



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**“SISTEMA DE ABASTECIMIENTO EN LA UNIDAD DE LOGÍSTICA DE
LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD, CUSCO - 2015”**

PRESENTADA POR:

Bach. Deisy Evelin Mendoza Vargas

Bach. Margiory Halina Duque Alvarez

**Para optar al Título Profesional de Licenciado
en Administración**

ASESOR: Mag. Hernando Gonzales Abrill

CUSCO – PERU

2016



PRESENTACIÓN

**SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD ANDINA
DEL CUSCO.**

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, ponemos a vuestra consideración la tesis titulada: **“EL SISTEMA DE ABASTECIMIENTO EN LA UNIDAD DE LOGÍSTICA DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD, CUSCO - 2015”** con el objeto de optar al título profesional de licenciadas en administración.

Cualquier sugerencia u observación, será beneficiosa para incrementar nuestros conocimientos profesionales.

Atentamente,

Bach. Deisy Evelin Mendoza Vargas

Bach. Margiory Halina Duque Alvarez



DEDICATORIA

Dedico esta de tesis con gran aprecio y amor a mis padres; David Pedro y Halina quienes dieron mucho en su vida para que pudiera lograr mis retos y sueños; estuvieron incondicionalmente brindándome su apoyo, motivación, paciencia y consejos. Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

A mi hermano Aaron por su compañía y todas sus travesuras, siempre ha estado presente.

Finalmente, a Anderson por todo el amor y alegría que me otorga cada día.

Margiory Halina



DEDICATORIA

Esta tesis la dedico a Dios quién supo guiarme por el buen camino, y darme fuerzas para seguir adelante.

Para mis padres David y Carmen por su apoyo, consejos, comprensión, amor, y ayuda en los momentos difíciles.

A mis hermanos Marilyn y Yhonatan por estar siempre presentes, acompañándome para poderme realizar.

Deisy Evelin



AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a Dios por habernos dado la oportunidad de vivir y llegar a este punto, además de haber puesto a personas que han sido nuestro soporte en este camino.

A la Oficina de Logística de la Dirección Regional de Salud, por abrirnos sus puertas y permitirnos realizar nuestro trabajo de investigación en su área; por el constante apoyo durante la investigación y la colaboración al momento de la recolección de datos, nos brindaron esto y más, siempre con buena voluntad y amabilidad.

Agradecemos al Mag. Hernando Gonzales Abrill por aceptar ser nuestro asesor y guiarnos en todo el proceso que conllevo realizar la tesis; asimismo a nuestros dictaminantes: el Dr. Fortunato Endara Mamani y al MBA. Alejandro Delgado Camacho, por los acertados consejos y sugerencias que nos brindaron.

Finalmente agradecer a nuestra casa de estudios, la Universidad Andina del Cusco por haber impartido años de enseñanza y aprendizaje en las aulas de la universidad; A cada uno de los maestros por cada lección dada día a día, nos llenaron de conocimiento, gracias a ellos concluimos una etapa en nuestra vida profesional, que se ve reflejada en nuestra tesis.

Margiory y Deisy



ÍNDICE

	Pág.
PRESENTACIÓN.....	ii
DEDICATORIA	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS	v
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT	xiv

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema.....	3
1.2.1. Problema General	3
1.2.2. Problemas Específicos	3
1.3. Objetivos de la investigación.....	4
1.3.1. Objetivo General.....	4
1.3.2. Objetivos Específicos	4
1.4. Justificación	5
1.4.1. Originalidad	5
1.4.2. Pertinencia	5
1.4.3. Relevancia.....	5
1.4.4. Oportunidad	6
1.4.5. Factibilidad	6
1.5. Delimitaciones de la investigación	7
1.5.1. Delimitación Temporal	7
1.5.2. Delimitación Espacial	7
1.5.3. Delimitación Conceptual	7
1.5.4. Delimitación Social.....	7



CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio8

 2.1.1. Antecedente Internacionales8

 2.1.2. Antecedente Nacionales.....12

 2.1.3. Antecedentes locales14

2.2. Base Legal16

2.3. Bases Teóricas17

 2.3.1. Sistema de Abastecimiento17

 2.3.1.1. Concepto de Sistema17

 2.3.1.2. Concepto de Abastecimiento17

 2.3.1.3. Concepto de Sistema de abastecimiento.....18

 2.3.1.4. Objetivos del Sistema de abastecimiento18

 2.3.1.5. Importancia del Sistema de Abastecimiento.....19

 2.3.1.6. Funciones generales del Sistema de Abastecimiento20

 2.3.1.7. Sistema de abastecimiento y su relación con otros sistemas
 administrativos.....20

 2.3.1.8. Versión simplificada de un modelo de gestión del sistema de
 abastecimiento22

 2.3.1.9. Subsistemas de Abastecimiento.....24

 A. Fase de Información y Control de Necesidades.....26

 ➤ Programación 26

 ➤ Catalogación..... 31

 ➤ Registro Nacional de proveedores..... 33

 ➤ Registro y Control 34

 B. Fase de Negociación, Obtención y Contratación.....36

 ➤ Contrataciones y Adquisiciones:..... 36

 ➤ Recuperación de Bienes y Servicios 43

 C. Fase de Internamiento43

 ➤ Ubicación 44

 ➤ Registro y control de existencias..... 45



D. Fase de Utilización y Preservación46

- Mantenimiento: 46
- Almacenamiento: 50
- Seguridad integral: 54
- Distribución racional y mesurada de bienes:..... 54
- Disposición final: 55

2.4. Variable de estudio55

- 2.4.1. Identificación de variable.....55
- 2.4.2. Conceptualización de variable55
- 2.4.3. Operacionalización de variable.....56

2.5. Marco conceptual o definición de términos.....57

2.6. Generalidades de la institución63

- 2.6.1. Descripción de la Institución63
- 2.6.2. Misión63
- 2.6.3. Visión.....63
- 2.6.4. Lineamientos de política64
- 2.6.5. Logo64

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de investigación.....65

3.2 Nivel de investigación65

3.3 Diseño de la investigación65

3.4 Población de estudio66

3.5 Muestra de estudio.....66

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos66

3.7 Procesamiento de análisis de datos.....66

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento de recolección de la información67



4.1.1. Índice de Consistencia Interna Alfa de Cronbach.....67

4.2. Cambio de ponderación de las alternativas del cuestionario68

4.3. Tabla de Baremación de resultados68

4.4. Resultados estadísticos de la investigación69

4.4.1. Análisis descriptivo de la Fase de Información y Control de Necesidades69

4.4.2. Análisis descriptivo de la Fase de Negociación, Obtención y Contratación.....79

4.4.3. Análisis descriptivo de la Fase de Internamiento85

4.4.4. Análisis descriptivo de la Fase de Utilización y Preservación90

4.4.5. Análisis del Sistema de Abastecimientos101

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Anexo 01: Matriz de consistencia del proyecto de investigación

Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables

Anexo 03: Matriz del instrumento para la recolección de datos

Anexo 04: Instrumento



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01: Principios que rigen las contrataciones y adquisiciones del estado.....	40
Tabla 02: Operacionalización de variable	56
Tabla 03: Análisis de Alfa de Cronbach Global	67
Tabla 04: Cambio de ponderación	68
Tabla 05: Tabla de Baremación	68
Tabla 06: Análisis descriptivo de la programación.....	69
Tabla 07: Análisis de la programación.....	71
Tabla 08: Análisis descriptivo de la catalogación.....	72
Tabla 09: Análisis de la catalogación.....	73
Tabla 10: Análisis descriptivo del registro nacional de proveedores.....	74
Tabla 11: Análisis del registro nacional de proveedores	75
Tabla 12: Análisis descriptivo del registro y control	76
Tabla 13: Análisis del registro y control	77
Tabla 14: Análisis de la fase de información y control de necesidades.....	78
Tabla 15: Análisis descriptivo de la contratación y adquisición.....	79
Tabla 16: Análisis de la contratación y adquisición.....	81
Tabla 17: Análisis descriptivo de la recuperación de bienes	82
Tabla 18: Análisis de la recuperación de bienes	82
Tabla 19: Análisis de la fase de negociación, obtención y contratación.....	83
Tabla 20: Análisis descriptivo de la ubicación	85
Tabla 21: Análisis de la ubicación	86
Tabla 22: Análisis descriptivo del registro y control de existencias.....	87
Tabla 23: Análisis del registro y control de existencias.....	88
Tabla 24: Análisis de la fase de internamiento	89
Tabla 25: Análisis descriptivo del mantenimiento.....	90
Tabla 26: Análisis del mantenimiento	91
Tabla 27: Análisis descriptivo del almacenamiento.....	92
Tabla 28: Análisis del almacenamiento	93
Tabla 29: Análisis descriptivo de la seguridad integral	94



Tabla 30: Análisis del abastecimiento de la seguridad integral	95
Tabla 31: Análisis descriptivo de la distribución racional y mesurada de bienes..	96
Tabla 32: Análisis de la distribución racional y mesurada de bienes	97
Tabla 33: Análisis descriptivo de la disposición final	98
Tabla 34: Análisis del abastecimiento de la disposición final	99
Tabla 35: Análisis de la fase de utilización y preservación	100
Tabla 36: Análisis del Sistema de Abastecimiento	101
Tabla 37: Análisis comparativo de los indicadores para medirla el Sistema de abastecimiento	103



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 01: Versión simplificada de un modelo de gestión del sistema de abastecimiento.....	24
Figura 02: Subsistemas de Abastecimiento.....	25
Figura 03: Subsistemas de abastecimientos y sus procesos técnicos.....	25
Figura 04: Programación de necesidades.....	27
Figura 05: Tipo de Almacenamiento (por su cobertura).....	53
Figura 06: Logo de la DIRESA.....	64
Figura 07: Programación.....	71
Figura 08: Catalogación.....	73
Figura 09: Registro nacional de proveedores.....	75
Figura 10: Registro y control.....	77
Figura 11: Fase de información y control de necesidades.....	78
Figura 12: Contratación y adquisición.....	81
Figura 13: Recuperación de bienes.....	83
Figura 14: Fase de negociación, obtención y contratación.....	84
Figura 15: Ubicación.....	86
Figura 16: Registro y control de existencias.....	88
Figura 17: Fase de internamiento.....	89
Figura 18: Mantenimiento.....	91
Figura 19: Almacenamiento.....	93
Figura 20: Seguridad integral.....	95
Figura 21: Distribución racional y medida de bienes.....	97
Figura 22: Disposición final.....	99
Figura 23: Fase de utilización y preservación.....	100
Figura 24: Sistema de abastecimiento.....	102
Figura 25: Comparación de las dimensiones para medir la variable del Sistema de abastecimiento.....	103



RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó al personal de la unidad de logística de la Dirección Regional de Salud – Cusco, con la finalidad de conocer como es el Sistema de abastecimiento que se realiza en la institución a través de analizar sus cuatro dimensiones que son: la fase de información y control de necesidades, la fase de negociación, obtención y contratación, la fase de internamiento y la fase de utilización y preservación.

El tipo de investigación que se realizó es básico, el nivel es descriptivo y el diseño no experimental - transversal, tomando como población de estudio al personal que labora en la unidad de logística, se utilizó la técnica de la encuesta con su instrumento la cedula de preguntas, los resultados fueron procesados por el software estadístico Excel y SPSS V 20.

Al evaluar la variable del sistema de abastecimiento de la unidad de logística de la Dirección Regional de Salud Cusco, se obtuvo un promedio de 2.00 de acuerdo a la escala de baremacion, ubicándolo en un nivel medio. 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, debido a que existe falta de información de necesidades, procesos de adquisiciones poco transparentes, registros incompletos, desactualizados y falta de almacenes con infraestructura óptima.

Palabras clave:

- ✓ Sistema de abastecimiento



ABSTRACT

This research was conducted personnel logistics unit of the Regional Health Authority - Cusco, in order to know how is the supply system carried out in the institution through analyzing its four dimensions are: phase information and control needs, negotiation, procurement and recruitment, placement phase and the phase of preservation and use.

The type of research carried out is basic, the level is descriptive and non-experimental design - cross, taking as study population to staff working in the logistics unit, the survey technique was used with the instrument the writ of questions, the results were processed by Excel and SPSS statistical software V 20.

In evaluating the system variable supply logistics unit of the Regional Health Directorate of Cusco, an average of 2.00 according to the scale of baremación, placing it at a medium level it was obtained. The variable was analyzed through four phases, demonstrating that these do not meet the technical procedures and processes properly, which is reflected in the disorganization that exists, creating shortages of some medicines, supplies, materials and goods, which require posts and health centers in the region of Cusco, because there is lack of information needs, transparent procurement processes, incomplete, outdated and lack of warehouses with excellent infrastructure.

Keywords:

✓ Supply System



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La marcha de toda organización entre muchos factores importantes depende también del óptimo y correcto abastecimiento de sus insumos, pues de la inmediatez y de la oportunidad con que los insumos lleguen a su destino dependerá la eficiente marcha en los procesos de la organización.

Vera & Álvarez (2009, pág. 451), define al sistema de abastecimiento, como el conjunto interrelacionado de políticas, objetivos, normas, atribuciones, procedimientos y procesos técnicos, orientados a gestión eficiente de almacenes y al proceso oportuno de abastecimientos que requieren las entidades del Estado, orientado al racional flujo de distribución o suministro, empleo y conservación de los recursos materiales; así como de las acciones especializadas para atender las necesidades y requerimientos de las entidades para el normal desenvolvimiento de sus actividades y asegurar la continuidad de los procesos productivos que desarrollan las entidades integrantes de la Administración Pública.

Este factor importante en muchas ocasiones no es tomado con la responsabilidad que el caso merece llevando al inevitable momento del decrecimiento en los procesos productivos u operacionales por la inminente falta de insumo o materia prima para la adecuada marcha, y en ello el sector público en el Perú y por ende en nuestra región no deja de ser ajeno a dicha problemática y deficiencia en sus operaciones de abastecimiento.



En la Dirección Regional de Salud Cusco se observa que no existe una buena interrelación de los procedimientos del sistema de abastecimiento, debido a que los procesos de requerimientos, necesidades y control de bienes, materiales, productos, y medicamentos en general son ineficientes; para el desarrollo normal de las actividades de la entidad.

En ese sentido es importante analizar y evaluar cómo se hallan los procesos de abastecimiento en la Dirección Regional de Salud los cuales considerando la fase de Información y Control de Necesidades se ha encontrado que no se realizan los procesos técnicos correspondientes y que no necesariamente la comunicación es oportuna y pertinente generando ello un primer elemento negativo determinante para un correcto proceso de abastecimiento en los insumos puesto que los elementos de la programación, catalogación, registro nacional de proveedores y registro y control no son debidamente aplicados generando ello un inicial proceso de abastecimientos deficiente muy a pesar de la existencia de normas y procesos sistémicos adecuados para tal fin.

En lo que respecta a la fase de negociación, obtención y contratación, se puede afirmar que es un factor medular en el proceso de abastecimiento y que en muchas ocasiones juega un rol importante la cultura, valores y principios entre los miembros de la negociación, hecho muy venido abajo lamentablemente en nuestra sociedad, y cuyos elementos que son la Contratación y adquisición y recuperación de bienes, en ocasiones son pasadas por alto por funcionarios “coludidos” con quienes se encargan de realizar el abastecimiento de los insumos hecho que va en desmedro directo de todos los usuarios de los servicios de salud en los centros médicos del distrito del Cusco, generando ello problemas a quienes no necesariamente intervienen en el proceso de adquisición pero si tienen una relación directa con el usuario del servicio en este caso médicos, enfermeras, técnicos entre otros, agudizándose de esta manera la problemática de atención en el servicio de salud.

En cuanto a la fase de internamiento es importante considerar espacios adecuados y tiempos oportunos para este proceso y que si bien es cierto existen



los primeros los segundos no necesariamente son oportunos ello debido a diversos factores entre otros la negligencia del personal encargado del proceso de abastecimiento siendo el elemento la ubicación de mucho cuidado y de necesidad de un manejo especializado hecho que no necesariamente se cumple en la unidad de logística de la Dirección Regional de Salud.

Finalmente, la fase de utilización y preservación es el factor identificado como el de problemática más aguda en la unidad de logística donde se ha encontrado que no existe una buena distribución y conocimiento de las funciones correspondientes de esta fase lo que implica una mala conservación y custodia de los bienes que se dan por perdidos, dañados o vencidos, puesto que el cumplimiento de sus componentes tales como: mantenimiento, almacenamiento, seguridad integral, distribución racional y mesurada de bienes, disposición final son los que mayor problema presentan y las quejas que generan así como las denuncias son innumerables agudizando ello la problemática en los centros de salud y en quienes deben ser atendidos de manera inmediata y responsable como son los pacientes.

Por lo expuesto anteriormente el presente trabajo de investigación pretende conocer como es el sistema de abastecimiento en la unidad de logística de la Dirección Regional de Salud en la ciudad de Cusco, a través de la formulación de las siguientes interrogantes:

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo es el sistema de abastecimiento en la unidad de logística de la Dirección Regional de Salud – Cusco - 2015?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo es la fase de información y control de necesidades del sistema de abastecimiento en la unidad de logística de la Dirección Regional de Salud – Cusco - 2015?



- ¿Cómo es la fase de negociación, obtención y contratación del sistema de abastecimiento en la unidad de logística de la Dirección Regional de Salud – Cusco - 2015?
- ¿Cómo es la fase de internamiento del sistema de abastecimiento en la unidad de logística de la Dirección Regional de Salud – Cusco - 2015?
- ¿Cómo es la fase de utilización y preservación del sistema de abastecimiento en la unidad de logística de la Dirección Regional de Salud – Cusco - 2015?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General

Conocer cómo es el sistema de abastecimiento en la unidad de logística de la Dirección Regional de Salud – Cusco - 2015.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Conocer cómo es la fase de información y control de necesidades del sistema de abastecimiento en la unidad de logística de la Dirección Regional de Salud – Cusco - 2015.
- Conocer cómo es la fase de negociación, obtención y contratación del sistema de abastecimiento en la unidad de logística de la Dirección Regional de Salud – Cusco - 2015.
- Conocer cómo es la fase de internamiento del sistema de abastecimiento en la unidad de logística de la Dirección Regional de Salud – Cusco - 2015.



- Conocer cómo es la fase de utilización y preservación del sistema de abastecimiento en la unidad de logística de la Dirección Regional de Salud – Cusco - 2015.

1.4. Justificación

1.4.1. Originalidad

El presente trabajo de investigación es original porque fue un trabajo realizado y analizado exclusivamente por las investigadoras, contando con los permisos necesarios para poder levantar la información in situ, así mismo se utilizó la variable sistema de abastecimiento analizada desde sus dimensiones Fase de Información y Control de Necesidades, Fase de Negociación, Obtención y Contratación, Fase de Internamiento y Fase de Utilización y Preservación con lo que se pudo analizar y explicar de mejor manera el problema así como alcanzar algunas recomendaciones para superar los inconvenientes que se tienen la Dirección Regional de Salud Cusco – 2015.

1.4.2. Pertinencia

Esta investigación es pertinente porque es necesario conocer cómo es el sistema de abastecimiento por el cual viene atravesando la Dirección Regional de Salud – Cusco.

1.4.3. Relevancia

a) En lo práctico

Desde el punto de vista práctico, el presente estudio sugirió evaluar los sistemas de abastecimiento que tienen y como este puede ser mejorado. Se fijó la aplicación de conceptos, definiciones, fundamentos sobre el sistema de abastecimientos, para contribuir a



los trabajadores de la Unidad de Logística de la Dirección Regional de Salud comprometidos con la investigación, innovación y emprendimiento.

b) En lo teórico

Desde el punto de vista teórico, el presente trabajo de investigación permitió enriquecer la concepción teórica sobre el Sistema de Abastecimiento en la unidad de logística de la Dirección Regional de Salud Cusco-2015, que servirá como fuente de información y antecedente para la realización de otras investigaciones relacionadas a las variables de estudio.

c) En lo metodológico

El presente estudio ayudó a crear un nuevo instrumento para medir, recolectar y analizar datos aplicados con la variable Sistema de Abastecimiento.

d) En lo institucional

Los resultados, obtenidos de dicha investigación podrían ser de gran apoyo para mejorar la gestión del sistema de abastecimientos en la Dirección Regional de Salud – Cusco.

1.4.4. Oportunidad

La investigación es oportuna por que se realizó en el momento que se generó la situación problemática en la oficina de logística de la Dirección Regional de Salud.

1.4.5. Factibilidad

Esta investigación es factible por las siguientes razones:



- El tema es de interés de las investigadoras.
- Se tuvo acceso a la información, de acuerdo a lo estipulado en la ley de transparencia administrativa.
- Se contó con el tiempo y los recursos necesarios para poder realizar la labor de investigación.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Delimitación Temporal

La presente investigación se realizó al periodo histórico de Enero a Diciembre del 2015.

1.5.2. Delimitación Espacial

La presente investigación se realizó en las instalaciones de la unidad de logística de la Dirección Regional de Salud – Cusco.

1.5.3. Delimitación Conceptual

La presente investigación corresponde al área de Administración y logística y está delimitada conceptualmente a la teoría del sistema de abastecimiento con sus dimensiones: Fase de Información y Control de Necesidades, Fase de Negociación, Obtención y Contratación, Fase de Internamiento y Fase de Utilización y Preservación.

1.5.4. Delimitación Social

Esta investigación se limitó al estudio de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Cusco, quienes tienen que ver directa e indirectamente con el sistema de abastecimiento.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

Después de la indagación realizada sobre temas acorde con el tema de investigación, se encontraron los siguientes antecedentes:

2.1.1. Antecedente Internacionales

Antecedente 1

Autor: Andrés Ignacio Gormaz Canave

Título: Rediseño del proceso de abastecimiento del hospital Luis Calvo Mackenna

Universidad: Universidad de Chile

Año: (2010)

Conclusiones

- a) El Hospital Dr. Luís Calvo Mackenna se encuentra sumergido en un ambicioso proyecto de mejorar sus procesos principales. El proceso de abastecimiento se encuentra dentro de ellos, y es por esto que se le solicitó al alumno realizar el presente trabajo de tesis.



- b) El alumno contó con todo el apoyo de la subdirección administrativa para realizar el trabajo, facilitando información, coordinando reuniones y más importante aún, permitiendo y facilitando al alumno que se desenvuelva en las unidades para así realizar un rediseño estando en cercano contacto con los trabajadores del área y los procesos en sí.
- c) Este trabajo ayudó al Hospital a detectar problemas de los que no tenían conocimiento como también logró evidenciar muchos otros de los que sí tenían una noción.
- d) Igual de importante es el resultado del diagnóstico en relación a los puntos positivos que posee el proceso de abastecimiento, el cual posee una transparencia digna de imitar en otras entidades públicas.
- e) El simple hecho de ver el proceso desde afuera, sin estar sumergido en el complejo “día a día” que se vive en un Hospital público permitió al alumno el realizar un diagnóstico detallado de la situación actual, logrando realizar un levantamiento de procesos complejos como lo es el abastecimiento.
- f) Junto con crear una misión para las unidades que abarca el proceso de abastecimiento, se logró formular una definición de calidad para el servicio junto con determinar las principales características o directrices que debe tener este proceso.
- g) Con lo anterior se determinó que los procesos que presentaban más problemas eran el proceso de Licitación y el proceso de Compra. Es por esto que justamente estos procesos sufrieron grandes cambios, enfocados siempre, en mejorar el rendimiento de ellos en las directrices determinadas.
- h) Así mismo, la directriz con más problemas detectados fue el Control de procesos. Al igual que para los procesos más defectuosos, esta



directriz fue la más atacada en el rediseño, generando propuestas para solucionar las fallas de control.

- i) De las propuestas de rediseño, existen alguna más fáciles de implementar que otras, y se va a requerir una etapa de transición en la implementación de muchos de los nuevos procesos.
- j) De SAM se puede concluir que es una tecnología muy beneficiosa para el proceso, y dentro del Hospital esperan con ansias la implementación del sistema. Se espera que esta tesis ayude en parte a esta implementación.
- k) Finalmente se concluye que el rediseño propuesto soluciona en gran medida los problemas detectados en el diagnóstico, y que con la implementación de SAM, en conjunto se logre mejorar la calidad del servicio entregado tanto por Adquisiciones como por Bodega en el corto plazo, se reduzcan los costos de procesos y también se logre un considerable ahorro en las compras por licitaciones más eficientes.
- l) Se recomienda comenzar la implementación del presente rediseño por crear una buena planificación anual de las compras, y posterior a esta, implementar las medidas de control dentro de los procesos para finalizar con el rediseño de los procesos restantes una vez implementado SAM.
- m) Se recomienda también habilitar un portal de reclamos para que así el cliente interno pueda dejar en evidencia su posible disconformidad con el sistema. De habilitarse, deberá ser revisado con cierta periodicidad, tener un responsable, y de ser necesario realizar las medidas correctivas pertinentes al caso. Sea cual sea el reclamo, se deberá contactar al cliente y darle una solución, aunque esta sea solo una explicación.



