventivo en el área de Logística de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba, el 60 % considera que a veces se hacen actividades de mantenimiento preventivo en el área de Logística y el 20 % contestaron que nunca se realizan actividades preventivas en el área de logística de la Unidad Ejecutora.

Figura 36. ¿Se realizan actividades de mantenimiento correctivo u operativo en área de logística de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba?



Para un 80% de trabajadores de la Unidad Ejecutora a veces se realizan actividades de mantenimiento correctivo en el área de Logística de la Unidad, para un 10 % siempre se realizan actividades de mantenimiento correctivo en el área de logística de la Unidad Ejecutora, para un 10 % nunca se realizan actividades de mantenimiento correctivo en el área de Logística.

Figura 37. ¿Se realizan actividades de mantenimiento de las instalaciones de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba?



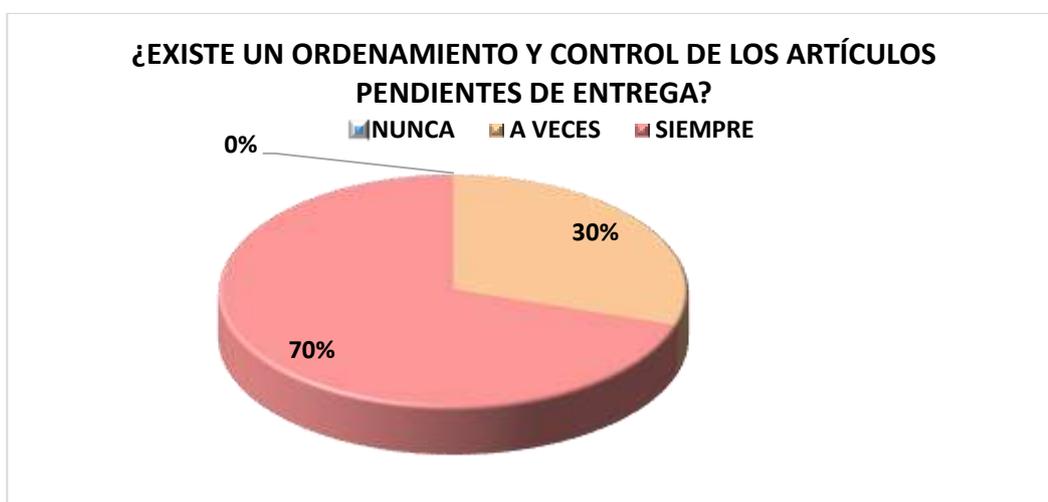
Para el 100% de los encuestados en la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba a veces se realizan mantenimiento de las instalaciones de la sede de la Unidad. En función a ello se debe decir que los mantenimientos deben ser programados periódicamente de acuerdo a un calendario.

Figura 38. ¿En la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba, se asegura la disponibilidad de abastecimientos en las diferentes áreas y en cantidades suficientes?



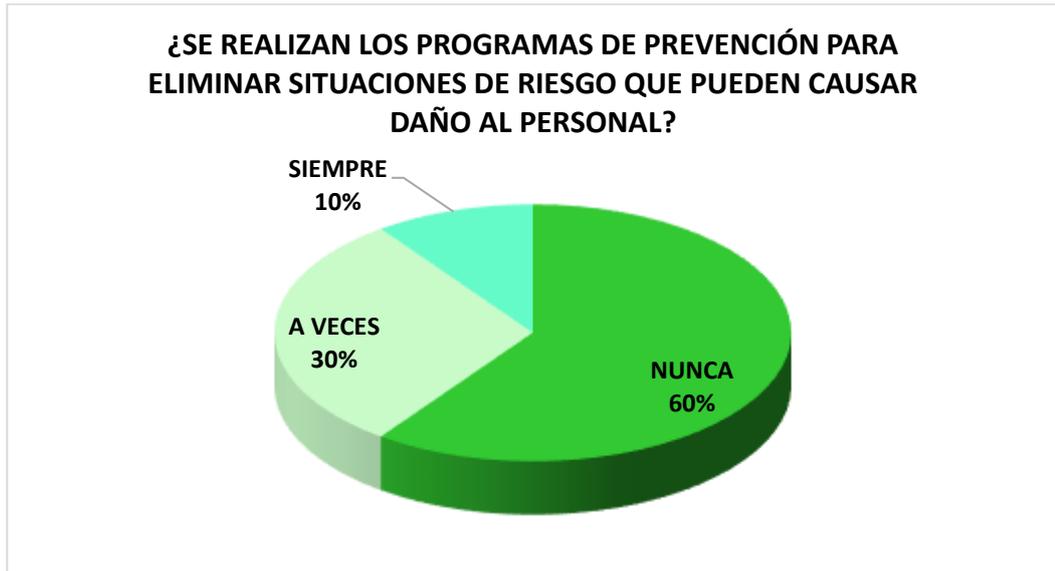
De acuerdo a la pregunta de aseguramiento o disponibilidad de abastecimiento en cantidades suficientes en las diferentes áreas de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba, el 20 % de los trabajadores encuestados contestaron que siempre se asegura la disponibilidad y en las cantidades suficientes, el 80 % considera que a veces se asegura el abastecimiento y la cantidad suficiente en las diferentes áreas de la Unidad. Así mismo podemos inferir que el abastecimiento se esta dando de acuerdo a los requerimientos.

Figura 39. ¿Existe un ordenamiento y control de los artículos pendientes de entrega?



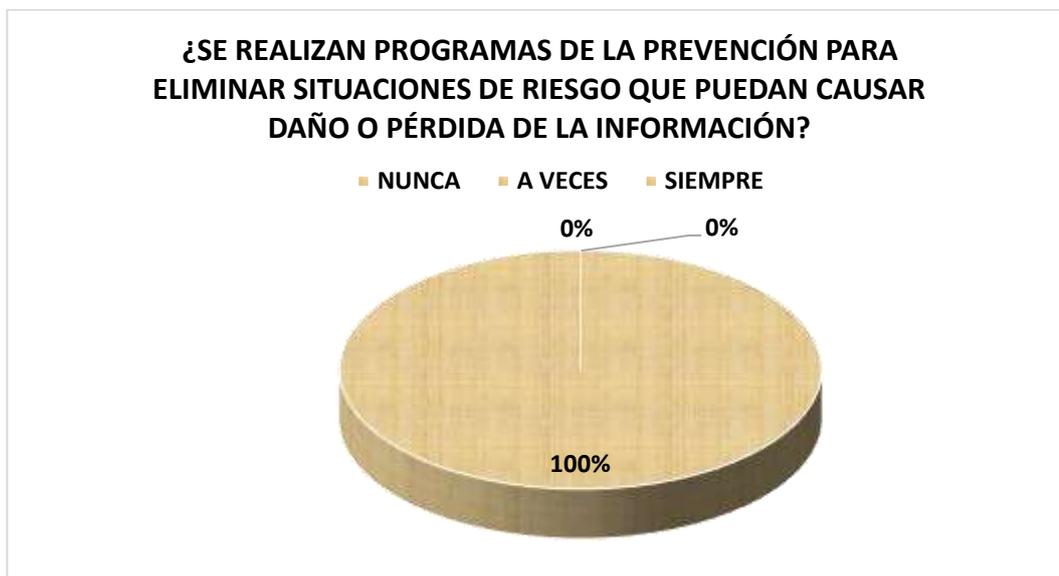
Como se aprecia en la figura el 70 % de los trabajadores encuestados en la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba considera que siempre existe ordenamiento y control de los artículos pendientes de entrega, el 30 % considera que a veces existe un ordenamiento y control de los artículos pendientes de entrega.

