

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
CONTABILIDAD**

**TRABAJO DE INVESTIGACION**

**CONTROL DEL ÁREA DE ABASTECIMIENTO EN LA  
UNIDAD EJECUTORA 409-SALUD SANTA CRUZ-2017.**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO PROFESIONAL  
DE BACHILLER EN CONTABILIDAD**

**Autor:**

**Sánchez Villalobos Yonel**

**<https://orcid.org/0000-0001-5149-0466>**

**Asesor:**

**Mg. Yep Burga Roberto Andrés**

**<https://orcid.org/0000-0003-1565-4843>**

**Línea de Investigación:**

**Gestión empresarial y emprendimiento**

**Pimentel – Perú**

**2020**

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado **“Control del área de abastecimiento en la unidad ejecutora 409-salud santa cruz-2017”** es realizado ante la falta de gestión del área de abastecimiento como: en primer lugar el jefe de logística o abastecimiento no realiza la actualización de precios a tiempo ante la programación multianual que se realiza de año a año en el primer y segundo trimestre de cada año lo cual repercute hacia una deficiente programación de bienes y servicios en la generación del cuadro de necesidades que realizan las áreas usuarias o programas presupuestales cada una independientemente en el Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA), esto ha llevado en parte a la generación de requerimientos (pedidos) no programados de bienes y servicios que realizan las áreas usuarias de la Unidad Ejecutora 409 de Salud Santa Cruz.

Los requerimientos son generados por los usuarios y autorizados por el jefe de administración con visto del Director de Salud de las Personas, los que ordenan al jefe de logística a procesar los requerimientos en el Sistema Integrado de Gestión Administrativa en la cual el área de abastecimiento tiene de generar las respectivas órdenes de Compra y/o Servicios para ser informadas al postor o proveedor ganador después de verificar en el cuadro comparativo tomando las siguientes condiciones : plazo de entrega; el mejor precio; la mejor calidad, condiciones de pago; entre otras que sea a favor de la entidad y la satisfacción del usuario, todas estas actividades descritas no se realizan en el área de abastecimiento por los diferentes puntos:

En primer lugar el personal no está capacitado para realizar todas las acciones descritas líneas arriba, en segundo lugar el personal es muy reducido en el área llegando hasta dos o tres personas el jefe del área y dos asistentes los cuales no tienen la capacidad para trabajar en dicha área y a menudo el jefe de abastecimientos se queda solo por las diferentes razones : falta de presupuesto para seguir contratando personal y por despido de los mismos por no cumplir con los objetivos y metas antepuestas, esto ha llevado a que el área de abastecimiento de la entidad sea una área muy desordenada lo que conlleva al extravío temporal de requerimientos los cuales no son atendidos a tiempo y muchas veces olvidados en el inferior de la gran cantidad de documentos, ya que el área de abastecimiento no lleva un control de estos de cuantos ingresan, cuántos están en proceso; cuántos son generados la orden, si estas son informadas al proveedor, si estas son ingresadas al almacén de la entidad.

Para llevar a cabo este trabajo de investigación se aplicó el siguiente diseño de investigación.

Tipo Investigación Descriptiva - Correlacional. Va a Permitir describir y analizar la relación entre la variable independiente (Control del área) y la variable dependiente (incidencia en la atención de requerimientos) en la Unidad ejecutora 409 salud santa cruz.

La población que nos permitió analizar cada indicador de investigación fue el personal de la Unidad Ejecutora de Salud Santa Cruz tomando una muestra de 15 trabajadores de la entidad entre ellos; los responsables de los programas presupuestales, el jefe de logística y el encargado del almacén, empleando el método de la encuesta, constituido por 24 preguntas.

El objetivo de la presente investigación fue: **Evaluar el control del área de abastecimiento en la Unidad Ejecutora 409 de Salud Santa Cruz**, analizar la situación actual, determinar sus debilidades sus causas y efectos de las deficiencias, por tanto estableciendo un adecuado control permitirá optimizar la atención de requerimientos ayudando a mejorar los indicadores de gestión y la consecución de metas positivas con eficiencia y eficacia.

**Palabras claves:** Control, deficiencia.

## ABSTRAC

The present put a title to research work **Control of the area of supply in the unit executor 409 holy health cross 2017** the elk is sold off short of step of the area of supply like: In the first place the boss of logistics or supply does not accomplish the bringing up to date of prices on time in front of the multiannual programming that which accomplishes itself of year to year in the first and second trimester out of every year it has influence toward a deficient programming of goods and services in the generation of the picture of needs that users or programs accomplish the areas budget for them each independently in the System Integrated of Gestión Administrativa ( KEEP ON ), this has taken in part the generation of requests ( orders ) programmed of goods and services that the users of the Unit Ejector accomplish areas 409 of Salud St. Cross.

Requests are generated by the users and authorized for the boss of administration with I dress of Salud's Director of People, the ones that order to the boss of logistics to process the requests in the System Integrated of Gestión Administrativa in the one that the area of supply has of generating Compra's respective orders in and or Servicios to be told to the bidder or winning supplier after verifying in the comparative picture taking the following conditions: Delivery time; The best price; The best quality, conditions of payment; Enter others that it be in favor of the entity and the user's satisfaction, all these described activities do not come true in the area of supply for the different points:

In the first place the staff is not capable of accomplishing all the described actions you lead lines, secondly the staff is very conquered in the area going up to two or three people the boss of the area and two assistants which do not have the capability to work on the aforementioned area and often the boss of supplies is left alone for the different reasons: You are absent of budget to keep on hiring staff and for layoff of the same not to fulfill the objectives and given preference to goals, this has taken to that the entity's area of supply be a very disordered area that bears to the you misplaced of requests which temporarily they are not attended on time and many times forgotten in the inferior of the great quantity of documents, since the area of supply does not carry a control of these of as many as they enter, how many they are under way ; How many they are generated the order, if these are told to the supplier, if these are deposited to the entity's store.

You applied over yourself the following design of investigation in order to accomplish this research work.

Type Descriptive Investigation - Correlacional. You are going to Allow to describe and to examine the relation between the independent variable ( Control of the area ) and the dependent variable ( incidence in the attention of requests ) in the Unit executor 409 holy health cross.

The population that you allowed us to examine each indicator of investigation was the staff of Salud's Unit Ejector St. Cross taking from a sign the entity's 15 workers among themselves; The responsible ones belonging to the programs, budget for them, the boss of logistics and the person in charge of the store, using the method of the opinion poll, constituted for 28 questions.

The objective of present it investigation went : **Evaluating the control of the area of supply in the Unit Ejector 409 of Salud St. Cross**, examining the present-day situation, determining his weaknesses his causes and effects of deficiencies, therefore establishing an adequate control it will allow optimizing the attention of requests helping to improve the indicators of step and the attainment of positive goals with efficiency and efficacy.

**Key words:** Control, deficiency, optimization, efficiency, efficacy.

# Índice

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>8</b>
<b>1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA.....</b>	<b>9</b>
<b>A NIVEL INTERNACIONAL.....</b>	<b>9</b>
<b>A NIVEL NACIONAL.....</b>	<b>10</b>
<b>PROBLEMÁTICA DE LA UNIDAD EJECUTORA 409 DE SALUD SANTA CRUZ.</b>	
<b>.....</b>	<b>16</b>
<b>1.2. TRABAJOS PREVIOS.....</b>	<b>16</b>
<b>1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA.....</b>	<b>21</b>
<b>1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....</b>	<b>24</b>
<b>1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL ESTUDIO.....</b>	<b>24</b>
<b>1.6. HIPÓTESIS.....</b>	<b>25</b>
<b>1.7. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>25</b>
<b>1.7.1. Objetivo general.....</b>	<b>25</b>
<b>1.7.2. Objetivos específicos.....</b>	<b>25</b>
<b>MATERIAL Y MÉTODO .....</b>	<b>26</b>
<b>2.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>26</b>
<b>2.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....</b>	<b>26</b>
<b>2.2.1. Población.....</b>	<b>26</b>
<b>2.2.2. Muestra.....</b>	<b>26</b>
<b>2.3. VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN.....</b>	<b>26</b>
<b>OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....</b>	<b>27</b>
<b>2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y</b>	
<b>CONFIABILIDAD.....</b>	<b>28</b>
<b>2.4.1. Métodos de investigación.....</b>	<b>28</b>
<b>2.4.1.1. Descriptivo - no experimental.....</b>	<b>28</b>
<b>2.4.2. Técnicas de investigación.....</b>	<b>28</b>
<b>2.4.3. Validación del Instrumento.....</b>	<b>29</b>
<b>2.4.4. Instrumentos.....</b>	<b>29</b>

2.4.5.	<i>Análisis Estadístico e Interpretación de los datos</i>	29
2.4.6.	<i>Análisis situacional</i>	30
2.5.	PROCEDIMIENTOS DE ANÁLISIS DE DATOS	31
2.6.	ASPECTOS ÉTICOS	32
2.7.	CRITERIOS DE RIGOR CIENTÍFICO	32
<b>RESULTADOS</b>		<b>34</b>
3.1.	TABLAS Y FIGURAS	34
3.1.1.	<i>Aplicación de la encuesta</i>	34
3.1.2.	<i>Resultados</i>	35
3.1.2.1.	<i>Resultados de encuesta al área de abastecimiento</i>	35
3.1.2.2.	<i>Resultados de encuesta a las áreas usuarias o programas presupuestales</i>	47
3.2.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	60
<b>PROPUESTA DE MEJORA</b>		<b>62</b>
<b>CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>		<b>63</b>
4.1	. CONCLUSIONES	63
4.2	. RECOMENDACIONES	64
<b>REFERENCIAS</b>		<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
<b>ANEXOS</b>		<b>68</b>

## **I. Introducción.**

La Unidad ejecutora 409 salud santa cruz - Cajamarca es una entidad nueva creada a raíz de la descentralización de redes de salud que mediante proyecto de autonomía optaron por ser independientes tanto la unidad ejecutora salud Bambamarca y la unidad ejecutora salud santa cruz pertenecían a la DIRECCION SUB REGIONAL DE SALUD CAJAMARCA II CHOTA como redes de salud hasta el mes de junio del 2017 donde lograron la independización con la transferencia de la mayor parte de sus patrimonios. Desde entonces vienen operando en el rubro de salud del MINSA, cada entidad dispone de sus recursos asignados por el pliego 445 - gobierno regional Cajamarca desde entonces la unidad ejecutora salud santa cruz viene otorgando un servicio especializado de acuerdo a su categoría cuyo ámbito se extiende sobre toda la provincia de santa cruz y atendiendo a toda su población.

El presente trabajo de investigación tiene por finalidad controlar la atención y distribución de los requerimientos según las especificaciones técnicas que necesita el usuario para cubrir necesidades de los establecimientos de salud, con el único propósito de cubrir las bajas coberturas en indicadores presupuestales y por convenio según atenciones médicas gratuitas a personas afiliadas al SIS.

Dicha investigación será con el fin de corregir y reforzar y encaminar las operaciones que vienen ejecutando la parte administrativa en este caso el área de logística desde su creación como tal hasta la fecha para el logro de una ventaja competitiva.

La baja cobertura con insumos y reactivos médicos según evaluación de indicadores setiembre 2017, no se logró alcanzar a las metas establecidas por el MINSA a través del gobierno regional Cajamarca, dicha evaluación implica en el recorte de presupuesto para el año 2018, presupuesto tanto asignado por el MEF y presupuesto asignado por los convenios de apoyo al MINSA afectando directamente a la entidad y a la población de afiliados al SIS en general porque se les hace difícil a los encargados de la administración coberturar con medicamentos, insumos y personal asistencial contratados por locación de servicios.

## 1.1. Realidad problemática.

Al indagar fuentes bibliográficas relacionadas con el presente trabajo de investigación se han encontrado las siguientes tesis, de las cuales se han revisado y analizado las mencionadas a continuación:

### A nivel internacional.

- ✓ Carvajal, A. y Escobar, M. (2013 pag. 24) *“Herramienta integrada y control de riesgos”* enmarcada en un buen Gobierno Corporativo para pequeñas y medianas empresas en Colombia.

En general, es un proceso llevado a cabo por los administradores, en el cual se involucran todos los integrantes de una organización, mediante procedimientos de mejora basados en indicadores medibles que les permitirán obtener resultados y corregir los posibles errores percibidos, diseñando un conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación. Éstos, a su vez, brindan un grado de seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos estratégicos orientados al buen desarrollo de la empresa. Deben ser propuestos dentro de las siguientes categorías: eficiencia y eficacia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las normas y leyes.

La empresa ACONQUISTAR S.A.S. Universidad del Rosario, Bogotá.

Afirma:

En su investigación los autores llegaron a la conclusión de que la logística utilizada como estrategia le da una ventaja competitiva a la empresa, en la medida en que logren sus tres principales objetivos: reducción de costos, reducción de capital y mejora del servicio. En la empresa de estudio, ellas plantearon mejorar su cadena de abastecimiento, mediante la modificación de algunos de sus procesos tradicionales y la aplicación de modernización en sus herramientas de trabajo, para lograr el sostenimiento y desarrollo en el mundo empresarial. Respecto a este informe, su plan estratégico de logística abarco toda la cadena de suministro desde las relaciones con los proveedores hasta los clientes.

Fernández. (2014). “Estudio del Sistema de Distribución y su influencia en la Rentabilidad de la empresa Representaciones J. Leonardo Soria L.C.A.”

Universidad Técnica de Ambato - Ecuador

Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/7635>

### **A nivel Nacional.**

- ✓ Vera Rabines, R. (2013). En su tesis de post grado. *“Implementación de políticas y procedimientos de control interno en empresas del Sistema Financiero en estado de liquidación.”*

Concluye.

Que el control interno aplicado actualmente en las empresas del sistema financiero en estado de liquidación prioriza básicamente los controles contables, el cumplimiento de entrega de información a la entidad supervisora y la aplicación de pautas y directivas. No se aplican políticas que generen un ambiente favorable al control interno, la administración de los recursos humanos no es uniforme y no contribuyen a generar un clima adecuado en la gestión de las empresas; no existen organigramas del personal ni manuales de organización de funciones que oriente la labor de los trabajadores; por lo que muchos de ellos no están involucrados con los objetivos de las empresas. Las empresas no cuentan con una unidad de auditoría interna que se encargue de la supervisión y monitoreo de las actividades de la liquidación y que represente a la entidad supervisora en las labores de supervisión y control; asimismo, la entidad supervisora no realiza una supervisión efectiva a las empresas debido a que su labor de control lo realiza a través de la información remitida por las empresas y a través de visitas de inspección esporádicas, no evalúa el cumplimiento de los planes de trabajo.

- ✓ Calampa. G. (2016) en su tesis de pregrado. *“El control interno y su influencia en la gestión de las unidades de adquisición de las instituciones públicas de salud del Perú: caso hospital es salud de la red asistencial madre de dios, 2015”*

Afirma.

Que los resultados hallados en el presente trabajo de investigación, se puede inferir que el Control Interno en área de abastecimiento de Hospital ESSALUD de la Red Asistencial Madre de Dios es grave.

Respecto al Plan anual de contrataciones no se ajustan a las necesidades técnicas y cantidades reales para el área usuaria, generando por ello sobre stocks, conllevado a pagar mayores precios a los proveedores por el servicio de alimentación-nutrición y lavandería, al adquirir dichos servicios a través de compras directas.

Respecto a los Componentes del Control interno: En el área de abastecimiento del Hospital ESSALUD de la Red Asistencial Madre de Dios vienen operando los cinco componentes de control interno utilizados en el período 2015, determinando que su operatividad y aplicación son insuficientes, por lo que impactan negativamente en los resultados de gestión y no coadyuvan a la productividad de los servicios que constituyen la razón de ser de la Entidad.

- ✓ Coragua (2016) en su tesis de pregrado *“Sistema de control interno operativo en almacenes, para mejorar la gestión de inventarios en la empresa Agropecuaria Chimú SRL de la ciudad de Trujillo”*

Concluye.

Que un adecuado sistema de control interno operativo en almacenes, influye positivamente, pues al tener una adecuada gestión de almacenes, las áreas de logística y ventas pueden desarrollar de manera más eficiente sus funciones. Así también, el área de contabilidad puede elaborar sus estados basándose en información real y correcta, con ello la gerencia general podrá realizar una correcta toma de decisiones.

- ✓ Charpentier y Sánchez (2013) en su tesis de pregrado, *“Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A & A S.A.C. de la ciudad de Trujillo”*

Afirma.