Antecedente 2

Autora: Floridalma Aracel - Piche López

Título: Gestión logística en el manejo de inventarios para asegurar el abastecimiento oportuno de medicamentos antirretrovirales en el hospital de Coatepeque Guatemala - 2008.

Universidad: Universidad mariano Galvez de Guatemala

Año: 2008

Conclusiones

- a) Actualmente, la gestión logística aplicada en el hospital, se cumple en forma parcial, lo cual da lugar a que no se conozcan las necesidades reales de medicamentos antirretrovirales.
- b) Actualmente no hay conceptos integrales de la administración logística, que sean conocidos y aplicados por todo el equipo de trabajo del Hospital Nacional de Coatepeque, otros actores y/o departamentos que tienen relación con la compra, manejo de inventarios, almacenamiento y distribución de medicamentos antirretrovirales son documentos elaborados en Excel, los cuales tienen tendencia a consolidarlo todo, haciendo tablas demasiado grandes, en las que es fácil equivocarse.
- c) A pesar de que el manejo de inventario en teoría es conocido, su seguimiento no está suficientemente estandarizado, de ahí la importancia de desarrollar conceptos integrales de la administración logística, que ayudara a un mejor control de inventarios y por lo tanto al abastecimiento oportuno y ausencia de desperdicio por fechas de caducidad, incluyendo formatos adaptables a la poca tecnología con que se cuenta actualmente, incluyendo la ausencia de medios de comunicación al exterior que les permitan una mejor comunicación con los abastecedores de tratamientos antirretrovirales.



2.1.2. Antecedente Nacionales

Antecedente 3

Autor: José Javier Cuya Cabanillas

Título: La programación presupuestal contable y el abastecimiento de medicamentos para los hospitales del Minsa en Lima Metropolitana.

Año: 2010

Universidad: Universidad San Martín de Porres - Perú

Conclusiones

- a) No existe una adecuada programación presupuestal de requerimiento de medicamentos por las unidades orgánicas, debido a que no se cuenta con parámetros reales ni con un reglamento de estandarización de los medicamentos, debiéndose tener en cuenta los catálogos de adquisición, los cuales existen en los diferentes nosocomios del estado, trayendo consigo un stock que garantice la salud de la población que son atendidos en los hospitales del MINSA.
- b) Los requerimientos de medicamentos solicitados no son adquiridos en su totalidad, trayendo consigo el desabastecimiento de los mismos, perjudicando así los stocks mínimos de medicamentos requeridos en cada nosocomio.
- c) Que el diagnóstico realizado en la programación presupuestal para el requerimiento de medicamentos no se viene cumpliendo por los continuos recortes presupuestales, generando distorsiones en los informes contables en los hospitales del MINSA.



Antecedente 4

Autor: Felipe Yony Gómez Cáceres

Título: “La programación de abastecimiento y su incidencia en la gestión de logística en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna”

Universidad: Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Año: (2014)

Conclusiones

- a) La programación de abastecimiento influye significativamente en la gestión de logística de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Esta afirmación se ve corroborada en el desarrollo de la tesis, como explicación de los resultados obtenidos a través de las técnicas e instrumentos aplicados y desarrollados, para el sustento de la hipótesis general.
- b) Los procesos técnicos de la programación de abastecimiento influyen significativamente en los resultados en la adquisición de bienes y servicios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna. Según el resultado de los instrumentos aplicados se establece que la participación en los procesos de determinación de necesidades, consolidación de necesidades, formulación del plan de obtención, ejecución y evaluación de la programación no se dan a gran escala generando inconvenientes en las adquisiciones de bienes y servicios. De esta manera las primeras cinco hipótesis específicas planteadas son corroboradas.
- c) El nivel de desempeño de la gestión de logística de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann no es eficiente. El resultado del instrumento aplicado arroja falta de cumplimiento de las actividades y objetivos de la Oficina de Logística y Servicios de la UNJBG. De



esta manera las últimas hipótesis específicas planteadas son corroboradas.

2.1.3. Antecedentes locales

Antecedente 5

Autor: Carlos Hugo Alatrística Saloma

Título: Aplicación de un modelo logístico descentralizado para el Centro Medico Pardo - 2010.

Universidad: Universidad Andina del Cusco.

Año: 2010

Conclusiones

- a) Se realizó el diagnóstico actual de la Clínica Pardo, observando una actividad compleja, organizada y bien planeada; luego de un estudio minucioso enfocado en el área logística se propone optimizar esta área aplicando un Modelo Logístico Descentralizado.
- b) Dentro del estudio, se presenta una proyección hasta el año 2014, demostrando con los indicadores que es muy rentable apostar a una Logística descentralizada por la magnitud de oferta que se tiene en este sector. Se deberá de evaluar los indicadores cada 6 meses como mínimo para demostrar que la propuesta está siguiendo el camino correcto.

Antecedente 6

Autor: Fredy Francisco Aparicio Montesinos

Título: Informe de experiencia profesional en la gestión de la Unidad de Abastecimientos y servicios Auxiliares de la Dirección Regional de Agricultura - Cusco



Universidad: Universidad Andina del Cusco.

Año: (2000)

Conclusiones

- a) La Dirección Regional de Agricultura Cusco, es una institución netamente técnico administrativo dentro del sector agrario de la región con un objetivo de otorgar servicio utilizando recursos con tecnología.
- b) La Dirección Regional de Agricultura Cusco, es una institución que esta íntegramente dedicada al mejoramiento de la producción y productividad dentro de su jurisdicción.
- c) Las oficinas de proyectos especiales son: Servicio Nacional de Sanidad Animal (SENASA), Proyecto especial de titulación de Tierras (PETT), Oficina de Recursos Naturales (OFIRENA), Proyecto del Manu y Proyecto Machupicchu, son oficinas que administran directamente sus recursos en todos los procesos de adquisición.
- d) La Dirección Regional de Agricultura Cusco maneja proyectos por encargo a corto plazo como son el Proyecto Sierra Verde, Proyecto Apícola, Proyecto Café, Proyecto Cacao y Fondos Rotatorios.
- e) Los logros obtenidos en las unidades de Abastecimientos y Servicios Auxiliares garantizan el cumplimiento de los objetivos, planes y programas de la Dirección Regional de Agricultura Cusco utilizando adecuadamente los recursos.
- f) Existe ética y moral en la conducción y desarrollo de los recursos administrativos en la Unidad de Abastecimientos y Servicios Auxiliares.
- g) Los recortes presupuestarios de Recurso Ordinarios y Recursos Directamente Recaudados afectan directamente en el logro de los



objetivos y metas trazadas dentro de la unidad de Abastecimientos y Servicios Auxiliares afectando la imagen institucional de la Dirección Regional de Agricultura Cusco.

- h) La Dirección Regional de Agricultura Cusco, cumple un rol importante en la economía regional y nacional en el aumento de la producción y productividad agrícola mediante una adecuada infraestructura de riego, tecnología y de recursos humanos.
- i) Las áreas no cuentan con un manual de Organización y Funciones.
- j) Agotamiento de materiales del almacén antes de tiempo, este fenómeno normalmente se da por falta de una oportuna transferencia de presupuesto trimestral.

2.2. Base Legal

- Ley General de Salud, Ley N° 26842.
- Constitución Política del Perú: Artículo 58°, 76° 77°, 194°, 195°.
- El Sistema de Abastecimiento se instituyó a través del Decreto Ley 22056, en el marco de actividad de la Dirección Nacional de Abastecimiento del Instituto Nacional de Administración Pública.
- Resolución Jefatural 118- 80- INAP/DNA. Aprueba las Normas Generales del Sistema de Abastecimiento
- D.S. N° 083 – 2004 – PCM, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 26850 – Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado.
- Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado, aprobado Decreto Legislativo N° 1017y su reglamento mediante el Decreto Supremo 184-2008-MEF.
- D.S. N° 084 – 2004 – PCM, aprueba el Reglamento de la Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado.
- Ley de Presupuesto del Sector Público N° 29812.
- Actualmente se cuenta con el Registro Nacional de Proveedores (Art. 9° de la Ley de Contrataciones del Estado).



- Decreto Supremo N° 031-2002-PCM, aprueban lineamientos de políticas generales del Sistema Electrónico de Adquisiciones y Contrataciones del Estado- SEACE.
- Decreto Supremo N° 043-2003-PCM, aprueban el Texto Único Ordenado de la Ley N°27806 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

2.3. Bases Teóricas

2.3.1. Sistema de Abastecimiento

2.3.1.1. Concepto de Sistema

“La palabra sistema denota un conjunto de elementos interdependientes que interactúan o un grupo de unidades combinadas que forman un todo organizado. Sistema es un conjunto o combinación de cosas o partes que a su vez forman un todo unitario” (Chiavenato I. , 2014, págs. 350-351)

“Son formas de administrar las actividades diversas de la organización como adquisiciones, transformación, mercadotecnia y evaluaciones, con un enfoque en su mercado” (Benavides Pañeda, 2014, pág. 64)

“Colección de objetos, procedimientos o técnicas que interactúan de manera regulada formando un todo organizado. (Neira & Fernández, 2004, pág. 85)

2.3.1.2. Concepto de Abastecimiento

“El abastecimiento es la parte de la logística de producción, junto con la distribución física, el mantenimiento y los servicios de la planta” (Boland, Carro, Stancatti, Gismano, & Banchieri, 2007, pág. 126)



“El abastecimiento o aprovisionamiento es la función logística mediante la cual se provee a una empresa de todo el material necesario para su funcionamiento. Su concepto es sinónimo de provisión o suministro” (García & Crous, 2002)

2.3.1.3. Concepto de Sistema de abastecimiento

“Es el conjunto interrelacionado de políticas, objetivos, normas, atribuciones, procedimientos y procesos técnicos, orientados a gestión eficiente de almacenes y al proceso oportuno de abastecimientos que requieren las entidades del Estado, orientado al racional flujo de distribución o suministro, empleo y conservación de los recursos materiales; así como de las acciones especializadas para atender las necesidades y requerimientos de las entidades para el normal desenvolvimiento de sus actividades y asegurar la continuidad de los procesos productivos que desarrollan las entidades integrantes de la Administración Pública” (Vera & Álvarez, 2009, pág. 451)

“El sistema de abastecimiento en la administración del Estado, se orienta a suministrar los bienes materiales y servicios no personales denominados insumos para la operatividad gubernativa de los servicios públicos o producción de bienes materiales y servicios a través de las distintas organizaciones empresariales que constituyen el aparato estatal” (Alvarado, 2010, pág. 59)

2.3.1.4. Objetivos del Sistema de abastecimiento

“El objetivo general del sistema de abastecimientos es proveer a la función de producción los materiales y recursos necesarios,



en tiempo y forma adecuados” (Boland, Carro, Stancatti, Gismano, & Banchieri, 2007, pág. 126)

Vera & Álvarez (2009, pág. 456) indica que los objetivos del sistema de abastecimiento son:

- Promover la gestión de almacenes con eficiencia, eficacia y economía.
- Asegurar la unidad, racionalidad, eficiencia y eficacia de los procesos de abastecimiento de bienes y servicios en la administración pública.
- Propender la recepción rápida y oportuna de los pedidos y requerimientos de los bienes y suministros diversos para el desarrollo de las actividades de la entidad y aumento de la precisión.
- Optimizar los recursos y actividades a través de una buena adquisición y distribución de bienes.
- Procesamiento más rápido y con mayor exactitud de los grandes volúmenes de bienes y suministros.
- Entrega a tiempo y garantía de mejor nivel de servicio.
- Monitorización del almacén y de las actividades, así como el flujo de recursos.

2.3.1.5. Importancia del Sistema de Abastecimiento

El Sistema de Abastecimiento “es un instrumento sumamente importante para reducir los gastos públicos y aumentar la eficiencia gubernamental.... Además la administración de abastecimientos sirve también como elemento para implantar políticas nacionales” (Marthans Garro C. , 2008, pág. 120)



2.3.1.6. Funciones generales del Sistema de Abastecimiento

Vera & Álvarez (2009, pág. 480) menciona que las funciones generales se orientan a proporcionar elementos materiales (bienes y servicios) y actividades complementarias en forma oportuna para ser empleados en las actividades gubernamentales para el cumplimiento de sus fines básicamente sus funciones se resumen a las siguientes actividades: recibir los bienes, los clasifica, los almacena, los ubica, los mantiene y los cuida, los entrega con autorización y solicita su reposición.

2.3.1.7. Sistema de abastecimiento y su relación con otros sistemas administrativos

Felipe Gómez (2014, pág. 57) menciona lo siguiente:

- **Sistema de presupuesto:** El Sistema Nacional de Presupuesto, es el conjunto de órganos, normas y procedimientos que conducen el proceso presupuestario de todas las entidades y organismos del Sector Público en sus fases de programación, formulación, aprobación, ejecución y evaluación (Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto Ley N° 28411, 2004).

Se rige por los principios de equilibrio, universalidad, unidad, especificidad, exclusividad y anualidad.

La Dirección Nacional de Presupuesto Público (DNPP) es el órgano rector del sistema y como tal tiene una relación directa con el Sistema de Abastecimiento, en lo referente a presupuesto de gastos corrientes de bienes y servicios y gastos de capital e inversiones cuando corresponda.



- **Sistema de tesorería:** El Sistema Nacional de Tesorería, es el conjunto de órganos, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos orientados a la administración de fondos públicos en las entidades y organismos del Sector Público. Se rige por los principios de unidad de caja y economicidad (Ley General del Sistema Nacional de Tesorería Ley N° 28693, 2006).

La Dirección Nacional del Tesoro Público (DNTP), es el órgano rector del sistema, tiene relación con el Sistema de Abastecimiento, en la ejecución del ciclo de gastos, es decir en la autorización de pagos con cargo al presupuesto asignado.

- **Sistema de contabilidad:** El Sistema Nacional de Contabilidad, es el conjunto de órganos, políticas, principios, normas y procedimientos de contabilidad de los sectores público y privado de aceptación general y aplicada a las entidades y órganos que los conforman y que contribuyen al cumplimiento de sus fines y objetivos. Se rige por los principios de uniformidad, integridad y oportunidad (Ley General del Sistema Nacional de Contabilidad Ley N° 28708, 2006).

La Dirección Nacional de Contabilidad Pública, es el órgano rector del sistema, y tiene relación con el Sistema de Abastecimiento, en el registro contable de los gastos, pero fundamentalmente en la ejecución del gasto correspondiente a la etapa de Devengado, donde se registra en el SIAF la ejecución definitiva de la asignación presupuestaria por el reconocimiento de una obligación de pago, derivada de un gasto aprobado y comprometido que se produce previa



acreditación documental ante el órgano competente de la realización de la prestación o el derecho del acreedor.

2.3.1.8. Versión simplificada de un modelo de gestión del sistema de abastecimiento

Felipe Gómez (2014, págs. 64-65) menciona: este modelo encierra toda la función de apoyo que debe brindarse a la institución haciendo uso de las normas establecidas, observando austeridad, racionalidad y efectividad.

Esta versión simplificada del sistema de abastecimiento se puede resumir y puntualizar en los siguientes términos:

A. Saber Pedir: Los funcionarios y servidores a través de las unidades operativas, deben solicitar bienes y servicios de acuerdo a los fines y objetivos que tiene la oficina para alcanzar la visión y misión de la Institución, por consiguiente, no deben solicitar materiales que no guarden relación con sus funciones principales.

Por lo tanto, al aplicar esta versión simplificada se debe pedir o solicitar:

- Usando el conducto regular
- En el momento oportuno
- En la cantidad adecuada
- En el tiempo necesario
- Con todas las características

B. Saber Comprar: Los servidores de la administración pública, sobre todo las que cumplen funciones en las oficinas



de Logística o Abastecimiento, tienen que realizar las compras o adquisiciones teniendo en cuenta las normas del caso y sobre todo comprar en:

- En el lugar adecuado
- A precio razonable
- Buscando la calidad
- A satisfacción del usuario

C. Saber Usar: Los Directivos, Funcionarios y Servidores de la Administración Pública deben utilizar con criterios de racionalidad y eficiencia los bienes y equipos adquiridos y asignados, es decir, utilizar estrictamente para los fines y objetivos que se pretende alcanzar. Por lo tanto, todos los bienes y servicios se deben usar:

- Adecuadamente
- Para el fin que se ha adquirido
- Lo necesario
- En el momento requerido

D. Saber Cuidar: Los bienes del Estado, merecen el especial cuidado y mantenimiento para prolongar la vida útil de los equipos asignados, así como los bienes corrientes, de esta manera alcanzar la eficiencia y eficacia en logística. Para conservar lo señalado se alcanzará con las siguientes acciones:

- Protegiéndolo adecuadamente
- Brindándole mantenimiento
- Alargar la vida útil del bien

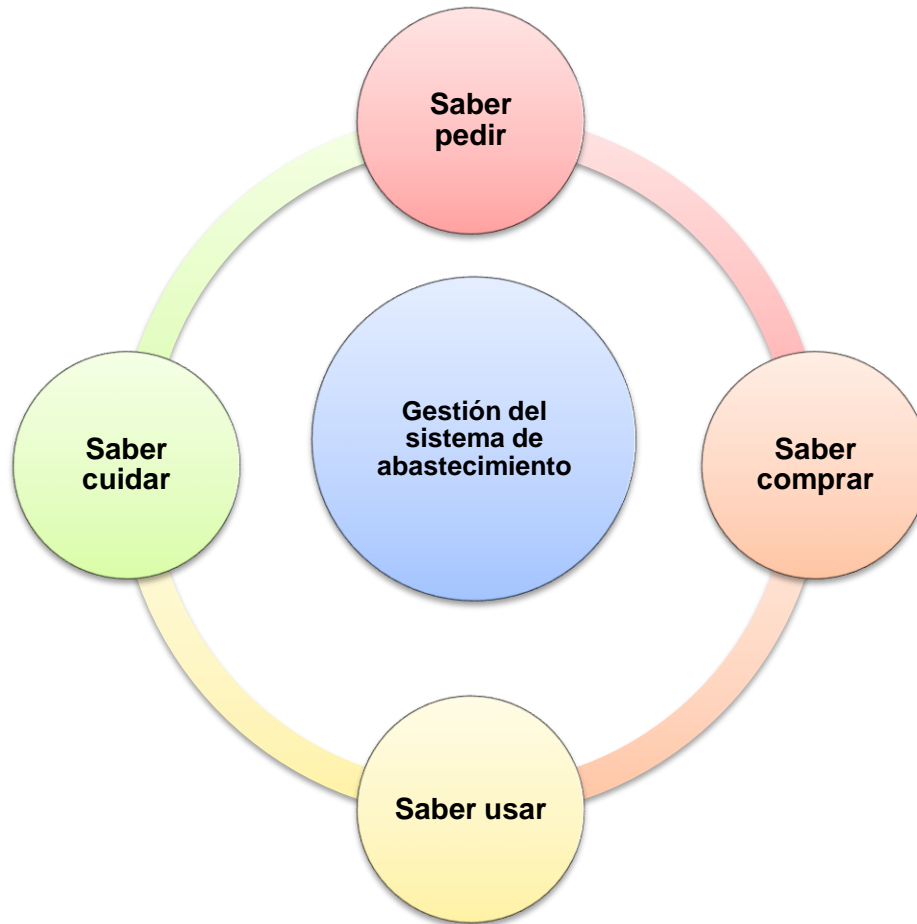


Figura 01:

Versión simplificada de un modelo de gestión del sistema de abastecimiento

Fuente: Elaboración propia

2.3.1.9. Subsistemas de Abastecimiento

Vera & Álvarez (2009, pág. 488) menciona que los subsistemas de abastecimiento son:

- A. Fase de Información y Control de Necesidades
- B. Fase de Negociación, Obtención y Contratación
- C. Fase de Internamiento
- D. Fase de Utilización y Preservación

Tales subsistemas serán explicados más adelante



Figura 02: Subsistemas de Abastecimiento

Fuente: Vera & Álvarez (2009, pág. 489)

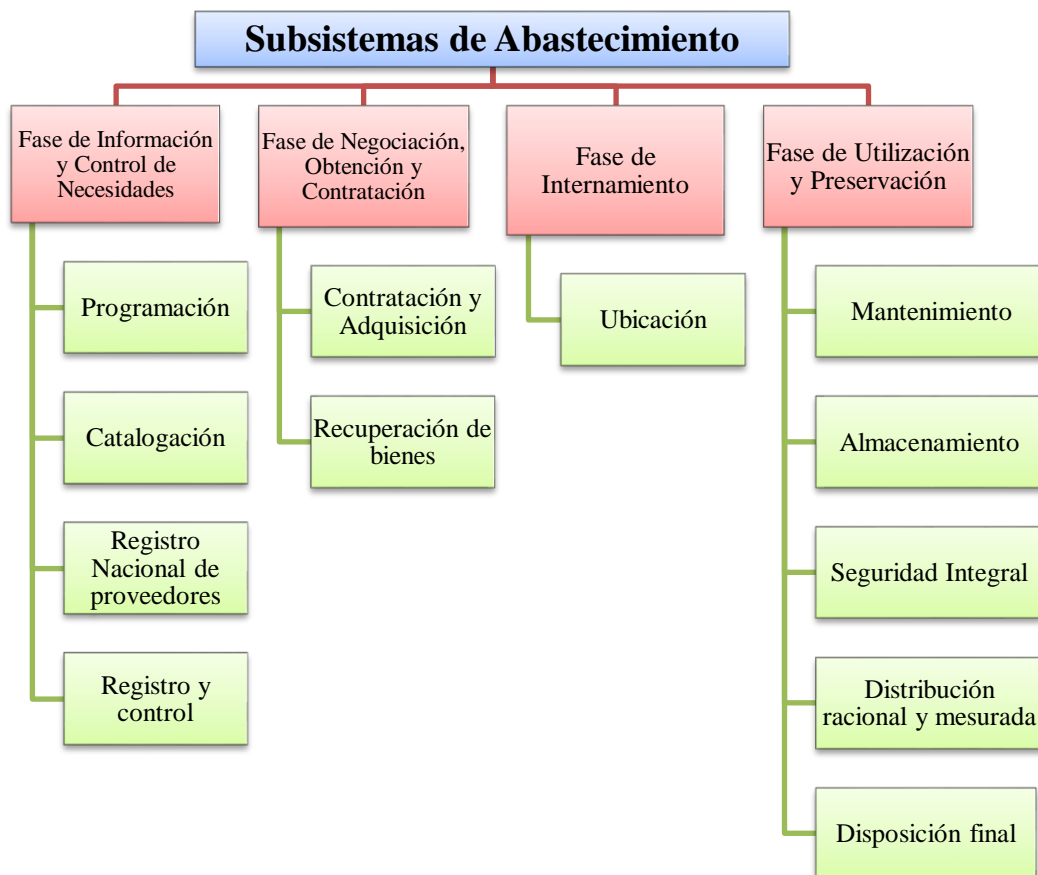


Figura 03: Subsistemas de abastecimientos y sus procesos técnicos

Fuente: Elaboración propia



A. Fase de Información y Control de Necesidades

Vera & Álvarez (2009, pág. 488) menciona que a través de este subsistema se capta, procesa, clasifica, actualiza, proporciona y conserva información sobre: los bienes, servicios y obras; adquiridos; precio y condiciones de compra; seguridad; garantía que ofrecen; acciones de seguimiento y control a realizar; etc., requeridas por la entidad y sus diversas gerencias, para tomar la decisión más conveniente en condiciones óptimas de registro de información.

a) Proceso técnico de la Fase de Información y Control de Necesidades

Henry Lorenzo (2013) menciona que está constituido por los procesos técnicos de:

➤ Programación

“Es el conjunto de actividades orientadas a identificar las demandas de recursos materiales en bienes y/o servicios de las unidades usuarias y/o consumidores con la suficiente anticipación, coordinándolas, analizándolas y definiendo proveedores, con la finalidad de mantener flujo constante de suministros a los usuarios, orientados por una política de optimización de gestión”. (Marthans Garro C. , 2008, pág. 324)

Felipe Gómez (2014, págs. 49-50) menciona que la programación, es la base fundamental del

ordenamiento que debe existir en proceso logístico; también es el punto de partida. Apenas tenemos necesidad de algún material, por lógica debemos determinar la cantidad que necesitamos y para cuándo lo requerimos, comparando con el objetivo logístico, la programación nos va determinar la oportunidad y la cantidad del material que necesitamos.