Figura 40. ¿Se realizan programas de prevención para eliminar situaciones de riesgo que pueden causar daño al personal?



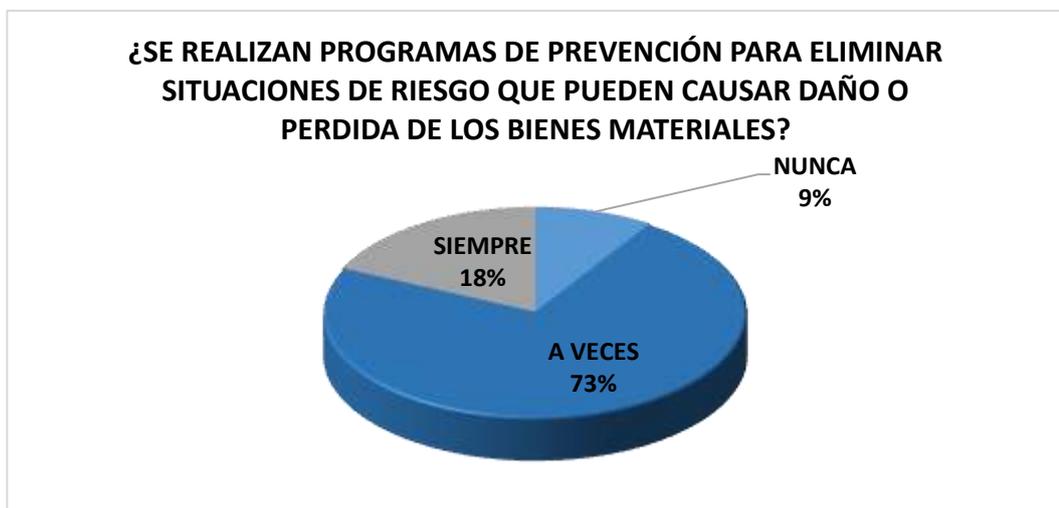
Con relación a la pregunta sobre la prevención de riesgos en situaciones que pueden causar daño al personal de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba el 10 % de los encuestados contestaron que siempre se realizan programas de prevención para eliminar situaciones de riesgos que pueden causar daño al personal, para un 30 % a veces se realizan este tipo de programas y para el 60% nunca se realizan programas para prevenir riesgos de accidentes o daños del personal. De lo afirmado se infiere que en la Unidad no se previene daños para el personal.

Figura 41. ¿Se realizan programas de prevención para eliminar situaciones de riesgo que pueden causar daño o pérdida a la información?



El 100 % de los encuestados respondieron que se realizan programas de prevención para eliminar situaciones de riesgo que pueden causar daño o pérdida de información en las áreas de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba.

Figura 42. ¿Se realizan programas de prevención para eliminar situaciones de riesgo que pueden causar daño o pérdida de los bienes materiales?



De acuerdo a lo que muestra la figura, los trabajadores encuestados de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba mencionaron: un 18 % considera que siempre se realizan programas de prevención de riesgos de daño o pérdida de bienes materiales, un 73 % manifestó que a veces realizan programas de prevención de riesgos de

daños de bienes materiales y solo el 9% contestaron que nunca se tiene en cuenta este tipo de prevención.

Figura 43. ¿El usuario o cliente interno del área de logística se muestra satisfecho con la atención que recibe?



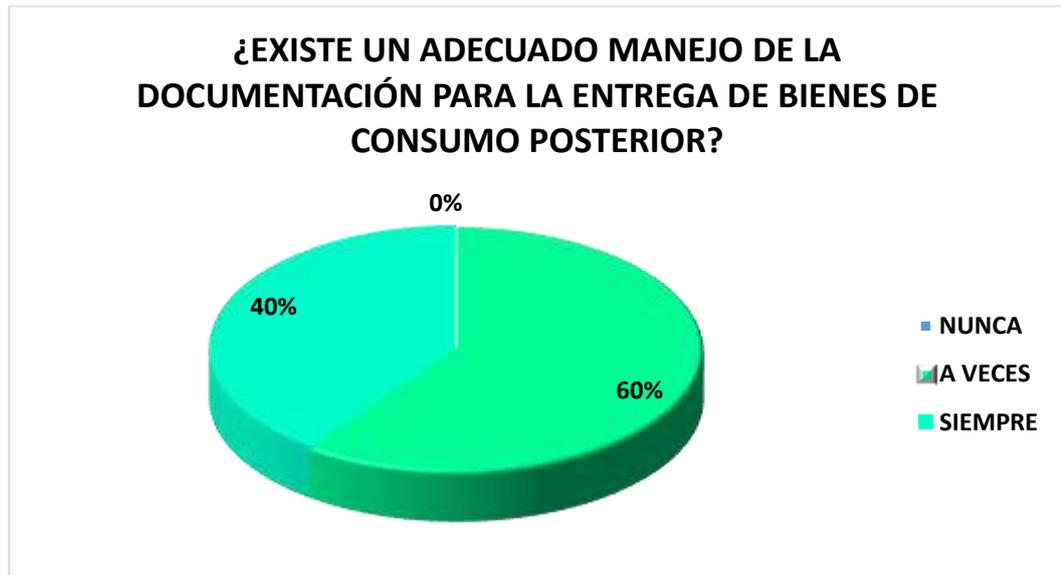
Como se aprecia en la figura, el 90 % de los usuarios o clientes del área de Logística siempre se encuentra satisfecho con la atención que recibe en esta área, un 10 % a veces se siente satisfecho con la atención que recibe por el personal del área de Logística de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba.

Figura 44. ¿Existe un adecuado manejo de la documentación para la entrega de bienes de consumo inmediato?