Que la implementación de un Sistema de Control Interno Operativo en el área de almacenes mejoró significativamente la gestión de los inventarios debido a una optimización en los procesos de control de inventarios y en la distribución física de los almacenes.

- ✓ Rozas, A (2013). En su tesis de Doctorado de la Universidad Mayor de San Marcos titulada *“ El impacto social del control interno en el Perú ”* .

Afirma.

Un alto grado de abandono en el sector público y empresas del Estado en la implementación de un sistema de control interno exquisito en la aplicación de sus componentes, operativos y dinámicos, que impidan la corrupción en todo orden, la que se considera nociva y perjudicial

- ✓ Rodríguez, M. (2015). *“Los componentes del control interno y su incidencia en los resultados de gestión del área de logística de Seda Chimbote S.A. Periodo 2012-2013”* . Tesis de post grado con mención en auditoria en la Uladech.

Los componentes de control interno con bajo nivel de implementación, no inciden positivamente ofreciendo representativo grado de seguridad a la eficiencia y eficacia de las operaciones en el área evaluada, por lo tanto su incidencia como instrumentos estratégicos de gestión es negativa en relación con el cumplimiento de metas y objetivos institucionales, pues no solo afecta al logro de los resultados de gestión esperados, sino que también ofrece la misma incidencia en las demás metas y objetivos institucionales programados en un ejercicio económico” .

- ✓ Gómez. C (2014) *“La programación de abastecimiento y su incidencia en la gestión de logística en la universidad nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna”* , Tesis de post grado en la Universidad Mayor de San Marcos.

Concluye.

La carencia del proceso técnico de programación, hace que no se puedan realizar compras corporativas o compras en volúmenes importantes, que nos permita negociar en mejores condiciones las compras en lo referente a precios, preferencias en las entregas, oportunidad y condiciones de pago, con ello estaríamos haciendo economía para nuestra Institución. Asimismo, en los pasados ejercicios presupuestales por falta y aplicación de programación de abastecimiento, la Universidad se perjudicó económicamente, porque se revirtió al Tesoro Público las asignaciones presupuestales de la fuente de financiamiento de recursos ordinarios.

#### **A nivel local.**

- ✓ Cornetero. S. y Calderón. A. ( 2014) en su tesis de pregrado titulado. *“Evaluación de la gestión logística y su influencia en la determinación del costo de ventas de la empresa Distribuciones Naymlap SRL”*

Concluye

Que la esquematización de los procesos de compra y distribución de mercancías de los almacenes, no es eficiente, pues a través de diagramas de procesos, por medio de un sistema computarizado de inventarios se lograr controlar la salida de los materiales de almacén, a la vez se podrá auditar si las salidas fueron justificadas y se visualizara los stocks oportunamente. Adicionalmente el trabajador debe llevar un registro.

- ✓ Díaz, A. & Aguilar, J. (2016), en su tesis de pregrado. ” *Efecto de la gestión logística en la rentabilidad de la empresa productora y comercializadora de alimentos NINALAC SAC del Distrito de Tongod - Cajamarca en el periodo enero - junio 2015* ” . Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Lambayeque.

Concluye:

La empresa NinaLac SAC no realiza una adecuada gestión logística en sus Procesos operativos, teniendo como punto crítico el proceso de aprovisionamiento de materia prima. En el periodo analizado (enero - junio 2015) la rentabilidad real de la empresa NinaLac se manifiesta en un 15% de Margen Beneficio y un EBITDA de 18%, lo cual era producto de una ineficiente gestión que arrojaba un costo logístico que representaba el 8.55% del total de ingresos. Sin embargo, el diseño del portafolio logístico y su simulación financiera permitió conocer las reducciones en los costos logísticos, pasando a representar 6.38% y un Margen Beneficio de 18% y un EBITDA de 22%.

- ✓ Lamadrid. C (2014) en su tesis de pregrado. “*Propuesta de diseño de un sistema de control interno para mejorar la gestión operativa de la entidad yallegue.com dedicada al comercio electrónico de productos diversos en el periodo 2013-2014*”

Afirma.

Por otro lado antes de establecer un sistema de control interno la empresa debe de establecer los objetivos que se quieran lograr durante el proceso ya que se tomaran como guía o base para definir lo que realmente se quiera conseguir con el control.

- ✓ Saavedra (2014). En su tesis de pregrado *“Auditoría de gestión en el Área de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital Norte Chico del Dpto. Lambayeque en el período 2011 y propuesta de un sistema de mejor gestión”*

Concluye.

Actualmente la auditoría de gestión cumple un rol muy importante ya que a través de ésta se pueden mejorar ciertos mecanismos de aquellas entidades que se encuentran gestionando de una manera deficiente sus recursos, por lo cual la problemática es: ¿La auditoría de gestión evaluada en el área de Recursos humanos de la Municipalidad Distrital de Norte Chico del Dpto. de Lambayeque en el periodo 2011 permite decidir sobre sistemas de mejor gestión?; para decidir sobre sistemas de mejor gestión y posteriormente proponer el sistema más óptimo para la municipalidad, asimismo en el proceso de investigación se llegó a la conclusión que la auditoría de gestión da a conocer la gerencia del área de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Norte Chico del departamento de Lambayeque y permite decidir sobre los sistemas de mejor gestión para sus recursos humanos, asimismo el Sistema de Cea Ordenadores es alternativa viable en la optimización de los recursos humanos que mejorará la gestión y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Norte Chico del departamento de Lambayeque.

- ✓ Colchado. (2017). *“Evaluación del sistema de control del inventario en la empresa beta S.A. y su impacto en el resultado económico: 2015-2016”* Chiclayo

Concluye.

En la presente investigación se ha detectado un conjunto de anomalías por la Falta de procesos de control de almacén, esto genera un costo adicional que no ha sido contabilizado dando como resultados utilidades no reales. Este costo adicional sinceraría los estados financieros y los resultados. Las mermas son productos que han sido mostrados como partes de los activos totales.

- ✓ Zarpan. A (2013) tesis de pre grado *“Evaluación del sistema de control interno del área de abastecimiento para detectar riesgos operativos en la municipalidad distrital de Pomalca -2012”*

Afirma.

En la evaluación del sistema de control interno del área de abastecimiento en la Municipalidad distrital de Pomalca, se identificaron cinco riesgos potenciales originados como consecuencia de las deficiencias detectadas en el área.

Los riesgos detectados en el área se detallan a continuación:

- Adquisición de Productos innecesarios para la satisfacción de necesidades de las Áreas usuarias, como consecuencia de que la municipalidad distrital de Pomalca no realiza todas sus adquisiciones en confirmación con los requerimientos de almacén.
  - Excesivo Costo de bienes adquiridos de la Municipalidad, como resultado de que no existe una cotización y una evaluación adecuada en el momento de adquirir los bienes en la modalidad de menor cuantía.
  - Extravió, deterioro, robo sistemático de bienes almacenados, se presenta este riesgo como producto de que no existe restricciones en cuanto al ingreso al almacén del personal que labora en la entidad.
  - Presentar información no confiable de las existencias, como consecuencia de que no se evidencia actividades de control.
  - Deficiente desempeño del recurso humano como consecuencia de encontrarse no capacitado para desempeño de sus funciones, a causa de que la entidad no capacita a sus colaboradores donde parte del personal de la municipalidad no tiene conocimiento (Manual de procesos y funciones de la entidad y de la normativa vigente Ley de contrataciones y adquisiciones del estado, Normas técnicas de control interno del sector público, Guía de implementación de control interno del Sector Público).
- ✓ Chancafe (2016) en su tesis de pregrado titulado. *“Evaluación del control interno para identificar las deficiencias sobre las operaciones en el área de tesorería de la gerencia regional de salud Lambayeque”*

Concluye.

De la evaluación al control interno en el Área de Tesorería de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque, se identificaron las siguientes deficiencias: El personal desconoce la operatividad del Área, sus funciones son asignadas en forma verbal o tomadas a iniciativa propia, la documentación no contiene los requisitos indispensable para su adecuado archivamiento, no se practican arqueos de caja en forma periódica, inexistencia de medidas de seguridad para el Área de Tesorería,

carencia de manuales de procedimientos y políticas de gestión documentaria para el área, y la falta de capacitación al personal.

### **Problemática de la Unidad Ejecutora 409 de Salud Santa Cruz.**

La falta de control en el área de abastecimientos de la unidad ejecutora salud santa cruz ha repercutido en la reducción de presupuesto para el año 2018 por no cumplir con las metas establecidas por el gobierno regional

El proceso que sigue ante el requerimiento de un bien o servicio según las especificaciones técnicas que requiere el área usuaria ante el área de logística, muchas características no se tomaron en cuenta a la hora de adquirir los bienes o contratar los servicios para cumplir determinadas labores ya sea de personal interno o externo. Dejados de lado para cumplir con el avance de ejecución presupuestal 2017. Sin tomar en cuenta ítems obligatorios de cumplimiento establecidos en la lista de los convenios de desarrollo nacional de salud, ya que estos miden el stock y disponibilidad de los insumos necesarios utilizados de manera frecuente en los establecimientos y otros que son primordiales en los establecimientos para cualquier emergencia en la población .

El área de abastecimientos de la unidad ejecutora salud santa cruz no ha priorizado algunos insumos primordiales utilizados en la atención de la población de santa cruz y para el año 2018 se hará difícil de adquirir esos insumos por el presupuesto reducido a base de la evaluación desaprobatoria del cumplimiento de metas.

#### **1.2.Trabajos previos.**

##### **Nivel internacional.**

- ✓ Campos (2014), en su tesis *“Estrategia para el fortalecimiento del sistema de control interno en el Hospital William Allen Taylor, en la ciudad de Turrialba, Costa Rica ”*

Concluye.

Quien para demostrar los objetivos planteados utilizó la técnica de la entrevista; llegando a los siguientes resultados: se evidenció que el Hospital William Allen cuenta con debilidades en el funcionamiento del control interno y que requiere de una mejor implementación del sistema con una más adecuada y continua evaluación y con la aplicación eficiente de medidas para la mejora de la gestión.

cuyo objetivo general fue diseñar una estrategia con su plan de implementación para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno del Hospital William Allen Taylor. Asimismo se planteó las siguientes medidas: realizar un diagnóstico del Sistema de Control Interno del Hospital William Allen Taylor.

la capacitación, la rendición de cuentas, la evaluación periódica, el

Fortalecimiento de la ética institucional, la definición de riesgos y el establecimiento de un plan para la generación de sistemas de información; asimismo, dadas las Debilidades encontradas en los procesos de capacitación y sensibilización tanto en control interno como en el tema de riesgos, se planteó un plan de capacitación dirigido a titulares subordinados y colaboradores.

### **Nivel nacional.**

- ✓ Calampa. G. (2016) en su tesis de pregrado. *“El control interno y su influencia en la gestión de las unidades de adquisición de las instituciones públicas de salud del Perú: caso hospital es salud de la red asistencial madre de dios, 2015 ”*

Concluye.

Con una propuesta de mejora para la Red Asistencial Madre de Dios.

1. Que la Dirección de la Red Asistencial Madre de Dios disponga que la Oficina de Administración y Unidad de Adquisiciones, Ingeniería Hospitalaria y Servicios, cumplan con ejecutar oportunamente la programación establecida en el Plan Anual de Contrataciones, a fin de contar con mayor participación de postores, y evitar, regularizaciones de órdenes de compra por servicios ya brindados, en beneficio de la Institución.
2. Que la Dirección de la Red Asistencial Madre de Dios disponga que la Unidad de Planificación de la Red Asistencial Madre de Dios que, como paso previo a la adquisición de ítems de suministro centralizado delegados a compra local, se efectúe

el análisis de stocks, coberturas y situación actual de los mismos, a fin de evitar incurrir en sobre stock de bienes estratégicos.

3. Que la Dirección de la Red Asistencial Madre de Dios disponga que la Oficina de Administración en coordinación con la Unidad de Adquisiciones, Ingeniería Hospitalaria y Servicios, efectúen las acciones correctivas para superar las deficiencias reveladas; a fin de mejorar las condiciones del almacén central de medicinas y los almacenes auxiliares en cumplimiento de las normas de Buenas Prácticas de Almacenamiento de Bienes Estratégicos en la referida Red.

- ✓ Cornejo y Regis; En su tesis Pregrado titulada *“Diseño de un sistema de Control Interno para mejorar la Gestión del Área de Almacén de la ONG Comunidad Traperos de Emaús Trujillo - 2013”* . Universidad Privada Antenor Orrego.

Concluye.

Resultado obtenido:

El sistema de control interno diseñado permite realizar mejoras en los procesos de trabajo en el área de almacén contribuyendo al desarrollo organizacional.

Observado los procesos y revisado la documentación del área de almacén de la ONG, no cuenta con un sistema de control interno específicamente en el proceso de almacén, no se establece controles suficientes y necesarios ocasionando una mala gestión mala organización y tardanza en los pedidos.

La esquematización de los procesos desde el inicio de la unidad de transporte hasta la salida de los artículos donados, con su respectivo formato permiten un mejor control y transparencia en las operaciones obteniendo información real y oportuna.

- ✓ Paredes & Valderrama (2014) en su tesis titulado; *“Implementación del Sistema de Control Interno de existencias se protegerá los recursos de la Empresa The Curl S.A.C., Sucursal Trujillo.”* En la Universidad Nacional de Trujillo.

La investigación tuvo por objetivo, Demostrar que con la Implementación del Sistema de Control Interno de existencias se protegerá los recursos de la Empresa THE CURL S.A.C., Sucursal Trujillo. En lo referente a la metodología, se aplicaron los siguientes pasos: la investigación preliminar o la comprensión del sistema actual, el análisis y diseño del sistema. Esta última fase, permitió alcanzar el objetivo general

de la presente investigación. La propuesta permitirá establecer normas, políticas y procedimientos para la adecuada protección de los recursos. Como resultados se obtuvo que el diseño del sistema de control de existencias propuesto, ayudaría a la detección oportuna de deficiencias en el manejo de la mercadería, así como posibles pérdidas materiales a causa de errores humanos o robos, a fin de que la administración, aplique los correctivos necesarios.

- ✓ Blas (2015) en su investigación titulado; *“Control interno en el área de abastecimiento del gobierno local de Chavín, 2014”* .

En el presente trabajo tiene como propósito entregar un mensaje acerca del estado actual de una organización en los aspectos de la logística y de su dedicación al mejoramiento de su gestión. En un primer paso se debe establecer un diagnóstico para examinar los factores que retardan o estimulan las funciones logísticas.

La auditoría se concentra en factores que influyen en: la cantidad, la oportunidad y la calidad. A tal fin se establecen encuestas en base a las siguientes cuestiones: y ¿Cuáles son los problemas más graves del sector? y ¿Qué características de las operaciones contribuyen a un comportamiento inferior al esperado? y ¿Que opinan los empleados de las condiciones de trabajo?

En base a este cuestionario, la empresa debe reconocer sus fortalezas y debilidades, además debe ser capaz de fijar objetivos razonables y hacia dónde y de qué manera avanzar.

- ✓ Guevara. D. y Quiroz. H (2014) en su tesis de pregrado titulado. *“Aplicación del sistema de control interno para mejorar la eficiencia del área de logística en la empresa constructora Rial Construcciones y Servicios SAC.”* Trujillo.

Afirma

La implementación de un sistema de control interno al área de logística vuelve más rentable la empresa desde el punto de vista del control del recurso materiales y monetario; pues al implementar una serie de políticas para controlar más eficientemente el flujo de los materiales se evita posibles pérdidas por errores y se proporciona seguridad a la empresa y al ser reordenadas estas actividades , arroja una situación más realista de la verdadera posición económica y financiera de la empresa.

- ✓ Rodríguez, M. (2015). *“Los componentes del control interno y su incidencia en los resultados de gestión del área de logística de Seda Chimbote S.A. Periodo 2012-2013”*. Tesis presentada para optar el grado de magister con mención en auditoría en Uladech. Católica,

Concluye.

Señala: “Los componentes de control interno con bajo nivel de implementación, no inciden positivamente ofreciendo representativo grado de seguridad a la eficiencia y eficacia de las operaciones en el área evaluada, por lo tanto su incidencia como instrumentos estratégicos de gestión es negativa en relación con el cumplimiento de metas y objetivos institucionales, pues no solo afecta al logro de los resultados de gestión esperados, sino que también ofrece la misma incidencia en las demás metas y objetivos institucionales programados en un ejercicio económico”.