Para realizar una programación efectiva, se puede señalar y utilizar las siguientes etapas:

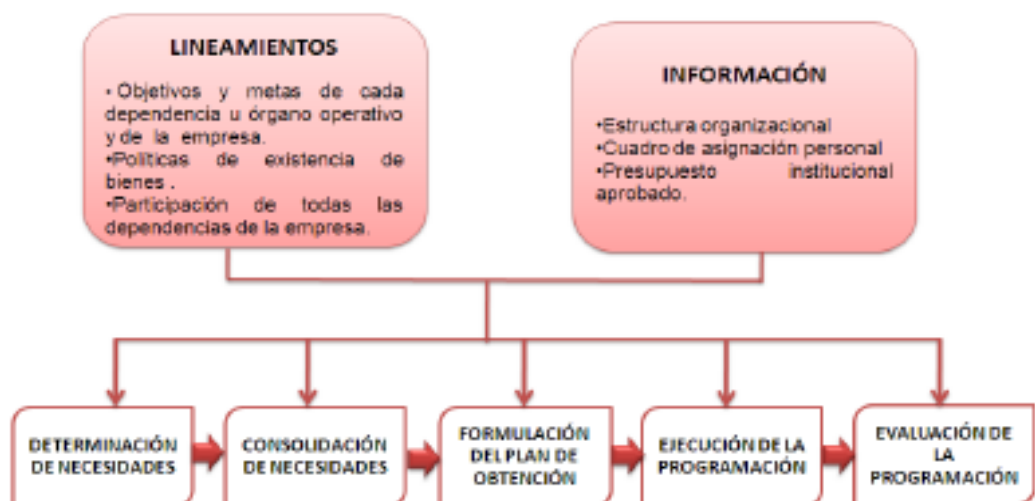


Figura 04: Programación de necesidades

Fuente: (Gómez Cáceres, 2014, pág. 50)

✓ Actividades de la programación

Vera & Álvarez (2009, pág. 452) menciona que este proceso comprende las siguientes actividades:

- Determinación de necesidades.
- Consolidación de necesidades.
- Formulación del plan anual de contrataciones.
- Ejecución de la programación.
- Evaluación de la programación.



✓ **Características de la programación:**

Según César Marthans (2008, págs. 138-139) la programación se debe formular, de acuerdo a ciertas normas, que le den las características siguientes:

- Universalidad
- Uniformidad
- Flexibilidad
- Racionalidad
- Equilibrio
- Periodicidad
- Austeridad

✓ **Evaluación de la programación:**

César Marthans (2008, págs. 154-155) menciona “Se entiende por evaluación de la programación del abastecimiento al conjunto de operaciones orientadas a establecer los resultados de dicho proceso técnico desarrollado dentro del periodo de tiempo que se determina conveniente”

Para efectos de evaluación se empleará la información generada en cada fase del proceso técnico de programación del abastecimiento. Las operaciones de evaluación serán realizadas por las unidades orgánicas responsables de las funciones de abastecimiento, en los niveles de operaciones de los órganos administrativos de una empresa.



Mediante las operaciones de evaluación se obtendrá los siguientes resultados:

- Comparación entre lo previsto y lo ejecutado en el periodo de evaluación, para establecer el grado de dispersión y/o desviaciones del presupuesto de abastecimiento y presupuesto de compra.
- Información para obtener el costo de cada meta, unidad orgánica y categoría presupuestal en términos de bienes y/o servicios no personales.
- Eficiencia de la unidad orgánica responsable de la función de abastecimiento para la atención oportuna de las necesidades.
- Cantidad, frecuencia y aspectos en los que ha iniciado la reprogramación de necesidades.
- Incidencias de las medidas de austeridad en la eficiencia de la dependencia responsable de la función de abastecimiento y en el avance de ejecución de metas.
- Hallar las causas de desviación en las previsiones.

✓ **Subindicadores de la programación**

Según Vera & Álvarez (2009, pág. 488) son los siguientes:

- **Cuadro de Necesidades – CN:** Este es un documento de gestión interna que a solicitud del comité de cálculo de necesidades, formula anualmente cada una de las dependencias de la empresa, preferentemente 3 ó 4 (setiembre u



octubre), antes de finalizar el año calendario. La finalidad es hacer más factible y real, el pedido de necesidades (requerimientos) y la programación de las mismas, en forma consolidada, para toda la empresa, por el comité que con dicho fin se organiza y designa. El objetivo es que los jefes de cada una de las dependencias de la empresa inserten la relación de los productos o materiales a proveerse periódicamente. (Marthans Garro C. , 2008, pág. 207)

“Llegado al órgano de abastecimiento, sirve para que el jefe confeccione su plan de obtención. Además en coordinación con quienes formularon el cuadro de necesidades, procederá a elaborar las especificaciones técnicas y las bases administrativas” (Gómez Cáceres, 2014, pág. 50)

- **Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones – PAAC:** Es el proceso mediante el cual se prevé en forma racional y sistemática la atención de necesidades de bienes y servicios. Está orientado a la identificación de necesidades de bienes y servicios así como la programación de bienes en función a los requerimientos. (Vera & Álvarez, 2009, pág. 497)
- **Presupuesto Institucional de Apertura – PIA:** Es el Presupuesto inicial de la entidad pública aprobado por su respectivo Titular con cargo a los créditos presupuestarios establecidos en la



Ley Anual de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal respectivo. En el caso de las Empresas y Organismos Públicos Descentralizados de los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales, los créditos presupuestarios son establecidos mediante Decreto Supremo. (Díaz, 2013)

➤ **Catalogación**

“Es el proceso por medio del cual, se identifican las existencias de una entidad o empresa, refiriéndolas a normas o estándares determinados de antemano para clasificarlos de acuerdo a su naturaleza o uso, y asignarles un símbolo que los represente” (Marthans Garro C. , 2008, pág. 392)

✓ **Objetivo de la catalogación:**

El objetivo final es asignar un código a cada artículo, que permita diferenciarlos de los demás y evite la duplicidad y aumento de variedades.

✓ **Ventajas de la catalogación**

Según César Marthans (2008, pág. 394) para la entidad, el proceso de concretar la catalogación le permite obtener las ventajas siguientes:

- Reducir el número de artículos en existencias;
- Reducir imprevisiones y errores al identificarlos claramente;
- Reducir el espacio para almacenaje;



- Mejor cálculo de las necesidades de materiales;
- Concentrar la atención del personal en menor número de artículos, facilitando su conocimiento;
- Acelerar el movimiento de los artículos “huesos”;
- Simplificar la contabilización y compilación de documentos;
- Mejorar el control en las operaciones de almacenaje;
- Disminuir el tiempo de permanencia de los artículos en recepción;
- Reducir la eventualidad de mezclar materiales o de tener separadamente artículos con distintas denominaciones;
- Aumentar la funcionalidad de la entidad o empresa;
- Reducir la incidencia del costo de almacenamiento o posesión;
- Facilitar la acción directiva sobre los almacenes.

En general, todas las ventajas de la catalogación, inciden en sus costos y utilidades, por lo que es considerada muy necesaria.

✓ **Actividades de la catalogación**

Vera & Álvarez (2009, pág. 452) menciona que este proceso comprende las siguientes actividades:

- Identificación de bienes no codificados.



- Actualización de bienes no codificados.

Se cumplen en coordinación con la Superintendencia Nacional de Bienes

✓ **Subindicadores de la catalogación:**

Según Vera & Álvarez (2009, pág. 488) son los siguientes:

- **Catálogo Nacional de Bienes Muebles y Enseres – CNBME**

“Es un documento que contiene la relación de todos los tipos de bienes muebles susceptibles de ser ingresados al inventario del patrimonio mobiliario del Estado” (Pari, 2014)

➤ **Registro Nacional de proveedores**

“Proceso a través del cual se recoge, analiza y evalúa la información referida a los proveedores de bienes y servicios, contenido en él o los respectivos catálogos. Tiene la finalidad de poder conocer en cualquier momento, a qué fuente de abastecimiento debe recurrirse para la adquisición de determinado material así como para conocer el comportamiento y confianza que merece cada proveedor” (Marthans Garro C. , 2008, pág. 213)

Henry Lorenzo (2013) menciona que este proceso se realiza a partir del Texto Único Ordenado – TUO de la Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado no



existe la obligación de formular un registro de proveedores en cada entidad.

✓ **Evaluación de proveedores**

César Marthans (2008, pág. 214) menciona que con el aumento de sus responsabilidades y de las exigencias a que están sometidos, los agentes de compras (compradores), por su parte, examinan más de cerca el eslabón más importante en el ciclo de abastecimiento: el proveedor. Tanto los nuevos proveedores como ya los establecidos, son críticamente analizados en relación a sus instalaciones (plantas), y su capacidad, condición financiera y funcionamiento.

No son raras las inspecciones directas de las instalaciones de los proveedores, por equipos de la sección compras, ingeniería (construcción) y producción.

La medición estadística de los resultados de un proveedor, en cuanto a precio, oportunidad de entrega, y calidad de los productos que ofrece, se han convertido en una práctica estándar en cientos de departamentos de compra industrial.

➤ **Registro y Control**

Vera & Álvarez (2009, pág. 463) menciona lo siguiente:

Es el proceso mediante el cual se desarrolla el registro sistematización, correlación, integridad y tratamiento



de la información para los fines de análisis de datos, estadística, generación de información contable, etc. Se realiza a través de:

- ✓ Registro de movimiento de existencias
- ✓ Se verifica y concilia con el movimiento físico.
- ✓ Se inspecciona.
- ✓ Se realizan inventarios físicos.
- ✓ Se proporciona información.

Así mismo las actividades del registro y control son:

- ✓ Ubicados los bienes en las zonas de almacenaje, se procederá a registrar su ingreso en la Tarjeta de Control Visible, la misma que será colocada junto al grupo de bienes registrado. Para aquellos bienes que proceden de donaciones, transferencias u otros conceptos distintos a la compra, se procederá previamente a formular la correspondiente Nota de Entrada a Almacén.
- ✓ Copia del documento de ingreso (Orden de Compra-Guía de Internamiento o Nota J de Entrada a Almacén), será remitida al área respectiva para efecto del registro de ingreso en la Tarjeta de Existencias Valoradas de Almacén.
- ✓ Los bienes que se incorporan al Patrimonio Mobiliario Institucional se codifican conforme el procedimiento establecido en el “Manual de Codificación del Patrimonio Mobiliario del Sector Público, aprobado con Resolución Jefatural N° 126-89-INAPIDNA.



✓ **Actividades del registro y control**

Vera & Álvarez (2009, pág. 452) menciona que este proceso comprende las siguientes actividades:

- Desarrollar estadísticas de la información de abastecimiento.
- Elaborar un sistema de registros que posibilite controles posteriores.

B. Fase de Negociación, Obtención y Contratación

Vera & Álvarez (2009, págs. 488-489) menciona que a través de este subsistema se presentan alternativas y condiciones para negociar, conseguir o poseer la tenencia, propiedad o derecho de uso de los bienes o servicios necesarios. La contratación de consultoría y obras públicas está conformada por los procesos técnicos de:

a) Proceso técnico de la Fase de Negociación, Obtención y Contratación

Vera & Álvarez (2009, pág. 488) menciona que la contratación de consultoría y obras públicas está conformada por los procesos técnicos de:

➤ **Contrataciones y Adquisiciones:**

“Es la etapa a través de la cual se desarrollan los mecanismos y acciones orientadas a obtener o adquirir los bienes y servicios formalizando su propiedad y disponibilidad en base a las necesidades previstas en el plan, la adquisición u obtención esta normada por la ley de contrataciones y adquisiciones y su reglamento” (Vera & Álvarez, 2009, pág. 485)



✓ **Funciones específicas del proceso de contratación y adquisición**

Vera & Álvarez (2009, pág. 483) menciona que las funciones específicas son:

- Organizar la adquisición de bienes y la contratación de servicios.
- Llevar y mantener al día el registro de contratos y procesos de contratación y los expedientes de contratación.
- Recepcionar, verificar y archivar los expedientes de contratación.
- Elaborar contratos en coordinación con asesoría jurídica de acuerdo a la plataforma de contratación.
- Elaborar órdenes de compra y servicios por la compra de bienes y servicios.
- Efectuar el seguimiento de los documentos registros y contratos y verificar su cumplimiento.
- Elaborar informes para CONSUCODE y la contraloría general de la república.
- Llevar el registro de garantías de los bienes y servicios y obras contratada.

✓ **Actividades de la contratación y adquisición**

Vera & Álvarez (2009, pág. 453) menciona que este procedimiento está regulado por la Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado,



aprobado D.Leg.1017 y su reglamento aprobado mediante el Decreto Supremo 184-2008-MEF.

✓ **Fases de los proceso de adquisiciones y contrataciones**

Según el Gobierno Regional de Apurímac (2012, págs. 15-16) mencionan que los procesos de adquisición o contratación que realizan las entidades tienen tres grandes fases, detalladas a continuación:

- **Preparación de la selección:** Es la fase que va desde el momento en que se aprueba la adquisición o contratación hasta la convocatoria del proceso de selección. Dentro de esta fase se encuentra, además de la aprobación de la adquisición o contratación, las siguientes actuaciones de carácter administrativo: designación del comité especial, elaboración y aprobación de las bases, entre otras.
- **Selección:** Es la fase que va desde la convocatoria del proceso de selección hasta la celebración / firma del contrato respectivo. Esta fase es identificada con el proceso de selección.
- **Ejecución contractual:** Es la fase que va desde la celebración hasta la liquidación del contrato. En esta fase se produce la entrega del bien en propiedad o arrendamiento, la prestación del servicio o la ejecución de la obra.



✓ **Principios que rigen las contrataciones y adquisiciones del estado**

Según el Organismo Supervisor de las Contrataciones con el Estado - OSCE (2010, págs. 13-14) indica que los procesos de contratación regulados por la Ley y su Reglamento se rigen por los principios que a continuación se enumeran; sin perjuicio de la aplicación de otros principios generales del derecho público. Estos principios están contemplados en el artículo 4) de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por Decreto Supremo N° 184-2008-EF.

Estos principios son axiomas fundamentales que rigen la actuación de los agentes públicos y privados que intervienen en las contrataciones estatales. Buscan garantizar que las Entidades obtengan bienes, servicios y obras de la calidad requerida, en forma oportuna y a costos o precios adecuados.

Tienen por finalidad servir de criterio interpretativo e integrador para resolver las cuestiones que puedan suscitarse en la aplicación de las normas y constituyen parámetros para la actuación de los funcionarios. Asimismo, ayudan a suplir los vacíos que las normas puedan tener.

El siguiente cuadro nos indica los alcances de cada uno de estos principios:

Tabla 01: Principios que rigen las contrataciones y adquisiciones del estado

Principio	Alcances
Desarrollo Humano	No dejar de lado al hombre que es el beneficiario final. Todo proceso debe satisfacer necesidades y a la vez cumplir metas y objetivos, lo que impacta en la población social
Moralidad	Los actos referidos a las contrataciones deben caracterizarse por su honradez, veracidad, intangibilidad, justicia y probidad.
Libre Concurrencia y Competencia	Fomentar la participación (en términos positivos), a diferencia de competencia que es no discriminar (lo negativo).
Imparcialidad	Acuerdos y resoluciones de los funcionarios y órganos responsables de las contrataciones de la Entidad se adoptarán en estricta aplicación de la Ley y el Reglamento; así como en atención a criterios técnicos que permitan objetividad en el tratamiento a los postores y contratistas.
Razonabilidad	Antes sólo se decía expresamente para los factores de evaluación. Ahora se amplía y se aplica a todos los actos de las 3 fases.
Eficiencia	Los bienes, servicios u obras que se contraten, deben reunir los requisitos de calidad, precio, plazo de ejecución y entrega y deberán efectuarse en las mejores condiciones en su uso final.
Publicidad	Transparencia, SEACE.
Transparencia	Toda contratación deberá realizarse sobre criterios y calificaciones objetivas, sustentadas y accesibles a los postores.
Economía	En toda contratación se aplicarán los criterios de simplicidad, austeridad, concentración y ahorro en el uso de los recursos, en las etapas de los procesos de selección y en los acuerdos y resoluciones recaídos sobre ellos, debiéndose evitar en las Bases y en los contratos exigencias y formalidades costosas e innecesarias.
Vigencia Tecnológica	Los bienes, servicios u obras deben reunir condiciones de calidad y modernidad tecnológica para cumplir fines requeridos, desde el mismo momento en que son contratados, y por un determinado y previsible tiempo de duración, con posibilidad de adecuarse, integrarse y repotenciarse si fuera el caso, con los avances científicos y tecnológicos.
Trato Justo e Igualitario	Todo postor de bienes, servicios u obras debe tener participación y acceso para contratar con las Entidades en condiciones semejantes a las de los demás, estando prohibida la existencia de privilegios, ventajas o prerrogativas, salvo excepciones.
Equidad	Tiene una connotación de justicia e igualdad social con responsabilidad y valoración de la individualidad, llegando a un equilibrio. Medidas no necesariamente iguales, pero conducentes a la igualdad en términos de derechos, beneficios, obligaciones y oportunidades. Ejemplo: GFC no es obligatorio para MYPES.
Sostenibilidad Ambiental	Compras verdes. No generar impacto ambiental negativo. Ver la sostenibilidad del bien durante su vida útil. Ver también el costo de eliminación del bien, lo menos perjudicial.

Fuente: (OSCE, 2010, pág. 14)



✓ **Disponibilidad de fondos que aseguren los pagos a los proveedores.**

El Ministerio de Economía y Finanzas ha emitido normas destinadas a garantizar que las entidades públicas cuenten con presupuestos disponibles como requisito indispensable cada vez que se prevea realizar un gasto, contratar y/o adquirir un compromiso. No se ha tomado conocimiento de quejas de proveedores de medicamentos por falta de fondos para el pago de las prestaciones brindadas a entidades públicas del Estado peruano. (MEF, 2011)

✓ **Subindicadores de la contratación y adquisiciones:**

Según Mayta y Lozano (2007, págs. 79-80), son los siguientes:

- **Licitación Pública:** Se convoca para la adquisición de bienes, así como para la contratación de obras, dentro de los márgenes que establecen las normas presupuestarias. La Licitación Pública para la ejecución de obras se desdobra en:
 - **Licitación Pública Nacional:** para la ejecución de obras por empresas constituidas y con instalaciones en el país.
 - **Licitación Pública Internacional:** cuando las características técnicas de las obras requieran de participación internacional.



- **Concurso Público:** Se convoca para la contratación de servicios, dentro de los márgenes establecidos por las normas presupuestarias.
- **Adjudicación Directa:** La Adjudicación Directa puede ser pública o selectiva.
 - **La Adjudicación Directa Pública:** se convoca cuando el monto de la adquisición o contratación es mayor al cincuenta por ciento (50%) del límite máximo establecido para la Adjudicación Directa en las normas presupuestarias.
 - **La Adjudicación Directa Selectiva:** se convoca cuando el monto de la adquisición o contratación es igual o menor al cincuenta por ciento (50%) del límite máximo establecido para la Adjudicación Directa por las normas presupuestarias. La Adjudicación Directa Selectiva no requiere de publicación. Se efectúa por invitación, debiendo convocarse a por lo menos tres (3) proveedores.
- **Adjudicación de Menor Cuantía:** Cuando los montos sean inferiores a la décima parte del límite mínimo establecido por las normas presupuestarias para las licitaciones públicas o concursos públicos, según corresponda previa notificación a PROMPYME.



➤ **Recuperación de Bienes y Servicios**

“Consiste en volver a tener dominio de los bienes para uso o consumo o para prestar servicios, cuya propiedad se había perdido por descuido, negligencia, deterioro, abandono, robo, obsolescencia tecnológica, etc.” (Lorenzo, 2013)

✓ **Actividades de la recuperación de bienes**

Vera & Álvarez (2009, pág. 453) menciona que este proceso comprende las siguientes actividades:

- Recolección o selección.
- Reparación o reconstrucción.
- Utilización.

C. Fase de Internamiento

Vera & Álvarez (2009, págs. 489-490) menciona que a través de este mecanismo se lleva todo el proceso de recepción e internamiento de los bienes y activos adquiridos. Comprende también la ubicación, registro y control de los bienes internados.

El material o los bienes recibidos, luego de constatar su conformidad, debe ser clasificada e internada al almacén junto con su documentación correspondiente, procediendo a ubicarlos siguiendo la técnica preestablecida, luego de asignarle ubicación, se remitirá copia de la orden de compra y guía de remisión a registro y control.



a) Proceso técnico de la Fase de Internamiento

Vera & Álvarez (2009, pág. 490) menciona los siguientes:

➤ Ubicación

“Ubicar los bienes de forma ordenada, en el lugar que previamente se les ha designado en la zona de almacenaje, haciéndolo de tal manera que su identificación sea ágil y oportuna” (INEN, 2012, pág. 7)

✓ Ventajas del sistema de ubicación:

César Marthans (2008, pág. 409) menciona que se puede determinar que el sistema de ubicación, se usa para que cada artículo sea encontrado fácilmente por el personal, sin necesidad de tener que memorizar donde se halla. Las ventajas que un sistema de ubicación proporciona al almacén y a la entidad son las siguientes:

- Facilita y aligera la atención;
- No hace imprescindible a los que trabajan en el almacén, para encontrar los artículos;
- Facilita y mejora el control de los artículos y su ordenamiento;
- Permite planear los inventarios, aligerar su preparación y realizar una mejor ejecución



➤ **Registro y control de existencias**

Según el INEN (2012, pág. 14) consiste en un sistema de registros y reportes en los que se consigna datos sobre ingresos y salidas de bienes de los almacenes y cantidades disponibles para distribuir.

Los registros y reportes se elaboran en la forma manual y en el Sistema SIGA MEF; en el primer caso se empleará tarjetas y formularios y en el segundo se utilizará el diseño de los mismos mediante sistemas de cómputo.

El registro de control de sistemas se realiza en los siguientes documentos:

- Tarjetas de control visible, actualizada (sub almacenes).
- Reporte de kardex de existencias valoradas de Almacén en el SIGA MEF.
- Resumen mensual del movimiento de almacén – SIGA MEF.
- Conciliación mensual del movimiento de los almacenes – SIGA MEF, obligado a presentar los primeros cinco (05) días de cada mes.

Los documentos fuente para efectuar los registros son:

- Orden de compra – Guía de internamiento.
- Nota de entrada de Almacén.
- Pedido Comprobante de Salida (PECOSA).



Las Áreas y los Sub almacenes deberán contar en forma ordenada con los siguientes archivos:

- File de orden de compra – Guía de remisión (recepción de bienes), con el resumen mensual.
- File Nota de Entrada (NEA), con el resumen mensual.
- File Memorandos:
 - ✓ Bienes sin movimiento.
 - ✓ Control de stock (mínimo y máximo).

D. Fase de Utilización y Preservación

Vera & Álvarez (2009, pág. 489) menciona que a través de este subsistema se prevé, orienta y supervisa la movilización, uso, conservación y custodia de los bienes y servicios, dentro de una concepción integral, para una adecuada utilización y preservación.

a) Proceso técnico de la Fase de Utilización y Preservación

Henry Lorenzo (2013) menciona que esta fase está constituido por los procesos técnicos de:

➤ Mantenimiento:

“El conjunto de actividades que deben realizarse a instalaciones y equipos, con el fin de corregir o prevenir fallas, buscando que estos continúen prestando el servicio para el cual fueron diseñados” (Cuartas, 2008)



“Es el proceso que tiene por objetivo evitar la paralización de los servicios que presta la entidad y consiste en realizar acciones destinadas a conservar en óptimo estado los equipos, instalaciones, materiales y bienes que posee la entidad” (Lorenzo, 2013)

✓ **Tipos de mantenimiento**

Según César Marthans (2008, págs. 86-91), los tipos de mantenimiento que se realicen en una empresa estarán de acuerdo al alcance de mantenimiento de cada empresa en particular. De acuerdo a esto pueden ser tres:

- **Mantenimiento Preventivo:** Es el que ayuda a la organización a:
 - Dar mayor vida útil de funcionamiento
 - Hacer el funcionamiento más económico
 - Asegurar un funcionamiento más confiable
 - Existe una mayor seguridad de funcionamiento

- **Mantenimiento Correctivo u Operativo:** Es el que se realiza mediante operaciones completamente especializadas, destinadas a corregir las fallas o deficiencias encontradas en el material, equipo o maquinaria.

- **Mantenimiento de Instalaciones:** Se encarga de actividades de mantenimiento que adquieren ciertas peculiaridades, relacionadas con operaciones de instalaciones tales como:



montajes nuevos, redes de tuberías, tanques de almacenamiento, traslados, reubicaciones.

✓ **Objetivo del mantenimiento**

“Este proceso tiene por objetivo evitar la paralización de los servicios que presta la entidad y consiste en realizar acciones destinadas a conservar en óptimo estado los equipos, instalaciones, materiales y bienes que posee la organización” (Vera & Álvarez, 2009, pág. 453)

✓ **Categorías de mantenimiento:**

César Marthans (2008, pág. 80) menciona que las categorías de mantenimiento, tienen por objeto facilitar la asignación de misiones (objetivos o metas), y responsabilidades de mantenimiento a cada escalón o nivel.