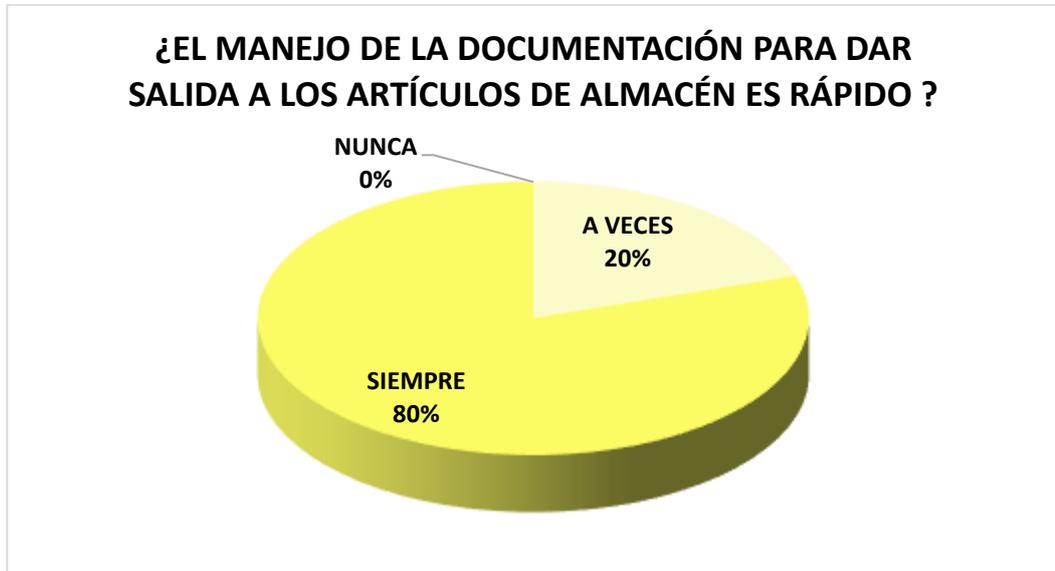
El 100 % de los trabajadores encuestados de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba, consideran que existe un adecuado manejo de la documentación para la entrega de bienes y servicios en el área de Logística. Lo mostrado refleja un eficiente trabajo de parte de los trabajadores del área de Logística.

Figura 45. ¿Existe un adecuado manejo de la documentación para la entrega de bienes de consumo posterior?



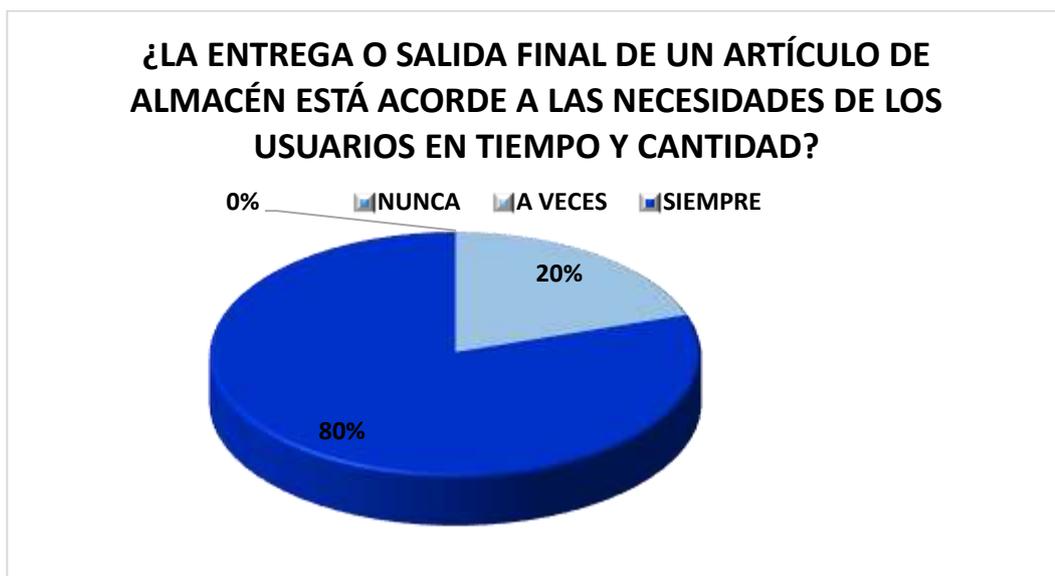
Con referencia a la documentación de los bienes de consumo posterior, la figura refleja que el 40 % considera que siempre se tiene un manejo adecuado de la documentación, y un 60 % considera que a veces se existe manejo adecuado de la documentación para la entrega de bienes de consumo posterior. Es preciso mencionar que para el manejo de documentos los procesos son pre establecidos de acuerdo al Sistema Nacional de Contrataciones y adquisiciones.

Figura 46. ¿El manejo de la documentación para dar salida a los artículos de almacén es rápido?



Como se aprecia en la figura el 80 % de los trabajadores encuestados en la Unidad Ejecutora de Utcubamba considera que el manejo de documentación para la entrega de artículos del área de almacén es rápido, para un 20 % a veces el manejo de documentación para la entrega de artículos de almacén es rápido. De lo dicho se deduce la eficiencia con la que realizan su trabajo en el área de almacén de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba.

Figura 47. ¿La entrega o salida final de un artículo de almacén está acorde a las necesidades de los usuarios en tiempo y cantidad?



De acuerdo a lo que refleja la figura el 80 % de los trabajadores de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba encuestados considera que siempre la entrega o salida de un artículo del área de almacén esta acorde a las necesidades de los usuarios en tiempo y cantidad, para un 20 % a veces la entrega o salida final de un artículo del área de almacén esta de acorde al pedido de los usuarios en tiempo y cantidad.

3.1 Modelo de mejora del proceso logístico para optimizar los recursos de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba, 2020.

Para la elaboración del modelo se tuvo en cuenta el diagnóstico realizado en el área de logística de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba, la misma que ha sido descrita en la primera parte del informe, así mismo se revisó bibliografía y antecedentes como las de Gómez (2014 pág. 64) quien menciona que el modelo debe tener en cuenta factores como la austeridad, la racionalidad y la efectividad, este modelo se puede esquematizar de la siguiente manera:

Figura 48. Modelo de sistema de abastecimiento



Fuente: propia

Pedidos: Los funcionarios y trabajadores de las diferentes áreas de la Unidad Ejecutora 404 deben de verificar de acuerdo a la programación anual, todos los bienes y servicios considerados a fin de realizar adecuadamente sus requerimientos y estos no sean rechazados por el área pertinente por falta de presupuesto o por que no está considerado en el cuadro de necesidades programadas; así mismo los materiales, insumos, equipos y contrataciones deben de ayudar a cumplir con las metas y mas aún con los objetivos, visión y misión de la organización, requiriendo solo lo necesario y que guarde relación a las funciones que realizan.