- ✓ Rodríguez, 2014 en su Tesis de post \_ grado *“Control interno eficiente en la gestión Institucional”* para optar el grado de maestro en la universidad F. Villarreal,

Afirma.

que el control interno es eficiente cuando facilita la utilización óptima de los recursos humanos, materiales y financieros. A continuación señala que el sistema de control interno es un instrumento facilitador para la gestión, por tanto los directivos deben abocarse a tener un buen control interno para asegurar el logro de las metas y objetivos en las instituciones que dirigen. Según el autor el 97 % de los encuestados acepta que el control interno eficiente es facilitador de la gestión. Estamos de acuerdo con el resultado por cuanto el control interno es un elemento que está en la infraestructura institucional y que debe ser evaluado y retroalimentado permanentemente para que facilite la administración de los recursos y actividades y propicie un buen gobierno empresarial.

### **Nivel Local.**

- ✓ Vidarte (2016) en su tesis de pregrado titulado. *“Propuesta de un Sistema de Gestión Logística para optimizar el control de los inventarios en una empresa constructora, corporación Vidarte S.A.C 2015”*

Afirma

Que efectivamente el control de inventarios es muy prioritario en una organización, ya que las debilidades se presentan a diario, las integraciones de las áreas en funcionamiento conllevan a un mejor manejo de las actividades en desarrollo. Un sistema de gestión logística conllevará a evaluar en los inventarios las deficiencias presentadas en el trayecto, así mismo lograr combatir las. Cabe señalar que la comunicación del recurso humano con lleva a un mejor proceso productivo.

- ✓ Anaya y Sánchez (2016) en su tesis de pregrado *“Aplicación de la propuesta de un sistema de control interno en la empresa comercial Agro Especias y Frutos del País SAC, para mejorar su proceso de compras y el impacto en su rentabilidad, Chiclayo 2016”*

Afirman:

Con la aplicación del sistema de control interno se logró un mejor manejo en el proceso de compras, y un rendimiento operativo de 0.8% en el año 2014 a 1.9% en el año 2015.

Asimismo, con la aplicación del sistema de control interno, se muestra un efecto

positivo en la gestión económica - financiera de la empresa Agro Especias y Frutos del País SAC, esto se refleja en la comparación de los cambios que se hicieron y el análisis de los estados financieros teniendo un aumento en su utilidad neta del 2.93% en el año 2014 a 6.46% para el año 2015.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema.**

- ✓ Según la Comunidad emagister (sf). (Auditoría Logística). Recuperado de [http://www.emagister.com/uploads\\_courses/Comunidad\\_Emagister\\_59501\\_Curso\\_Auditoria\\_Logistica.pdf](http://www.emagister.com/uploads_courses/Comunidad_Emagister_59501_Curso_Auditoria_Logistica.pdf).

Nos habla del propósito de la auditoría logística de dar un mensaje acerca del estado actual de una organización en los aspectos de la logística y de su dedicación al mejoramiento de su gestión.

Una auditoría que examine todos los aspectos de la gestión logística, puede al mismo tiempo extraer información sobre los procedimientos y las condiciones de trabajo.

- a. La auditoría en logística trabaja sobre aspectos de producción y eficiencia en el uso de los recursos, identifica áreas que deben mejorarse, y promueve la participación del personal involucrado.
  - b. La auditoría puede consistir en un cuestionario de una sola página o en un examen exhaustivo por escrito seguido de una serie de entrevistas.
  - c. En un primer paso se debe establecer un diagnóstico para examinar los factores que retardan o estimulan las funciones logísticas.
  - d. La auditoría se concentra en factores que influyen en: la cantidad, la oportunidad y la calidad. A tal fin se establecen encuestas en base a las siguientes cuestiones:
    - ¿Cuáles son los problemas más graves del sector? y ¿Qué características de las operaciones contribuyen a un comportamiento inferior al esperado? y ¿Que opinan los empleados de las condiciones de trabajo?
  - e. En base a este cuestionario, la empresa debe reconocer sus fortalezas y debilidades, además debe ser capaz de fijar objetivos razonables y hacia dónde y de qué manera avanzar.
- ✓ Carvajal, A. y Escobar, M. (2013 pag. 24) *“Herramienta integrada y control de riesgos”* enmarcada en un buen Gobierno Corporativo para pequeñas y medianas empresas en Colombia.

Algunas medidas que se pueden optar para controlar una gestión:

Medida 1. La empresa debe realizar y aprobar un presupuesto anual, un plan estratégico y definir objetivos estratégicos.

Medida 2. La empresa debe establecer las responsabilidades de las personas encargadas del cumplimiento de los objetivos. Así mismo, la manera como se evaluará a dichos responsables.

Medida 3. La empresa debe realizar un seguimiento periódico y sistemático del Presupuesto, el plan estratégico y los objetivos estratégicos.

Medida 4. La empresa debe identificar riesgos de incumplimiento de la ley y del reglamento interno, y determinar cuáles de ellos debe atenuar, aceptar o controlar.

Medida 5. La empresa debe asegurar que la información financiera se ajuste a las normas contables aplicables.

Medida 6. La empresa debe aplicar medidas correctivas si en el seguimiento llegaren a surgir incongruencias entre los objetivos planteados y lo realizado.

Medida 7. La empresa debe definir indicadores de gestión que permitan medir el desempeño de los administradores con respecto a los objetivos trazados.

- ✓ **Munguía (2015)**, establece que el control interno incluye los procesos de planeación, organización, políticas, métodos y procedimientos que en forma coordinada adopta la dependencia o entidad con el propósito de promover la eficiencia operacional y lograr los objetivos.
- ✓ **Zuluaga (2012)**, en su artículo publicado por la Universidad de Medellín, sostiene que la gestión logística es el arte del almacenaje, movimiento de mercancías y de información, su buena práctica disminuye los costos, aumenta la velocidad de respuesta, y mejora el nivel de servicio, lo cual también implica una administración coordinada de los flujos de información.
- ✓ Según el **Marco Conceptual del Control Interno de la Contraloría General de la República. (2014)** Busca promover la efectividad, eficiencia y economía de las operaciones y calidad en los servicios.  
Este objetivo está relacionado con los controles internos que adopta la entidad pública para asegurar que se ejecuten las operaciones, de acuerdo a criterios de efectividad, eficiencia y economía. La efectividad tiene relación directa con el logro de los objetivos y metas programadas. La eficiencia se refiere a la relación existente entre los bienes o servicios producidos y los recursos utilizados para producirlos. La economía se refiere a los términos y condiciones bajo los cuales se adquieren recursos físicos, financieros y humanos, en cantidad y calidad apropiada y al menor costo posible. Estos controles comprenden los procesos de planeación, organización, dirección y control de las operaciones de la entidad, así como los sistemas de medición de rendimiento y monitoreo de las actividades ejecutadas. Este control interno en el sector público debe permitir promover mejoras en las actividades que desarrollan las entidades públicas y proporcionar mayor satisfacción en el público, menos defectos y desperdicios, mayor productividad y menores costos en los servicios.
- ✓ **Ballesteros, (2014)**. El concepto “Control Interno” no tiene una definición universalmente aceptada, no obstante al definir el concepto diferentes autores tienen

puntos coincidentes, a saber: contribuye al logro de los objetivos propuestos, comprende un plan de organización, métodos y procedimientos para asegurar la integralidad de la información, la eficiencia operativa y el cumplimiento de regulaciones aplicables

### **Marco conceptual**

- ✓ **Gómez, (2014).** La programación de abastecimiento, es la base del ordenamiento que debe existir en el 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. Sin la programación de abastecimiento, la función de logística simplemente no cumplirá con su objetivo y las personas que trabajan en ella, se convertirán en “mandaderos” , “regularizadores” , “notarios” ; pues todos los pedidos serán siempre “urgentes” para “ayer” .
- ✓ **Paredes, (2014).** “ *Control Interno para la eficiencia Institucional*” presentada en la universidad Garcilaso de la Vega, para optar el grado de maestro en administración, identifica la problemática en la falta de racionalización de los recursos y falta de aprovechamiento óptimo de los mismos para lograr las metas y objetivos institucionales; por lo que propone el control interno como herramienta que facilitará la planeación, organización, dirección, coordinación y control de los recursos, actividades, procesos y procedimientos. El resultado más importante que reporta el autor es que el 98 % de los encuestados acepta que el control interno facilita la eficiencia empresarial, lo que ayuda a la obtención de un buen gobierno.

### **1.4. Formulación del Problema.**

¿Mejoraría la unidad ejecutora 409 - salud Santa Cruz con la aplicación de un sistema de control interno?

### **1.5. Justificación e Importancia del estudio.**

es importante desarrollar esta investigación tomando como muestra a las áreas usuarios del Sistema Integrado de Gestión Administrativa ya que ellos representan a la población asegurada al Seguro Integral de Salud en la provincia de santa cruz luego de aplicar una encuesta la cual nos permitirá para hacer un análisis acerca de la situación en la que se encuentra el área de abastecimientos de la Unidad ejecutora de salud Santa Cruz con respecto

a la atención de los requerimientos de bienes y servicios, se analizó las ineficiencias en la gestión lo cual se utilizara los procesos y procedimientos técnicos para obtener una eficiente gestión de abastecimiento.

la investigación al área de abastecimiento es de mucha importancia, debido a que optimizara la atención de los requerimientos; con un adecuado control en el proceso de ejecución del gasto en la atención de requerimientos y planificando de acuerdo a las necesidades, fomentar la ejecución de una buena programación, adquisición, almacenamiento, y distribución, como etapas y funciones básicas en el proceso de abastecimiento, pero priorizando la planificación de las necesidades de la población para verse plasmado en la programación del siguiente año ya que de esta fase depende el ordenamiento logístico y una óptima ejecución del presupuesto de acuerdo a las a las necesidades de la población.

#### **1.6.Hipótesis.**

**H1:** El control del área de abastecimiento tiene incidencia en la Unidad Ejecutora 409-Salud Santa Cruz - 2017.

**H0:** El control del área de abastecimiento no tiene incidencia en la Unidad Ejecutora 409-Salud Santa Cruz - 2017.

#### **1.7. Objetivos de la Investigación.**

##### **1.7.1. Objetivo general.**

El control adecuando al área de abastecimientos incide en la eficacia y eficiencia al cumplimiento de metas.

##### **1.7.2. Objetivos específicos.**

- a) Analizar el control del área de abastecimiento que se aplica actualmente en la Unidad Ejecutora 409-Salud Santa Cruz.
- b) Evaluar el índice de eficiencia en la atención de requerimientos en la Unidad Ejecutora 409-Salud Santa Cruz.
- c) Proponer medidas correctivas para optimizar el control del área de abastecimiento y la atención de Requerimientos en la Unidad Ejecutora 409-Salud Santa Cruz 2017.

## **II. MATERIAL Y MÉTODO**

### **2.1. Tipo y Diseño de investigación**

#### **- Investigación Descriptiva - Correlacional**

El presente trabajo va a Permitir describir y analizar la relación entre la variable independiente (Control del área) y la variable dependiente (incidencia en la atención de requerimientos) en la Unidad ejecutora 409 salud santa cruz.

### **2.2. Población y Muestra**

#### **2.2.1. Población.**

La población para la encuesta será de quince (15) personas involucradas en la cadena de abastecimiento de la unidad ejecutora 409 salud santa cruz,

#### **2.2.2. Muestra.**

La muestra será tomada a los 15 usuarios del Sistema Integrado de Gestión Administrativa o programas presupuestales incluido al personal de abastecimientos y almacén de la Unidad Ejecutora de Salud Santa Cruz.

### **2.3. Variables, Operacionalización.**

#### **Variable Independiente:**

Variable X: Control del área de abastecimiento.

#### **Variable Dependiente:**

Variable Y: incidencia en la atención oportuna en los requerimientos.

#### **Interviniente:**

Variable Z: Unidad Ejecutora Salud Santa Cruz.

Tabla 1

*Operacionalización de variables*

<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>TÉCNICA E INSTRUMENTOS</b>
<b>Independiente: Control</b>	<b>Ambiente de Control</b>	Sistema de control  Condición de las adquisiciones	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala: Ordinal
	Actividades del control	normatividad  entradas al almacén	
<b>Dependiente: Incidencia en los requerimientos.</b>	Información y comunicación	información oportuna  manejo de información	Técnica: Análisis documental Instrumento: Guía de análisis documental Escala: Razón.
	Planificación	atención oportuna de requerimientos distribución justo a tiempo	
	Metas	Ejecución oportuna de presupuesto  cumplimiento de metas de desempeño	

**Fuente:** Elaboracion propia

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

### **2.4.1. Métodos de investigación.**

**Anticona (2016)** considera a la investigación documental como el proceso basado en la búsqueda y análisis de datos secundarios, es decir, datos registrados por otros investigadores en fuentes documentales, impresas, audiovisuales o electrónicas.

Para la elaboración del presente proyecto de investigación se utilizó el diseño

#### **2.4.1.1.Descriptivo - no experimental.**

Descriptivo, porque sólo se describió las partes más relevantes de las variables en estudio, es decir solo se describió las principales características del área en observación en la Unidad ejecutora 409 Salud de Santa Cruz.

No experimental, porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, además se observó el fenómeno tal como se muestra dentro de su contexto natural.

#### **2.4.2. Técnicas de investigación**

Toda investigación de tipo descriptiva llega finalmente a conclusiones generales en resumen el análisis del estado de un área u entidad mediante técnicas de recolección de datos que se aplicaran a las áreas involucradas para obtener mayores detalles mediante:

- La observación
- Encuestas
- Análisis documental

**Tabla 2**

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
Encuestas	Cuestionarios
Observación	Ficha de Observación
	Flujogramas
	Cuaderno de control
Análisis Documental	Personal directa
	Revisión Documental

**Fuente:** Unidad ejecutora de Salud Santa Cruz.

**Elaborado por:** el autor

Para el recojo de la información se realizó encuestas a los usuarios encargados de dirigir los programas presupuestales de la unidad ejecutora salud santa cruz

Se efectuó el análisis documental de toda la información que será proporcionada por el personal de la entidad.

La observación directa permitirá contrastar la información vertida en las entrevistas y relacionarla con los reportes del sistema de gestión administrativa siga.

La encuesta.

#### **2.4.3. Validación del Instrumento.**

Para la validación de la presente investigación se realizará mediante juicio de expertos, profesionales con mucha trayectoria y experiencia suficiente en el campo de la investigación científica.

#### **2.4.4. Instrumentos.**

Para recopilar los datos de la presente investigación se han utilizado los siguientes instrumentos:

- Para analizar esta los ítems de esta tesis se utilizó el sistema Excel.
- Para medir la variable de estudio: Se utilizó una escala de Likert para obtener la percepción de los servidores del Área de Abastecimiento y las áreas Usuarias del Sistema Integrado de Gestión administrativa (SIGA), de la Unidad Ejecutora de Salud Santa Cruz con respecto a la Atención de los requerimientos; el instrumento tiene las siguientes características:

#### **2.4.5. Análisis Estadístico e Interpretación de los datos**

Este proyecto de investigación es de carácter descriptivo; ya que se realizó el análisis de las variables de estudio sin intervenir en la manipulación de estos datos, con la finalidad de tabular los resultados arrojados de las encuestas en hojas de cálculo de Excel y presentarlo mediante gráficos, los cuales se analizarán y se contrastará con la hipótesis para llegar a una conclusión general del estado en la que se encuentra la entidad en el período de análisis.

#### **2.4.6. Análisis situacional.**

Santa cruz es una de las 13 provincias de la región Cajamarca recientemente creada como Unidad ejecutora del pliego 445 Gobierno Regional Cajamarca, bajo la siguiente estructura:

Pliego : 445 Gobierno regional Cajamarca  
Unidad Ejecutora : 409 - 001671 Salud Santa Cruz

Según Resolución ejecutiva regional N° 155 - 2017 - GR-CAJ/GR con fecha 15 de marzo del año 2017.

Se le asigna como unidad ejecutora salud santa cruz el cumplimiento de las funciones de salud, otorgando un servicio especializado correspondiente a su categoría de establecimiento de salud cuyo ámbito se extiende sobre toda la provincia de santa cruz y atendiendo a toda su población.

En la provincia de Santa Cruz existen 38 establecimientos de salud funcionando en las zonas urbanas y rurales de los distritos de Andabamba, Catache, Chancay baños, La Esperanza, Ninabamba,, Pulán, Saucepampa, Sexi, Utcyacu y Yauyucan. Según el INEI en Santa Cruz habitan 45 mil 955 habitantes; de los cuales, 23 mil 235 son varones y 22 mil 720 son mujeres.

La unidad ejecutora salud santa cruz como todas las unidades ejecutoras de salud tienen sus representantes de la población llamados programas presupuestales ya que cada uno de ellos representa a la totalidad de la población afiliada al SIS según las actividades que realizan en bien del sector salud y la población haciendo un total de doce (12) programas presupuestales que a continuación se detalla:

1. Programa articulado nutricional
2. Salud materno neonatal
3. TBC-VIH/SIDA
4. Enfermedades metaxenicas y zoonosis
5. Enfermedades no transmisibles
6. Prevención y control del cáncer
7. Reducción de la vulnerabilidad y atención de emergencias por desastres
8. Reducción de la mortalidad por emergencias y urgencias medicas

9. Prevención y manejo de condiciones secundarias de salud en personas con discapacidad
10. Control y prevención en salud mental
11. Acciones centrales
12. Asignaciones presupuestarias que no resultan en productos

y un programas presupuestal independiente más que un programas en una dirección la - **Oficina de seguros**; es la Unidad Orgánica de apoyo especializado en seguros para el logro de los objetivos estratégicos y funcionales de la unidad, en el marco de la política sectorial y normas vigentes; depende de la Dirección Adjunta y tiene asignados los siguientes objetivos funcionales:

- i. Ejecutar la auditoria preventiva a la documentación del reembolso por atención a pacientes asegurados.
- ii. Coordinar con la Oficina de Economía sobre la emisión del comprobante de pago correspondiente y para la obtención de información de cuentas por cobrar relativas a los reembolsos de los organismos y las compañías de seguros.
- iii. Actuar como interlocutor oficial frente a las compañías de seguros y AFOCATs, respecto a la recepción de las cartas de garantía, así como solucionar las discrepancias con éstos, respecto al proceso de atención del paciente, según lo que se disponga expresamente en las normas pertinentes.
- iv. Desarrollar los estudios técnicos en seguros que se le encarguen.
- v. Evaluar y coordinar las mejoras en la atención, referencia y contrareferencia de los pacientes asegurados, a cargo de los órganos competentes.
- vi. Evaluar los tarifarios de servicios en coordinación con la Unidad Orgánica de Planeamiento que administra los recursos asignados y vela por el bienestar de todos los afiliados al SIS sin excepción de alguna persona.

**NOTA:** En total la unidad ejecutora salud santa cruz cuenta con 13 usuarios a los que se le aplicara las encuestas para llegar a un resultado final.

## **2.5. Procedimientos de análisis de datos.**

Para el análisis de datos se siguió los siguientes pasos:

- 1- Tener identificado a nuestra muestra quienes serán los que nos ayudaran a obtener resultados mediante sus respuestas.
- 2- Preparar la encuesta a aplicar a nuestra población.
- 3- Validar nuestra encuesta preparada por medio de juicio de expertos, los que identificarán posibles errores en el planteamiento de las preguntas, luego de aceptar sus comentarios pasar a ejecutarla.
- 4- Aplicar la encuesta en este caso a los usuarios del Sistema Integrado de Gestión administrativa (SIGA) que representan una población de 15 personas.
- 5- Procesarla en el sistema SPSS para obtener mejores resultados mediante el análisis y de datos obtenidos de las encuestas los que nos ayudaran a identificar las debilidades del área de abastecimiento con respecto a la atención de requerimientos y así obtener mejores resultados los que nos permitirán optimizar la gestión de abastecimiento.
- 6- Analizar los resultados obtenidos, para llegar a las conclusiones y poder hacer las recomendaciones necesarias, para controlar al área de abastecimientos, poniendo en práctica los procedimientos que ayudaran a la atención oportuna de los requerimientos para no generar malestar en los usuarios.

## **2.6.Aspectos Éticos.**

Para que la investigación se sustente en los principios de la ética, se tendrá en cuenta el consentimiento previo de los mismos para participar, tomándose en cuenta todos los aspectos establecidos al respecto.

**Responsabilidad.** Se asume la plena responsabilidad como investigador de los resultados obtenidos en el desarrollo de la investigación.

**Privacidad.** Se mantendrá en el anonimato a los colaboradores de dicha investigación.

**Confidencialidad.** La información obtenida de los participantes (usuarios del Sistema Integrado de Gestión administrativa) se usara solo para los fines de investigación y análisis por parte del investigador.

**Consentimiento Informado.** Sus opiniones acerca de la encuesta serán para analizar la situación del personal y las áreas implicadas en la investigación.

## **2.7. Criterios de Rigor científico.**

Este trabajo de investigación se respetó las fuentes de las que se ha tomado la información para su desarrollo y cumplió los principios jurídicos y éticos de las producciones científicas al ser inédito y respetar la propiedad intelectual.

Las consideraciones de rigor científico de la investigación se sustentan en la coherencia lógica interna que se da entre todos los elementos estructurales del informe de investigación.

### **III. RESULTADOS**

#### **3.1. Tablas y Figuras.**

##### **3.1.1. Aplicación de la encuesta.**

La encuesta se aplicó a una muestra que representa a la población de la provincia de santa que son las áreas usuarias del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) incluyendo personal de logística que se pueden ver afectados por el área de abastecimientos a falta de control en dicha área y al personal que labora en el área de abastecimientos y almacén.

Para la formulación de las preguntas se tienen en cuenta los siguientes aspectos

- Jerarquía del departamento de logística dentro de la cadena de abastecimiento.
- Afectación a otras áreas a causa del área de abastecimientos.
- Importancia del control al área de abastecimientos para el cumplimiento de especificaciones técnicas.
- Exactitud en los requerimientos.
- Cumplimiento de garantías.
- Calidad de los productos.
- Adquisiciones a tiempo.
- Distribuciones controladas.
- Cumplimiento de metas.
- Capacidad de gestión del personal de logística.

### 3.1.2. Resultados.

#### 3.1.2.1. Resultados de encuesta al área de abastecimiento.

Las siguientes son preguntas cerradas que se aplicó al área de abastecimiento en una encuesta que se realizaron a dos personas por cumplir funciones dentro del área de abastecimiento y almacén.

Marque con un aspa (x) la alternativa que usted considera.	ALTERNATIVA	
	SI	NO
1. ¿cuenta la unidad ejecutora de salud santa cruz con un sistema de control al área de abastecimiento?		x
2. ¿Se han establecido procedimientos apropiados para corregir o prevenir las deficiencias de desempeño?		x
3. ¿El área de Logística ha sido capacitado en temas relacionados al sistema de control interno en el sector público?		x
4. ¿cuenta el área de abastecimiento con manual de organización y funciones ¿MOF?	x	
5. ¿son de buena calidad los equipos e insumos adquiridos?	x	
6. ¿cumplen con la garantía necesaria los equipos e insumos adquiridos?	x	
7. ¿entre el expediente de las ordenes se ha implementado el cuadro comparativo entre proveedores?	x	
8. ¿todos los requerimientos que solicitan los usuarios contienen las especificaciones técnicas de los bienes?		x
9. ¿el área de abastecimientos realiza las adquisiciones en base a la programación multianual establecida y aprobada en el Plan Anual de Contrataciones?		x
10. ¿el área de abastecimiento realiza la ejecución del ciclo de gastos en base a la normatividad vigente?	x	

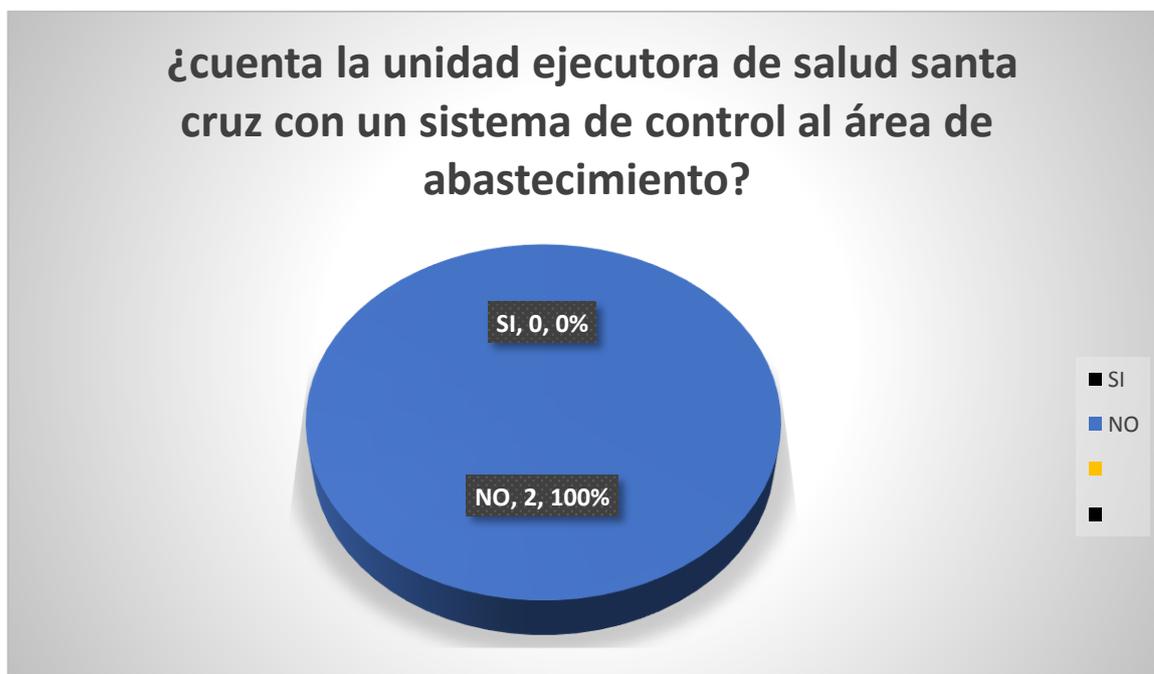
11. ¿al momento de ingresar los bienes al almacén se tiene en cuenta lo siguiente: - precio - cantidad - especificaciones técnicas - condiciones de compra?	x	
12. ¿se controlan las entradas y salidas de los bienes mediante algún sistema que permita verificar el stock y evitar el desabastecimiento?	x	

**Tabla 3**

1. ¿cuenta la unidad ejecutora de salud santa cruz con un sistema de control al área de abastecimiento?

Alternativa	Cantidad de encuestados	porcentaje
SI		
NO	2	100 %

**Gráfico 1**



**Fuente:** cuestionario dirigido a los encargados del área de abastecimiento

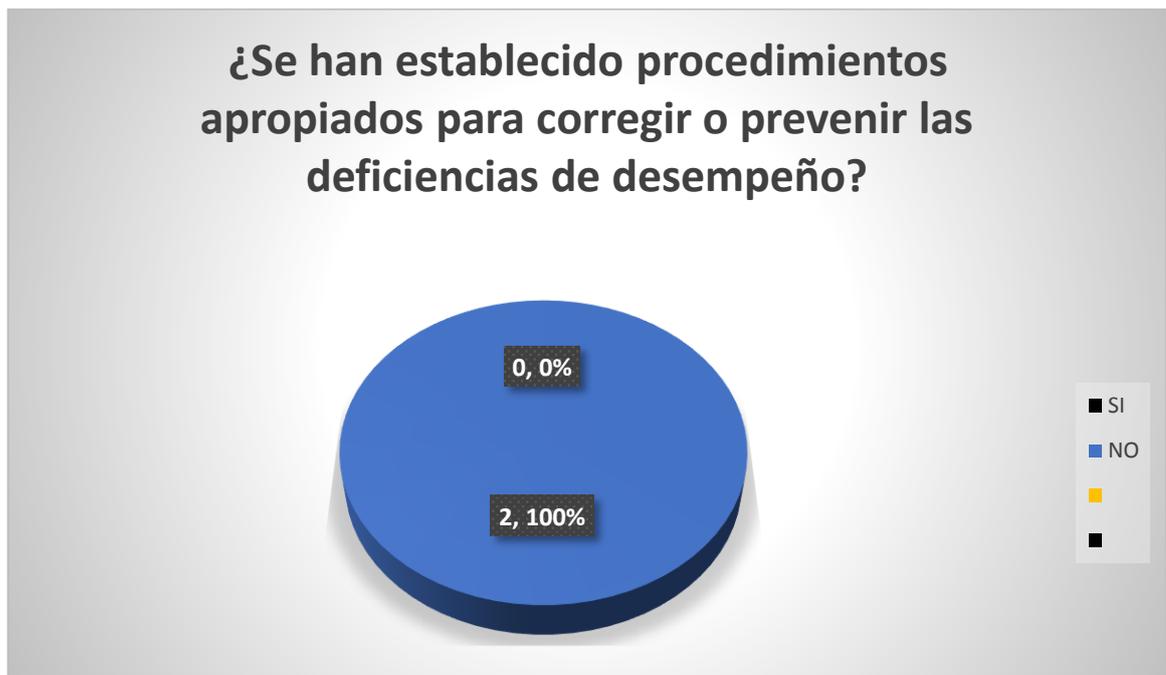
**Interpretación:** Del total de encuestados al área de abastecimientos respondieron que no cuentan con un sistema de control al área de abastecimiento de la Unidad Ejecutora de Salud Santa Cruz.

**Tabla 4**

2. ¿Se han establecido procedimientos apropiados para corregir o prevenir las deficiencias de desempeño?

Alternativa	Cantidad de encuestados	porcentaje
SI	0	0 %
NO	2	100 %

**Gráfico 2**



**Fuente:** cuestionario dirigido a los encargados del área de abastecimiento

**Interpretación:** de la encuesta realizada a los empleados del área de abastecimiento nos respondieron que aún no han establecido procedimientos que ayuden a corregir las deficiencias de desempeño en la gestión de atención de requerimientos.

**Tabla 5**

3. ¿El personal del área de Logística ha sido capacitado en temas relacionados al sistema de control interno en el sector público?

Alternativa	Cantidad de encuestados	Porcentaje
SI		
NO	2	100 %

**Gráfico 3**



**Fuente:** cuestionario dirigido a los encargados del área de abastecimiento

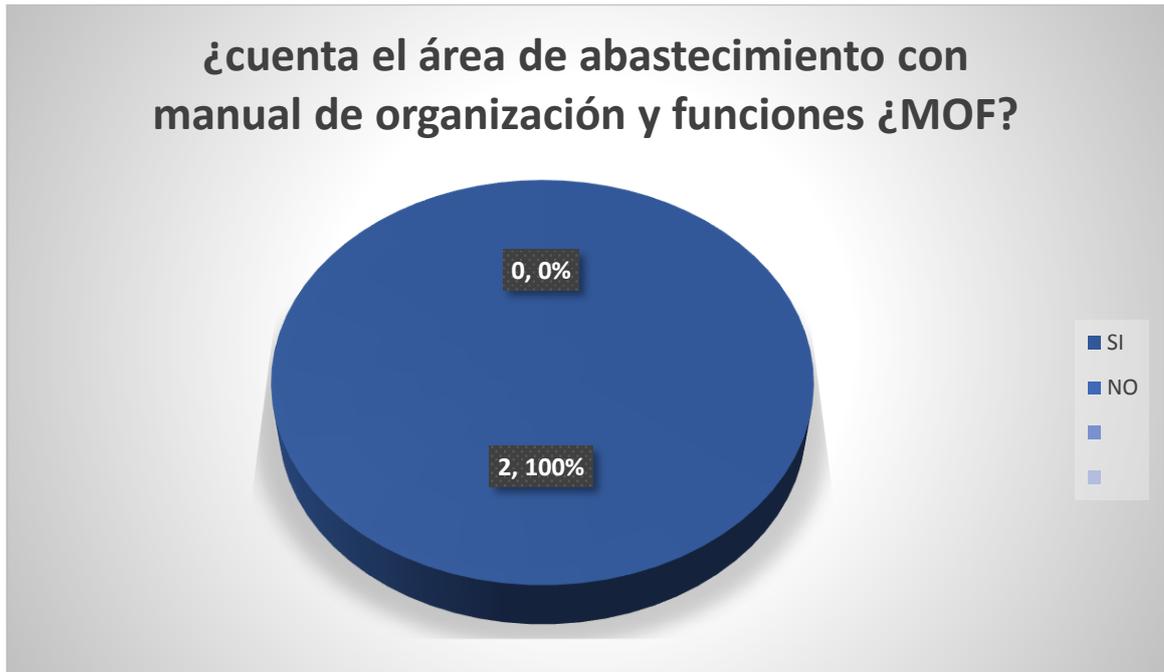
**Interpretación:** el personal encuestado del área de abastecimientos respondió que no han recibido capacitación alguna con relación a la gestión de control interno en sus áreas respectivas.

**Tabla 6**

4. ¿cuenta el área de abastecimiento con manual de organización y funciones ¿MOF?

Alternativa	Cantidad de encuestados	Porcentaje
SI	2	100%
NO		

**Gráfico 4**



**Fuente:** cuestionario dirigido a los encargados del área de abastecimiento

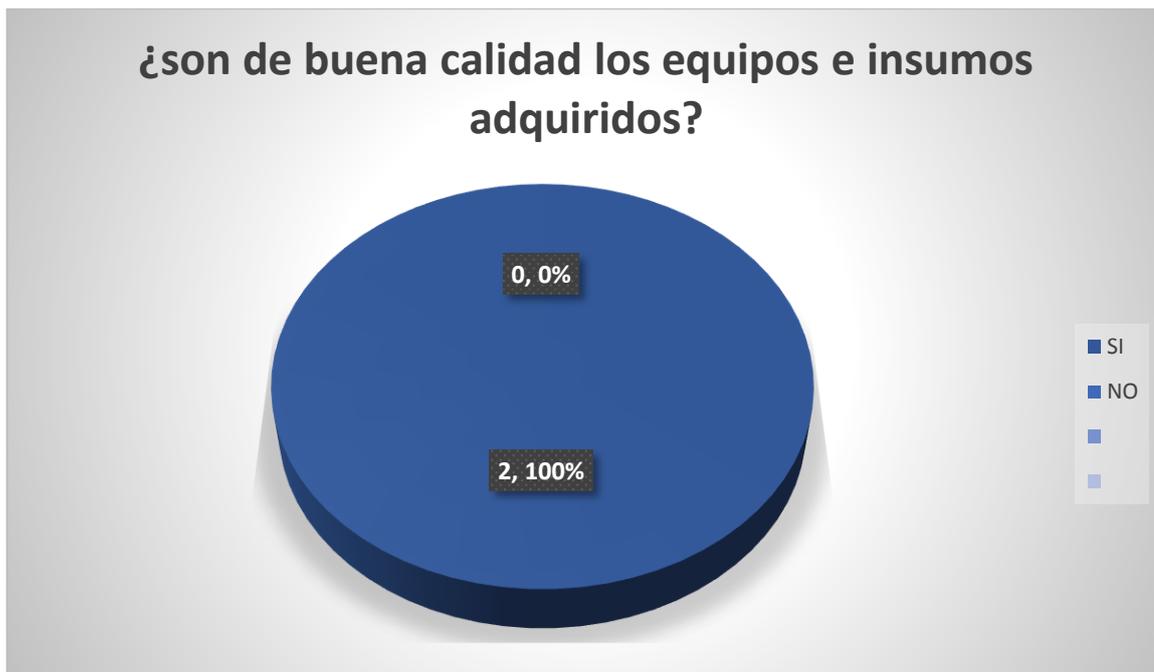
**Interpretación:** los encuestados del área de abastecimiento respondieron que no cuentan con Manual de Organización y Funciones, lo cual hace que los trabajadores de la Unidad Ejecutora de Salud Santa Cruz desarrollen sus labores de forma empírica, y muchas veces los trabajadores que por primera vez ingresan a laborar en la entidad no saben que hacer.

**Tabla 7**

5. ¿son de buena calidad los equipos e insumos adquiridos?

Alternativa	Cantidad de encuestados	porcentaje
SI	2	100%
NO		

**Gráfico 5**



**Fuente:** cuestionario dirigido a los encargados del área de abastecimiento

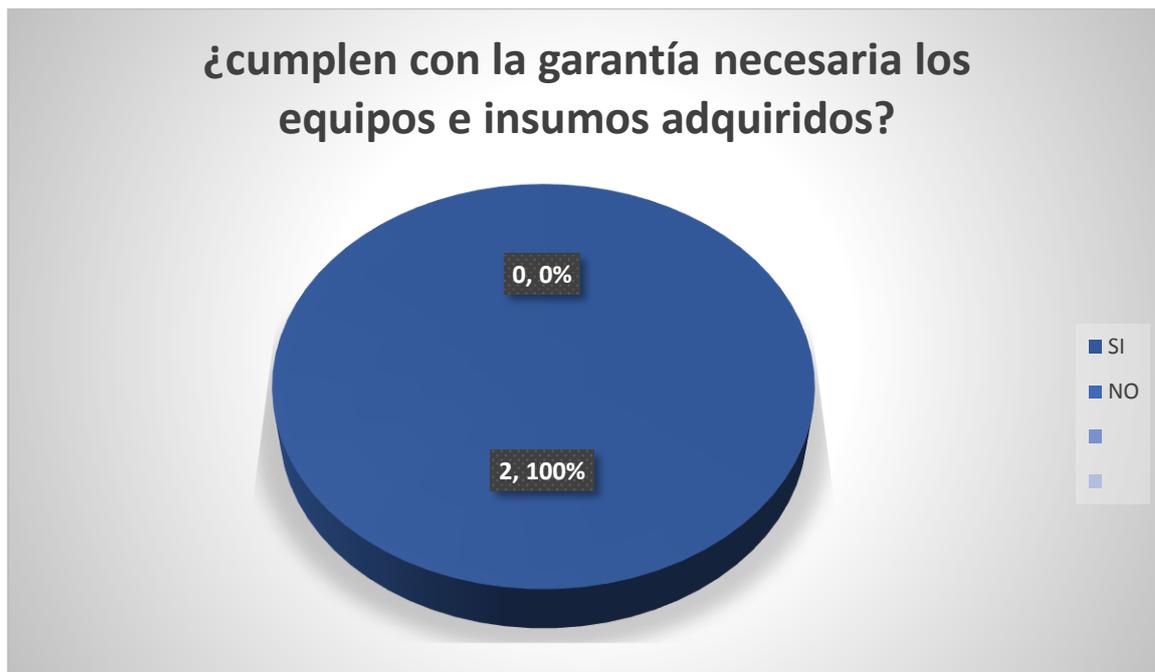
**Interpretación:** los encuestados del área de abastecimiento de la Unidad Ejecutora de Salud Santa Cruz respondieron que los equipos que han adquirido son de buena calidad y cumplen los estándares que establecen los convenios, ayudando al cumplimiento de metas y cubriendo la gran necesidad de los usuarios.

**Tabla 8**

6. ¿cumplen con la garantía necesaria los equipos e insumos adquiridos?

Alternativa	Cantidad de encuestados	porcentaje
SI	2	100%
NO		

**Gráfico 6**



**Fuente:** cuestionario dirigido a los encargados del área de abastecimiento

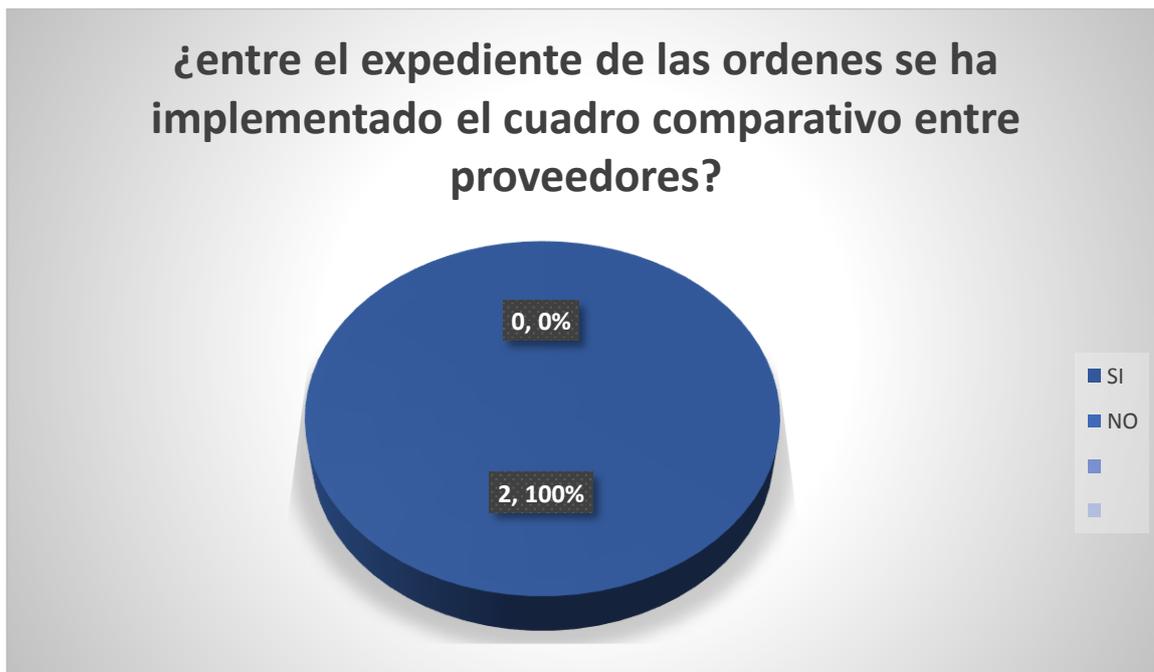
**Interpretación:** los encuestados del área de abastecimiento de la Unidad Ejecutora de Salud Santa Cruz respondieron que los equipos que han adquirido cumplen con la garantía necesaria, lo cual es importante porque en un plazo de un año la empresa vendedora correara con los gastos de reparación de alguna imperfección en el funcionamiento de los equipos.

**Tabla 9**

7. ¿entre el expediente de las ordenes se ha implementado el cuadro comparativo entre proveedores?

Alternativa	Cantidad de encuestados	porcentaje
SI	2	100%
NO		

**Gráfico 7**



**Fuente:** cuestionario dirigido a los encargados del área de abastecimiento

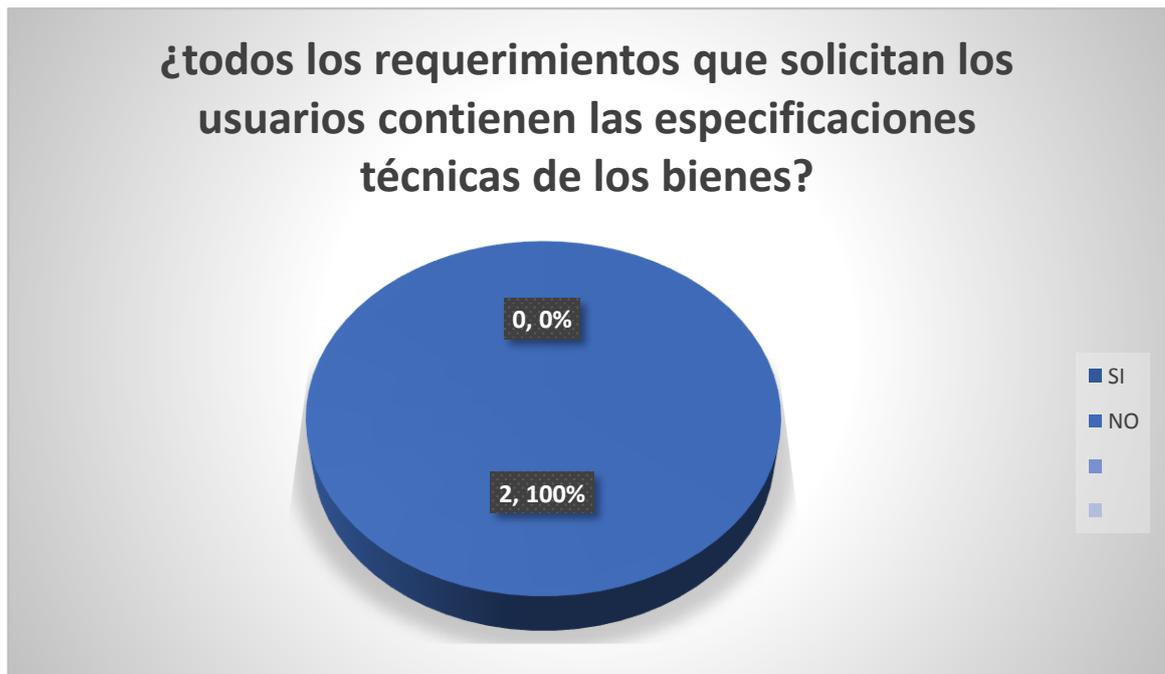
**Interpretación:** los encuestados de área de abastecimiento de la Unidad Ejecutora de Salud Santa Cruz nos dicen que tienen implementado los cuadros comparativos entre proveedores para que les facilite la información y tengan un mejor control en el momento de ser atendidos los requerimientos.

**Tabla 10**

8. ¿todos los requerimientos que solicitan los usuarios contienen las especificaciones técnicas de los bienes?

Alternativa	Cantidad de encuestados	porcentaje
SI		
NO	2	100%

**Gráfico 8**



**Fuente:** cuestionario dirigido a los encargados del área de abastecimiento

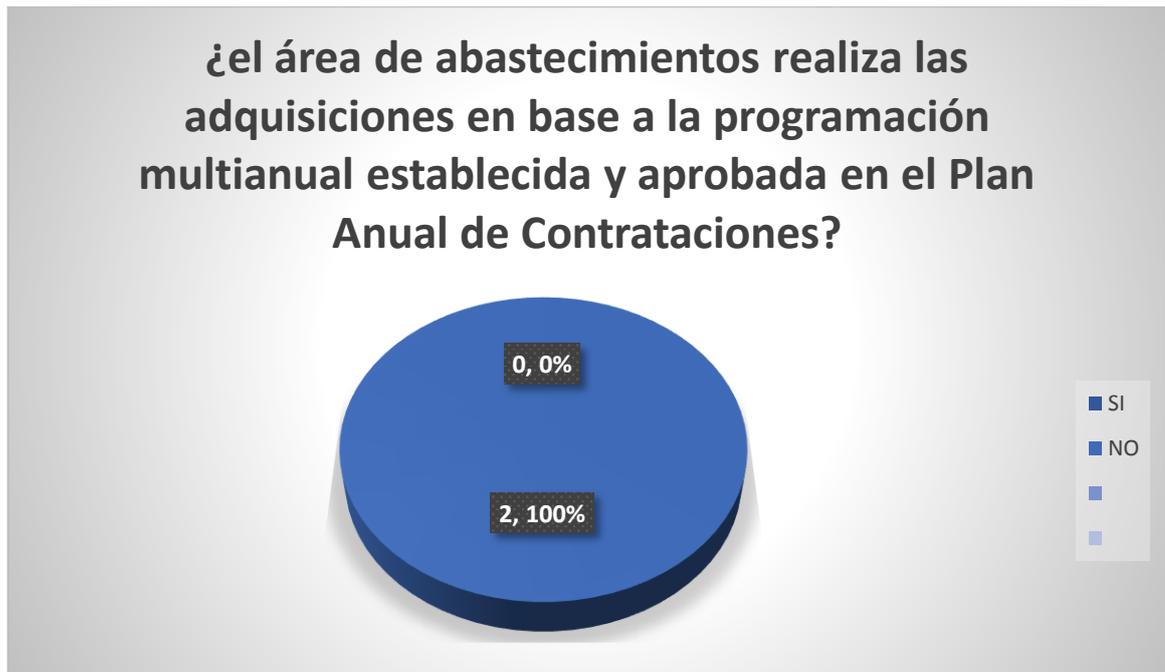
**Interpretación:** los encuestados del área de abastecimiento de la Unidad Ejecutora de Salud Santa Cruz indican que no todos los requerimientos, que hacen llegar los usuarios contienen las especificaciones técnicas, para adquirir los equipos, insumos y servicios, lo cual dificulta un poco al momento de hacer las cotizaciones respectivas, los proveedores cotizan un sin número de equipos que muchas veces no ayudan a cubrir necesidades en los usuarios si no mas bien resulta vendiendo las empresas sus equipos que no pudieron venderlo y aprovechan para ofertarlo a la entidad.

**Tabla 11**

9. ¿el área de abastecimientos realiza las adquisiciones en base a la programación multianual establecida y aprobada en el Plan Anual de Contrataciones?

Alternativa	Cantidad de encuestados	Porcentaje
SI		
NO	2	100%

**Gráfico 9**



**Fuente:** cuestionario dirigido a los encargados del área de abastecimiento

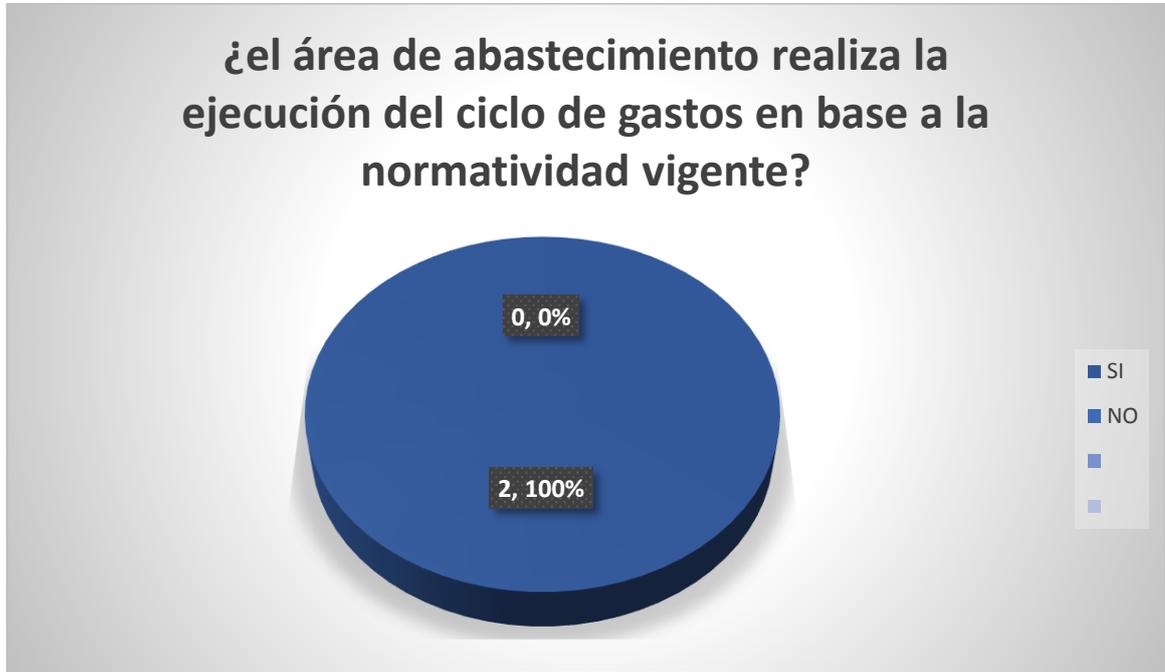
**Interpretación:** los encargados del área de abastecimiento respondieron en la encuesta, que las adquisiciones que realizan no se basan en la programación multianual tampoco se respeta el PAC. los encuestados del área de abastecimiento de la Unidad Ejecutora de Salud Santa Cruz respondieron que los equipos que han adquirido son de buena calidad y cumplen los estándares que establecen los convenios, ayudando al cumplimiento de metas y cubriendo la gran necesidad de los usuarios.

**Tabla 12**

10. ¿el área de abastecimiento realiza la ejecución del ciclo de gastos en base a la normatividad vigente?

Alternativa	Cantidad de encuestados	porcentaje
SI	2	100%
NO		

**Gráfico 10**



**Fuente:** cuestionario dirigido a los encargados del área de abastecimiento

**Interpretación:** de los encuestados respondieron que la ejecución presupuestal va de la mano con la normatividad que rige a los procesos de adquisición

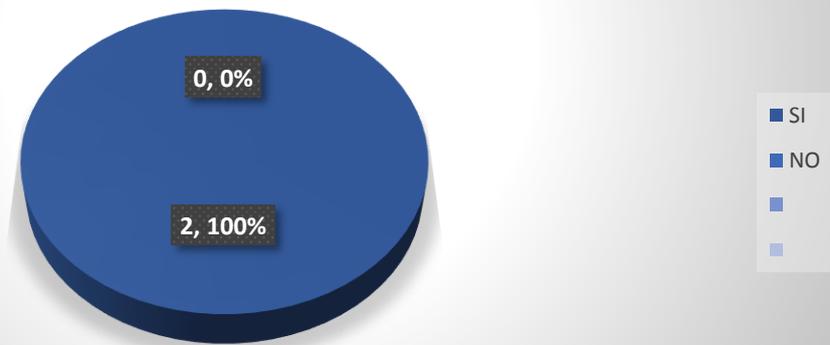
**Tabla 13**

11. ¿al momento de ingresar los bienes al almacén se tiene en cuenta lo siguiente: - precio - cantidad - especificaciones técnicas - condiciones de compra?

Alternativa	Cantidad de encuestados	porcentaje
SI	2	100%
NO		

**Gráfico 11**

**¿al momento de ingresar los bienes al almacén se tiene en cuenta lo siguiente: - precio - cantidad - especificaciones técnicas - condiciones de compra?**



**Fuente:** cuestionario dirigido a los encargados del área de abastecimiento

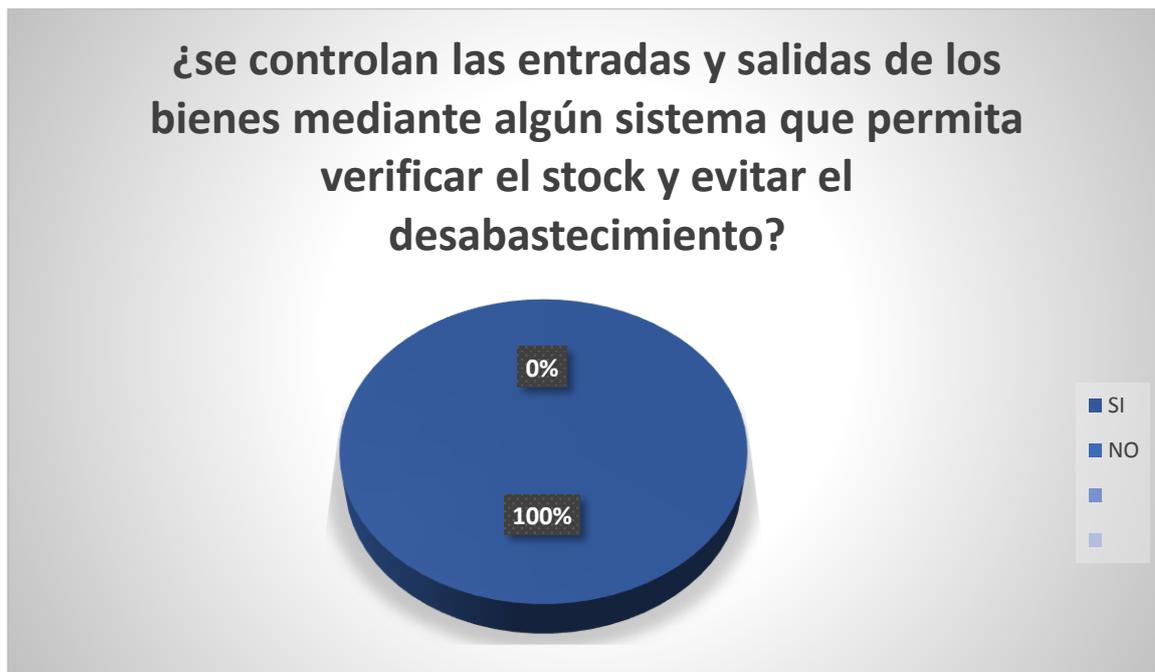
**Interpretación:** los encuestados respondieron en la encuesta aplicada al área de abastecimiento que al momento de recepcionar los bienes e insumos, se tiene en cuenta que el expediente de la orden de compra contenga las condiciones de compra, las cantidades requeridas vs las adquiridas y su respectivo cuadro comparativo de precios.

**Tabla 14**

12. ¿se controlan las entradas y salidas de los bienes mediante algún sistema que permita verificar el stock y evitar el desabastecimiento?

Alternativa	Cantidad de encuestados	porcentaje
SI	2	100%
NO		

**Gráfico 12**



**Fuente:** cuestionario dirigido a los encargados del área de abastecimiento

**Interpretación:** los encuestados respondieron que se controla las entradas al almacén procedentes de compras y transferencia de equipos e insumos por medio del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA), lo que permite verificar el stock.

### 3.1.2.2. Resultados de encuesta a las áreas usuarias o programas presupuestales.

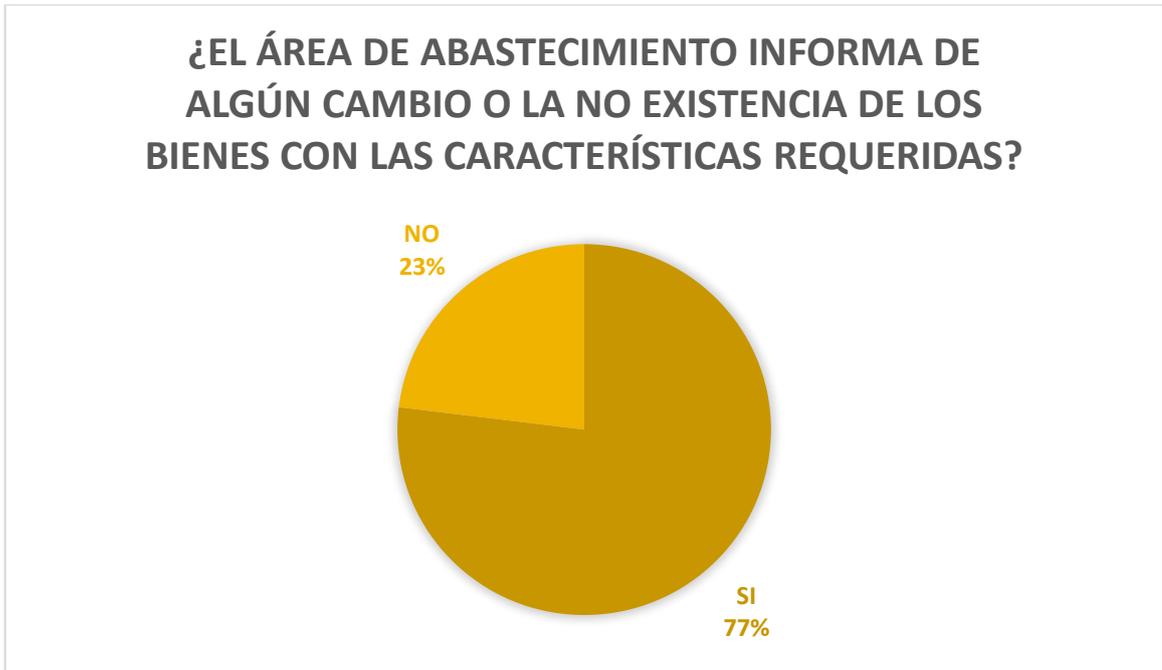
Las siguientes son preguntas cerradas que se aplicó a trece (13) personas que representan a las áreas usuarias o programas presupuestales de las que se obtuvo los siguientes resultados.

**Tabla 15**

1. ¿el área de abastecimiento informa de algún cambio o la no existencia de los bienes con las características requeridas?

Alternativa	Cantidad de encuestados	Porcentaje
SI	10	77 %
NO	3	23 %
	13	100%

**Gráfico 13**



**Fuente:** cuestionario dirigido a los Usuarios o programas presupuestales del SIGA.

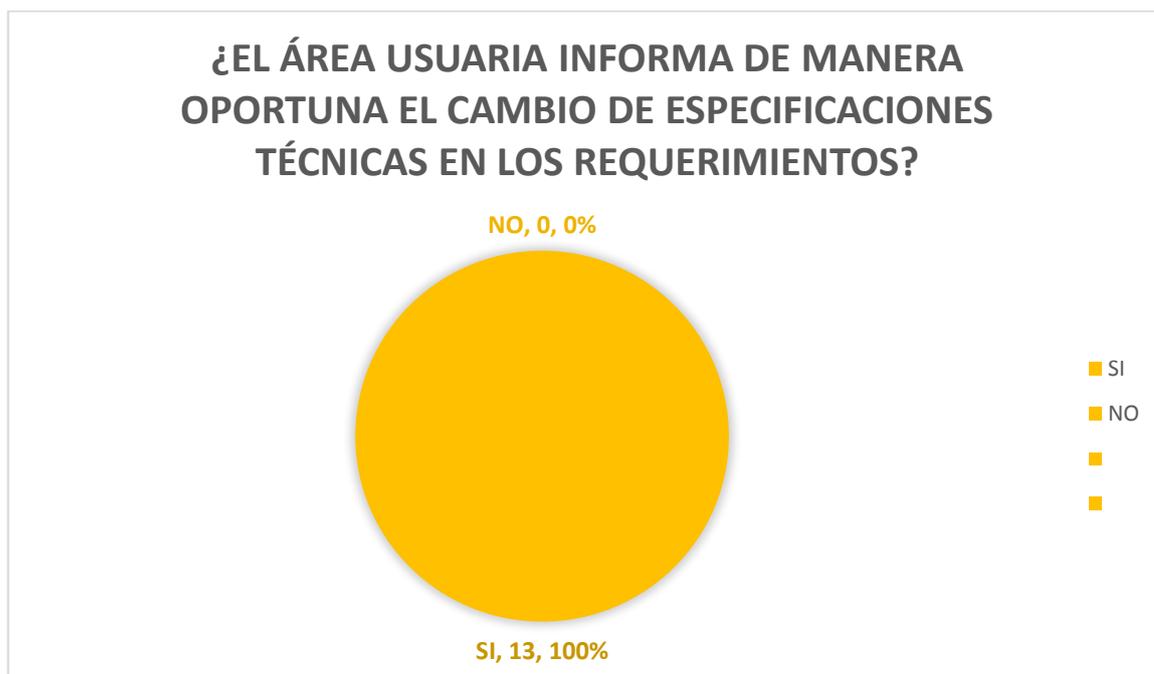
**Interpretación:** de la encuesta realizada a (13) trabajadores que representan a las áreas usuarias se obtuvo las siguientes respuestas un 23% respondieron que el área de abastecimiento no informa a todos los usuarios de los cambios que realizados por algún motivo, el área de abastecimiento toma las atribuciones de adquirir bienes sin preguntarle a los usuarios perjudicando muchas veces a los indicadores que no se cumple por que falta alguna condición a algunos equipos.

**Tabla 16**

2. ¿el área usuaria informa de manera oportuna el cambio de especificaciones técnicas en los requerimientos?

Alternativa	Cantidad de encuestados	Porcentaje
SI	13	100%
NO	13	100%

**Gráfico 14**



**Fuente:** cuestionario dirigido a los Usuarios o programas presupuestales del SIGA.

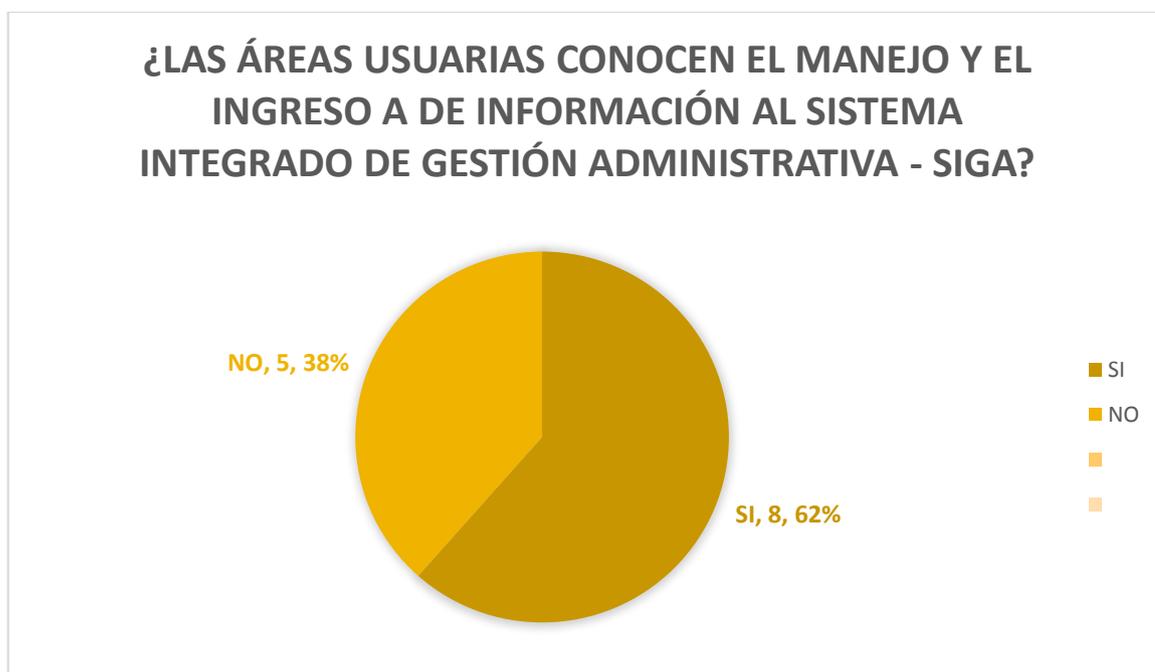
**Interpretación:** de la encuesta realizada a (13) trabajadores que representan a las áreas usuarias se obtuvo que todos los usuarios informan de manera oportuna al área de abastecimiento de algún cambio posterior con referencia a los requerimientos, lo que no hace el área de abastecimiento, esto nos da a entender que no hay una buena relación en la comunicación por parte del encargado de logística por el contrario por parte de los usuarios comunican oportunamente de los cambios que puedan surgir en el proceso de la gestión.

**Tabla 17**

3. ¿las áreas usuarias conocen el manejo y el ingreso a de información al sistema integrado de gestión administrativa - SIGA?

Alternativa	Cantidad de encuestados	Porcentaje
SI	8	62%
NO	5	38%
	13	100%

**Gráfico 15**



**Fuente:** cuestionario dirigido a los Usuarios o programas presupuestales del SIGA.

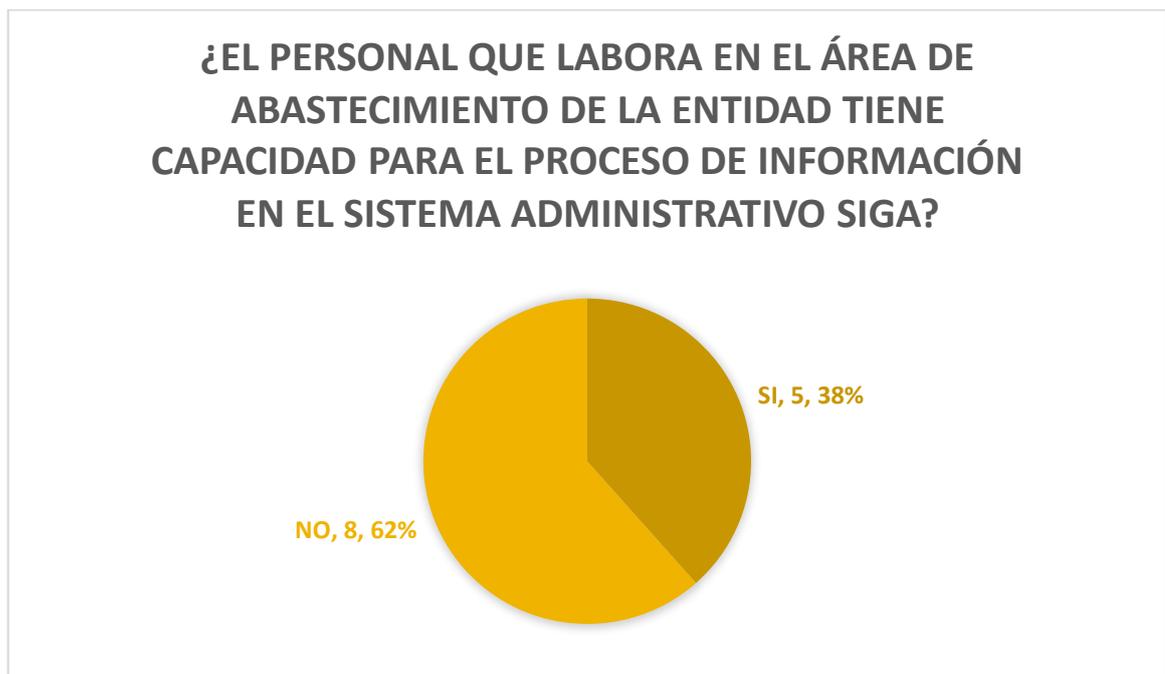
**Interpretación:** de la encuesta realizada a (13) trabajadores que representan a las áreas usuarias se analizó que un 38% (5 personas), no conocen el manejo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa, lo cual analizando los resultados, a dicho personal les falta capacitación para mejorar el desempeño laboral de cada trabajador que ingresa información al SIGA.

**Tabla 18**

4. ¿el personal que labora en el área de abastecimiento de la entidad tiene capacidad para el proceso de información en el sistema administrativo SIGA?

Alternativa	Cantidad de encuestados	Porcentaje
SI	5	38%
NO	8	62%
	13	100%

**Gráfico 16**



**Fuente:** cuestionario dirigido a los Usuarios o programas presupuestales del SIGA.

**Interpretación:** de la encuesta realizada a (13) trabajadores que representan a las áreas usuarias se analizó que un 62% que representan 8 personas, opinan que el personal que labora en el área de abastecimiento no está lo suficientemente capacitado en el manejo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA), lo cual puede ser una gran dificultad para el procesamiento de información y la atención de los requerimientos.

**Tabla 19**

5. ¿los requerimientos son atendidos a tiempo?

Alternativa	Cantidad de encuestados	Porcentaje
SI	4	31%
NO	9	69%
	13	100%

**Gráfico 17**



**Fuente:** cuestionario dirigido a los Usuarios o programas presupuestales del SIGA.

**Interpretación:** de la encuesta realizada a (13) trabajadores que representan a las áreas usuarias se analizó que el 69% de las áreas usuarias están insatisfechos porque sus requerimientos no son atendidos a tiempo, afectando sus actividades programadas y en otras ocasiones no pueden cumplir con los indicadores de gestión que dichos indicadores son evaluados trimestralmente.

**Tabla 20**

6. ¿La aplicación de un sistema control interno en el Área de abastecimiento servirá para mejorar la eficiencia y eficacia en los requerimientos?

Alternativa	Cantidad de encuestados	Porcentaje
SI	13	100%
NO		

**Gráfico 18**

**Fuente:** cuestionario dirigido a los Usuarios o programas presupuestales del SIGA.

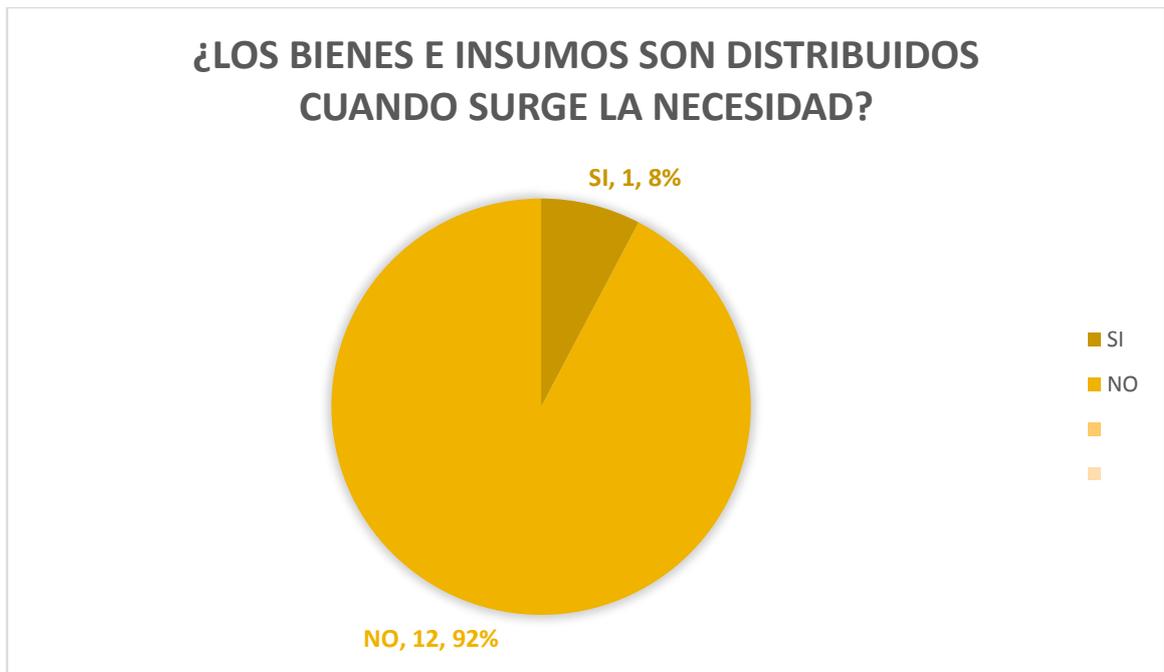
**Interpretación:** de la encuesta realizada a (13) trabajadores que representan a las áreas usuarias se analizó que todos los usuarios están de acuerdo de que se aplique un sistema de control interno por que así se ayudaría a corregir algunas deficiencias y optimizando los procesos se ayudaría a cumplir en el mejor tiempo posible buenos resultados en la atención de requerimientos.

**Tabla 21**

7. ¿los bienes e insumos son distribuidos cuando surge la necesidad?

Alternativa	Cantidad de encuestados	Porcentaje
SI	1	8%
NO	12	92%
	13	100%

**Gráfico 19**



**Fuente:** cuestionario dirigido a los Usuarios o programas presupuestales del SIGA.

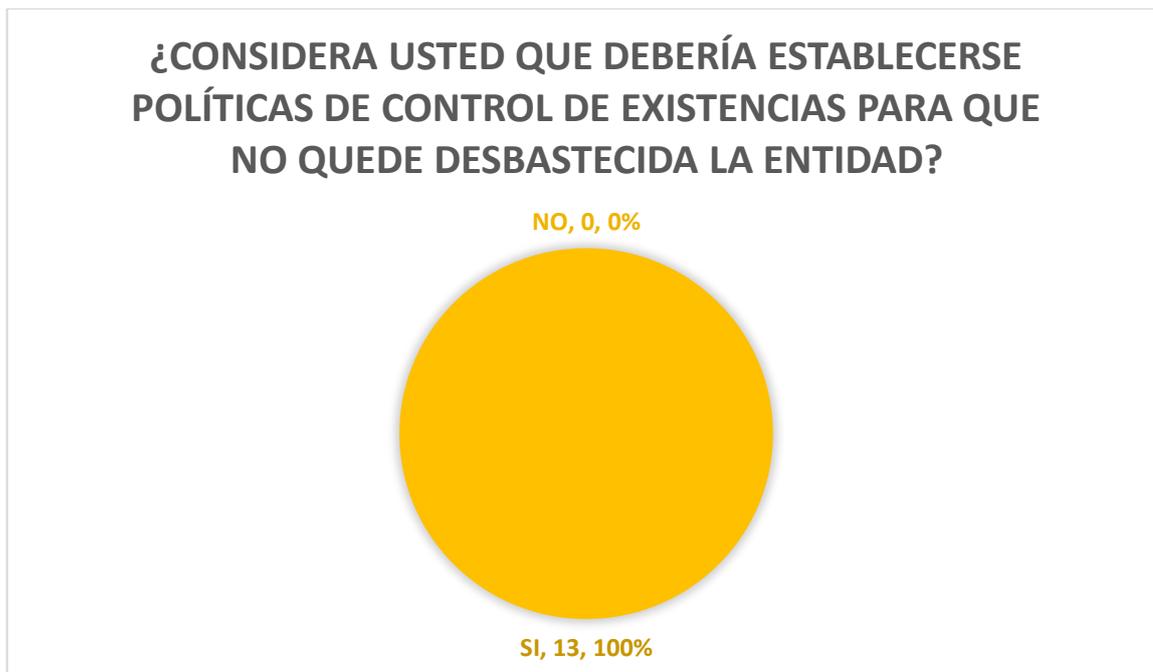
**Interpretación:** de la encuesta realizada a (13) trabajadores que representan a las áreas usuarias se analizó que los requerimientos son atendidos a destiempo, regenerando malestar en los usuarios y muchas veces si se trata de medicamentos muchas personas de bajos recursos no pueden adquirir el medicamento que les recetan los médicos.

**Tabla 22**

8. ¿considera usted que debería establecerse políticas de control de existencias para que no quede desbastecida la entidad?

Alternativa	Cantidad de encuestados	Porcentaje
SI	13	100%
NO	13	100%

**Gráfico 20**



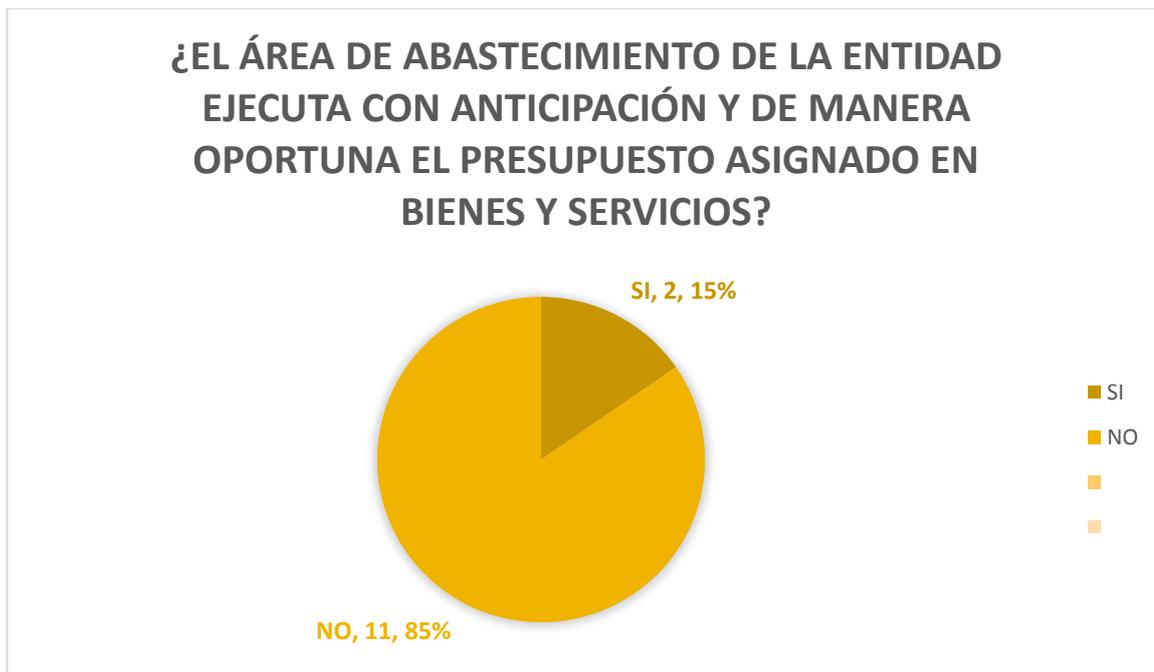
**Fuente:** cuestionario dirigido a los Usuarios o programas presupuestales del SIGA.

**Interpretación:** de la encuesta realizada a (13) trabajadores que representan a las áreas usuarias se analizó que todos están de acuerdo en que se implementen políticas de control de existencias para que se mantenga controlado y abastecido el almacén de insumos, que son necesarios para y de vital importancia tener en stock.

**Tabla 23.** ¿el área de abastecimiento de la entidad ejecuta con anticipación y de manera oportuna el presupuesto asignado en bienes y servicios?

Alternativa	Cantidad de encuestados	Porcentaje
SI	2	15%
NO	11	85%
	13	100%

**Gráfico 21**



**Fuente:** cuestionario dirigido a los Usuarios o programas presupuestales del SIGA.

**Interpretación:** de la encuesta realizada a (13) trabajadores que representan a las áreas usuarias analizando los resultados se llegó a la conclusión que el presupuesto asignado de bienes y servicios no se ejecutan oportunamente, esto lleva a que se dejen de atender muchos requerimientos, y a fin de año el presupuesto se revierte a tesoro público por no saber gastarlo.

**Tabla 24**

10. ¿considera usted que el presupuesto se ve afectado de un año a otro por el no cumplimiento en la atención de requerimientos?

Alternativa	Cantidad de encuestados	Porcentaje
SI	13	100%
NO	13	100%

**Gráfico 22**



**Fuente:** cuestionario dirigido a los Usuarios o programas presupuestales del SIGA.

**Interpretación:** de la encuesta realizada a (13) trabajadores que representan a las áreas usuarias, analizando los resultados se llegó a la conclusión que algunos requerimientos se quedan en proceso es decir en fase compromiso del SIGA\_SIAF, (en orden de compra o servicio) y no se han podido pagar en el año anterior para el año entrante se va a tener que pagar mediante una resolución de reconocimiento de deuda, por lo tanto el presupuesto actual se verá reducido para cumplir sus actividades en el ejercicio.

**Tabla 25**

11. ¿considera usted que al no ser atendidos los requerimientos influye negativamente en el desempeño de sus actividades?

Alternativa	Cantidad de encuestados	Porcentaje
SI	12	92%
NO	1	8%
	13	100%

Gráfico 23



**Fuente:** cuestionario dirigido a los Usuarios o programas presupuestales del SIGA.

**Interpretación:** de la encuesta realizada a (13) trabajadores que representan a las áreas usuarias, analizando los resultados se llegó a la conclusión que al no ser atendidos los requerimientos las áreas usuarias no podrán realizar sus actividades porque no tendrán las herramientas ejecutar sus actividades obstaculizando sus planes.

**Tabla 26**

12. ¿La aplicación del control interno permitirá evaluar las metas y objetivos de los programas presupuestales?

Alternativa	Cantidad de encuestados	Porcentaje
SI	13	100%
NO	13	100%

**Gráfico 24**



**Fuente:** cuestionario dirigido a los Usuarios o programas presupuestales del SIGA.

**Interpretación:** de la encuesta realizada a (13) trabajadores que representan a las áreas usuarias, analizando los resultados se llegó a la conclusión que se necesita la implementación de un control interno para que ayude a la consecución de buenos resultados mediante el monitoreo y supervisión de las actividades de los trabajadores de la Unidad Ejecutora de Salud Santa Cruz.

### **3.2.Discusión de Resultados.**

#### **Objetivo general.**

Analizando los resultados el área de abastecimiento y las áreas usuarias carecen de un control interno que ayude en el monitoreo y supervisión de las actividades de los trabajadores de la Unidad Ejecutora 409 de Salud Santa Cruz, la implementación de un control ayudaría en gran parte a la optimización en la atención de requerimientos de los usuarios del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA).

#### **Objetivo específico N° 1.**

Analizando la información obtenida de las encuestas se ha llegado a determinar que en el área de abastecimiento no cuenta actualmente con un control interno, además no cuenta con personal capacitado y el personal del área de abastecimiento es muy reducido, obstaculizado en gran parte a lograr buenos resultados.

#### **Objetivo específico N° 2.**

De la información obtenida se analizó la falta capacitación al personal que labora en el área de abastecimiento esto hace que el personal sea ineficaz y no atiende a tiempo los requerimientos de bienes y servicios.

#### **Objetivo específico N° 3.**

Los requerimientos son las necesidades que tienen los trabajadores llamados “áreas usuarias” que cumplen un rol muy importante dentro de la cadena de abastecimiento, porque de ellos nace la necesidad de abastecer a los establecimientos de salud con medicamentos, insumos, bienes y servicios. Que son primordiales en el cumplimiento de metas, y todo lo que tiene que ver con la salud de las personas que más lo necesitan, entre ellos tenemos:

Niños con anemia, madres gestantes, personas con tuberculosis, personas con VIH, personas con trastornos mentales y todo lo que tenga que ver con la salud y bienestar de la población.

También haciendo un alto, en el control de epidemias, cambio climático, y todo lo que respecta a salud ambiental.

Para cubrir estas brechas, antes mencionadas, o disminuir en el caso de niños con anemia, controlar zonas endémicas, vulnerables o en riesgo, se necesitan de la atención eficaz y oportuna de los requerimientos de bienes y servicios.

Para que la salud de las personas, no se ponga en riesgo porque quizá no le llegan los medicamentos o insumos necesarios para su existencia o control de las enfermedades raras que día a día acechan a la humanidad se tiene que tomar en cuenta lo siguiente.

1. Contratar personal calificado y de amplia experiencia en el sector salud, en el caso del área de abastecimiento de la Unidad Ejecutora de Salud Santa Cruz, que no cuenta con personal capacitado en el área ni en los sistemas administrativos en este caso Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) y el Sistema Electrónico de las Contrataciones del estado (SEACE)

Los sistemas administrativos en el sector salud ayudan mucho en la labor diaria de los usuarios por que les ahorra tiempo y les ayudan a ordenarse un poco pero si no están capacitados para el manejo y el ingreso de información el personal y el sistema será inútil.

2. Contratar más personal pero calificado (certificado), porque aunque sea calificado o conozca del puesto el personal que se encuentra en el área de abastecimiento es muy reducido, ya que tienen que procesar una gran cantidad de requerimientos, y hacer sus procesos de acuerdo a la normativa de la ley de contrataciones.
3. es de necesidad urgente de implementar un sistema de control, al área de abastecimiento de la Unidad Ejecutora de Salud Santa Cruz, que ayude a la optimización en la atención de los requerimientos de bienes y servicios porque de ellos depende mucho la salud de la población.

## PROPUESTA DE MEJORA.

**Tabla 27**

### ESTRATEGIAS DE MEJORA

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES
I.- Contratar Recurso Humano calificado	1.1.- Desarrollar un perfil idóneo para el puesto de jefe de abastecimiento. 1.2.- Realizar los procesos de captación de personal (anuncio, entrevista, selección y contratación). 1.3.- Desarrollar las actividades que se realizarán en el área de abastecimientos. 1.4.- Capacitación en el manejo de sistemas administrativos.
II.- Definir las funciones del encargado de abastecimiento	2.1.- Delegar responsabilidades así como el ordenamiento en la documentación 2.2.- Proporcionará informes semanales de los requerimientos pendientes, en proceso y atendidos.
III.- Implementar el control Interno al Área de Abastecimiento	3.1.- Nombrar un personal calificado en gestión pública para que sea el filtro en la documentación y gestione las actividades del personal del área de abastecimiento 3.2.- Capacitar al personal en los procesos de atención de los requerimientos y seguimiento de los mismos 3.3.- Aplicar procedimientos que ayuden, a optimizar el proceso de abastecimiento.
IV.- Desarrollar formatos para el control	4.1.- Realizar el control manual de los expedientes que ingresan al área de abastecimiento mediante el registro en un cuaderno de control.
V.- Control de los nuevos procedimientos	5.1.- Revisar el trabajo realizado por el personal contratado en su primer mes. 5.2.- supervisar en avance de los pedidos de compra y o servicios de forma constante. 5.3.- Reuniones Constantes entre las áreas usuarias y los encargados del área de abastecimiento para exponer los avances de los requerimientos.

Fuente: Elaboración propia  
Autor: Sanchez, V

## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1 . Conclusiones.**

En la siguiente investigación se ha logrado, detectar una serie de anomalías en el proceso de atención de los requerimientos de bienes y servicios de las áreas usuarias o programas presupuestales de la Unidad Ejecutora de Salud Santa Cruz.

- No cuenta con un control interno al área de abastecimiento que ayude a la atención oportuna de los requerimientos de bienes y servicios,
- El área de a abastecimiento no implementa ningún procediendo para que sea más eficiente en sus operaciones.
- No se ha implementado un control de los requerimientos que estén autorizado, en proceso, y atendidos y que estos contengan las especificaciones técnicas obligatorias para que les facilite tanto al proveedor y al usuario para cubrir sus necesidades.
- También se evidencio la falta de comunicación entre las áreas usuarias, el área de abastecimiento y almacén.
- No se hace ajeno la falta de capacitación tanto al personal de abastecimiento y programas presupuestales. Que no están tan instruidos en el manejo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA).
- Contratar personal calificado para las áreas o cargos que son muy complicados.
- También se analizó el riesgo que puede tener el presupuesto clasificando si es presupuesto actual o presupuesto por resultados.
  - a). El presupuesto actual se va a ver afectado por los requerimientos en proceso u órdenes que se quedaron sin atender el año anterior y para el año actual se utilizara el presupuesto que puede ser para la atención de nuevos requerimientos.
  - b). el presupuesto por resultados, al no cumplir con los condiciones de ejecución el presupuesto por resultados para el año próximo será disminuido porcentualmente Afectando a los usuarios por que será más reducido y no podrán cumplir con sus objetivos trazados para los años próximos.
- Con esta investigación se busca lograr buenos resultados con el cumplimiento de metas, para lo que utilizaremos un control estratégico al área de abastecimiento para la atención eficaz y oportuna de los requerimientos.

#### **4.2 . Recomendaciones.**

- Se recomienda a la administración de la Unidad Ejecutora 409 de Salud Santa Cruz que al momento de contratar un personal evalúe si cumple con el perfil para laborar en puestos como la de abastecimiento que requiere de personal capacitado y trabajo bajo presión.
- Se recomienda al área de abastecimiento que tenga comunicación previa con las áreas usuarias de los percances que pueda surgir en el transcurso del proceso de los requerimientos, de las cotizaciones o cambios de especificaciones técnicas previa a la generación de órdenes de compras o servicios para que no surja malos entendidos al momento de recepcionar o dar conformidad de la órdenes.
- Se recomienda a la administración de la entidad que tome cartas en el asunto y que incentive la capacitación y el buen desempeño, al personal que procesa información en los Sistemas Administrativos (SIGA)
- Se recomienda al área de abastecimiento que priorice los requerimientos que son insumos críticos o que son necesarios para cubrir las necesidades urgentes de los programas presupuestales.
- Se recomienda al área de abastecimiento que priorice los medicamentos ya que estos son básicos en los establecimientos de salud, para contrarrestar cualquier enfermedad de la población y no se pueda ver afectado los usuarios por la incapacidad de gestión de dicha área.
- Se recomienda al personal del almacén que distribuya los insumos, bienes, equipos, y otros que entran al almacén, en el menor tiempo posible para cubrir necesidades de los usuarios e informar del desabastecimiento al área de compras para tener insumos en stock y poder distribuir en el momento oportuno o cuando más los necesiten los usuarios.
- Se recomienda a los programas presupuestales o áreas usuarias que tengan en cuenta de poner las especificaciones técnicas en los bienes o servicios requeridos para que al momento de ser atendidos no surja interrogantes de que tipo, clase o modelo necesitan y esto dificulta al área de abastecimiento al momento de procesar la información o remitirlo a los proveedores.
- Se recomienda al área de abastecimiento ejecute el presupuesto actual en el momento oportuno, atendiendo y procesando las órdenes a tiempo y planificando que ingrese al almacén para que se de conformidad y se pueda pagar a tiempo.

- Se recomienda al área de abastecimiento que tenga en cuenta las condiciones de ejecución del presupuesto por resultados al momento de ejecutarlo.
- Se recomienda a la administración implementar con procedimientos, flujogramas y otros procesos que ayuden a optimizar la gestión de las áreas en la cadena de abastecimiento.

## Referencias

- Anticona, A. (2016). *El control Interno en el Área Administrativa de Comercial Trujillo S.A periodo 2015*. Trujillo.
- Arias, C. (2014). *Control interno en la ejecución presupuestal del gasto público en la municipalidad distrital de Llacanora años 2012-2013*. Cajamarca.
- Bacho, J. (2015 ). *Implementación de un Sistema de Control de Abastecimiento e inventario para reducir la perdida de medicamentos en la farmacia la merced . quito, Ecuador*.
- Ballesteros. (2014). *Control Interno* .
- Calampa, G. (2016). *El control interno y su influencia en lam gestión de las unidades de adquisicion de las instituciones públicas de salud del Perú: caso hospital Essalud de la Red asistencia Madre de Dios*. Chimbote.
- Colonche, R. (2017). *Sistema de Contrataciones del estado en la adquisición de combustible para la unidades móviles de la Municipalidad Provincial de Cajamarca año 2015*. Cajamarca.
- Colonche, R. (2017). *Sistema de contrataciones del estado en la adquisición de combustible para las unidades móviles de la Municipalidad Provincial de Cajamarca año 2015*. Cajamarca.
- Cruz, R. (2017). *El control interno y su influencia en la calidad del servicio de zona registral N° v sede Trujillo año 2016*. Lima.
- Fernández. (2014). *Estudio del Sistema de Distribucion y su influencia en la Rentabilidad de la empresa Representaciones J. Leonardo Soria L.C.A*. Ecuador.
- Gordon, V. y. (2006). *Sistema para el Control de Abastecimiento en la Compañia ingenieria y servicios técnico comerciales Insetec. Ltda*.
- Guarachi, C. (2014). *Diagnóstico y propuesta de mejora de la gestión del proceso logístico en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjode Essalud - Chiclayo, Perú*. Chiclayo.
- Lamadrid, C. (2014). *Propuesta de Diseño de un Sistema de Control Interno para emjorar la gestión operativa de la entidad yallegue.com*.
- Luna, V., & Cabrera, S. (2016). *El control interno en la ejecución de gastos en el Gobierno Regional de Ucayali, Perú*. Pucallpa.
- Mejía, V., Palacio, L., & Adarme, J. (2014). *Efecto látigo en la planeación de la cadena de abastecimiento, medición y control*. Nueva Granada.
- República, C. G. (2014). *Marco Conceptual del Control Interno de la Contraloría Gerenal de la República*. Lima.
- Ugarriza, G., Gustavo, A., Quinde, T., Juan, C., & Sanchez, P. y. (2017). *El control interno y su incidencia en la gestión de inventarios en el departamento de logística del hospital Belén de Trujillo*. Trujillo.

Vásquez, G. (2013). *El control interno y su contribución en la mejora de los procesos operativos de la empresa Clínica Lima Tambo Cajamarca S.A.C.* Cajamarca.

Vera Rabines, R. (2013). *Implementación de políticas y procedimientos de control interno en empresas del Sistema Financiero en estado de liquidación.*

www.emagister.com. (s.f.). *Auditoria Logística.*

Zarpan, A. (2013). *Evaluación del sistema de control interno del Área de abastecimiento para detectar Riesgos Operativos en la Municipalidad Distrital de Pomalca.* Chiclayo.

## ANEXOS

### Encuesta

#### Dirigida al área de abastecimiento

Marque con un aspa (x) la alternativa que usted considera.	ALTERNATIVA	
	SI	NO
1. ¿cuenta la unidad ejecutora de salud santa cruz con un sistema de control al área de abastecimiento?		
2. ¿Se han establecido procedimientos apropiados para corregir o prevenir las deficiencias de desempeño?		
3. ¿El área de Logística ha sido capacitado en temas relacionados al sistema de control interno en el sector público?		
4. ¿cuenta el área de abastecimiento con manual de organización y funciones ¿MOF?		
5. ¿son de buena calidad los equipos e insumos adquiridos?		
6. ¿cumplen con la garantía necesaria los equipos e insumos adquiridos?		
7. ¿entre el expediente de las ordenes se ha implementado el cuadro comparativo entre proveedores?		
8. ¿todos los requerimientos que solicitan los usuarios contienen las especificaciones técnicas de los bienes?		
9. ¿el área de abastecimientos realiza las adquisiciones en base a la programación multianual establecida y aprobada en el Plan Anual de Contrataciones?		
10. ¿el área de abastecimiento realiza la ejecución del ciclo de gastos en base a la normatividad vigente?		
11. ¿al momento de ingresar los bienes al almacén se tiene en cuenta lo siguiente: - precio - cantidad - especificaciones técnicas - condiciones de compra?		
12. ¿se controlan las entradas y salidas de los bienes mediante algún sistema que permita verificar el stock y evitar el desabastecimiento?		



## Encuesta

### Dirigida a los programas presupuestales o áreas usuarias

Marque con un aspa (x) la alternativa que usted considera.	ALTERNATIVA	
	SI	NO
1. ¿el área de abastecimiento informa de algún cambio o la no existencia de los bienes con las características requeridas?		
2. ¿el área usuaria informa de manera oportuna el cambio de especificaciones técnicas en los requerimientos?		
3. ¿las áreas usuarias conocen el manejo y el ingreso a de información al sistema integrado de gestión administrativa - SIGA?		
4. ¿el personal que labora en el área de abastecimiento de la entidad tiene capacidad para el proceso de información en el sistema administrativo SIGA?		
5. ¿los requerimientos son atendidos a tiempo?		
6. ¿La aplicación de un sistema control interno en el Área de abastecimiento servirá para mejorar la eficiencia y eficacia en los requerimientos?		
7. ¿los bienes e insumos son distribuidos cuando surge la necesidad?		
8. ¿considera usted que debería establecerse políticas de control de existencias para que no quede desbastecida la entidad?		
9. ¿el área de abastecimiento de la entidad ejecuta con anticipación y de manera oportuna el presupuesto asignado en bienes y servicios?		
10. ¿considera usted que el presupuesto se ve afectado de un año a otro por el no cumplimiento en la atención de requerimientos?		

11. ¿considera usted que al no ser atendidos los requerimientos influye negativamente en el desempeño de sus actividades?		
12. ¿La aplicación del control interno permitirá evaluar las metas y objetivos de los programas presupuestales?		