Estas categorías de mantenimiento son tres (3): mantenimiento orgánico, Mantenimiento Intermedio y mantenimiento En Base, las mismas que se apoyan mutuamente para alcanzar los objetivos del mantenimiento. Sin embargo, el mantenimiento que se realiza en un artículo cualquiera, en cada nivel de organización empresarial, se hará en función de:

- La misión principal;
- Distribución económica de fondos;
- Grado de especialidad;
- Supervisión técnica;



- Herramientas y equipo de los talleres;
- Repuestos y otros materiales.

- **Mantenimiento Orgánico:** Es aquel mantenimiento autorizado, ejecutado y de responsabilidad de los usuarios (o encargados de operar el equipo). Comprende normalmente los dos primeros escalones de mantenimiento, e incluye: inspecciones, limpieza, verificación de condiciones para prestar servicios, lubricación y los reajustes necesarios, incluyendo el reemplazo de piezas menores que no requieran habilidad técnica especial.

- **Mantenimiento Intermedio:** es aquel mantenimiento autorizado y ejecutado por elementos de mantenimiento designados para dar apoyo de mantenimiento a los usuarios. Este mantenimiento puede ser proporcionado por talleres fijos o mediante unidades móviles de mantenimiento; este último en forma limitada y en grado permisible autorizado.

- **Mantenimiento en Base:** es el reparamiento que exige reparaciones mayores o reconstrucciones completas de partes, subsistemas, sistemas o todo el artículo. Es decir es el mantenimiento que efectúa la rehabilitación o reconstrucción limitada del equipo sus componentes o conjuntos. Comprende el cuarto y quinto escalones e incluye la fabricación de algunas piezas, la modificación y reconstrucción de las



misma, con el objeto de devolver al equipo, sus condiciones operativas.

➤ **Almacenamiento:**

“El almacenamiento es una actividad, mediante la cual se asegura en forma técnica, la disponibilidad de abastecimientos en determinadas áreas y en cantidades suficientes, desde que se producen hasta que son empleados por la empresa. Consiste en la retención, ordenamiento, control y mantenimiento de los artículos pendientes de entrega: materia prima para la industria y/o mercancía acabada para el comercio” (Marthans Garro C. , 2008, pág. 341)

“El almacenamiento es un proceso técnico del abastecimiento; las actividades a este referidas a la ubicación temporal de bienes en un espacio físico determinado con fines de vía para trasladarlos físicamente (temporal o definitivo) a quienes la necesitan (usuarios)” (Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas - INEN, 2012, pág. 6)

Vera & Álvarez (2009, págs. 455-456) menciona que es el conjunto de actividades de naturaleza técnico-administrativa referidas a la ubicación temporal de bienes en un espacio físico determinado almacén, con fines de custodia. El control de los bienes, tanto muebles como de consumo, que entren y salgan del almacén, deberán ser administrados mediante sistema informático que permita registrar su movimiento a través de:



- ✓ **Las entradas:** Se controla a través del Cardex físico, indicando el código asignado correspondiente conforme al catálogo de bienes, nombre del proveedor, número de factura, fecha de ingreso, fecha, unidad de medida, cantidad, descripción puntual del bien, referenciado inicialmente el documento fuente de ingreso.

- ✓ **Las salidas:** mediante el registro de las solicitudes o pedidos comprobantes de salida de bienes denominado “P/C/S” y los formatos de salidas provisional de almacén, a través de guías de remisión, incluyendo los datos de la unidad orgánica solicitante, fecha de solicitud, unidad de medida, cantidad, descripción puntual de los bienes solicitados, identificándolo inicialmente mediante el código del catálogo de bienes.
 - Adicionalmente, para los bienes muebles clasificados como activos de uso, se deberá incluir el número de serie del activo y el responsable de su uso. Asimismo, deberá registrar los movimientos, descargando del sistema de control los bienes entregados y permitiendo la consulta de existencias en forma oportuna e inmediata.

- ✓ **Sistemas de almacenaje**

Cesar Marthans (2008, pág. 379) indica que pueden ser:



- **Sistema FIFO (First In – First Out):** También conocido como PEPS (Primeras en Entrar Primeras en Salir), se basa en que aquellas mercaderías que ingresaron primero, son aquellas mercaderías que deben salir primero. (Charco, 2012)
- **Sistema LIFO (Last In – First Out):** LIFO es un acrónimo que significa "último en entrar, primero en salir". Por lo tanto, estás contando tu inventario más reciente que recibiste con los primeros artículos vendidos. En realidad, esto te da un aspecto más realista de los costos de mercado del inventario que vendes, ya que se venden poco después de recibido. (Kokemuller, 2013)

✓ **Tipos de almacenes:**

Cesar Marthans (2008, págs. 350-353) indica que pueden ser según:

- **Su cobertura:** De acuerdo a la ubicación y organización que tenga y a las características especiales que presentan, el tipo de almacenamiento está determinado por las características de los artículos que se van a almacenar y/o por la manera cómo se encuentran embalados o envasados. Según esto puede ser:
 - Almacenamiento cubierto o cerrado
 - Almacenamiento al aire libre

- Abierto o descubierto
- Almacenamiento en cobertizo
- Almacenamiento especial

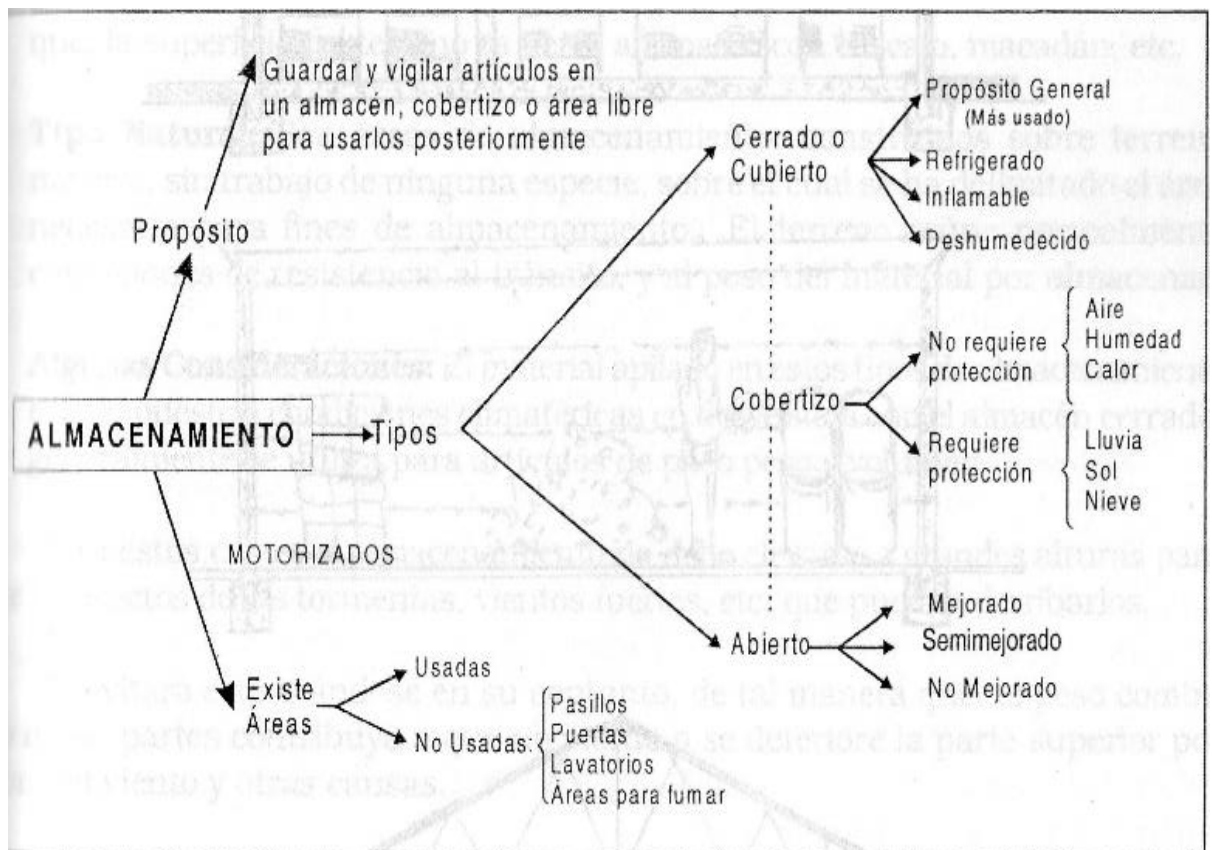


Figura 05: Tipo de Almacenamiento (por su cobertura)

Fuente: Cesar Marthans (2008, pág. 351)

- **La actividad de la empresa:** existen evidentemente tantos tipos de almacenes, como tipos de empresas, siendo muy difícil que dos empresa, puedan tener almacenes y procedimientos iguales, a pesar de su similitud a línea de producción y volúmenes.

Sin embargo es frecuente establecer una clasificación que permite agrupar los diversos



tipos de almacenes, en relación con el tipo de actividades que realizan las empresas. Se tendrán así:

- Almacenes para empresas industriales;
- Almacenes para empresas comerciales;
- Almacenes para empresas de servicios públicos
- Almacenes para empresas de servicios generales; y
- Almacenes para empresas mixtas.

➤ **Seguridad integral:**

“Es el proceso mediante el cual se provee de seguridad, previenen, detectan y/o eliminan las situaciones de riesgo que pueden causar daño o pérdida a la entidad, a la información o a los medios materiales, bienes muebles e inmuebles, a fin de evitar la paralización de los procesos desarrollados por la entidad” (Vera & Álvarez, 2009, pág. 453)

➤ **Distribución racional y mesurada de bienes:**

Henry Lorenzo (2013) menciona que es el conjunto de actividades técnico-administrativa en que se encierra el círculo, y permite la satisfacción de las necesidades del usuario con la entrega de los bienes o servicios solicitados.



Esta actividad se hace entrega sólo con PECOSA, para consumo inmediato o con PIA, para uso y consumo posterior.

➤ **Disposición final:**

“Actividad de carácter administrativo-técnico-legal, adoptada por la autoridad competente, con cuyo acto, un artículo, sale administrativamente del control y responsabilidad de la jefatura de una dependencia y de los cargos de una empresa. Generalmente producen algún beneficio económico a la empresa, como consecuencia de su venta, donación o eliminación de los almacenes (incineración o fondeo)” (Marthans Garro C. , 2008, pág. 107)

2.4. Variable de estudio

2.4.1. Identificación de variable

a) **Variable única:** Sistema Abastecimiento

2.4.2. Conceptualización de variable

2.4.2.1. Sistema Abastecimiento:

“Es el conjunto de normas técnicas, métodos, procedimientos, dispositivos legales e instituciones que regulan el proceso de abastecimiento o logística comprendiendo la adquisición, administración y distribución de bienes, servicios, así como el control patrimonial y están orientados a la solución global de la administración de bienes y servicios” (Vera & Álvarez, 2009, pág. 480)



2.4.3. Operacionalización de variable

Tabla 02

Operacionalización de variable

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Sistema de abastecimiento: Es el conjunto interrelacionado de políticas, objetivos, normas, atribuciones, procedimientos y procesos técnicos, orientados a gestión eficiente de almacenes y al proceso oportuno de abastecimientos que requieren las entidades del Estado, orientado al racional flujo de distribución o suministro, empleo y conservación de los recursos materiales; así como de las acciones especializadas para atender las necesidades y requerimientos de las entidades para el normal desenvolvimiento de sus actividades y asegurar la continuidad de los procesos productivos que desarrollan las entidades integrantes de la Administración Pública. (Vera & Álvarez, 2009, pág. 451)</p>	<p>Fase de Información y Control de Necesidades: Capta, procesa, clasifica, actualiza, proporciona y conserva información sobre: los bienes, servicios y obras: adquiridos; precio y condiciones de compra; seguridad; garantía que ofrecen; acciones de seguimiento y control a realizar; requeridas por la entidad y sus diversas gerencias, para tomar la decisión más conveniente en condiciones óptimas de registro de información. (Vera & Álvarez, 2009, pág. 488)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Programación • Catalogación • Registro Nacional de proveedores • Registro y control
	<p>Fase de Negociación, Obtención y Contratación: A través de este subsistema se presentan alternativas y condiciones para negociar, conseguir o poseer la tenencia, propiedad o derecho de uso de los bienes o servicios necesarios (Vera & Álvarez, 2009, pág. 488)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contratación y Adquisición • Recuperación de bienes
	<p>Fase de Internamiento: A través de este mecanismo se lleva todo el proceso de recepción de internamiento de los bienes y activos adquiridos. Comprende también la ubicación, registro y control de los bienes internados. (Vera & Álvarez, 2009, pág. 489)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación • Registro y control de existencias
	<p>Fase de Utilización y Preservación: En este subsistema se prevé, orienta y supervisa la movilización, uso, conservación y custodia de los bienes y servicios, dentro de una concepción integral, para una adecuada utilización y preservación. (Vera & Álvarez, 2009, pág. 489)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento • Almacenamiento • Seguridad Integral • Distribución racional y mesurada de bienes • Disposición final



2.5. Marco conceptual o definición de términos

2.5.1. Almacén: Puede definirse como un local comercial destinado al almacenaje de bienes, o sea, un espacio físico en que se depositan materias primas, productos semiacabados y terminados a la espera de ser transferidos a otro eslabón de la cadena de suministro. (Bastos Boubeta, 2007, pág. 10)

2.5.2. Almacenaje: Se refiere a la administración del espacio físico necesario para el mantenimiento de las existencias, en definitiva se refiere al diseño y gestión operativa de los almacenes y de las diferentes herramientas y tecnologías que deben utilizarse para optimizar la operación. (Universidad Politecnica de Cartagena, 2002, págs. 1-2)

2.5.3. Bien: Son aquellos objetos físicos susceptibles de ser percibidos por los sentidos humanos; estos pueden ser perecibles o duraderos; es decir, se pueden consumir con su uso o tener un mayor horizonte de vida útil. (Neira & Fernández, 2004, pág. 16)

“Son todos aquellos elementos materiales individualizables (existencias), que se pueden medir, intercambiar y utilizar para el desarrollo de procesos productivos de diversa naturaleza. El concepto global se refiere a los artículos, materiales, insumos, instrumentos de producción, maquinaria, equipo, repuestos, accesorios, y otros elementos empleados, propendientes a alcanzar los objetivos de la empresa” (Marthans Garro C. , 2008, pág. 134)

2.5.4. Catalogar: Consiste en asignar a cada material un único nombre de manera que sea imposible la existencia de diferentes denominaciones para un mismo producto o elemento. En el proceso de catalogación, por un lado se especifican datos técnicos de dimensión, calidad,



estructura, etc., que definen las características de los materiales considerados y se realiza la normalización de dichos, o sea se establece un estándar que define a cada uno de ellos. (Pereira, 2013)

2.5.5. Ciclo de gastos: Son las actividades que se involucran y se asocian con la adquisición y pago de activos fijos, bienes, servicios y salarios. (Malgor, 2014)

2.5.6. Codificación: Es el proceso mediante el cual se asigna un código a cada artículo. El código es la denominación que corresponde a cada uno de los artículos del inventario, lo que resulta sumamente importante, porque permite identificarlo fácilmente mediante la simbología asignada. Esta asignación del código, resulta indispensable, cuando se trata de procedimientos electrónicos de datos. (Vera & Álvarez, 2009, pág. 395)

2.5.7. Compra: Esta actividad tiene por objetivo realizar las adquisiciones de materiales en las cantidades necesarias y económicas en la calidad adecuada al uso al que se va a destinar, en el momento oportuno y al precio total más conveniente. (García & Crous, 2002)

2.5.8. Control de mercadería: Constituye una actividad de gestión que consiste en la realización de una comprobación de las existencias disponibles. (Bastos Boubeta, 2007, pág. 8)

2.5.9. Control de inventarios: El tener un buen control de inventarios permite abastecer los pedidos de forma rápida, completa y exacta, así como disminuir al mínimo las pérdidas y optimizar el espacio de almacenamiento. Por otro lado, la renovación de stocks será justa y oportuna a fin de evitar desabastecimientos. (Neira & Fernández, 2004, pág. 48)



2.5.10. Créditos presupuestarios: Dotación de recursos consignada en los Presupuestos del Sector Público, con el objeto de que las entidades públicas puedan ejecutar gasto público. Es de carácter limitativo y constituye la autorización máxima de gasto que toda entidad pública puede ejecutar, conforme a las asignaciones individualizadas de gasto, que figuran en los presupuestos, para el cumplimiento de sus objetivos aprobados. (Díaz, 2013)

2.5.11. Devengado: Hecho de adeudarse algo, aunque no haya transcurrido el plazo que haga exigible la deuda. Se usa especialmente en el caso de los intereses, que se adeudan según el tiempo transcurrido, aunque el deudor pueda no estar obligado al pago, por estar pendiente el plazo de la deuda. (Eco-finanzas, 2008)

2.5.12. Distribución: Es el proceso técnico que consiste en la ejecución o desarrollo de un conjunto de actividades de naturaleza técnico administrativo que se refieren a la entrega directa de los bienes, a los usuarios para el cumplimiento de sus funciones, metas y objetivos trazados. (Vera & Álvarez, 2009, pág. 485)

2.5.13. Inventario: Es el conjunto de mercancías acumuladas en un almacén en espera de ser vendidas o utilizadas durante el proceso de producción. Los inventarios se crean con la finalidad de servir a los clientes, de permitir el flujo productivo y de compensar las posibles oscilaciones relativas a la demanda y al plazo de entrega de los proveedores. (Bastos Boubeta, 2007, pág. 22)

“Relación o lista pormenoriza y valorizada de los bienes, enseres y propiedades en general, a cargo de una repartición o empresa, que se hace periódicamente, con el fin de verificar, actualizar o corregir las existencias” (Marthans Garro C. , 2008, pág. 110)



2.5.14. Información: Es un conjunto de datos que tiene un significado, o sea, que disminuye la incertidumbre o aumenta lo que se sabe de algo. En realidad, la información es un mensaje que tienen un significado en un contexto determinado, la cual está disponible para su uso inmediato y proporciona orientación para la acción por el hecho de que reduce el margen de incertidumbre respecto de nuestras decisiones. (Chiavenato I. , 2014, pág. 312)

2.5.15. Just in time: Llegada de insumos desde el proveedor directamente a los procesos productivos en el preciso momento en que se los necesitan, obviando almacenamiento en planta. (Universidad Politecnica de Cartagena, 2002, pág. 17)

2.5.16. Normas: Es un marco de referencia para comparar el desempeño de un solicitante con el de otros. Específicamente, una norma refleja la distribución de muchas calificaciones obtenidas por personas similares al solicitante que realiza la prueba. Una calificación por sí misma es insignificante, pero se vuelve significativa, solo cuando se compara con las calificaciones de otros solicitantes. (Wayne & Mondy, 2005, pág. 173)

2.5.17. Plan anual de contrataciones: El Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones de una Entidad es el programa detallado de todas las licitaciones, concursos y adjudicaciones directas que van a ejecutarse durante un ejercicio presupuestal en una determinada Entidad, pudiendo o no incluir a las adjudicaciones de menor cuantía. (Gobierno Regional de Arequipa, 2003)

2.5.18. Políticas: La política empresarial es una de las vías para hacer operativa la estrategia. Suponen un compromiso de la empresa; al desplegarla a través de los niveles jerárquicos de la empresa, se refuerza el compromiso y la participación del personal. La política



empresarial suele afectar a más de un área funcional, contribuyendo a cohesionar verticalmente la organización para el cumplimiento de los objetivos estratégicos. (Encinas, 2009)

2.5.19. Preservación: Asegurar que los materiales, insumos y repuestos almacenados se mantengan en óptimas condiciones de conservación para que, al momento de ser empleados, cumplan con los estándares de calidad establecidos por el Cliente. Este Servicio evita pérdidas de material por deterioro en las fases de embalaje, transporte, recepción, almacenamiento, despacho y distribución. (SCAF, 2010)

2.5.20. Presupuesto: El presupuesto es el instrumento de desarrollo anual de las empresas o instituciones cuyos planes y programas se formulan por término de un año. Elaborar un presupuesto permite a las empresas, los gobiernos, las organizaciones privadas o las familias establecer prioridades y evaluar la consecución de sus objetivos. (Morales, 2010)

2.5.21. Procesos: Acciones realizadas por los individuos, los grupos y las organizaciones como resultado de los insumos, y que conducen a ciertos resultados. (Robbins P, 2013, pág. 673)

2.5.22. Proveedor: Es la persona que surte a otras empresas con existencias necesarias para el desarrollo de la actividad. Un proveedor puede ser una persona o una empresa que abastece a otras empresas con existencias (artículos), los cuales serán transformados para venderlos posteriormente o directamente se compran para su venta. (Tapia, 2012)

2.5.23. Reposición de stock: Comprende un conjunto de acciones de naturaleza técnico –administrativo inherente a la función de almacén, que tienen por finalidad mantener la continuidad del abastecimiento, reemplazando las existencias distribuidas, a fin de que se encuentren



disponibles en cualquier momento y asegurar así que lleguen a los usuarios en la oportunidad conveniente. (Curasi, 2008)

2.5.24. Rotación: Es el ritmo con el que las existencias de un producto se renuevan en un periodo de tiempo determinado. (Bastos Boubeta, 2007, pág. 8)

2.5.25. SIAF: EL SIAF es un Sistema de Ejecución, no de Formulación Presupuestal ni de Asignaciones (Trimestral y Mensual), que es otro Sistema. Sí toma como referencia estricta el Marco Presupuestal y sus Tablas. (Ministerio de Economía y Finanzas del Perú, 2011)

2.5.26. SIGA: El Sistema Integrado de Gestión Administrativa es una aplicación en la cual se ve plasmada toda la normatividad relacionada a las contrataciones y adquisiciones del estado, en cada una de las interfaces y opciones que tiene este sistema se puede apreciar todo el proceso logístico que va desde la generación de los pedidos, el proceso de selección y posteriormente se generan ya sean los contratos, las órdenes de compra o de servicio. (R&C Consulting, 2014)

2.5.27. Sistema de abastecimiento: El sistema de abastecimiento consiste en asegurar la unidad, racionalidad, eficiencia y eficacia de los procesos de abastecimiento de bienes y servicios no personales en la Administración Pública, a través de los procesos técnicos (Ley de creación del Sistema de Abastecimiento Decreto Ley N° 22056, 1977).

2.5.28. Stock: producto almacenado listo para ser vendido, distribuido o usado. (Universidad Politecnica de Cartagena, 2002, pág. 21)



2.6. Generalidades de la institución

2.6.1. Descripción de la Institución

La Dirección Regional de Salud de Cusco - DIRESA, (2015) es un órgano desconcentrado de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Cusco, responsable de formular y proponer las políticas regionales de salud; así como dirigir normar y evaluar a los establecimientos de salud, en concordancia con las políticas regionales y planes sectoriales.

La Dirección Regional de Salud Cusco tiene a su cargo, como órgano desconcentrado a la Dirección de Red de Servicios de Salud

2.6.2. Misión

“Brindar atención integral de salud en las dimensiones de persona, familia y comunidad, mediante la Red de Servicios de Salud; con una gestión eficaz y eficiente en corresponsabilidad con la sociedad organizada; respetando la equidad de género, derechos e interculturalidad, priorizando los grupos de mayor riesgo en la Región Cusco” (DIRESA, 2015)

2.6.3. Visión

“Somos una institución descentralizada, líder en la gestión y prestación integral de servicios de salud de calidad, con participación ciudadana; que practicamos la equidad, solidaridad, justicia e interculturalidad, contribuyendo a una mejor calidad de vida de la población en la Región Cusco” (DIRESA, 2015)

2.6.4. Lineamientos de política

Según la DIRESA (2015) son los siguientes:

- Modernizar, optimizar y descentralizar la Gestión administrativa de la DIRESA-Cusco.
- Fortalecer el acceso Universal de la población a la Atención Integral con calidad y a la Promoción de la salud en todos los niveles de atención.
- Atender de manera Integral las prioridades sanitarias del Niño, adolescente y Mujer.
- Controlar los riesgos y daños asociados a las enfermedades transmisibles con enfoque integral fomentando la participación comunitaria.
- Contribuir a la disminución de los factores de riesgo medio ambientales que afectan a la salud de las personas.
- Contribuir a la disminución de los problemas sanitarios de causalidad Psicosocial con enfoque integral.
- Promover la corresponsabilidad y vigilancia ciudadana en las acciones de salud

2.6.5. Logo



Figura 06: Logo de la DIRESA

Fuente: DIRESA (2015)



CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de investigación

La investigación que se realizó es 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, 2005, pág. 43)

3.2 Nivel de investigación

El nivel de investigación es descriptiva

“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 (...)” (Hernandez & Fernández, 2010, pág. 80)

3.3 Diseño de la investigación

Según el diseño la presente investigación es no experimental - transversal



Para Hernández S., Zapata, & Mendoza (2013, pág. 19) es porque el investigador no propicia cambios intencionales en las variables estudiadas y los datos son se recogieron en un determinado tiempo.