Los requisitos para realizar un buen pedido deben ser:

- ✓ Siempre se debe usar el conducto regular.
- ✓ Los pedidos deben hacerse en un momento oportuno
- ✓ Las cantidades solicitadas deben de ser adecuadas
- ✓ Los tiempos para el pedido deben de ser necesarios
- ✓ Se debe detallar las características del artículo

Compras: El área encargada de realizar las compras de la entidad es Logística o Abastecimiento en tanto está debe contar con el personal capacitado para el cumplimiento de esta función, para ello siempre se debe de tener en cuenta la normatividad vigente las mismas que son establecidas en el portal de compras del Estado Peruano o en el SEACE; así mismo el personal debe tener el siguiente criterio:

- ✓ Comprar en el lugar adecuado
- ✓ Comprar a un precio razonable
- ✓ Buscar que los productos sean de calidad
- ✓ Velar siempre que lo adquirido se de acuerdo a las necesidades del usuario

Usos: todos los trabajadores y funcionarios de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba, para hacer uso de los bienes, servicios, insumos y materiales de la institución siempre deben tener en cuenta que estos bienes han sido comprados estrictamente para el desarrollo de sus funciones en la institución; en tanto deben de considerar criterios de eficiencia y racionalidad tratando a todo momento de optimizar el recurso; para el cumplimiento de este fin se debe tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ El uso debe ser adecuadamente
- ✓ Los equipos, insumos o materiales deben ser empleado de a cuerdo al fin de su adquisición
- ✓ Solamente utilizar lo necesario
- ✓ El uso debe ser e el momento requerido

Cuidado: Los bienes del estado se debe de saber cuidar, toda vez que son bienes públicos y debe de servir a todos de manera directa o indirecta, por lo tanto, se debe de programar siempre su mantenimiento periódico, así mismo tener en cuenta la vida útil del bien a fin de que sirva de acuerdo para lo que a sido adquirido y lograr la eficacia y la eficiencia del trabajador o funcionario de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba y de los beneficiarios del servicio de salud de su jurisdicción. Para lograr con este fin se recomienda lo siguiente:

- ✓ Protección adecuada de cualquier agente interno y externo
- ✓ Mantenimiento periódico y con criterio técnico.
- ✓ Tratar en lo posible de alargar la vida útil del bien.

Sub sistemas para mejorar el servicio en el área de abastecimiento

Figura 49. Mejora de los subsistemas del área de abastecimientos



A. Fase de información y control de necesidades:

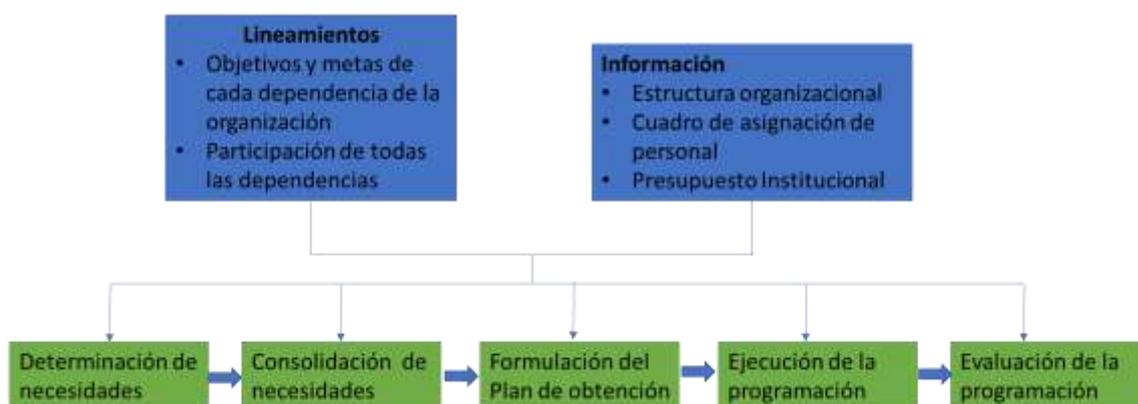
esta fase consiste en captar, procesar, clasificar actualizar, conservar y proporcionar la información referente a los bienes y servicios adquiridos; donde se debe especificar los precios y condiciones de compra así como la seguridad y la garantía de los mismos, todo ello con la finalidad de cumplir con los requerimientos realizados por las diferentes áreas de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba, permitiéndoles de esta manera tomar las decisiones más adecuadas respecto las condiciones del registro de información.

Esta etapa se divide en:

Programación: consiste en una serie de actividades para identificar las necesidades requeridas por las diversas áreas de la Unidad, esto pueden ser bienes o servicios, así como materiales, de tal manera que se tenga una coordinación anticipada con los proveedores a fin de abastecer y tener en stock los suministros.

La figura que se presenta a continuación es un modelo de la programación de necesidades de acuerdo al flujo de procesos.

Figura 50. Programación de necesidades



Características de la programación:

La programación para tener mayor efectividad de poseer las siguientes características:

- ✓ La universalidad
- ✓ La uniformidad
- ✓ La flexibilidad

- ✓ La racionalidad
- ✓ El equilibrio
- ✓ La periodicidad
- ✓ La austeridad

Evaluación de la Programación

Consiste en medir en función a los resultados todos los procesos que se hayan desarrollado dentro de un periodo de tiempo determinado, el mismo que esta orientado al cumplimiento de las metas establecidas en el área de abastecimiento de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba. Para realizar esta etapa se debe de contar con la información necesaria de cada etapa de los procesos, las mismas que deben ser realizadas por cada una de las áreas responsables del funcionamiento del área de abastecimiento. Los resultados deben ser medidos teniendo en cuenta lo siguiente:

- ✓ Copara entre lo previsto y lo ejecutado
- ✓ Costo de cada meta, unidad orgánica y categoría
- ✓ Productividad del área de abastecimiento
- ✓ Cantidad y frecuencia de reprogramación de necesidades
- ✓ Medidas de austeridad acatadas
- ✓ Desviación de las previsiones

Indicadores de programación

Cuadro de necesidades: Documento de gestión que es elaborado y presentado por un comité de cálculo de necesidades, este documento es presentado antes de haberse terminado el año calendario, elaborado en base a los pedidos o requerimientos de las diferentes áreas de la Unidad Ejecutora.

Plan Anual de Contrataciones y Adquisiciones (PAAC): se realiza con la intención de prever las necesidades de forma racional a fin de que sean atendidas de manea priorizada las mas urgentes, teniendo en cuenta los bienes y servicios solicitados.

Presupuesto Institucional de Apertura (PIA): Este presupuesto esta elaborado en base a la Ley de Presupuestos del Sector Público, y es con el que da inicio a sus actividades la institución, para el caso este presupuesto es establecido mediante Decreto Supremo.

Catalogación: Este proceso consiste en identificar todo lo que existe en el área de almacén de la Unidad, clasificándoles y dándoles su código necesario para poder organizarlo de tal manera que se pueda utilizar en el momento que es requerido por el área usuaria.

Objetivos de la catalogación:

Codificar a los artículos del área de almacén a fin de que puedan ser diferenciados de los demás para su fácil uso y evitar su duplicidad.

Ventajas de la catalogación

- ✓ Disminuir el número de bienes materiales o equipos existentes en almacén
- ✓ Mitigar errores de identificación de cada uno de los artículos por el área usuaria y el almacén.
- ✓ Optimizar los espacios en el almacén.
- ✓ Llevar la contabilidad acertada de los materiales existentes
- ✓ Ayudar al personal parra el desarrollo de su trabajo
- ✓ Poder identificar artículos no utilizados con frecuencia parra su poca adquisición
- ✓ Controlar los ingresos y salidas de artículos del área de almacén.
- ✓ Ayuda a tener información actualizada para la elaboración de informes
- ✓ Evitar deterioros por exceso de permanencia de los artículos perecibles
- ✓ Evitar el desorden o confusión de los materiales e insumos
- ✓ Minimizar los costos por concepto de almacenamiento de los bienes o artículos adquiridos.
- ✓ Permitir la administración eficiente de los almacenes

Actividades de la catalogación

Identificar los bienes y artículos del área de almacén que no hayan sido codificados oportunamente.

Actualización periódica de la información de los materiales, bienes y artículos que posee la institución.

Coordinar periódicamente y cuando sea necesario con la Superintendencia Nacional de Bienes Patrimoniales.

B. Fase de Negociación Obtención y Contratación

Esta fase consiste en el proceso de negociar es decir escoger entre diversas alternativas para hacerse poseedor de bienes o servicios necesarios los mismos que constituyen el siguiente proceso técnico:

Proceso técnico de fase de contratación obtención y contratación.

Contratación y adquisiciones:

Conjunto de actividades que se realizan con la finalidad de adquirir u obtener bienes o servicios en función a las necesidades de las áreas usuarias las mismas que forman parte del plan de adquisiciones, para su confirmación de esta fase es necesario formalizar su propiedad de acuerdo al reglamento nacional.

Funciones específicas del proceso de contrataciones y adquisiciones

- ✓ Todas las adquisiciones de bienes y contratación de servicios deben de ser organizados adecuadamente.
- ✓ Elaborar un registro de todos los procesos de contrataciones, así como los expedientes de contratación.
- ✓ Hacer la verificación exhaustiva de cada uno de los expedientes de contrataciones.
- ✓ Elaborar los contratos para ello debe de trabajar de forma conjunta con el área de asesoría legal.
- ✓ Verificar el cumplimiento de todas las órdenes de servicios y compras, así como los contratos.
- ✓ Realizar los documentos relacionados a informes el mismo que debe ser elevado a CONSUCODE y la Contraloría General de la República.

- ✓ Registrar todas las tasas de garantías que se realicen con el fin de poder acceder a la buena pro de un servicio o producto.

Actividades de contratación y adquisiciones

El Estado Peruano regula estas actividades de acuerdo a la Ley de Contrataciones y adquisiciones las mismas que se detalla:

Fases del proceso:

Preparación de la selección: Esta empieza cuando ha sido aprobado la contratación o adquisición del servicio y el bien y culmina cuando este ha sido convocado al proceso de selección.

Selección: Esta inicia en la convocatoria del proceso y termina en la firma del contrato o acuerdo de las partes.

Ejecución contractual: la ase tiene su inicio en la celebración del contrato y termina en la liquidación, en esta fase el bien o servicio es prestado o entregado.

Tabla 4. Principios que rigen las contrataciones y adquisiciones del estado.

Principio	Alcances
Desarrollo Humano	El fin supremo de todas las actividades incluido las adquisiciones y contrataciones debe ser el hombre, en tanto este se debe ver beneficiado directa o indirectamente
Moralidad	Para efectos de contrataciones y adquisiciones que realice el Estado, estas deben de ser tratadas de cumplir valores y principios morales.
Libre concurrencias y competencias	Esta relacionado al libre mercado es decir a la oferta y demanda, así mismo todos los peruanos deben tener derecho a poder participar como proveedor del estado,
Imparcialidad	La contratación o adquisición de bienes o servicios deben de ser realizados por un equipo técnico que en todo

	momento tenga criterios de objetividad tal como lo establece la normatividad.
Razonabilidad	Este principio debe ser aplicado a cualquier fase del proceso de contratación o adquisiciones, donde se debe hacer primar el uso de la razón.
Eficiencia	Este principio esta relacionado con la adquisición de bienes y servicios tratando que estos cumplan con estándares de calidad, a precio justo y en el momento oportuno.
Publicidad	Todo proceso debe sr publicado en la plataforma del SEACE.
Transparencia	Este criterio esta relacionado con la comunicación del proceso de contratación.
Economía	En todas las compras y contrataciones se debe aplicar criterios de austeridad y ahorro de los recursos económicos, ya que la entidad casi siempre recibe presupuesto ajustado y por tanto se debe de priorizar a los proveedores que ofrezcan a precios accesibles.
Vigencia Tecnológica	La tecnología de los bienes y servicios que adquiere el Estado debe de ser actuales y con criterios de tecnología limpia, a fin de que se garantice el tiempo de duración o vida útil.
Trato justo e igualitario	Todos los postores o empresas que quieran contratar con el Estado, deben tener la misma oportunidad y el trato igualitario.
Equidad	Para contratar con el Estado debe existir trato justo e igualdad social con responsabilidad y valor compartido de las empresas y el Estado.

Sostenibilidad ambiental	La sostenibilidad está relacionada a que los proveedores deben tener equilibrio con el medio ambiente, con productos que para su funcionamiento utilizan tecnologías limpias.
--------------------------	---

Disponibilidad de fondos que aseguren los pagos a los proveedores

La disponibilidad de los recursos económicos son los fondos que el Ministerio de Economía y Finanzas pone a disposición año a año como parte del presupuesto de las entidades públicas, hasta el momento no se ha encontrado quejas de parte de los proveedores por falta de presupuesto para los pagos por servicios o bienes vendidos a las entidades del Estado.

Sub indicadores de la contratación y adquisiciones

Licitación pública: la licitación es el acto por el que se convoca para adquirir bienes, así como para contratar obras dentro de los márgenes establecidos de acuerdo a la normatividad.

- ✓ Licitación Pública Nacional
- ✓ Licitación Pública Internacional
- ✓ Concurso Público
- ✓ Adjudicación Directa
- ✓ La Adjudicación Directa Pública
- ✓ La Adjudicación Directa Selectiva
- ✓ Adjudicación de Menor Cuantía
- ✓ Recuperación de Bienes y Servicios
- ✓ Actividades de la recuperación de bienes

C. Fase de Internamiento

En esta fase se realiza el internamiento de los bienes o artículos adquiridos, por lo que también se realiza, su codificación, registro, control de todos los bienes y materiales adquiridos.

Proceso técnico de la fase de internamiento

Ubicación:

Esta etapa consiste ubicar los bienes o materiales en los espacios disponibles o seleccionados para este bien en el almacén de la organización, de tal forma que se fácil de identificar y este protegido de cualquier agente interno y externo.

Ventajas:

- ✓ Permite una atención oportuna a los usuarios del área.
- ✓ Facilita para encontrar de manera rápida los artículos y materiales que se encuentran en el almacén institucional.
- ✓ Se puede controlar el ingreso y salida de los artículos y materiales del área de almacén.
- ✓ Permite realizar planes e inventarios de los artículos y materiales que son necesarios para el cumplimiento de los objetivos.

Registro y control de existencias:

Para realizar estos registros se tiene en cuenta algunos sistemas como el SIGA, o también se puede hacer de forma manual, por lo cual se puede hacer los Kardex o a través de hojas de cálculo. Dentro de algunos documentos de registros se tiene los siguientes:

- ✓ Los Kardex de todos los bienes y artículos existentes en almacén
- ✓ Informe de movimientos mensuales también denominada conciliación
- ✓ Hojas resúmenes de los movimientos
- ✓ Tarjetas y fichas de control
- ✓ Ordenes de compra y guías de internamiento de los bienes, artículos o materiales.
- ✓ Notas de entrada y salida del área de almacén institucional.
- ✓ Las PECOSAS (pedido comprobante de salida)
- ✓ Órdenes de compra y guías de remisión
- ✓ Nota de entrada
- ✓ Memorandos de los bienes sin movimiento y control de stock

D. Fase de utilización y Preservación

Esta fase consiste en verificar que el bien insumo o material se empleado de manera adecuada, así como se debe de garantizar su contino mantenimiento para incrementar el periodo de vida útil.