3.4 Población de estudio

La población motivo de la investigación está formada por los 31 trabajadores que laboran en la unidad de logística de la Dirección Regional de Salud, Cusco

3.5 Muestra de estudio

La muestra es el 100% de la población, siendo 31 unidades de estudio

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas e instrumentos que se utilizaron para la recolección y tratamiento de los datos hacia la consecución de los objetivos de la presente investigación fueron los siguientes:

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario

3.7 Procesamiento de análisis de datos

Para el procesamiento de la información se utilizó, la hoja de datos Excel y el programa SPSS V 20.



CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento de recolección de la información

4.1.1. Índice de Consistencia Interna Alfa de Cronbach

Para validar el instrumento de medición considerado para conocer el sistema de abastecimiento en la unidad de logística de la Dirección Regional de Salud - Cusco, se utilizó la técnica estadística denominada Índice de Consistencia Interna Alfa de Cronbach, para lo cual se ha considerado lo siguiente:

- Si el Coeficiente alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8, entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el Coeficiente alfa de Cronbach es menor a 0.8, entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se utilizó el software SPSS, cuyo resultado se presentan a continuación:

Tabla 03
Análisis de Alfa de Cronbach Global

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,89	39

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

Interpretación:

- Como se observa, el Alfa de Cronbach global tiene un valor de 0.89, lo que indica que este instrumento tiene un alto grado de confiabilidad, validando su uso para el procesamiento de datos.

4.2. Cambio de ponderación de las alternativas del cuestionario

Para poder realizar una mejor interpretación de los resultados obtenidos en la presente investigación, se ha considerado por conveniente cambiar la ponderación de las alternativas del cuestionario como a continuación se muestra:

Tabla 04**Cambio de ponderación**

Ponderación en el instrumento	Ponderación para interpretación	Puntaje
Nunca	Bajo	1
A veces	Medio	2
Siempre	Alto	3

Fuente: Elaboración propia

4.3. Tabla de Baremación de resultados

Para tener un valor de puntaje por cada dimensión, se dio un valor a los baremos de la siguiente manera:

Tabla 05**Tabla de Baremación**

Ponderación	Valor de baremación
Bajo	1 – 1.66
Medio	1.67 – 2.33
Alto	2.34 - 3

Fuente: Elaboración propia

4.4. Resultados estadísticos de la investigación

Para conocer cómo es el sistema de abastecimientos en la Unidad de logística de la Dirección Regional de Salud, se aplicó una encuesta al personal de dicha área, para analizar cada uno de los indicadores de la mencionada variable se presentan los siguientes resultados.

4.4.1. Análisis descriptivo de la Fase de Información y Control de Necesidades

Para analizar la dimensión de la fase de información y control de necesidades en la unidad de logística de la Dirección Regional de Salud - Cusco, se consideró los indicadores de catalogación, programación, registro nacional de proveedores y el registro y control.

4.4.1.1. Programación

Tabla 06

Análisis descriptivo de la programación

Programación	Nunca		A veces		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
¿Se realiza con frecuencia la programación de los suministros que se requieren para abastecer a los puestos y centros de salud?	2	6.5%	14	45.2%	15	48.4%	31	100.0%
¿El flujo de suministros para abastecer a los puestos y centros de salud es constante?	6	19.4%	15	48.4%	10	32.3%	31	100.0%
¿La programación ayuda a determinar la oportunidad y la cantidad de suministros que se necesitan para abastecer a los puestos y centros de salud?	8	25.8%	12	38.7%	11	35.5%	31	100.0%
¿Existe un cuadro de necesidades de insumos y/o elementos que sirvan para abastecer a los puestos y centros de salud?	7	22.6%	13	41.9%	11	35.5%	31	100.0%

Fuente: Elaboración propia



Interpretación:

- El 48.4% del personal encuestado manifiestan un nivel alto de frecuencia en la programación de los suministros que se requieren para abastecer a los puestos y centros de salud, el 45.2% manifiesta un nivel medio, lo que muestra que la programación no se realiza de manera constante perjudicando el abastecimiento que se debe realizar.
- El 48.4% del personal encuestado manifiestan un nivel medio en el flujo constante de suministros para abastecer a los puestos y centros de salud, el 32.3% manifiesta un nivel alto, lo que refleja que este flujo no siempre es constante, existiendo retrasos en la entrega de suministros a los puestos y centros de salud.
- El 38.7% del personal encuestado manifiestan un nivel medio en la ayuda de la programación para determinar la oportunidad y la cantidad de suministros que se necesitan para abastecer a los puestos y centros de salud, el 35.5% manifiesta un nivel alto y el 25.8% manifiesta un nivel bajo, lo que muestra que la ayuda por medio de la programación no siempre ayuda a abastecer de mejor manera los insumos necesitados por los puestos y centros de salud.
- El 41.9% del personal encuestado manifiestan un nivel medio en la utilización del cuadro de necesidades de insumos y/o elementos que sirvan para abastecer a los puestos y centros de salud, el 35.5% manifiesta un nivel alto y el 22.6% manifiesta un nivel bajo, lo que refleja que no siempre se hace uso del cuadro, pues muchas veces no se actualiza de acuerdo a las necesidades que se tiene.

Tabla 07

Análisis de la programación

Ponderación del cuestionario	Ponderación para interpretación	Nº	%
Nunca	Bajo	6	19.4%
A veces	Medio	13	41.9%
Siempre	Alto	12	38.7%
Total		31	100.0%

Fuente: Elaboración propia

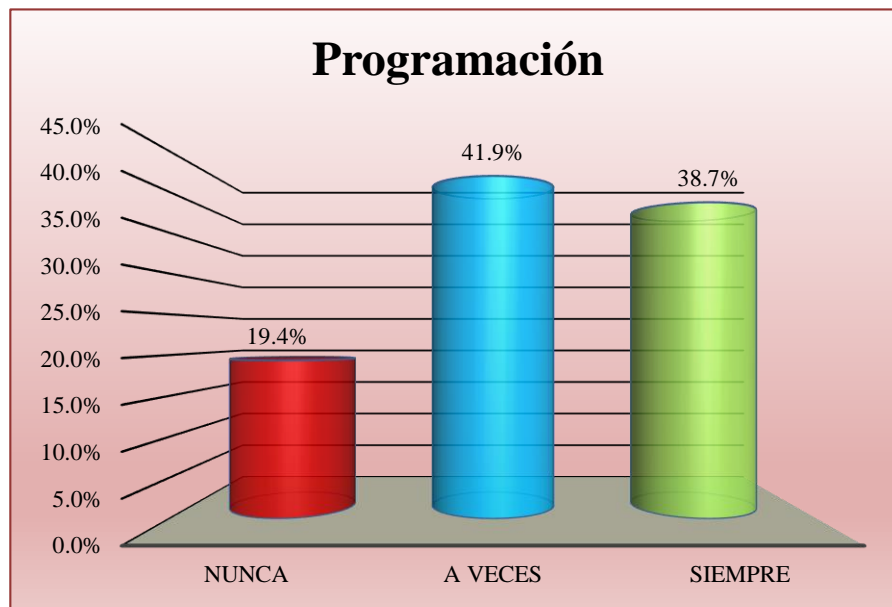


Figura 07: Programación

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

- Como se puede apreciar el 41.9% del personal encuestado manifestaron un nivel medio en la programación que se maneja en la unidad de logística de la Dirección Regional de Salud – Cusco, el 38.7% manifestaron un nivel alto, lo que refleja que en dicha unidad no se realiza con frecuencia la programación por lo que el flujo de suministros no es constante pues no utilizan un cuadro de necesidades que se encuentre actualizado para determinar con tiempo la cantidad de suministros para abastecer a los puestos y centros de salud de la ciudad.

4.4.1.2. Catalogación

Tabla 08

Análisis descriptivo de la catalogación

Catalogación	Nunca		A veces		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
¿Se asigna un código a todos los productos que entran en el almacén?	3	9.7%	4	12.9%	24	77.4%	31	100.0%
¿Existe un proceso de catalogación de bienes de manera frecuente?	0	0.0%	13	41.9%	18	58.1%	31	100.0%
¿La catalogación ayuda a simplificar la contabilidad y compilación de los documentos?	0	0.0%	7	22.6%	24	77.4%	31	100.0%
¿La catalogación ayuda a mejorar la utilización del espacio para almacenaje?	7	22.6%	15	48.4%	9	29.0%	31	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

- El 77.4% del personal encuestado manifiestan un nivel alto en la asignación de un código a todos los productos que entran en el almacén, lo que muestra que gran parte de los suministros y artículos que se encuentran almacenados tienen un código con el cual son identificados.
- El 58.1% del personal encuestado manifiestan un nivel alto en la utilización frecuente de un proceso de catalogación de bienes, el 41.9% manifestó que el nivel es medio, lo que muestra que esta tarea no se realiza de manera sistemática pues muchas veces después de un tiempo de ingresado el artículo recién se realiza la catalogación.
- El 77.4% del personal encuestado manifiestan un nivel alto de ayuda con la catalogación pues ayuda a simplificar la contabilidad y compilación de los documentos, el 22.63% manifestaron que el nivel es medio, lo que refleja que cuando los artículos y/o suministros están catalogados es más fácil realizar el conteo de ellos.
- El 48.4% del personal encuestado manifiestan que a un nivel medio la catalogación ayuda a mejorar la utilización del espacio para almacenaje, el 29% manifestaron que el nivel es alto y el 22.63% manifestaron que el nivel es bajo, lo que demuestra que cuando los suministros y/o artículos están catalogados se puede aprovechar de mejor manera el espacio, teniendo conocimiento de la distribución que se realiza de acuerdo a los códigos utilizados.

Tabla 09

Análisis de la catalogación

Ponderación del cuestionario	Ponderación para interpretación	N°	%
Nunca	Bajo	2	6.5%
A veces	Medio	10	32.3%
Siempre	Alto	19	61.3%
Total		31	100.0%

Fuente: Elaboración propia

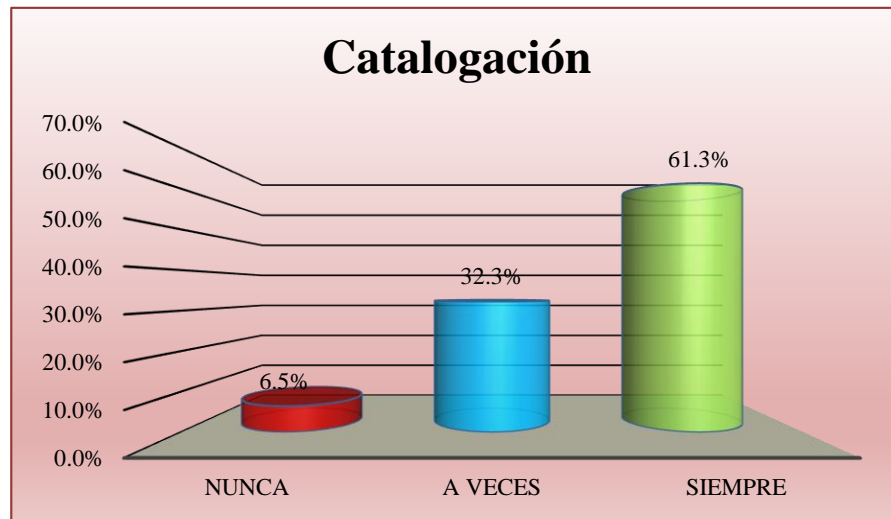


Figura 08: Catalogación

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

- Como se puede apreciar el 61.3% del personal encuestado manifiestan un nivel alto en la catalogación que se utiliza en la unidad de logística de la Dirección Regional de Salud – Cusco, el 32.3% manifestó que el nivel es medio, lo que refleja que a los productos se les asigna un código al ingreso en el almacén, existiendo un proceso el cual se trata de utilizar de manera frecuente, con lo que se ayuda a simplificar la contabilidad y compilación de los documentos y se mejora en la utilización del espacio para almacenaje.

4.4.1.3. Registro Nacional de proveedores

Tabla 10

Análisis descriptivo del registro nacional de proveedores

Registro nacional de proveedores	Nunca		A veces		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
¿La institución cuenta con un registro de proveedores actualizado?	7	22.6%	15	48.4%	9	29.0%	31	100.0%
¿Los proveedores cumplen con la entrega de los pedidos de acuerdo a lo solicitado?	11	35.5%	13	41.9%	7	22.6%	31	100.0%
¿La DIRESA evalúa a los proveedores con los que trabaja?	13	41.9%	10	32.3%	8	25.8%	31	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

- El 48.4% del personal encuestado manifiestan que a un nivel medio se encuentra actualizado el registro de proveedores, el 29% manifestó que el nivel es alto y el 22.6% indicó que el nivel es bajo, mostrando que en muchas ocasiones se sigue trabajando con proveedores antiguos, existiendo mayores y mejores ofertas en el mercado.
- El 41.4% del personal encuestado manifiestan un nivel medio en el cumplimiento de los proveedores en la entrega de los pedidos de acuerdo a lo solicitado, el 35.5% manifestó que el nivel es bajo y el 22.6% manifestó que el nivel es alto, lo que refleja que existe diferencia en el comportamiento de los proveedores pues gran parte de ellos son impuntuales en la entrega de los pedidos.
- El 41.9% del personal encuestado manifiestan un nivel bajo en la evaluación a los proveedores con los que trabajan, el 32.3% manifestaron que el nivel es medio y el 25.8% manifestó que el nivel es alto, lo que refleja que la evaluación se realiza solo a los nuevos proveedores mas no a los antiguos.

Tabla 11

Análisis del registro nacional de proveedores

Ponderación del cuestionario	Ponderación para interpretación	N°	%
Nunca	Bajo	10	32.3%
A veces	Medio	13	41.9%
Siempre	Alto	8	25.8%
Total		31	100.0%

Fuente: Elaboración propia

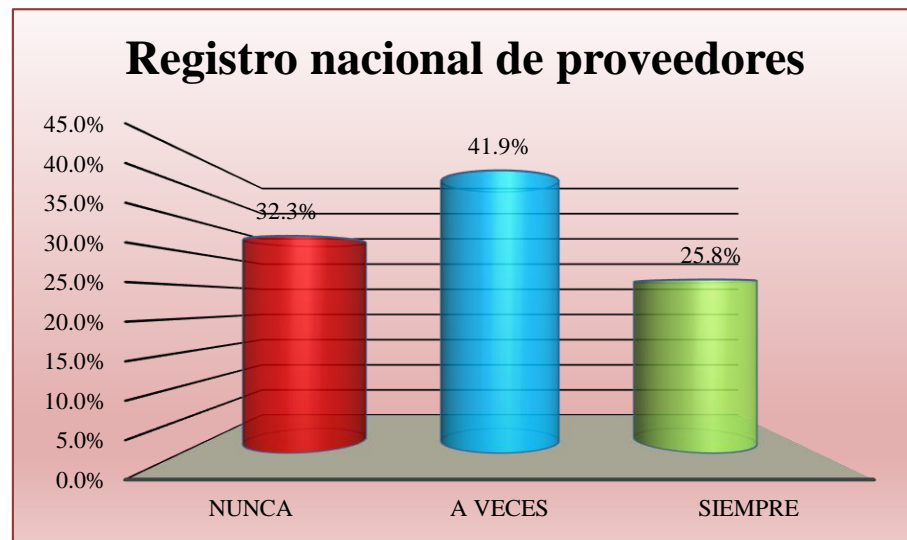


Figura 09: Registro nacional de proveedores

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

- Como se puede apreciar el 41.9% del personal encuestado de la unidad de logística de la Dirección de Salud manifiestan un nivel medio en el manejo del registro nacional de proveedores, el 32.3% manifestó que el nivel es bajo y el 25.8% manifestó que el nivel es alto, lo que refleja que la unidad no siempre cuenta con el registro de proveedores actualizado, así mismo una parte de los proveedores demoran en la entrega de los pedidos y no existe una evaluación a todos los proveedores con los que se trabaja.

4.4.1.4. Registro y control

Tabla 12

Análisis descriptivo del registro y control

Registro y control	Nunca		A veces		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
¿Se realiza un registro y control de las existencias en el almacén de manera frecuente?	8	25.8%	15	48.4%	8	25.8%	31	100.0%
¿El registro y control de existencias realizado en el almacén le sirve para tomar decisiones?:	6	19.4%	14	45.2%	11	35.5%	31	100.0%
¿Las existencias físicas coinciden con el registro de almacén?	5	16.1%	16	51.6%	10	32.3%	31	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

- El 48.4% del personal encuestado manifiestan un nivel medio en el manejo del registro y control de las existencias en el almacén, el 25.8% manifiestan un nivel alto y bajo en ambos casos, lo que refleja que la revisión de las existencias en almacén no se realiza de manera frecuente.
- El 45.2% del personal encuestado manifiestan un nivel medio en la utilidad del registro y control de existencias para la toma de decisiones, el 35.5% manifestó que el nivel es alto, lo que refleja que al no estar este actualizado, no sirve de mucho para tomar decisiones.
- El 51.6% del personal encuestado manifiestan que a un nivel medio las existencias físicas coinciden con el registro de almacén, el 32.3% manifestó que el nivel es alto, lo que refleja que no siempre lo que figura en el kardex coincide con la existencia física, pues los datos no se encuentran actualizados la mayoría del tiempo.

Tabla 13

Análisis del registro y control

Ponderación del cuestionario	Ponderación para interpretación	N°	%
Nunca	Bajo	6	19.4%
A veces	Medio	15	48.4%
Siempre	Alto	10	32.3%
Total		31	100.0%

Fuente: Elaboración propia

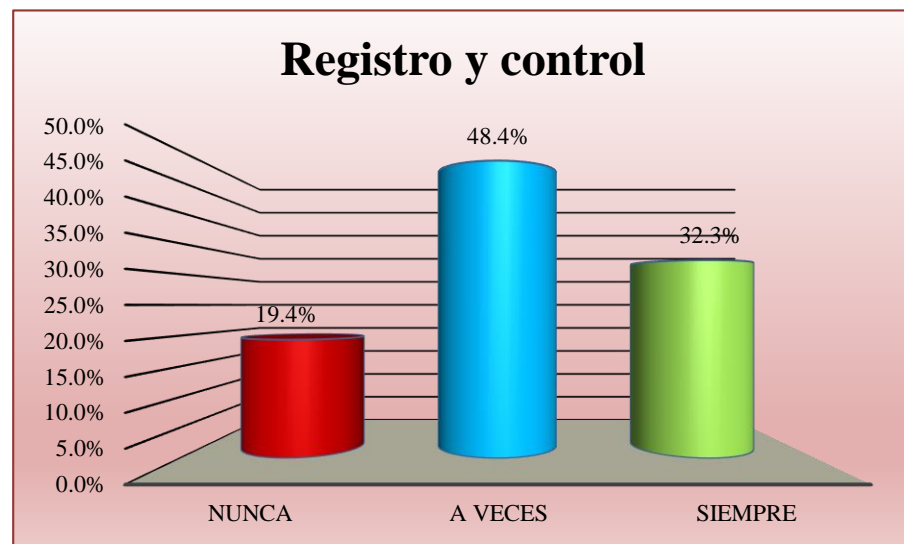


Figura 10: Registro y control

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

- Como se puede apreciar el 48.4% del personal encuestado de la unidad de logística de la Dirección Regional de Salud manifiestan un nivel medio en el manejo del registro y control del almacén, el 32.3% indica que el nivel es alto, lo que muestra que la existencia de almacén no se revisan con frecuencia por lo que no se tiene un kardex actualizado perjudicando en la toma de decisiones en la institución.

4.4.1.5. Fase de Información y Control de Necesidades

Tabla 14

Análisis de la fase de información y control de necesidades

Ponderación de interpretación	Total	Promedio	%	Puntaje de baremación	Promedio de baremación
Bajo	83.0	5.93	19.12%	5.93	0.19
Medio	176	12.57	40.55%	25.14	0.81
Alto	175	12.50	40.32%	37.50	1.21
Total	434	31	100.0%	68.57	2.21

Fuente: Elaboración propia

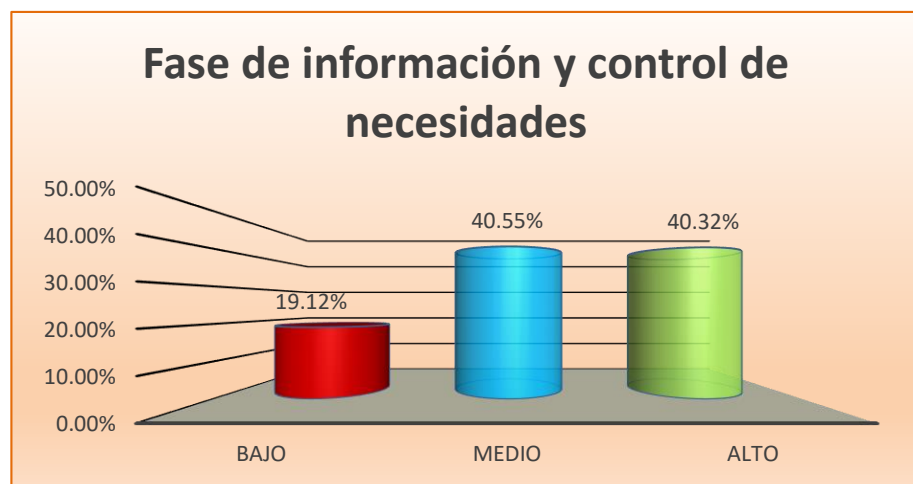


Figura 11: Fase de información y control de necesidades

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

- Como se puede observar el 40.55% del personal encuestado de la Dirección Regional de Salud manifiestan un nivel medio en la fase de información y control de necesidades, el 40.32% indican que el nivel es alto, dimensión que fue analizada a través de los indicadores de la programación, la cual muestra que si se realiza pero que se demora en el proceso, la catalogación, que se muestra como una fortaleza pues la gran mayoría de productos se encuentran codificados lo que ayuda a mejorar su manipulación, el registro nacional de proveedores el cual se muestra como una debilidad, pues no se realiza de manera adecuada la

evaluación para trabajar con ellos y finalmente el registro y control que no cuenta con mucha aprobación del personal, pues este solo se realiza cuando los jefes solicitan informes y no de manera continua, en conclusión la fase obtuvo un promedio de 2.21 que de acuerdo a la escala de baremación representa un nivel medio.

4.4.2. Análisis descriptivo de la Fase de Negociación, Obtención y Contratación

Para analizar la dimensión de la fase de negociación, obtención y contratación en la unidad de logística de la Dirección Regional de Salud - Cusco, se consideró los indicadores de contratación y adquisición y recuperación de bienes.

4.4.2.1. Contratación y Adquisición

Tabla 15

Análisis descriptivo de la contratación y adquisición

Contratación y Adquisición	Nunca		A veces		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
¿La adquisición de bienes y la contratación de servicios se realiza de manera organizada?	7	22.6%	14	45.2%	10	32.3%	31	100.0%
¿La imagen que se tiene de los procesos de contratación y adquisición de la institución es adecuada?	6	19.4%	15	48.4%	10	32.3%	31	100.0%
¿La DIRESA mantiene al día los registros de contratos y procesos de contratación?	6	19.4%	20	64.5%	5	16.1%	31	100.0%
¿Se realiza el seguimiento de los documentos, registros y contratos para verificar su cumplimiento?	8	25.8%	14	45.2%	9	29.0%	31	100.0%
¿Las contrataciones y adquisiciones que realiza la DIRESA están acorde con sus lineamientos de política?	7	22.6%	15	48.4%	9	29.0%	31	100.0%

Fuente: Elaboración propia



Interpretación:

- El 45.2% del personal encuestado manifiestan que a un nivel medio se realiza la adquisición de bienes y la contratación de servicios de manera organizada, el 32.3% manifestó que el nivel es alto y el 22.6% indico que el nivel es bajo, lo que refleja la inadecuada organización que existe para realizar las adquisiciones.
- El 48.4% del personal encuestado manifiestan un nivel medio en la imagen que se tiene de los procesos de contratación y adquisición en la institución, el 32.3% indico que el nivel es alto, lo que refleja no que no se realiza un trabajo adecuado en los procesos de adquisición, lo que ocurre por el inadecuado manejo de los programas que se necesitan para contratar con el estado, pues no todo el personal del área lo maneja.
- El 64.5% del personal encuestado manifiestan un nivel medio en el manejo de los registros de contratos y procesos de contratación que se realizan en el área, el 19.4% indico que el nivel es bajo, lo que muestra que existe un retraso en el manejo de documentación para realizar las adquisiciones necesarias.
- El 45.2% del personal encuestado manifiestan un nivel medio en el seguimiento del cumplimiento de los documentos, registros de contratos y procesos de contratación, el 29% manifestó que el nivel es alto y el 25.8% indico que el nivel es bajo, lo que muestra una actitud poco responsable por parte del personal en realizar un control de las actividades que se llevan a cabo en la unidad de logística.
- El 48.4% del personal encuestado manifiestan un nivel medio en el cumplimiento de los lineamientos de política para las contrataciones y adquisiciones de la DIRESA, el 29% indico que el nivel es alto y el 22.6% manifestó que el nivel es bajo, lo que refleja que no se sigue los procedimientos, normas o reglas para realizar las licitaciones de acuerdo a lo establecido para las instituciones del estado.