Proceso técnico de la fase de utilización y preservación

Mantenimiento

Consiste en una serie de actividades que sirven para evitar el deterioro de los equipos, maquinarias e instalaciones, todo ello a fin de alargar la vida útil para la que fueron diseñados.

Tipos de mantenimiento

Mantenimiento preventivo:

- ✓ Incrementa la vida de funcionamiento del bien o equipo
- ✓ Garantizar que funcione mejor el bien y a un menor costo
- ✓ Garantizar el efectivo funcionamiento
- ✓ Asegurar que el equipo funcione adecuadamente.

Mantenimiento correctivo u operativo

Este tipo de mantenimiento se realiza con la finalidad de corregir algunos desperfectos que presentan las maquinarias o equipos, a fin de ponerlos operativos para el cumplimiento de sus funciones.

Mantenimiento de Instalaciones

Este tipo de mantenimiento esta relacionado a las instalaciones de infraestructura tales como: tuberías, instalaciones eléctricas, redes de internet y servicios de tele comunicaciones entre otros.

Objetivos del mantenimiento

Evitar que el servicio de salud u otros que presta la entidad se paralicen y ponga en riesgo y tener pérdidas económicas y de otra índole.

Categorías del mantenimiento

Para realizar el mantenimiento de los equipos o de los bienes y enseres de la institución se realizan considerando la misión principal, la asignación de fondos o presupuesto, el equipo técnico o especialistas, la supervisión técnica, las herramientas disponibles, los repuestos y otros materiales; y de acuerdo a ello las categorías son:

Mantenimiento orgánico: es el cual donde la responsabilidad de los usuarios, son mantenimientos leves y por lo general no requieren habilidad técnica especial ni la utilización de repuestos.

Mantenimiento intermedio: Este tipo de mantenimiento es el que se realiza en los talleres especializados, para lo cual los bienes deben ser sacados de las instalaciones de la organización; sin embargo, deben de ser autorizados por el área de mantenimiento.

Mantenimiento en base: Este tipo de mantenimiento es más especializado y consiste en el remplazo de piezas deterioradas, todo ello a fin de garantizar la recuperación y operación de la maquinaria o equipo.

Almacenamiento:

Es un proceso por el cual el área de abastecimiento consiste en colocarlos de manera temporal en espacios determinados algunos bienes con la finalidad de custodiarlos, para lo cual se requiere introducirlos al sistema informático de registros de bienes.

Entradas: consiste en generar un control de lo que ingresa al área de almacén mediante una tarjeta denominada Kardex, esta debe indicar el código del artículo de acuerdo al catálogo.

Salidas: Para que se de este proceso primero debe de ingresar la solicitud del área usuaria, además debe de contar con las respectivas pecosas y guías de remisión, los datos consignados deben ser, la fecha del pedido, el nombre del artículo, la cantidad y la unidad de medida.

Sistema de almacenaje:

Están aquí los PEPS (primeras entradas primeras salidas) y LIFO (últimos en entrar primero en salir), este último va a ser la referencia para los costos reales de los productos.

Tipos de almacén:

Estos se pueden evidenciar de acuerdo al tipo de producto que almacenan, ya que algunos de estos productos artículos vienen embalados y en envases mientras que otros no y de acuerdo a ello tenemos:

- ✓ Almacenes abiertos o a la intemperie
- ✓ Almacenes con cobertura o cobertizos
- ✓ Almacén de productos especiales

Seguridad Integral: Es un proceso de vigilancia de los bienes materiales o inmateriales de la organización ya que si estos son sustraídos o deteriorados puede verse reflejado en pérdidas económicas y deficiencias en el servicio al usuario por parte de la entidad.

Distribución racional y mesurada de bienes:

Esta etapa consiste en hacer la entrega de los bienes o insumos a los usuarios de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba, para hacer efectivo es necesario elaborar la PECOSA de salida.

Disposición Final:

Este paso del proceso es cuando el producto o servicio llega al consumidor o usuario en este caso a las diferentes redes, centros y puestos de salud de la provincia de Utcubamba, por tanto, la administración y el control del artículo pasa a depender del usuario y se desliga del área de abastecimiento de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba.

IV. DISCUSIÓN

Para realizar la investigación se tuvo como base diferentes investigaciones de nivel internacional, nacional y local los mismos que permitieron plantear la hipótesis de la investigación la misma que fue contrastada con el estudio, dentro de estos autores tenemos a:

Conde (2016) quien hace un estudio para conocer la incidencia del presupuesto asignado por el Ministerio de Economía y finanzas sobre la contratación de talento humano en el área de logística de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba concluyendo que existe relación entre estas dos variables estudiadas, además plantea que para la contratación de personal, se complementa el presupuesto con algunas donaciones realizadas por entidades no gubernamentales, así mismo incide que el proceso de selección es deficiente. Se encuentra similitud con la investigación ya que ambos en su proceso recogen fuentes de investigación primaria el mismo que permitió realizar el diagnóstico, donde se evidenció la carencia de presupuesto para la contratación de personal y por ende se encontró personal insuficiente para el área de logística de la Unidad Ejecutora 404; sin embargo con respecto al cumplimiento de funciones se difiere por lo manifestado por Conde (2016) los trabajadores existentes están cumpliendo eficiente mente sus funciones muestra de ello es la ejecución presupuestaria del PIA Y PIM institucional que sobre pasa el 90 %, así mismo la tabla de ordenes con SIAF aprobadas e informadas a los proveedores.

Por otro lado Mendoza y Duque (2015) realizan una investigación en la Dirección de Salud Cusco, donde evalúan el sistema de abastecimiento en la unidad logística concluyendo que está unida se encuentra en el nivel medio, para lo cual se hizo el análisis del cumplimiento de los procedimientos y procesos técnicos de manera adecuada, viendo deficiencias significativas en la organización lo que al final se ve reflejado en el desabastecimiento de medicamentos, insumos materiales y bienes que puedan requerir los centros y puestos de salud de la región Cusco. Ante ello con la información realizada en la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba decimos que concuerda ya que en la Unidad como organización encontramos unidades desligadas del área como lo es el área de almacén, que se refleja en el organigrama institucional; sin embargo, en cuanto a la evaluación de abastecimiento de

medicamentos e insumos a los centros y puestos de salud de la jurisdicción conocidos como usuarios, la entrega o salidas de equipos, artículos e insumos siempre está acorde a las necesidades de los usuarios, llegando a ellos en tiempos y cantidades solicitadas, sin embargo estas deben de seguir el debido proceso y con la documentación pertinente que para los usuarios son adecuados.