Tabla 16

Análisis de la contratación y adquisición

Ponderación del cuestionario	Ponderación para interpretación	N°	%
Nunca	Bajo	7	22.6%
A veces	Medio	16	51.6%
Siempre	Alto	8	25.8%
Total		31	100.0%

Fuente: Elaboración propia

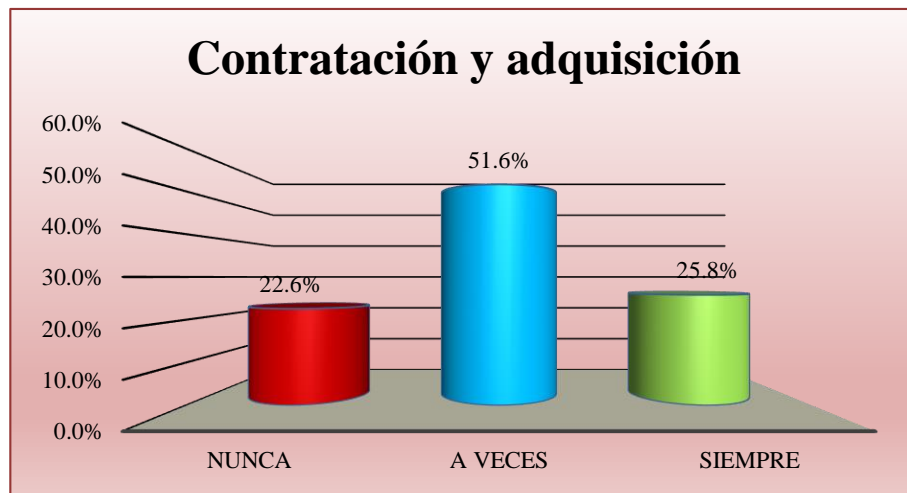


Figura 12: Contratación y adquisición

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

- Como se puede apreciar el 51.6% del personal encuestado de la unidad de logística de la DIRESA manifiestan un nivel medio en la contratación y adquisición, el 25.8% manifestó que el nivel es alto y el 22.6% indicó un nivel bajo, lo que muestra la falta de organización para realizar la adquisición de bienes y contratación de servicios, lo que ha deteriorado la imagen de la institución, pues no se mantienen actualizados los registros de contratos y los procesos de contratación y no existe un seguimiento a los contratos realizados todo ello sobrepasando los lineamientos de política pues estos no se cumplen en su totalidad al realizar las contrataciones y adquisiciones en la institución.

4.4.2.2. Recuperación de bienes

Tabla 17

Análisis descriptivo de la recuperación de bienes

Recuperación de bienes	Nunca		A veces		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
¿Existe un proceso de recuperación o selección para los bienes que se encuentran en mal estado en la DIRESA?	15	48.4%	9	29.0%	7	22.6%	31	100.0%
¿Se realizan actividades de reparación o reconstrucción de los bienes deteriorados en la DIRESA?	13	41.9%	18	58.1%	0	0.0%	31	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

- El 48.4% del personal encuestado manifiestan un nivel bajo en el proceso de recuperación o selección para los bienes que se encuentran en mal estado, el 29% manifestó que el nivel es medio, lo que muestra que no se cuenta con un proceso para recuperar los muebles.
- El 58.1% del personal encuestado manifiestan un nivel medio en la reparación y reconstrucción de los bienes deteriorados, el 41.9% manifestó que el nivel es bajo, lo que refleja que en la unidad de logística casi nunca se realiza la reparación de los muebles deteriorados.

Tabla 18

Análisis de la recuperación de bienes

Ponderación del cuestionario	Ponderación para interpretación	N°	%
Nunca	Bajo	14	45.2%
A veces	Medio	14	45.2%
Siempre	Alto	3	9.7%
Total		31	100.0%

Fuente: Elaboración propia

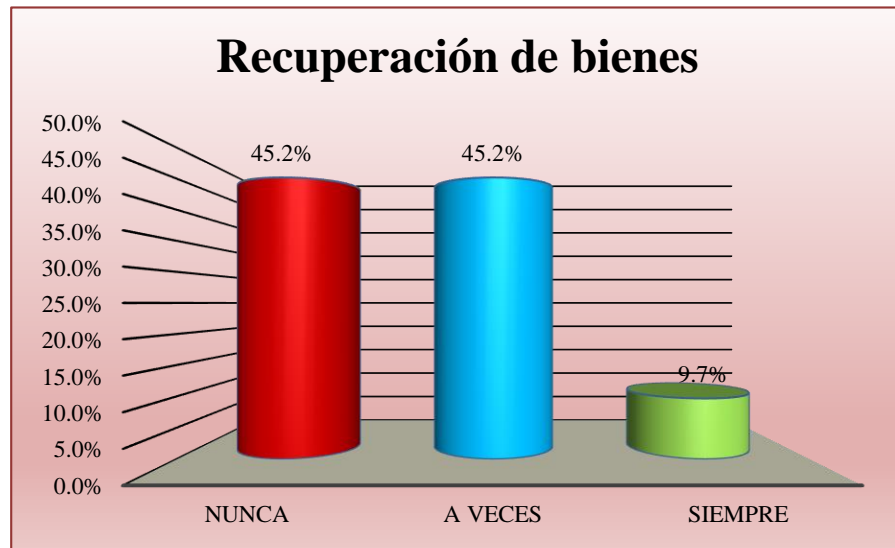


Figura 13: Recuperación de bienes

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

- Como se puede observar el 45.2% del personal encuestado manifestaron un nivel medio y bajo en ambos casos en la recuperación de bienes, lo que muestra que en la unidad de logística no existe un proceso de recuperación de muebles ni se realizan las actividades por tratar de reparar o reconstruir los mismos.

4.4.2.3. Análisis de la Fase de Negociación, Obtención y Contratación

Tabla 19

Análisis de la fase de negociación, obtención y contratación

Ponderación de interpretación	Total	Promedio	%	Puntaje de baremación	Promedio de baremación
Bajo	62.0	8.86	28.57%	8.86	0.29
Medio	105	15.00	48.39%	30.00	0.97
Alto	50	7.14	23.04%	21.43	0.69
Total	217	31	100.0%	60.29	1.94

Fuente: Elaboración propia

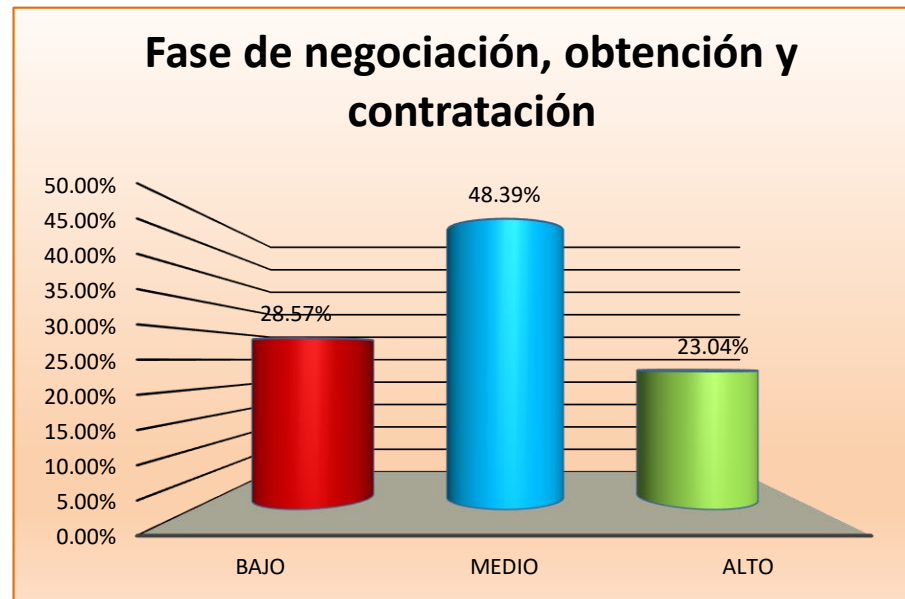


Figura 14: Fase de negociación, obtención y contratación

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

- Como se puede observar el 48.39% del personal encuestado de la Dirección Regional de Salud manifiestan un nivel medio en la fase de negociación, obtención y contratación, el 28.57% manifestó que el nivel es bajo, dimensión que fue analizada a través de los indicadores contratación y adquisición mostrando que esta no se realiza de una manera organizada, lo que ha generado una mala imagen en la institución en cuanto a las adquisiciones se refiere, pues no se mantiene al día los registros de contratos y procesos y mucho menos se realiza el seguimiento adecuado a cada contrato, incumpliendo de esta manera los lineamientos de política que se deben seguir en las contrataciones y adquisiciones que realiza la DIRESA, junto a ello la recuperación de bienes que se muestra como una debilidad, pues no existe un proceso para esta actividad y mucho menos se realizan actividades de reparación o reconstrucción de los bienes deteriorados, en conclusión la fase de negociación, obtuvo un promedio de 1.94 que de acuerdo a la escala de baremación representa un nivel medio.

4.4.3. Análisis descriptivo de la Fase de Internamiento

Para analizar la dimensión de la fase de internamiento en la unidad de logística de la Dirección Regional de Salud - Cusco, se consideró los indicadores de ubicación y registro y control de existencias.

4.4.3.1. Ubicación

Tabla 20
Análisis descriptivo de la ubicación

Ubicación	Nunca		A veces		Siempre		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
¿Existe una ubicación adecuada de los bienes en el almacén?	10	32.3%	15	48.4%	6	19.4%	31	100.0%
¿La ubicación de los bienes facilita y mejora el control en los almacenes?	6	19.4%	14	45.2%	11	35.5%	31	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

- El 48.4% del personal encuestado manifiestan un nivel medio en la ubicación de los bienes en el almacén, el 32.3% indicaron que el nivel es bajo, lo que refleja que los insumos, materiales, etc., no cuentan con una ubicación adecuada que les permita estar protegidos y poder encontrarlos de una manera rápida.
- El 45.2% del personal encuestado manifiestan un nivel medio en la facilidad y mejor control que se tienen en los almacenes con la ubicación de los productos, el 35.5% manifestó que el nivel es alto, lo que muestra que no siempre los productos están bien ubicados lo cual no permite tener un adecuado control del almacén.

Tabla 21
Análisis de la ubicación

Ponderación del cuestionario	Ponderación para interpretación	N°	%
Nunca	Bajo	8	25.8%
A veces	Medio	15	48.4%
Siempre	Alto	8	25.8%
Total		31	100.0%

Fuente: Elaboración propia

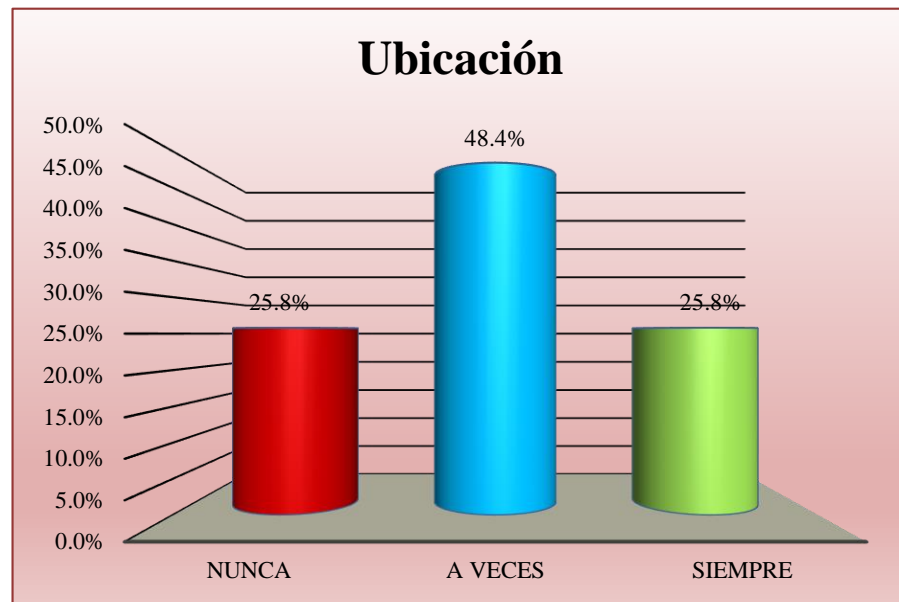


Figura 15: Ubicación

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

- Como se puede apreciar el 48.4% del personal encuestado manifiestan un nivel medio en la ubicación que se tienen en la unidad de logística, el 25.8% indicaron que el nivel es bajo y alto en ambos casos, lo que demuestra que no existe una ubicación adecuada para los productos y bienes, perjudicando llevar un adecuado control de los almacenes.

4.4.3.2. Registro y control de existencias

Tabla 22

Análisis descriptivo del registro y control de existencias

Registro y control de existencias	Nunca		A veces		Siempre		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
¿Los registros y reportes en los que se consigna datos sobre ingresos y salidas de bienes de los almacenes son adecuados?	7	22.6%	18	58.1%	6	19.4%	31	100.0%
¿Esta actualizado el reporte de kardex de existencias valoradas de Almacén?	5	16.1%	10	32.3%	16	51.6%	31	100.0%
¿Se realiza un resumen mensual del movimiento de almacén?	5	16.1%	15	48.4%	11	35.5%	31	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

- El 58.1% del personal encuestado manifiestan un nivel medio en el manejo de los registros y reportes en los que se consigna datos sobre ingresos y salidas de bienes de los almacenes, el 22.6% manifestó que el nivel es bajo, lo que refleja que la documentación que usan no es muy eficiente para realizar este control.
- El 51.6% del personal encuestado manifiestan un nivel alto en la actualización del reporte de kardex de existencias valoradas de almacén, el 32.3% manifiestan que el nivel es medio, lo que refleja que no todos los kardex se encuentran actualizados, solo aquellos que su movimiento es frecuente.
- El 48.4% del personal encuestado manifiestan un nivel medio en el resumen mensual del movimiento de almacén, el 35.5% manifestó que el nivel es alto, lo que refleja que no siempre se realiza el resumen para ver cuál ha sido el movimiento que se tuvo en el almacén.

Tabla 23

Análisis del registro y control de existencias

Ponderación del cuestionario	Ponderación para interpretación	Nº	%
Nunca	Bajo	6	19.4%
A veces	Medio	14	45.2%
Siempre	Alto	11	35.5%
Total		31	100.0%

Fuente: Elaboración propia



Figura 16: Registro y control de existencias

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

- Como se puede apreciar el 45.2% del personal encuestado manifiestan un nivel medio en el registro y control de existencias, el 35.5% indicó que el nivel es alto, lo que muestra que los registros y controles en los que se consigna datos sobre los ingresos y salidas de bienes de almacén no son los más adecuados, por lo que los kardex no siempre se encuentran actualizados, no registrando el resumen mensual del movimiento del almacén.

4.4.3.3. Análisis de la Fase de Internamiento

Tabla 24

Análisis de la fase de internamiento

Ponderación de interpretación	Total	Promedio	%	Puntaje de baremación	Promedio de baremación
Bajo	33.0	6.60	21.29%	6.60	0.21
Medio	72	14.40	46.45%	28.80	0.93
Alto	50	10.00	32.26%	30.00	0.97
Total	155	31	100.0%	65.40	2.11

Fuente: Elaboración propia

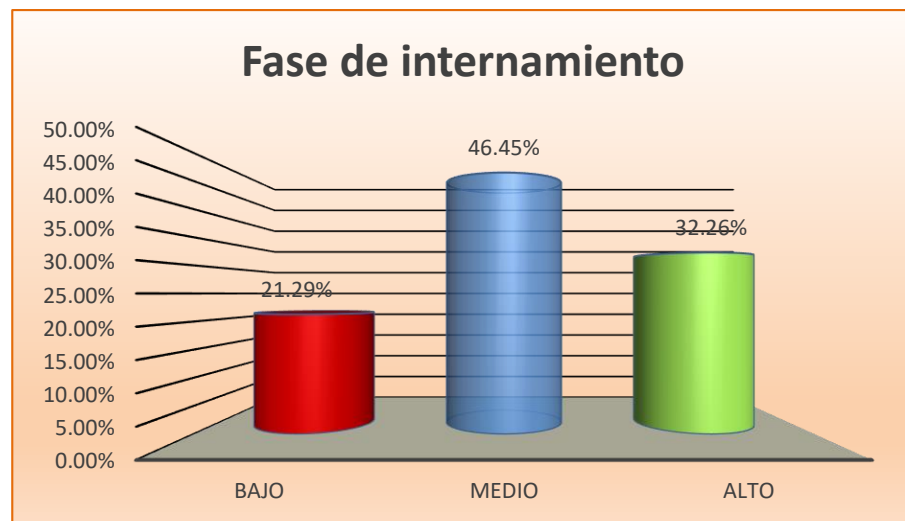


Figura 17: Fase de internamiento

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

- Como se puede observar el 46.45% del personal encuestado de la Dirección Regional de Salud manifiestan un nivel medio en la fase de internamiento, el 32.26% manifestó que el nivel es alto y el 21.29% indico que el nivel es bajo, dimensión que fue analizada a través de la ubicación la cual se muestra como una debilidad puesto que la ubicación de los bienes no es la más adecuada lo que perjudica la facilidad para el control de los almacenes y el registro y control de existencias el cual se realiza a un nivel medio debido a que los registros y reportes en los que se consigna datos sobre el movimiento del almacén no son

los adecuados y junto a ello la falta de actualización de los kardex que lleva a que no se tenga un resumen mensual exacto del movimiento de almacén, en conclusión, la fase de internamiento obtuvo un promedio de 2.11 que de acuerdo a la escala de baremación representa un nivel medio.

4.4.4. Análisis descriptivo de la Fase de Utilización y Preservación

Para analizar la dimensión de la fase de utilización y preservación en la unidad de logística de la Dirección Regional de Salud - Cusco, se consideró los indicadores de mantenimiento, almacenamiento, seguridad Integral, distribución racional y mesurada de bienes y la disposición final.

4.4.4.1. Mantenimiento

Tabla 25

Análisis descriptivo del mantenimiento

Mantenimiento	Nunca		A veces		Siempre		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
¿Se realizan actividades de mantenimiento preventivo en la unidad de logística de la DIRESA?	7	22.6%	24	77.4%	0	0.0%	31	100.0%
¿Se realizan actividades de mantenimiento correctivo u operativo en la unidad de logística de la DIRESA?	11	35.5%	20	64.5%	0	0.0%	31	100.0%
¿Se realizan actividades de mantenimiento de las instalaciones de la DIRESA?	7	22.6%	24	77.4%	0	0.0%	31	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

- El 77.4% del personal encuestado manifiestan un nivel medio en la realización de actividades de mantenimiento preventivo, el 22.6% del personal indicó que el nivel es bajo, lo que refleja que muy pocas veces se realizan estas actividades lo que genera incomodidad en el personal.
- El 64.5% del personal encuestado manifiestan un nivel medio en la realización de actividades de mantenimiento correctivo u operativo en la unidad de logística, el 35.5% indicó que el nivel es bajo, lo que muestra que estas actividades se realizan de manera muy esporádica.

- El 77.4% del personal encuestado manifiestan un nivel medio en la realización de actividades de mantenimiento de las instalaciones, el 22.6% del personal indicó que el nivel es bajo, lo que muestra que preocuparse por mantener adecuadamente las instalaciones no se presenta como una prioridad para la dirección.

Tabla 26

Análisis del mantenimiento

Ponderación del cuestionario	Ponderación para interpretación	Nº	%
Nunca	Bajo	8	25.8%
A veces	Medio	23	74.2%
Siempre	Alto	0	0.0%
Total		31	100.0%

Fuente: Elaboración propia

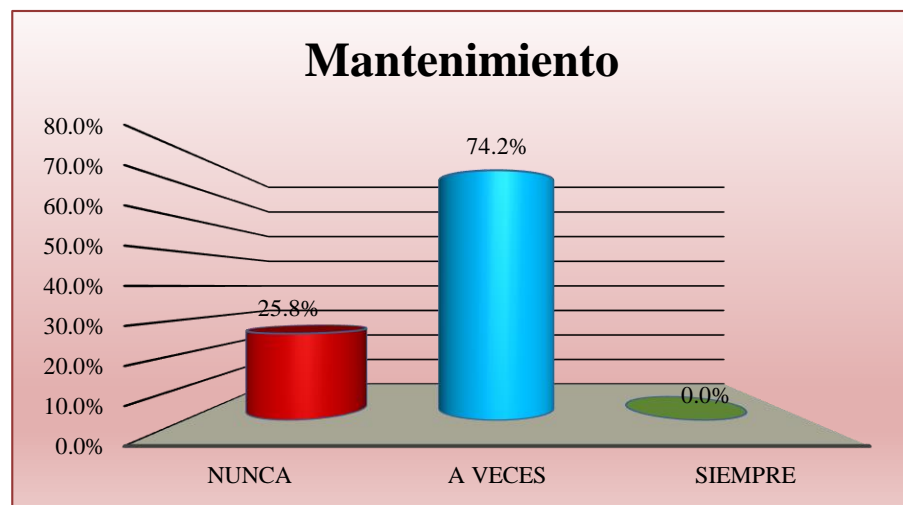


Figura 18: Mantenimiento

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

- Como se puede apreciar el 74.2% del personal encuestado manifiestan un nivel medio en la realización de actividades de mantenimiento preventivo, el 25.8% del personal indicó que el nivel es bajo, lo que pone en manifiesto la falta de mantenimiento en actividades de prevención, mantenimiento preventivo y de las instalaciones, generando descontento en el personal.

4.4.4.2. Almacenamiento

Tabla 27
Análisis descriptivo del almacenamiento

Almacenamiento	Nunca		A veces		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
¿En la DIRESA se asegura la disponibilidad de abastecimientos en las diferentes áreas y en cantidades suficientes?	13	41.9%	15	48.4%	3	9.7%	31	100.0%
¿Existe un ordenamiento y control de los artículos pendientes de entrega?	10	32.3%	15	48.4%	6	19.4%	31	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

- El 48.4% del personal encuestado manifiestan un nivel medio en la disponibilidad de abastecimientos en las diferentes áreas y en las cantidades necesarias, el 41.9% indico que el nivel es bajo, lo que refleja que existe un desabastecimiento en el almacén motivo por el cual no se puede abastecer de manera oportuna en tiempos y cantidades a los puestos y centros de salud con sus requerimientos.
- El 48.4% del personal encuestado manifiestan un nivel medio en el ordenamiento y control de los artículos pendientes de entrega, el 32.3% del personal indico que el nivel es bajo, lo que muestra que se trabaja de manera desorganizada pues no se lleva un control exacto de los artículos que se tienen que entregar.

Tabla 28

Análisis del almacenamiento

Ponderación del cuestionario	Ponderación para interpretación	N°	%
Nunca	Bajo	12	38.7%
A veces	Medio	15	48.4%
Siempre	Alto	4	12.9%
Total		31	100.0%

Fuente: Elaboración propia

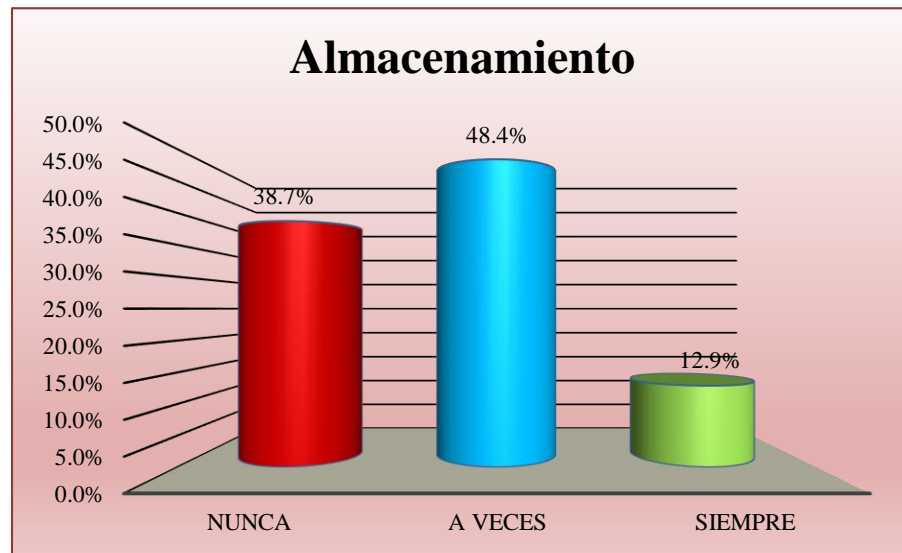


Figura 19: Almacenamiento

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

- Como se puede observar el 48.4% del personal encuestado manifiestan un nivel medio en el almacenamiento, el 38.7% del personal indico que el nivel es bajo, lo que refleja que no se cuenta con un stock adecuado para poder abastecer a los puestos y centros de salud, así como a las diferentes áreas de la institución, junto a ello no existe un control exacto sobre los artículos que se encuentran pendientes de entrega.

4.4.4.3. Seguridad Integral

Tabla 29

Análisis descriptivo de la seguridad integral

Seguridad Integral	Nunca		A veces		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
¿Se realizan programas de prevención para eliminar situaciones de riesgo que pueden causar daño al personal?	10	32.3%	21	67.7%	0	0.0%	31	100.0%
¿Se realizan programas de prevención para eliminar situaciones de riesgo que pueden causar daño o pérdida a la información?	8	25.8%	17	54.8%	6	19.4%	31	100.0%
¿Se realizan programas de prevención para eliminar situaciones de riesgo que pueden causar daño o pérdida de los bienes materiales?	9	29.0%	18	58.1%	4	12.9%	31	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

- El 67.7% del personal encuestado manifiestan un nivel medio en los programas de prevención para eliminar situaciones de riesgo que puedan causar daño al personal, el 32.3% del personal manifestó que el nivel es bajo, lo que muestra la escasa y casi nula gestión por promover acciones de seguridad laboral con el personal de la institución.
- El 54.8% del personal encuestado manifiestan un nivel medio en la realización de programas para eliminar situaciones de riesgo que pueden causar daño o pérdida a la información, el 25.8% del personal indico que el nivel es bajo, lo que muestra que el back up de información no se encuentra actualizado y no hay una preocupación de los jefes por mejorar esta actividad.
- El 58.1% del personal encuestado manifiestan un nivel medio en la realización de programas de prevención para eliminar situaciones de riesgo que pueden causar daño o perdida de los bienes materiales, el 29% manifestó que el nivel es bajo, lo que refleja que el personal no es capacitado en función al cuidado de los bienes con los que cuenta la institución.

Tabla 30

Análisis del abastecimiento de la seguridad integral

Ponderación del cuestionario	Ponderación para interpretación	Nº	%
Nunca	Bajo	9	29.0%
A veces	Medio	19	61.3%
Siempre	Alto	3	9.7%
Total		31	100.0%

Fuente: Elaboración propia

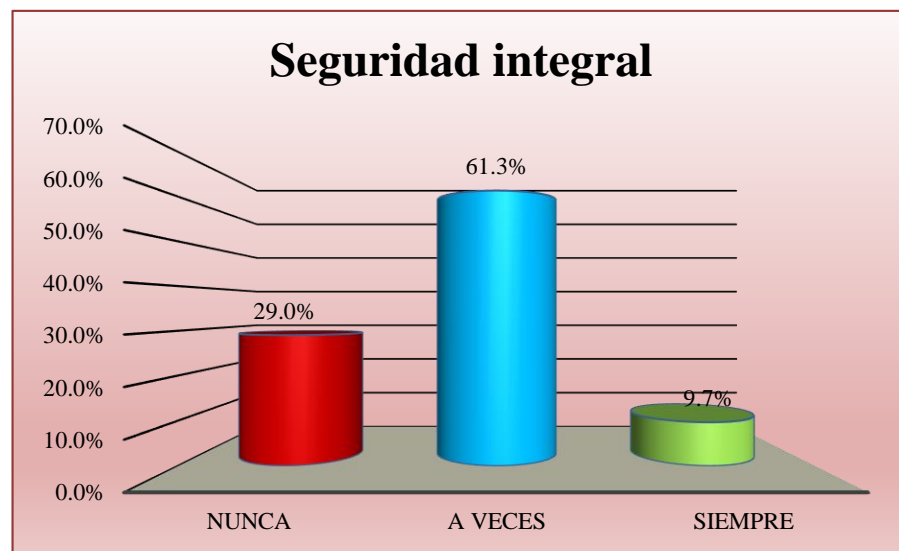


Figura 20: Seguridad integral

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

- Como se puede apreciar el 61.3% del personal encuestado de la unidad de logística de la DIRESA manifiestan un nivel medio en la seguridad integral, el 29% del personal indicó que el nivel es bajo, lo que muestra la falta de programas que ayuden a prevenir o eliminar situaciones de riesgo que causen daño al personal, a la información y a los bienes materiales del área.

4.4.4.4. Distribución racional y mesurada de bienes

Tabla 31

Análisis descriptivo de la distribución racional y mesurada de bienes

Distribución racional y mesurada de bienes	Nunca		A veces		Siempre		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
¿El usuario o cliente interno de la unidad de logística se muestra satisfecho con la atención que recibe?	15	48.4%	14	45.2%	2	6.5%	31	100.0%
¿Existe un adecuado manejo de la documentación para la entrega de bienes de consumo inmediato?	14	45.2%	13	41.9%	4	12.9%	31	100.0%
¿Existe un adecuado manejo de la documentación para la entrega de bienes de consumo posterior?	9	29.0%	15	48.4%	7	22.6%	31	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

- El 48.4% del personal encuestado manifiestan un nivel bajo en la satisfacción del usuario o cliente interno de la unidad de logística con la atención que reciben, el 45.2% del personal manifestó que el nivel es medio, lo que refleja que la atención que se tiene no es adecuada generando esta malestar en las personas que hacen uso de este servicio.
- El 45.2% del personal encuestado manifiestan un nivel bajo en el manejo de la documentación para la entrega de bienes de consumo inmediato, el 41.9% del personal encuestado manifestó que el nivel es medio, lo que refleja que existe una inadecuada organización para poder abastecer de algún material o insumo de forma inmediata lo que sucede porque no se tienen al día los registros y controles en el almacén.
- El 48.4% del personal encuestado manifiestan un nivel medio en el manejo de la documentación para la entrega de bienes de consumo posterior, el 29% manifestó que el nivel es bajo, lo que pone en manifiesto el trabajo poco desorganizado en el manejo de los documentos para poder dar salida sin problemas a los bienes de consumo que se tienen que entregar.

Tabla 32

Análisis de la distribución racional y mesurada de bienes

Ponderación del cuestionario	Ponderación para interpretación	N°	%
Nunca	Bajo	13	41.9%
A veces	Medio	14	45.2%
Siempre	Alto	4	12.9%
Total		31	100.0%

Fuente: Elaboración propia

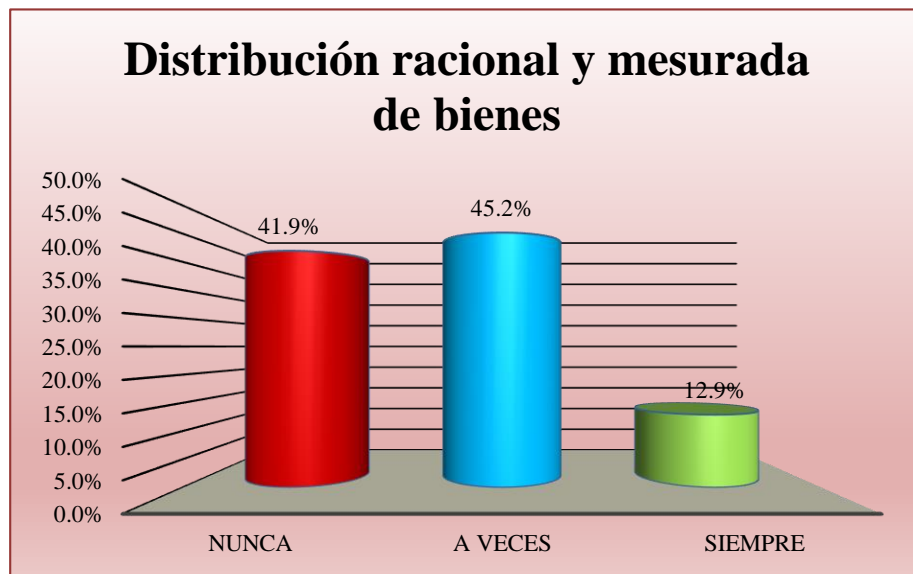


Figura 21: Distribución racional y mesurada de bienes

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

- El 45.2% del personal encuestado manifiestan un nivel medio en la distribución racional y mesurada de muebles, el 41.9% del personal indicó que el nivel es bajo, lo que muestra la insatisfacción del usuario o cliente interno con la atención que recibe, pues no existe un manejo adecuado de la documentación para realizar la entrega de bienes de manera inmediata y a futuro.

4.4.4.5. Disposición final

Tabla 33

Análisis descriptivo de la disposición final

Disposición final	Nunca		A veces		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
¿El manejo de la documentación para dar salida a los artículos de almacén es rápido?	12	38.7%	9	29.0%	10	32.3%	31	100.0%
¿La entrega o salida final de un artículo de almacén está acorde a las necesidades de los usuarios en tiempo y cantidad?	15	48.4%	12	38.7%	4	12.9%	31	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

- El 38.7% del personal encuestado manifiestan un nivel bajo en el manejo rápido de la documentación para dar salida a los artículos de almacén, el 32.3% del personal indicó que el nivel es alto, lo que refleja que existe demora para realizar la documentación de los artículos a salir pues muchas veces existe la falta de firmas de los encargados o se traspapela en alguna oficina demorando el trámite correspondiente.
- El 48.4% del personal encuestado manifiestan un nivel bajo en la entrega o salida final de un artículo de almacén en tiempo y cantidad, el 38.7% del personal indicó que el nivel es medio, lo que muestra la mala gestión en la entrega que se hace a los usuarios pues muchas veces no se cuenta con la cantidad exacta de los requerimientos o el tiempo de entrega es muy prolongado.

Tabla 34

Análisis del abastecimiento de la disposición final

Ponderación del cuestionario	Ponderación para interpretación	N°	%
Nunca	Bajo	14	45.2%
A veces	Medio	10	32.3%
Siempre	Alto	7	22.6%
Total		31	100.0%

Fuente: Elaboración propia

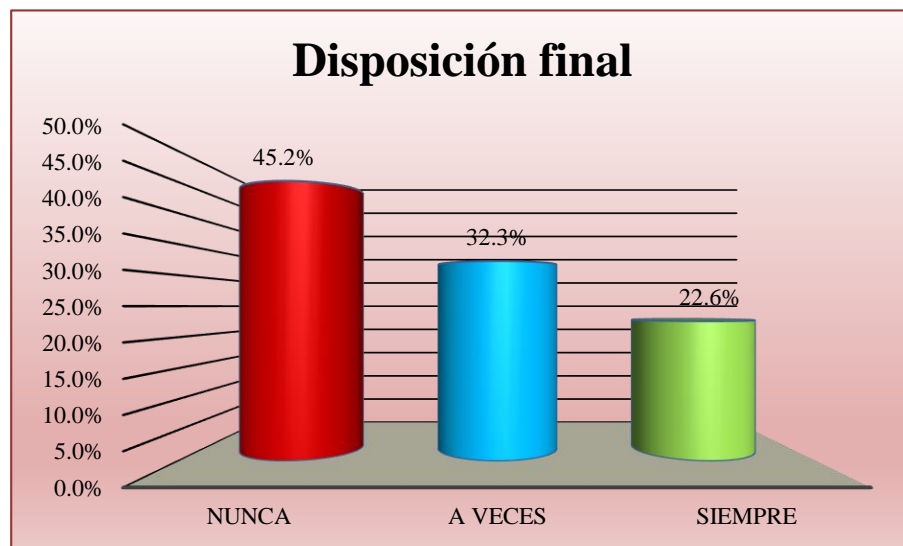


Figura 22: Disposición final

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

- Como se puede observar el 45.2% del personal encuestado manifiestan un nivel bajo en la disposición final, el 32.3% manifiestan un nivel medio, lo que refleja que el manejo de la documentación es muy lenta para poder dar salida de los artículos de almacén lo que genera un retraso para la entrega no cumpliendo con los usuarios en realizar una entrega de acuerdo a los tiempos y cantidad que ellos requieren.

4.4.4.6. Análisis de la Fase de Utilización y Preservación

Tabla 35

Análisis de la fase de utilización y preservación

Ponderación de interpretación	Total	Promedio	%	Puntaje de baremación	Promedio de baremación
Bajo	140.0	10.77	34.74%	10.77	0.35
Medio	217	16.69	53.85%	33.38	1.08
Alto	46	3.54	11.41%	10.62	0.34
Total	403	31	100.0%	54.77	1.77

Fuente: Elaboración propia

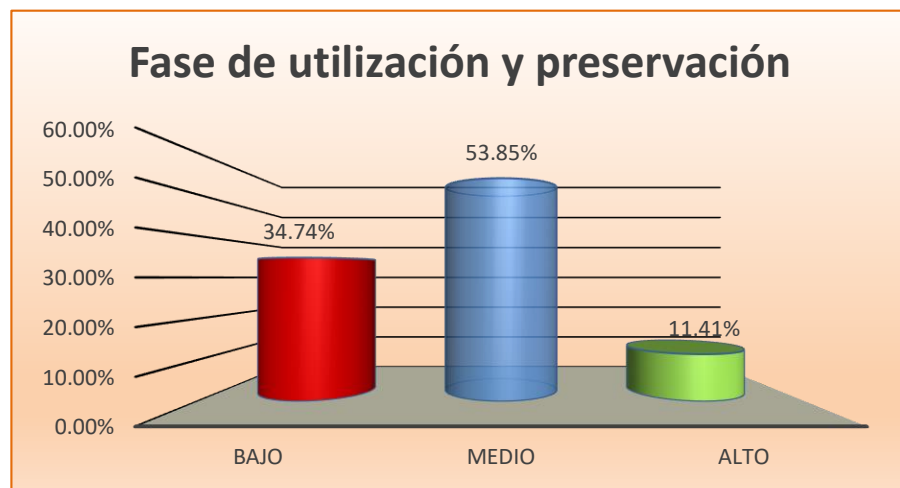


Figura 23: Fase de utilización y preservación

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

- Como se puede apreciar el 53.85% del personal encuestado de la unidad de logística de la DIRESA manifiestan un nivel medio en la fase de utilización y preservación, el 34.74% del personal encuestado manifestó que el nivel es bajo, dimensión analizada a través de los indicadores de mantenimiento la cual se muestra como una debilidad pues no se realizan actividades de prevención ni mantenimiento en la unidad, en el caso del almacenamiento no es el más



adecuado pues no se cuenta con la disponibilidad para abastecer a las diferentes áreas y no hay un control de los pendientes de entrega, en la seguridad integral también se muestra como una debilidad porque no existen programas de prevención para eliminar las situaciones de riesgo que puedan causar daño al personal, a la información y/o a los bienes materiales, en el caso de la distribución racional y mesurada de bienes esta se realiza de una manera inadecuada pues los usuarios y/o clientes internos no se muestran satisfechos con la atención que reciben, así mismo existe un inadecuado manejo en la documentación para realizar de manera inmediata y a futuros los bienes de consumo, existiendo en el proceso y por último la disposición final que muestra un nivel bajo existiendo mucha demora en el manejo de la documentación para dar salida a los artículos del almacén y junto a ello la entrega incompleta o fuera de tiempo que se realiza a los puestos y centros de salud que necesitan de estos productos, en conclusión la fase de utilización y preservación obtuvo un promedio de 1.77 que de acuerdo a la escala de baremación representa un nivel medio.

4.4.5. Análisis del Sistema de Abastecimientos

Tabla 36

Análisis del Sistema de Abastecimiento

Ponderación de interpretación	Total	Promedio	%	Puntaje de baremación	Promedio de baremación
Bajo	318	8.15	26.30%	8.15	0.26
Medio	570	14.62	47.15%	29.23	0.94
Alto	321	8.23	26.55%	24.69	0.80
Total	1209	31	100.0%	62.08	2.00

Fuente: Elaboración propia

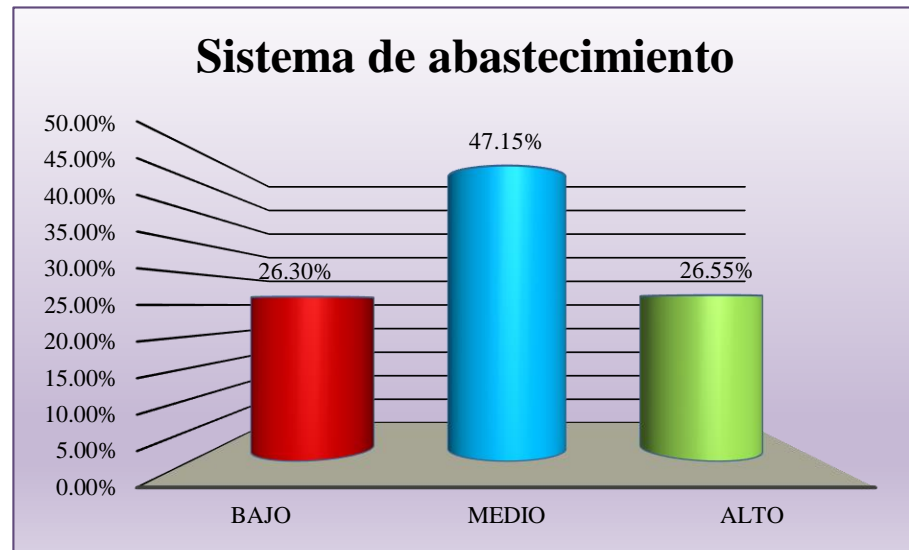


Figura 24: Sistema de abastecimiento

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

- Como se puede apreciar el 47.15% del personal encuestado de la unidad de logística de la Dirección Regional de Salud manifiestan un nivel medio en el sistema de abastecimientos, el 26.55% del personal encuestado indicó que el nivel es alto, variable que fue analizada a través de la fase de información y control de necesidades, fase de negociación, obtención y contratación, fase de internamiento, fase de utilización y preservación, mostrando en cada una de estas dimensiones un nivel medio en el trabajo que se realiza, lo cual se ve reflejado en la desorganización que existe generando el descontento de los usuarios o clientes internos, pues no se puede abastecer de manera adecuada con los insumos, materiales y bienes que necesitan las postas y hospitales, existiendo en almacén varios equipos médicos guardados que no pueden ser entregados por la falta de la documentación respectiva, así como medicamentos vencidos que no fueron entregados en su debido momento perjudicando de esta manera la labor que se realiza en dichos establecimientos de salud, en conclusión el sistema de abastecimiento en general obtuvo un promedio de 2.00 que de acuerdo a la escala de baremación representa un nivel medio.

4.4.5.1. Comparación promedio de las dimensiones consideradas para medir la variable del Sistema de Abastecimiento

Tabla 37

Análisis comparativo de las dimensiones para medirla el Sistema de abastecimiento

Dimensiones	Promedio	Calificación
Fase de información y control de necesidades	2.21	7.1%
Fase de negociación, obtención y contratación	1.94	6.3%
Fase de Internamiento	2.11	6.8%
Fase de utilización y preservación	1.77	5.7%

Fuente: Elaboración propia

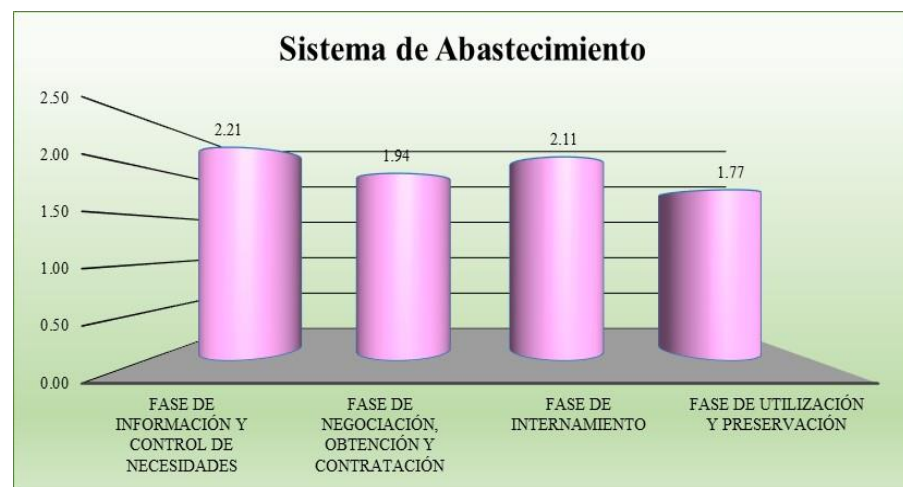


Figura 25: Comparación de las dimensiones para medir la variable del Sistema de abastecimiento

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

- Como se observa en la figura, la fase de información y control de necesidades es la dimensión que presenta un mejor promedio obteniendo 2.21, seguida por la fase de internamiento con un 2.11 de promedio sin embargo las fases de negociación, obtención y contratación y la fase de utilización y preservación muestran promedios más bajos, lo que pone en manifiesto que el trabajo que se realiza no es el más adecuado dentro de la unidad de logística de la DIRESA.



CONCLUSIONES

Después haber aplicado las encuestas y de acuerdo a los objetivos planteados para la presente investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

1. El sistema de abastecimiento de la unidad de logística de la Dirección Regional de Salud Cusco, obtuvo un promedio de 2.00 de acuerdo a la escala de baremación, ubicándolo en un nivel medio. 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, debido a que existe falta de información de necesidades, procesos de adquisiciones poco transparentes, registros incompletos, desactualizados y falta de almacenes con infraestructura óptima.
2. La fase de información y control de necesidades obtuvo un valor de 2.21 de promedio de acuerdo a la escala de baremación ubicándolo en un nivel medio, dimensión que fue analizada a través de sus indicadores como; la programación que se realiza con demoras, la catalogación se muestra como una fortaleza, pues la gran mayoría de los productos se encuentran codificados lo que ayuda a mejorar su manipulación, en el registro nacional de proveedores no se realiza la evaluación correcta, finalmente el registro y control se encuentra desactualizado e incompleto, ya que no se realiza de forma continua, generando en su mayoría decisiones erróneas.
3. En cuanto a la fase de negociación obtención y contratación se obtuvo un valor de 1.94 de la escala de baremación, ubicándolo en un nivel medio; dimensión que fue investigada mediante los indicadores de contratación y adquisición, mostrando que esta no se realiza de una manera organizada, en cuanto a las adquisiciones se refiere, no se mantienen al día los registros de contratos y procesos y mucho menos se realiza el seguimiento correspondiente de cada contrato, incumpliendo los



lineamientos de política y principios que se deben seguir, normados por la ley de contrataciones y adquisiciones que realiza la DIRESA, junto a ello la recuperación de bienes se muestra como una debilidad pues no existen procesos adecuados para volver a tener el dominio de los bienes, mucho menos se realizan actividades de reparación o reconstrucción de los bienes deteriorados.

4. La fase de internamiento obtuvo un valor de 2.11 de acuerdo a la escala de baremación, ubicándolo en un nivel medio; dimensión que fue investigada a través de la ubicación la cual se muestra como un gran problema, puesto que la ubicación de los bienes no es la más óptima, lo que perjudica la facilidad para el control de almacenes y el registro y control de existencias es regular, ya que los registros y reportes donde se consignan los datos sobre los movimientos de almacén no son precisos y junto a ello la falta de actualización de los inventarios lleva a que no se tenga un resumen mensual exacto del movimiento de almacén.

5. Finalmente, la fase de utilización y preservación de acuerdo a la escala de baremación obtuvo un valor de 1.77, determinando que se encuentra en un nivel medio, considerando esta como la dimensión más negativa. Esta dimensión fue analizada a través de los indicadores de mantenimiento pues no se realizan actividades de prevención ni mantenimiento en la unidad, en el caso de almacenamiento no se cuenta con áreas debidamente instaladas, respecto a la seguridad integral se muestra como una debilidad por que no existen programas de prevención para eliminar situaciones de riesgo que pueden causar daño al personal, a la información, y/o a los bienes materiales, en el caso de distribución racional y mesurada de bienes esta se realiza de una manera inadecuada, pues los usuarios internos tanto como externos no reciben los requerimientos en su totalidad y en los tiempos establecidos, lo que casusa insatisfacción, así mismo existe un inapropiado manejo en la documentación para realizar de manera inmediata y a futuro la entrega de los bienes de consumo; y por último la disposición final que muestra un nivel bajo existiendo mucha demora en el manejo de la documentación para dar salida a los artículos de almacén y junto a ello la entrega incompleta o fuera de tiempo que se realizan a los puestos y centros de salud de la región de salud Cusco.



RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones llegadas, las recomendaciones son las siguientes:

1. Para poder superar los inconvenientes que se tiene en el Sistema de abastecimiento de la unidad de logística de la Dirección Regional de Salud, se recomienda al jefe del área replantear las normas y políticas de trabajo y programar un taller de capacitación en el que se den a conocer las fases del sistema de abastecimiento, cambios realizados en las políticas, y normar de manera obligatoria la aplicación de las mismas en el trabajo que realizan, así mismo se recomienda programar la realización de talleres de motivación, liderazgo y compromiso, esto con la intención de que se pueda realizar un trabajo más organizado, comprometido y motivado, que logre generar satisfacción en el usuario o cliente interno, abasteciendo de manera adecuada y puntual con los insumos y materiales que requieren los puestos y centros de salud, así mismo se recomienda la supervisión constante del jefe de logística en la función que desempeña cada colaborador.
2. Para la fase de información y control de necesidades se recomienda establecer tiempos estrictos para la programación y hacer cumplir los procedimientos de acuerdo a la norma, así como programar con anticipación el material que se va a necesitar para abastecer a los puestos y centros de salud, explotar la catalogación que se tiene como fortaleza para mantener la información real en el Sistema Integral de Gestión Administrativa, así mismo se recomienda al jefe de área formar comisiones para que se realice una evaluación a todos los proveedores con los que vienen trabajando, y junto a ello implementar un software para tener actualizados los registros de ingreso y salidas de materiales de almacén.
3. En cuanto a la fase de negociación, obtención y contratación, se recomienda realizar talleres de capacitación sobre el uso de los programas estadísticos para contratar con el estado como el SIGA y SIAF, para que el personal pueda realizar su trabajo de manera más organizada teniendo al día los registros de los contratos y



procesos, así mismo se recomienda a los jefes del área mejorar el proceso de recuperación o selección de los bienes que se encuentran en mal estado y realizar la reconstrucción o reparación de los mismos con la finalidad de tener menos equipos inservibles en la institución, de igual manera poder desechar los bienes que se encuentran en estado obsoleto.

4. Para la fase de internamiento se recomienda al jefe de la unidad que se realice capacitaciones esporádicas a los encargados del manejo de almacén, con la finalidad de realizar una ubicación adecuada en el área que facilite el control de dicha área, así mismo se recomienda al encargado de almacén que realice las mejoras de los documentos de acuerdo a sus necesidades y con ello mejorar el reporte del kardex, para posteriormente ingresar los datos a un software que muestre el movimiento mensual del almacén.
5. Finalmente para la fase de utilización y preservación se recomienda al director solicitar la restructuración de los almacenes con las características establecidas para cada bien, insumo y/o material de la DIRESA, también se recomienda el mantenimiento externo preventivo y correctivo periódicamente tanto de los equipos de trabajo como de las instalaciones, con la finalidad de alargar la vida útil de estos y evitar causar daño a las personas y demás equipos de trabajo en la unidad, de igual manera se recomienda la adquisición de un seguro contra incendios y robos de almacenes e implementar talleres de prevención de riesgos, en cuanto a la distribución se debe mejorar la coordinación y programar con tiempo los requerimientos para poder abastecer con normalidad en cantidad y tiempo a los puestos y centros de salud y de esta manera prestar un mejor servicio a los usuarios y/o clientes internos.

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Alvarado, M. (2010). *Administración Gubernamental* (Primera ed.). Lima: Marketing Consultores S.A.
- Aparicio Montesinos, F. F. (2000). Informe de experiencia profesional en la gestión de la Unidad de Abastecimientos y servicios Auxiliares de la Dirección Regional de Agricultura - Cusco. Tesis, Universidad Andina del Cusco, Escuela Profesional de Administración, Cusco. Recuperado el 12 de Enero de 2015
- Bastos Boubeta, A. I. (2007). *Distribución logística y comercial. La logística en la empresa* (Primera ed.). España: Gesbiblo, S.L.
- Benavides Pañeda, j. (2014). *Administración* (Segunda ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Boland, L., Carro, F., Stancatti, M. J., Gismano, Y., & Banchieri, L. (2007). *Funciones de la administración. Teoría y practica*. Argentina: Universidad Nacional del Sur.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Charco, W. (23 de Abril de 2012). Método FIFO o PEPS en la valoración del Inventario. Recuperado el 14 de Noviembre de 2015, de https://www.google.com.pe/search?q=sistema+fifo&biw=1366&bih=673&source=Int&tbs=cdr%3A1%2Ccd_min%3A2000%2Ccd_max%3A2015&tbm=
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (Octava ed.). México, D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Cuartas, L. A. (2008). ¿Qué es el mantenimiento? Recuperado el 12 de Enero de 2015, de http://www.unalmed.edu.co/tmp/curso_concurso/area3/QUE_ES_EL_MANTENIMIENTO_MECANICO.pdf
- Curasi, R. (12 de Noviembre de 2008). Sistema de abastecimientos. Recuperado el 2015 de Octubre de 7, de <http://es.scribd.com/doc/7891810/Sistema-de-Abastecimiento#scribd>
- Díaz, A. (22 de Abril de 2013). Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) y Presupuesto Institucional Modificado (PIM). Recuperado el 15 de Noviembre



- de 2015, de
<http://blog.pucp.edu.pe/blog/nortenciogua/2013/04/22/presupuesto-institucional-de-apertura-pia-y-presupuesto-institucional-modificado-pim/>
- DIRESA. (2015). Generalidades. Recuperado el 15 de Noviembre de 2015, de
<http://www.diresacusco.gob.pe/new/mision-y-vision>
- Eco-finanzas. (17 de Enero de 2008). Devengar. Recuperado el 12 de Enero de 2016, de
<http://www.eco-finanzas.com/diccionario/D/DEVENGAR.htm>
- Encinas, V. (31 de Enero de 2009). Política empresarial. Recuperado el 12 de Enero de 2016, de
<http://politicaempresarialfaca.blogspot.pe/>
- García, S., & Crous, A. (1 de Octubre de 2002). El abastecimiento o aprovisionamiento. Recuperado el 6 de Noviembre de 2015, de
<http://www.monografias.com/trabajos17/abastecimiento/abastecimiento.shtml>
- Gobierno Regional de Apurímac. (20 de Abril de 2012). proyecto para la organización en la administración y gestión logística. Recuperado el 14 de Noviembre de 2015, de
<http://hospitalandahuaylashpp.gob.pe/pdf/europan/DIRECTIVAS%201.pdf>
- Gobierno Regional de Arequipa. (27 de Agosto de 2003). Plan anual de adquisiciones. Recuperado el 11 de Enero de 2016, de
<http://www.regionarequipa.gob.pe/index.php/informacion-contrataciones/plan-anual-de-adquisiciones>
- Gómez Cáceres, F. Y. (2014). La programación de abastecimiento y su incidencia en la gestión de logística en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna". Tesis Maestría, Lima. Obtenido de
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4007/1/G%c3%b3mez_cf.pdf
- Gormaz, A. (2010). Rediseño del proceso de abastecimiento del hospital Luis Calvo Mackenna. Tesis, Santiago de Chile. Recuperado el 15 de Octubre de 2015, de
http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2010/cf-gormaz_ac/pdfAmont/cf-gormaz_ac.pdf
- Hernandez S., R., Zapata, N., & Mendoza, P. (2013). Metodología de la investigación para el bachillerato. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A. de C.V.



- Hernandez, R., & Fernández, C. B. (2010). Metodología de la investigación (Quinta ed.). México.
- Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas - INEN. (8 de Octubre de 2012). Manual de Procedimientos de almacenamiento y distribución. Recuperado el 15 de Noviembre de 2015, de http://www.inen.sld.pe/portal/documentos/pdf/doc_gestion_resol_manua/10082012_MAPRO_LOGIS_ALMA_DISTRIB.pdf
- Kokemuller, N. (21 de Marzo de 2013). Diferencias entre los métodos de inventario FIFO y LIFO. Recuperado el 14 de Noviembre de 2014, de <http://pyme.lavoztx.com/diferencias-entre-los-mtodos-de-inventario-fifo-y-lifo-5508.html>
- Lorenzo, H. (11 de Febrero de 2013). El proceso del Abastecimiento. Recuperado el 15 de Noviembre de 2015, de <http://es.slideshare.net/henrypunk1/57773146-elprocesodelabastecimiento>
- Malgor, L. (3 de Diciembre de 2014). Ciclo de gastos. Recuperado el 12 de Enero de 2016, de <http://es.slideshare.net/luzmalgor/ciclo-de-egresos>
- Marthans Garro, C. (2008). Tratado Integral de logística empresarial - Tomo I (Primera ed., Vol. I). Lima, Perú: San Marcos.
- Marthans Garro, C. (2008). Tratado integral de logística empresarial - Tomo II (Primera ed., Vol. I). Lima, Perú: San Marcos.
- Marthans Garro, C. (2008). Tratado integral de logística empresarial. Tomo III (Primera ed., Vol. III). Lima, Perú: San Marcos.
- Mayta, R., & Lozano. (2007). Administración Pública (Primera ed.). Lima, Perú: Idat.
- Ministerio de Economía y Finanzas del Perú. (2011). Directiva para la ejecución presupuestaria. Recuperado el 13 de Noviembre de 2015, de http://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/anexos/DirEjecucion2012_RD022_2011EF5
- Morales, A. (27 de Octubre de 2010). Logística. Recuperado el 11 de Enero de 2016, de <http://alejita14066.blogspot.pe/2010/10/presupuestos.html>
- Neira Aguirre, P., & Fernández Espinoza, D. (2004). Gestión competitiva para una mediana y pequeña empresa (Primera ed., Vol. IV). Lima: Navarrete.



- OSCE. (25 de Noviembre de 2010). Principios Rectores de la Contratación Pública. Recuperado el 14 de Noviembre de 2015, de http://www.osce.gob.pe/consucode/userfiles/image/cap2_m1_a.pdf
- Pari, R. (16 de Setiembre de 2014). Catalogo Nacional de Bienes Muebles del Estado. Recuperado el 14 de Noviembre de 2015, de <http://es.slideshare.net/rommelprt/catalogo-nacional-de-bienes-muebles-del-estadocnbme>
- Pereira, G. (11 de Octubre de 2013). Catalogación de materiales. Recuperado el 12 de Enero de 2016, de <https://www.clubensayos.com/Negocios/Catalogacion-De-Materiales/1127959.html>
- R&C Consulting. (22 de Julio de 2014). ¿Qué es el SIGA? Recuperado el 11 de Enero de 2016, de <http://rc-consulting.org/blog/2013/11/que-es-el-siga/>
- Robbins P, S. y. (2013). Comportamiento Organizacional. Mexico: Pearson.
- SCAF. (16 de Mayo de 2010). Ordenamiento y preservacion de inventarios. Recuperado el 13 de Enero de 2016, de <http://www.scaf.cl/logistica/ordenamiento-y-preservacion-de-inventario>
- Tapia, A. (7 de Agosto de 2012). Fundamentos de Marketing. Recuperado el 11 de Enero de 2016, de <http://fundamentos-del-marketing.blogspot.pe/2012/08/proveedores-e-intermediarios.html>
- Universidad Politecnica de Cartagena. (01 de Febrero de 2002). Glosario de terminos logísticos. Recuperado el 12 de Enero de 2015, de <https://www.upct.es/~gio/GLOSARIO%20DE%20TERMINOS%20LOGISTICOS.pdf>
- Vera, M., & Álvarez, J. (2009). Sistema de abastecimiento. Contrataciones del estado gestión de almacenes y control patrimonial (Primera ed.). Lima, Perú: Pacífico.
- Wayne, R., & Mondy, R. (2005). Administración de recursos humanos. Mexico: Pearson/ Prentice Hall.



ANEXOS



Anexo 01: Matriz de consistencia del proyecto de investigación

Título: “El Sistema de Abastecimiento en la Unidad de Logística de la Dirección Regional de Salud, Cusco - 2015”

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLE/ DIMENSIONES	DISEÑO METODOLÓGICO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
¿Cómo es el sistema de abastecimiento en la unidad de logística de la Dirección Regional de Salud – Cusco 2015?	Conocer cómo es el sistema de abastecimiento en la unidad de logística de la Dirección Regional de Salud – Cusco 2015.	Sistema de Abastecimientos	Investigación: Básica	Población: 31 Trabajadores	Técnicas: - Encuesta
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS		Nivel de Investigación: Descriptiva -	Muestra: 31 unidades de estudio	Instrumentos: - Cuestionario
1. ¿Cómo es la fase de información y control de necesidades del sistema de abastecimiento en la unidad de logística de la Dirección Regional de Salud?	1. Conocer cómo es la fase de información y control de necesidades del sistema de abastecimiento en la unidad de logística de la Dirección Regional de Salud.	- Fase de Información y Control de Necesidades	Diseño de la Investigación: No experimental - transversal		
2. ¿Cómo es la fase de negociación/obtención - contratación del sistema de abastecimiento en la unidad de logística de la Dirección Regional de Salud?	2. Conocer cómo es la fase de negociación/obtención - contratación del sistema de abastecimiento en la unidad de logística de la Dirección Regional de Salud.	- Fase de Negociación, Obtención y Contratación			
3. ¿Cómo es la fase de internamiento del sistema de abastecimiento en la unidad de logística de la Dirección Regional de Salud?	3. Conocer cómo es la fase de internamiento del sistema de abastecimiento en la unidad de logística de la Dirección Regional de Salud.	- Fase de Internamiento			
4. ¿Cómo es la fase de utilización y preservación del sistema de abastecimiento en la unidad de logística de la Dirección Regional de Salud?	4. Conocer cómo es la fase de utilización y preservación del sistema de abastecimiento en la unidad de logística de la Dirección Regional de Salud.	- Fase de Utilización y Preservación			



Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables

Título: “El Sistema de Abastecimiento en la Unidad de Logística de la Dirección Regional de Salud, Cusco - 2015”

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Sistema de abastecimiento: Es el conjunto interrelacionado de políticas, objetivos, normas, atribuciones, procedimientos y procesos técnicos, orientados a gestión eficiente de almacenes y al proceso oportuno de abastecimientos que requieren las entidades del Estado, orientado al racional flujo de distribución o suministro, empleo y conservación de los recursos materiales; así como de las acciones especializadas para atender las necesidades y requerimientos de las entidades para el normal desenvolvimiento de sus actividades y asegurar la continuidad de los procesos productivos que desarrollan las entidades integrantes de la Administración Pública. (Vera & Álvarez, 2009, pág. 451)</p>	<p>Fase de Información y Control de Necesidades: Capta, procesa, clasifica, actualiza, proporciona y conserva información sobre: los bienes, servicios y obras: adquiridos; precio y condiciones de compra; seguridad; garantía que ofrecen; acciones de seguimiento y control a realizar; requeridas por la entidad y sus diversas gerencias, para tomar la decisión más conveniente en condiciones óptimas de registro de información. (Vera & Álvarez, 2009, pág. 488)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Programación • Catalogación • Registro Nacional de proveedores • Registro y control
	<p>Fase de Negociación, Obtención y Contratación: A través de este subsistema se presentan alternativas y condiciones para negociar, conseguir o poseer la tenencia, propiedad o derecho de uso de los bienes o servicios necesarios (Vera & Álvarez, 2009, pág. 488)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contratación y Adquisición • Recuperación de bienes
	<p>Fase de Internamiento: A través de este mecanismo se lleva todo el proceso de recepción de internamiento de los bienes y activos adquiridos. Comprende también la ubicación, registro y control de los bienes internados. (Vera & Álvarez, 2009, pág. 489)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación • Registro y control de existencias
	<p>Fase de Utilización y Preservación: En este subsistema se prevé, orienta y supervisa la movilización, uso, conservación y custodia de los bienes y servicios, dentro de una concepción integral, para una adecuada utilización y preservación. (Vera & Álvarez, 2009, pág. 489)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento • Almacenamiento • Seguridad Integral • Distribución racional y mesurada de bienes • Disposición final



Anexo 03: Matriz del instrumento para la recolección de datos

Título: “El Sistema de Abastecimiento en la Unidad de Logística de la Dirección Regional de Salud, Cusco - 2015”

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS/REACTIVO	PESO	N° DE ITEMS	VALORACION
Fase de Información y Control de Necesidades:	Programación	1. ¿Se realiza con frecuencia la programación de los suministros que se requieren para abastecer a los puestos y centros de salud? 2. ¿El flujo de suministros para abastecer a los puestos y centros de salud es constante? 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? 4. ¿Existe un cuadro de necesidades de insumos y/o elementos que sirvan para abastecer a los puestos y centros de salud?	35.9%	14	1) Nunca 2) A veces 3) Siempre
	Catalogación	5. ¿Se asigna un código a todos los productos que entran en el almacén? 6. ¿Existe un proceso de catalogación de bienes de manera frecuente? 7. ¿La catalogación ayuda a simplificar la contabilidad y compilación de los documentos? 8. ¿La catalogación ayuda a mejorar la utilización del espacio para almacenaje?			
	Registro Nacional de proveedores	9. ¿La institución cuenta con un registro de proveedores actualizado? 10. ¿Los proveedores cumplen con la entrega de los pedidos de acuerdo a lo solicitado? 11. ¿La DIRESA evalúa a los proveedores con los que trabaja?			
	Registro y control	12. ¿Se realiza un registro y control de las existencias en el almacén de manera frecuente? 13. ¿El registro y control de existencias realizado en el almacén le sirve para tomar decisiones?:			



		14. ¿Las existencias físicas coinciden con el registro de almacén?			
Fase de Negociación, Obtención y Contratación:	Contratación y Adquisición	15. ¿La adquisición de bienes y la contratación de servicios se realiza de manera organizada? 16. ¿La imagen que se tiene de los procesos de contratación y adquisición de la institución es adecuada? 17. ¿La DIRESA mantiene al día los registros de contratos y procesos de contratación? 18. ¿Se realiza el seguimiento de los documentos, registros y contratos para verificar su cumplimiento? 19. ¿Las contrataciones y adquisiciones que realiza la DIRESA están acorde con sus lineamientos de política?	17.95%	7	
	Recuperación de bienes	20. ¿Existe un proceso de recuperación o selección para los bienes que se encuentran en mal estado en la DIRESA? 21. ¿Se realizan actividades de reparación o reconstrucción de los bienes deteriorados en la DIRESA?			
Fase de Internamiento:	Ubicación	22. ¿Existe una ubicación adecuada de los bienes en el almacén? 23. ¿La ubicación de los bienes facilita y mejora el control en los almacenes?	12.82%	5	
	Registro y control de existencias	24. ¿Los registros y reportes en los que se consigna datos sobre ingresos y salidas de bienes de los almacenes son adecuados? 25. ¿Esta actualizado el reporte de kardex de existencias valoradas de Almacén? 26. ¿Se realiza un resumen mensual del movimiento de almacén?			
Fase de Información y Control de Necesidades:	Mantenimiento	27. ¿Se realizan actividades de mantenimiento preventivo en la unidad de logística de la DIRESA? 28. ¿Se realizan actividades de mantenimiento correctivo u operativo en la unidad de logística de la DIRESA? 29. ¿Se realizan actividades de mantenimiento de las instalaciones de la DIRESA?	33.3%	13	



Almacenamiento	30. ¿En la DIRESA se asegura la disponibilidad de abastecimientos en las diferentes áreas y en cantidades suficientes? 31. ¿Existe un ordenamiento y control de los artículos pendientes de entrega?			
Seguridad Integral	32. ¿Se realizan programas de prevención para eliminar situaciones de riesgo que pueden causar daño al personal? 33. ¿Se realizan programas de prevención para eliminar situaciones de riesgo que pueden causar daño o pérdida a la información? 34. ¿Se realizan programas de prevención para eliminar situaciones de riesgo que pueden causar daño o pérdida de los bienes materiales?			
Distribución racional y medida de bienes	35. ¿El usuario o cliente interno de la unidad de logística se muestra satisfecho con la atención que recibe? 36. ¿Existe un adecuado manejo de la documentación para la entrega de bienes de consumo inmediato? 37. ¿Existe un adecuado manejo de la documentación para la entrega de bienes de consumo posterior?			
Disposición final	38. ¿El manejo de la documentación para dar salida a los artículos de almacén es rápido? 39. ¿La entrega o salida final de un artículo de almacén está acorde a las necesidades de los usuarios en tiempo y cantidad?			
Total		100%	39	



Anexo 04: Instrumento

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE
LOGISTICA DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD - CUSCO**

Señores trabajadores la presente encuesta es totalmente anónima y tiene por objetivo recoger información para el desarrollo de un trabajo de investigación sobre el sistema de abastecimiento, 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".

SISTEMA DE ABASTECIMIENTO			
Fase de Información y Control de Necesidades:			
Programación	Nunca	A veces	Siempre
1. ¿Se realiza con frecuencia la programación de los suministros que se requieren para abastecer a los puestos y centros de salud?			
2. ¿El flujo de suministros para abastecer a los puestos y centros de salud es constante?			
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?			
4. ¿Existe un cuadro de necesidades de insumos y/o elementos que sirvan para abastecer a los puestos y centros de salud?			
Catalogación	Nunca	A veces	Siempre
5. ¿Se asigna un código a todos los productos que entran en el almacén?			
6. ¿Existe un proceso de catalogación de bienes de manera frecuente?			
7. ¿La catalogación ayuda a simplificar la contabilidad y compilación de los documentos?			
8. ¿La catalogación ayuda a mejorar la utilización del espacio para almacenaje?			
Registro Nacional de proveedores	Nunca	A veces	Siempre
9. ¿La institución cuenta con un registro de proveedores actualizado?			
10. ¿Los proveedores cumplen con la entrega de los pedidos de acuerdo a lo solicitado?			



11. ¿La DIRESA evalúa a los proveedores con los que trabaja?			
Registro y control	Nunca	A veces	Siempre
12. ¿Se realiza un registro y control de las existencias en el almacén de manera frecuente?			
13. ¿El registro y control de existencias realizado en el almacén le sirve para tomar decisiones?:			
14. ¿Las existencias físicas coinciden con el registro de almacén?			
Fase de Negociación, Obtención y Contratación:			
Contratación y Adquisición	Nunca	A veces	Siempre
15. ¿La adquisición de bienes y la contratación de servicios se realiza de manera organizada?			
16. ¿La imagen que se tiene de los procesos de contratación y adquisición de la institución es adecuada?			
17. ¿La DIRESA mantiene al día los registros de contratos y procesos de contratación?			
18. ¿Se realiza el seguimiento de los documentos, registros y contratos para verificar su cumplimiento?			
19. ¿Las contrataciones y adquisiciones que realiza la DIRESA están acorde con sus lineamientos de política?:			
Recuperación de bienes	Nunca	A veces	Siempre
20. ¿Existe un proceso de recuperación o selección para los bienes que se encuentran en mal estado en la DIRESA?			
21. ¿Se realizan actividades de reparación o reconstrucción de los bienes deteriorados en la DIRESA?			
Fase de Internamiento:			
Ubicación	Nunca	A veces	Siempre
22. ¿Existe una ubicación adecuada de los bienes en el almacén?			
23. ¿La ubicación de los bienes facilita y mejora el control en los almacenes?			
Registro y control de existencias	Nunca	A veces	Siempre
24. ¿Los registros y reportes en los que se consigna datos sobre ingresos y salidas de bienes de los almacenes son adecuados?			
25. ¿Esta actualizado el reporte de kardex de existencias valoradas de Almacén?			
26. ¿Se realiza un resumen mensual del movimiento de almacén?			
Fase de Información y Control de Necesidades:			
Mantenimiento	Nunca	A veces	Siempre
27. ¿Se realizan actividades de mantenimiento preventivo en la unidad de logística de la DIRESA?			



28. ¿Se realizan actividades de mantenimiento correctivo u operativo en la unidad de logística de la DIRESA?			
29. ¿Se realizan actividades de mantenimiento de las instalaciones de la DIRESA?			
Almacenamiento	Nunca	A veces	Siempre
30. ¿En la DIRESA se asegura la disponibilidad de abastecimientos en las diferentes áreas y en cantidades suficientes?			
31. ¿Existe un ordenamiento y control de los artículos pendientes de entrega?			
Seguridad Integral	Nunca	A veces	Siempre
32. ¿Se realizan programas de prevención para eliminar situaciones de riesgo que pueden causar daño al personal?			
33. ¿Se realizan programas de prevención para eliminar situaciones de riesgo que pueden causar daño o pérdida a la información?			
34. ¿Se realizan programas de prevención para eliminar situaciones de riesgo que pueden causar daño o pérdida de los bienes materiales?			
Distribución racional y mesurada de bienes	Nunca	A veces	Siempre
35. ¿El usuario o cliente interno de la unidad de logística se muestra satisfecho con la atención que recibe?			
36. ¿Existe un adecuado manejo de la documentación para la entrega de bienes de consumo inmediato?			
37. ¿Existe un adecuado manejo de la documentación para la entrega de bienes de consumo posterior?			
Disposición final	Nunca	A veces	Siempre
38. ¿El manejo de la documentación para dar salida a los artículos de almacén es rápido?			
39. ¿La entrega o salida final de un artículo de almacén está acorde a las necesidades de los usuarios en tiempo y cantidad?			