De su parte Quinteros y Sotomayor (2018) plantean una propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa Tramacoexpres, donde el objetivo es incrementar la satisfacción del cliente, para ello hacen la verificación del proceso logístico, concluyendo que el principal problema es el desconocimiento de los trabajadores por lo que se plantea una capacitación a los trabajadores del área que tenga que ver con la correcta manipulación y la efectiva distribución de los artículos. Por su parte en la tesis investigación realizada en la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba, se evidencia que el principal problema es la carencia de personal, además se debe reforzar a todas las áreas usuarias el proceso de desarrollo del abastecimiento de insumos, equipos, materiales y artículos en general, para ello se debe tener en cuenta el saber pedir reflejada en los pedidos de los usuarios, saber comprar para los encargados del área de compras, el saber usar tratando siempre de tener encuenta medidas de austeridad y el saber cuidar es decir el trabajo en las áreas de almacén de la Unidad.

Molina (2015) en su tesis plantea la planificación e implementación de un modelo logístico para optimizar la distribución de productos, mediante un modelo de pedidos, el diseño de rutas de distribución, el mejoramiento de las unidades de transporte y el almacenamiento adecuado. Con lo manifestado por este autor se puede decir que la investigación realizada en Utcubamba difiere en tanto la Unidad Ejecutora entrega sus productos en la sede institucional y para ello trabaja bajo los modelos establecidos por el Estado Peruano; pero que sin embargo es necesario mejorar el sistema de distribución y almacenamiento para ello se han planteado estrategias en cuatro fases las que se relacionan a: La información y control de necesidades, la negociación y contratación, el internamiento y la utilización y preservación de los bienes, insumos y artículos teniendo en cuenta que se trata básicamente de abastecer medicamentos.

Morales (2016) en su investigación plantea un Modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia del área de mantenimiento de la empresa Midas Valencia, aquí sugiere mejorar los procesos internos y externos, complementar estos procesos con la mejora tecnológica, infraestructura y la gestión de recurso humano; del mismo modo después de hacer análisis podemos decir que existen algunos puntos en que se convergen y otros que se discrepan, ya que los procesos en el área de logística de la Unidad Ejecutora 404 están pre establecidos de acuerdo al Sistema de Contrataciones del Estado, y el modelo de Morales es para el sector privado sin embargo en el se manejan sistemas administrativos y de almacenamiento como lo el SIAFT y el SIGA, destinados a verificar el presupuesto y el seguimiento de las órdenes de compra para así cumplir con los plazos establecidos.

V. CONCLUSIONES

- ✓ Se realizó el diagnóstico del proceso logístico a fin de evaluar las deficiencias de este proceso, donde el principal problema identificado está en la falta de personal para el cumplimiento de funciones, así como después de haber hecho la evaluación a sus documentos de gestión existe una deficiencia en su estructura orgánica ya que el área de almacén es un área aparte del de logística, identificándose como la principal causa de la ineficiencia del proceso logístico; sin embargo en cuanto a la ejecución presupuestaria y requerimientos atendidos con ordenes de servicios o compras siempre se cumple con la meta establecida.
- ✓ Los usuarios de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba, se encuentran satisfechos con los servicios que reciben del personal y el área de logística ya que siempre reciben sus insumos, a tiempo y en buen estado, así mismo para realizar sus requerimientos se hace en base al apoyo de plataformas como el SIAF Y SIGA, tratando de que estos hayan sido programados o previstos además los proveedores siempre cumplen con entregar a tiempo los artículos al área de almacén para su respectiva distribución.
- ✓ La propuesta planteada en el presente informe guarda relación con lo establecido por el organismo de Contrataciones del Estado Peruano, sin embargo, este pone énfasis en cuatro aspectos fundamentales para un buen proceso el mismo que está abocado a saber pedir, saber comparar, saber usar y saber cuidar, además de principios de contrataciones y adquisiciones relacionados al desarrollo humano, la moralidad, la libre competencia, la imparcialidad, la razonabilidad, la eficacia, la publicidad, la transparencia, a economía, la vigencia tecnológica, el trato igualitario, la equidad y la sostenibilidad.
- ✓ Con el estudio se puede contrastar la hipótesis ya que si se brindan los servicios del área usuaria bajo el modelo de la propuesta se optimizará el uso de recursos a pesar que estos son escasos en la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda al área de planeamiento y presupuesto de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba, mejorar sus Documentos de Gestión en especial el MOF Y ROF, de tal manera que se pueda, formar parte del área de logística el área de almacén como una unidad; así mismo se solicita destinar mayor presupuesto para la contratación de personal suficiente.

Se recomienda a los usuarios del área de logística de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba, seguir los pasos adecuados para requerir bienes y servicios tratando de pedir correctamente utilizando los medios adecuados, comprar eficientemente bajo principios de contrataciones y adquisiciones, saber cuidar es decir con criterios de austeridad y bajo un almacenamiento adecuado y saber usar teniendo en cuenta que los recursos son escasos y el personal es insuficiente.

A la administración de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba, así como a la Dirección Regional de Salud Amazonas, se recomienda capacitar constantemente al personal del área sobre el uso de recursos tecnológicos ya que es necesario que las áreas estén actualizadas de acuerdo a la normatividad y a los sistemas administrativos del SIAF y SIGA.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Caruajulca, M. (2016). Modelo de gestión para la eficiencia y calidad de servicio en la atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza-Amazonas, 2015. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Turismo y Administración. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Chachapoyas. Perú.
- Carrasco, S. (2015). Metodología de la investigación científica. Lima: San Marcos.
- Chiavenato A. (2014). Administración de Recursos Humanos. 5ª Edición. Colombia: Editorial McGraw Hill.
- García, S., & Crous, A. (1 de octubre de 2017). El abastecimiento o aprovisionamiento. Recuperado el 6 de julio de 2020, de <http://www.monografias.com/trabajos17/abastecimiento/abastecimiento.shtml>.
- Hernández S., R., Zapata, N., & Mendoza, P. (2017). Metodología de la investigación para el bachillerato. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Molina, J. (2015). Planificación e implementación de un modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa Letreros Universales S.A. Tesis para obtener el título Profesional de Ingeniero Industrial. Universidad Salesiana. Guayaquil. Ecuador 132 pág.
- Mendoza, D y Duque, M. (2016). Sistema de abastecimiento en la Unidad de Logística de la Dirección Regional de Salud, Cusco – 2015. Tesis de grado para optar el título profesional de Licenciadas en Administración. Facultad de Ciencias Administrativas y Contables. Unidad Andina del Cusco. Perú. 135 pág.
- Morales, K (2018). Modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia del Área de Mantenimiento de la Empresa Midas – Valencia, 2016. Tesis para optar

el título profesional de Licenciado e Administración. Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad Señor de Sipán. Pímentel. Perú. 115 pág.

Peñaloza Arraya, E. L. (2017). Propuesta de un Modelo de Gestión por Competencias para el Área de Logística de una Empresa Prestadora de Servicio de Saneamiento. Artículo Publicado en El Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología. Recuperado de: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM_5d527976c641f96491d92dbf273dc8e6/Cite.

Quinteros, A y Sotomayor, J. (2018). Propuesta de mejora del proceso logístico de la Empresa Tramacoexpress Cia. Ltda del Cantón Durán. Tesis de grado para obtener el título de Ingenieras Industriales. Facultad de Ciencias Administrativas. Universidad de Guayaquil. Ecuador. 106 pág.

Zumaeta, H. (2018). Propuesta de mejora en la gestión logística para aumentar la rentabilidad en la Empresa Comercial Zumaeta E.I.R.L en el Año 2018. Tesis para optar el título profesional de: Ingeniero Industrial. Carrera de Ingeniería Industrial. Facultad de Ingeniería. Universidad Privada del Norte. Trujillo. Perú. 78 pág.

ANEXOS

8.1 MODELO: CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD EJECUTORA 404 SALUD UTCUBAMBA.

Señores trabajadores el presente cuestionario es totalmente anónimo y tiene por objetivo recoger información para el desarrollo de una tesis de pre grado sobre el sistema el proceso logístico de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba, por lo que agradeceremos tenga a bien de apoyarnos con su información.

A continuación, se presentan una serie de preguntas, lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa con la que usted esté de acuerdo, marcando con una "X"

I. Para el Sistema de Abastecimiento:

Fase de Información y Control de Necesidades:

1. ¿Se realiza con frecuencia la programación de los suministros que se requieren para abastecer a los puestos y centros de salud?
a) Nunca b) A veces c) Siempre
2. ¿El flujo de suministros para abastecer a los puestos y centros de salud es constante?
a) Nunca b) A veces c) Siempre
3. ¿La programación ayuda a determinar la oportunidad y la cantidad de suministros que se necesitan para abastecer a los puestos y centros de salud?
a) Nunca b) A veces c) Siempre
4. ¿Existe un cuadro de necesidades de insumos y/o elementos que sirvan para abastecer a los puestos y centros de salud?
a) Nunca b) A veces c) Siempre
5. ¿Se asigna un código a todos los productos que entran en el almacén?
a) Nunca b) A veces c) Siempre

6. ¿Existe un proceso de catalogación de bienes de manera frecuente?
- a) Nunca b) A veces c) Siempre
7. ¿La catalogación ayuda a simplificar la contabilidad y compilación de los documentos?
- a) Nunca b) A veces c) Siempre
8. ¿La catalogación ayuda a mejorar la utilización del espacio para almacenaje?
- a) Nunca b) A veces c) Siempre
9. ¿La institución cuenta con un registro de proveedores actualizado?
- a) Nunca b) A veces c) Siempre
10. ¿Los proveedores cumplen con la entrega de los pedidos de acuerdo a lo solicitado?
- a) Nunca b) A veces c) Siempre
11. ¿La Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba, evalúa a los proveedores con los que trabaja?
- a) Nunca b) A veces c) Siempre
12. ¿Se realiza un registro y control de las existencias en el almacén de manera frecuente?
- a) Nunca b) A veces c) Siempre
13. ¿El registró y control de existencias realizado en el almacén le sirve para tomar decisiones?:
- a) Nunca b) A veces c) Siempre
14. ¿Las existencias físicas coinciden con el registro de almacén?
- a) Nunca b) A veces c) Siempre

15. ¿La adquisición de bienes y la contratación de servicios se realiza de manera organizada?
- a) Nunca b) A veces c) Siempre
16. ¿La imagen que se tiene de los procesos de contratación y adquisición de la institución es adecuada?
- a) Nunca b) A veces c) Siempre
17. ¿La Unidad Ejecutora 404 ¿Salud Utcubamba, mantiene al día los registros de contratos y procesos de contratación?
- a) Nunca b) A veces c) Siempre
18. ¿Se realiza el seguimiento de los documentos, registros y contratos para verificar su cumplimiento?
- a) Nunca b) A veces c) Siempre
19. ¿Las contrataciones y adquisiciones que realiza la Unidad Ejecutora 404 ¿Salud Utcubamba, están acorde con sus lineamientos de política?:
- a) Nunca b) A veces c) Siempre
20. ¿Existe un proceso de recuperación o selección para los bienes que se encuentran en mal estado en la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba?
- a) Nunca b) A veces c) Siempre
21. ¿Se realizan actividades de reparación o reconstrucción de los bienes deteriorados en la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba?
- a) Nunca b) A veces c) Siempre
22. ¿Existe una ubicación adecuada de los bienes en el almacén?
- a) Nunca b) A veces c) Siempre
23. ¿La ubicación de los bienes facilita y mejora el control en los almacenes?
- a) Nunca b) A veces c) Siempre

24. ¿Los registros y reportes en los que se consigna datos sobre ingresos y salidas de bienes de los almacenes son adecuados?
- a) Nunca b) A veces c) Siempre
25. ¿Esta actualizado el reporte de kardex de existencias valoradas de Almacén?
- a) Nunca b) A veces c) Siempre
26. ¿Se realiza un resumen mensual del movimiento de almacén?
- a) Nunca b) A veces c) Siempre
27. ¿Se realizan actividades de mantenimiento preventivo en la unidad de logística de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba?
- a) Nunca b) A veces c) Siempre
28. ¿Se realizan actividades de mantenimiento correctivo u operativo en la unidad de logística de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba?
- a) Nunca b) A veces c) Siempre
29. ¿Se realizan actividades de mantenimiento de las instalaciones de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba?
- a) Nunca b) A veces c) Siempre
30. ¿En la Unidad Ejecutora 404 ¿Salud Utcubamba, se asegura la disponibilidad de abastecimientos en las diferentes áreas y en cantidades suficientes?
- a) Nunca b) A veces c) Siempre
31. ¿Existe un ordenamiento y control de los artículos pendientes de entrega?
- a) Nunca b) A veces c) Siempre
32. ¿Se realizan programas de prevención para eliminar situaciones de riesgo que pueden causar daño al personal?
- a) Nunca b) A veces c) Siempre

33. ¿Se realizan programas de prevención para eliminar situaciones de riesgo que pueden causar daño o pérdida a la información?
- a) Nunca b) A veces c) Siempre
34. ¿Se realizan programas de prevención para eliminar situaciones de riesgo que pueden causar daño o pérdida de los bienes materiales?
- a) Nunca b) A veces c) Siempre
35. ¿El usuario o cliente interno de la unidad de logística se muestra satisfecho con la atención que recibe?
- a) Nunca b) A veces c) Siempre
36. ¿Existe un adecuado manejo de la documentación para la entrega de bienes de consumo inmediato?
- a) Nunca b) A veces c) Siempre
37. ¿Existe un adecuado manejo de la documentación para la entrega de bienes de consumo posterior?
- a) Nunca b) A veces c) Siempre
38. ¿El manejo de la documentación para dar salida a los artículos de almacén es rápido?
- a) Nunca b) A veces c) Siempre
39. ¿La entrega o salida final de un artículo de almacén está acorde a las necesidades de los usuarios en tiempo y cantidad?
- a) Nunca b) A veces c) Siempre

Gracias.....

8.2 Fotografías de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba

