UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

15200
2379T
UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
BIBLIOTECA
U. N. U.
2409-01

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CONTABLES Y SISTEMAS

TESIS

PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN DE LOGÍSTICA DE LA DRSSU

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

BACH. ADM. TESSY CARTAGENA SANDOVAL
BACH. ADM. KEITEL QUIO APUELA

UCAYALI - PERÚ

2000

APROBACION Y FIRMA DEL JURADO EVALUADOR

Lic. Julio C. Pastor Segura
Presidente

Lic. Limber Pinchi Fasanando
Miembro

Lic. Ylse Barbaran Pinedo
Miembro

Eco. Vilma Vicuña Li
Miembro

Eco. Miguel López Ojeda
Miembro

DEDICATORIA

Con mucho cariño a mis padres José y Luz, a mis hermanos y sobrinos quienes forman parte del motivo de mi superación.

Tessy.

DEDICATORIA

Con muchísimo cariño para mis queridos padres Juan y Herlinda, quienes me apoyan continuamente para cumplir mis metas propuestas.

Keitel.

NUESTRO
AGRADECIMIENTO

- A Dios quien nos ilumina hacia un camino prospero y de superación.
- La colaboración de nuestros, profesores y amigos que de una manera u otra hicieron posible la culminación del presente informe.
- A la Dirección de Logística de la DRSSU por darnos las facilidades de obtener información para la realización del presente informe,

Tessy y Keitel

INDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA
DEDICATORIA
AGRADECIMIENTO
INTRODUCCIÓN

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. FORMULACION DEL PROBLEMA 19
1.2. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA 23
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN 26
1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA 27
1.5. HIPÓTESIS VARIABLES Y OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES 29
1.5.1. Hipótesis 29
1.5.2. Variables 29
1.5.3. Operacionalización de las Variables 30
1.5.3.1. Variables Independientes 30
1.5.3.2. Variables Dependientes 30

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. PLANTEAMIENTO TEORICO DEL PROBLEMA 32
2.2. DEFINICIÓN DE TERMINOS BÁSICOS 41

CAPITULO III

METODO APLICADO EN LA INVESTIGACIÓN

3.1. METODO DE INVESTIGACIÓN 48
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA 48

3.3. INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS 49
3.4. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCION DE DATOS 50
3.5. TRATAMIENTO DE LOS DATOS 50

CAPITULO IV

RESULTADOS, ANÁLISIS DE LOS DATOS OBTENIDOS Y LA ELABORACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO A APLICAR PARA OPTIMIZAR LA GESTION DE LA DIRECCION DE LOGÍSTICA.

4.1. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS FUNCIONARIOS Y JEFATURAS DE LA DIRECCIÓN DE LOGÍSTICA 52
A) DE LA ORGANIZACIÓN 52
B) DE LA GESTION 64
C) DEL CONTROL DE GESTION 76
D) DE LAS FUNCIONES 80
E) RELACION CON LOS RECURSOS HUMANOS 94
F) DE LA INFRAESTRUCTURA 99
G) ACTITUD FRENTE AL ENTORNO 108
4.2. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DIRIGIDAS A ADMINISTRATIVOS DE LA DIRECCION DE LOGÍSTICA 122
A) IDENTIFICACIÓN Y POSICIÓN COMO TRABAJADOR 122
B) RELACION HACIA EL ENTORNO 134
4.3. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS TRABAJADORES (USUARIOS) DE LA DRSSU. 145
A) DE CALIFICACIÓN 145

CAPITULO V

PLAN ESTRATÉGICO DE LA DIRECCIÓN DE LOGÍSTICA Y ABASTECIMIENTO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL SECTORIAL DE SALUD DE UCAYALI

5.1. PRESENTACIÓN 150
5.2. ANÁLISIS DEL ENTORNO 151
5.2.1. OPORTUNIDADES 152
5.2.2. AMENAZAS 153
5.3. ANÁLISIS DEL INTERNO 154
5.3.1. FORTALEZAS 155
5.3.2. DEBILIDADES 156
5.4. COMPETENCIA DISTINTIVA 158
5.4.1. COMPETENCIA DISTINTIVA DE LA DIRECCIÓN DE LOGÍSTICA 159
5.5. VISION 160
5.5.1. FORMULACION DE LA VISION DE LA DIRECCIÓN DE LOGÍSTICA DE LA DRSSU. 2000 – 2006 161
5.5.2. FORMULACION DE LA VISION 162
5.5.2.1. FIN DE LA VISION 162
5.5.2.2. VISION DE LAS SUB AREAS 162
5.5.2.3. ESTRATEGIAS 162
5.6. MISIÓN 164
5.6.1. MISIÓN DIRECCIONAL 165
5.7. MARCO LOGICO 166
5.7.1. DISEÑO DEL PLAN ESTRATEGICO 167
5.7.2. MARCO LÓGICO DE PROYECTOS 168
5.8. FICHA DE ACTIVIDADES 175
5.8.1. FICHA DE PRESENTACIÓN DE LA ACTIVIDAD 176

CONCLUSIONES 177
RECOMENDACIONES 179
BIBLIOGRAFÍA 181
ANEXOS 183

INDICE DE CUADROS

Cuadro N°	Título	Página
01	¿Considera que la Dirección de Logística está:?	52
02	¿La Dirección de Logística cuenta con los siguientes instrumentos de gestión:?	55
03	¿Cree Ud que el actual ROF y MOF de la DRSSU permiten fortalecer el normal funcionamiento de la Dirección de Logística en la actualidad.?	58
04	¿La Dirección de Logística es una Dirección Administrativa?.	60
05	¿De que manera Ud. dirige al personal a su cargo?	62
06	¿La Dirección de Logística de la DRSSU cuenta con objetivos bien definidos?	64
07	¿Estos objetivos se cumplen dentro de lo planificado por la Dirección de Logística?	66
08	¿La Dirección de Logística de la DRSSU elabora sus políticas de gestión?	68
09	¿Sus políticas de gestión son adecuadas al Sistema de Logística?	70
10	¿Cómo considera los métodos que aplica la Dirección de Logística en su gestión?	72
11	¿La Dirección de Logística cuenta con un organigrama bien estructurado?	74
12	¿Cada que tiempo realiza controles sobre las labores del personal a su cargo?	76
13	¿Para Ud. los trabajadores de la Dirección de Logística laboran de acuerdo a la jornada normal de 8 horas diarias?	78
14	¿Aplica el proceso técnico de catalogación?	80
15	¿Lleva un registro de proveedores?	82
16	¿El pago de los proveedores es en forma?	84

17	¿Cuenta con el equipo necesario para realizar la distribución de los bienes o materiales a las demás Direcciones en forma?	86
18	¿Aplica alguna técnica en la elaboración de su cuadro de cotización?	88
19	¿Elabora una programación de acuerdo a las necesidades que tienen las otras Direcciones para realizar sus adquisiciones?	90
20	¿Considera Ud. que la función de patrimonio esta acorde a los objetivos de la Dirección de Logística de la DRSSU?	92
21	¿Cómo calificaría a los Recursos Humanos de la Dirección de Logística?	94
22	¿Capacitan al personal de su Dirección ?	97
23	¿Cómo calificaría al local de la Dirección de Logística?	99
24	¿A su parecer, considera que el local de la Dirección de Logística debe:?	102
25	¿Considera que la Dirección de Logística se encuentra ubicado en un lugar estratégico?	104
26	¿Cuenta con un local apropiado para realizar su almacenamiento?	106
27	¿Considera Ud. que la Dirección de Logística cumple con la formalidad en el desarrollo de la gestión?	108
28	¿La Dirección de Logística de la DRSSU, cumple con las Directivas del MINSA?	110
29	¿La Dirección de Logística de la DRSSU, se relaciona con Direcciones de Logística de otras instituciones para mejorar su gestión?	112
30	¿La Dirección de Logística realiza algún tipo de proyección social a la institución.?	114
31	¿Considera que el servicio que brinda Logística a las otras Direcciones de la DRSSU es:?	116
32	Tiene referencia ¿Lo que es planeamiento	118

	estratégico?	
33	¿Considera Ud. que con el Planeamiento Estratégico podrían lograr optimizar la gestión.?	120
34	¿Cuál es su condición en la Dirección de Logística?	122
35	¿Le hicieron llegar las funciones de su cargo?	124
36	¿Cuenta con los equipos (Computadora, máquinas, escritorio, teléfono, etc.) suficientes para realizar su función en el lugar donde trabaja?	126
37	¿Si se tratara de autocalificarse en el desempeño de su trabajo, que nota se pondría?	128
38	¿Cómo se siente de las relaciones internas (Coordinación, tratos, etc.)?	130
39	¿Puede identificar donde se encuentra en el organigrama de la Dirección de Logística?	132
40	¿Qué calificación general daría a los trabajadores (Usuarios) que llegan a solicitar servicios a la Dirección de Logística?	134
41	¿Tiene referencia de lo que es Planeamiento Estratégico?	136
42	Una de las condiciones para lograr una estrategia eficaz es el cambio de actitud, ¿Está dispuesto a:?	138
43	¿Recibe usted capacitación por parte de la DRSSU a través de la Dirección de logística?	141
44	El ambiente físico donde trabaja, para Ud. es:	143
45	¿Ud. como usuario que calificación daría a los trabajadores de la Dirección de Logística?	145
46	¿Cómo calificaría el servicio que brinda la Dirección de Logística y Abastecimiento?	147

INDICE DE GRAFICOS

Cuadro N°	Título	Página
01	¿Considera que la Dirección de Logística está:?	54
02	¿La Dirección de Logística cuenta con los siguientes instrumentos de gestión:?	57
03	¿Cree Ud que el actual ROF y MOF de la DRSSU permiten fortalecer el normal funcionamiento de la Dirección de Logística en la actualidad.?	59
04	¿La Dirección de Logística es una Dirección Administrativa?.	61
05	¿De que manera Ud. dirige al personal a su cargo?	63
06	¿La Dirección de Logística de la DRSSU cuenta con objetivos bien definidos?	65
07	¿Estos objetivos se cumplen dentro de lo planificado por la Dirección de Logística?	67
08	¿La Dirección de Logística de la DRSSU elabora sus políticas de gestión?	69
09	¿Sus políticas de gestión son adecuadas al Sistema de Logística?	71
10	¿Cómo considera los métodos que aplica la Dirección de Logística en su gestión?	73
11	¿La Dirección de Logística cuenta con un organigrama bien estructurado?	75
12	¿Cada que tiempo realiza controles sobre las labores del personal a su cargo?	77
13	¿Para Ud. los trabajadores de la Dirección de Logística laboran de acuerdo a la jornada normal de 8 horas diarias?	79
14	¿Aplica el proceso técnico de catalogación?	81
15	¿Lleva un registro de proveedores?	83
16	¿El pago de los proveedores es en forma?	85

17	¿Cuenta con el equipo necesario para realizar la distribución de los bienes o materiales a las demás Direcciones en forma?	87
18	¿Aplica alguna técnica en la elaboración de su cuadro de cotización?	89
19	¿Elabora una programación de acuerdo a las necesidades que tienen las otras Direcciones para realizar sus adquisiciones?	91
20	¿Considera Ud. que la función de patrimonio esta acorde a los objetivos de la Dirección de Logística de la DRSSU?	93
21	¿Cómo calificaría a los Recursos Humanos de la Dirección de Logística?	96
22	¿Capacitan al personal de su Dirección ?	98
23	¿Cómo calificaría al local de la Dirección de Logística?	101
24	¿A su parecer, considera que el local de la Dirección de Logística debe:?	103
25	¿Considera que la Dirección de Logística se encuentra ubicado en un lugar estratégico?	105
26	¿Cuenta con un local apropiado para realizar su almacenamiento?	107
27	¿Considera Ud. que la Dirección de Logística cumple con la formalidad en el desarrollo de la gestión?	109
28	¿La Dirección de Logística de la DRSSU, cumple con las Directivas del MINSA?	111
29	¿La Dirección de Logística de la DRSSU, se relaciona con Direcciones de Logística de otras instituciones para mejorar su gestión?	113
30	¿La Dirección de Logística realiza algún tipo de proyección social a la institución.?	115
31	¿Considera que el servicio que brinda Logística a las otras Direcciones de la DRSSU es:?	117
32	Tiene referencia ¿Lo que es planeamiento	119

	estratégico?	
33	¿Considera Ud. que con el Planeamiento Estratégico podrían lograr optimizar la gestión.?	121
34	¿Cuál es su condición en la Dirección de Logística?	123
35	¿Le hicieron llegar las funciones de su cargo?	125
36	¿Cuenta con los equipos (Computadora, máquinas, escritorio, teléfono, etc.) suficientes para realizar su función en el lugar donde trabaja?	127
37	¿Si se tratara de autocalificarse en el desempeño de su trabajo, que nota se pondría?	129
38	¿Cómo se siente de las relaciones internas (Coordinación, tratos, etc.)?	131
39	¿Puede identificar donde se encuentra en el organigrama de la Dirección de Logística?	133
40	¿Qué calificación general daría a los trabajadores (Usuarios) que llegan a solicitar servicios a la Dirección de Logística?	135
41	¿Tiene referencia de lo que es Planeamiento Estratégico?	137
42	Una de las condiciones para lograr una estrategia eficaz es el cambio de actitud, ¿Está dispuesto a:?	140
43	¿Recibe usted capacitación por parte de la DRSSU a través de la Dirección de logística?	142
44	El ambiente físico donde trabaja, para Ud. es:	144
45	¿Ud. como usuario que calificación daría a los trabajadores de la Dirección de Logística?	146
46	¿Cómo calificaría el servicio que brinda la Dirección de Logística y Abastecimiento?	148

ANEXOS

Encuesta de Opinión N° 01

Encuesta de Opinión N° 02

Encuesta de Opinión N° 03

Documentos que utilizan para solicitar algún pedido de otras Direcciones.

INTRODUCCIÓN

Considerando que uno de los problemas de la Administración Pública esta reflejado principalmente en la incorrecta aplicación de los procesos administrativos dentro del cual se observa una mala gestión, producto de la incapacidad de las personas representantes que administran las instituciones públicas a favor del gobierno de turno. En la cual se enfatiza y se dice que el Estado, es un administrador con limitación, con respecto a los recursos que tiene y que pertenece a toda la sociedad peruana. En tal sentido los gobiernos de turno se enfrentan a múltiples problemas en busca de lograr resultados y objetivos previamente planificados en bien de toda la población peruana.

En la Región de Ucayali, los hechos anteriores nos demuestran la falta de gestión eficiente y efectiva en todos los sectores, lo que genera problemas de retrazo, impidiendo de esta manera que se cumplan los objetivos trazados por el gobierno central.

El Sector Salud es uno de los principales protagonistas al desarrollo de nuestra región dentro del cual, cuenta con diversas direcciones, siendo la Dirección de Logística, una de las más problemáticas y la que hay que tener en consideración e impedir lo que hasta la fecha viene ocurriendo, es decir, evitar que siga existiendo ineficiencia en la gestión cuyo problema se viene sosteniendo desde muchos años atrás, lo que suscita el descontento de las demás direcciones de esta institución, quienes no pueden realizar sus funciones en forma eficiente y eficaz impidiendo de esta manera el logro de sus objetivos trazados.

La Dirección de Logística, se constituye en la responsable de abastecer a todas las direcciones de la DRSSU, en los requerimientos que están solicitan de acuerdo a su cuadro de necesidades así como garantizar la eficiencia y el logro de la calidad de servicio a través de acciones administrativas de gestión.

Esta Dirección, debe constituirse en el eje principal de la DRSSU, como resultado del cambio de actitud, uso de tecnología de punta y capacitación permanente de su personal profesional y administrativo y consecuentemente por su contribución a la modernización y mejoramiento de la calidad de gestión con eficiencia y eficacia en esta institución.

Sin embargo en esta Dirección observamos una realidad muy distante de estas posibilidades, ya que encontramos muchas deficiencias, problemas y en cierto modo incompetencia de quienes lo dirigen de modo que precisamos investigar los problemas más relevantes y sugerir estrategias mediante el Planeamiento Estratégico, como alternativa que permita optimizar la gestión y convertirlo en una Dirección que brinde un servicio de calidad.

No está demás indicar que el trabajo de investigación por su naturaleza y por ser el primero que se enfoca en nuestro medio ha generado aportes importantes para los interesados en encontrar mas soluciones que permitan el desarrollo de la Dirección de Logística de la DRSSU.

La tesis encierra una serie de consideraciones propios de la actividad que se ha investigado y es que en el Capítulo I, contempla la situación del problema de la Dirección de Logística en cuanto a la gestión administrativa que asumen y las consecuencias que no permiten resultados en forma optima.

En el Capítulo II, se integra el marco teórico en lo que respecta todo lo concerniente al planteamiento teórico del problema y la definición de términos básicos para el mejor conocimiento y entendimiento del tema investigado.

En el Capítulo III, se refiere a la metodología que se ha aplicado para el presente trabajo y en el que se contempla el método de trabajo,

recolección de datos, entre otros, que ha sido necesario para lograr los resultados esperados.

En el Capítulo IV, se realiza el análisis de los datos obtenidos.

En el Capítulo V, se realizó la elaboración del Planeamiento Estratégico que debe aplicar, para la optimización de la gestión de esta Dirección.

Los Tesistas.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. FORMULACION DEL PROBLEMA

Siendo la Región de Ucayali una zona muy rica en recursos naturales y ésta característica elemental lo hace potencialmente muy importante, convirtiéndose en una de las pioneras al desarrollo en esta parte de la amazonía; lo cual hace que su población afronte diversas necesidades de tal manera que las autoridades casi nada pueden hacer para mejorar la calidad de vida de nuestra sociedad ya que no son autónomos en su gestión.

Los servicios básicos como Salud, Educación y otros deben darse de la mejor forma posible adecuándose a las necesidades imperantes en la población.

Tanto el Estado como los municipios y toda la institucionalidad y la sociedad en su conjunto necesitan realizar enormes esfuerzos para superar las condiciones de pobreza, expresada en la carencia de servicios básicos de buen porcentajes en la Región Ucayali, especialmente del medio rural donde la situación es dramática.

El gobernar a las regiones debe ser una buena tarea técnica, pero además honesta y bien intencionada con ansias de justicia social y fundamentalmente una acción de toda la sociedad. De tal manera que en el futuro nuestro país logre las condiciones de mejoramiento especialmente en nuestra región.

Para el caso de nuestro país la situación económica reinante no es la más favorable, ya que trae consigo el atraso en el logro de la calidad respecto a la gestión que realizan los representantes del gobierno.

En este contexto indica que los problemas que se suscitan se debe a que existe un malestar en nuestra región; en materia del Sector Salud en la Dirección de Logística, por un inadecuado manejo de gestión por parte del encargado; debido al desconocimiento y la falta de preparación, quien no logra hacer el desempeño de su función en forma eficiente y eficaz lo cual ocasiona un caos en el sistema administrativo de su Dirección y ello repercute en las demás direcciones integrantes de este sector.

En tal sentido teniendo como base el tema que nos ocupa, debemos de indicar que los principales problemas que ahondan en esta Dirección de Logística parte de las decisiones que toman los responsables de la conducción de la misma.

Ante ello nos planteamos la siguiente interrogante:

¿ES REALMENTE LA GESTION DE LA DIRECCIÓN DE LOGÍSTICA DE LA DRSSU. EL PRINCIPAL PROBLEMA; QUE NO PERMITE LOGRAR EL CUMPLIMIENTO EFICIENTE Y EFICAZ PARA OPTIMIZAR LOS RESULTADOS?.

Las Instituciones Públicas, basan sus criterios y decisiones en afanes netamente políticos y esto repercute directa o indirectamente a las demás direcciones del entorno de dichas instituciones, en este caso la Dirección Regional Sectorial de Salud de Ucayali a través de la Dirección de Logística quienes no aplican los principios técnicos administrativos, denigrando así su gestión y por ende su Dirección.

1) LA ACTITUD DEL GOBIERNO A TRAVES DEL DIRECTOR DE LA DRSSU PROPENDE A LA INEFICIENCIA ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCION DE LOGÍSTICA

   El Estado al designar funcionarios para hacerse cargo de la institución de Salud genera desde ya ineficiencia en el sector

ya que este a su vez delegará funciones a directores de direcciones; donde prima el criterio fundamentalmente político antes que el técnico, razón principal para no obtener resultados dirigidos a lograr la eficiencia en todos los aspectos de la administración en la Dirección de Logística.

2) LOS DIRECTORES DE LA DIRECCIÓN DE LOGISLTICA DE LA DRSSU CARECEN DE CONOCIMIENTO SOBRE GESTION ADMINISTRATIVA.

A través de las informaciones obtenidas encontramos que las gestiones realizadas por personas que pasaron por esta Dirección, la mayoría fueron o son profesionales ajenos a la gestión administrativas, es decir son participes de la coyuntura política que les permitió acceder a elevados cargos de esta Dirección.

Ante ello ponemos en manifiesto que se debe elegir a personas que sean capaces de desempeñar dicho cargo ya que se observó que en la mayoría de casos dichas personas no estaban realmente preparadas para dirigir una Dirección tan importante.

Esto se ve reflejado en la serie de deficiencias e inconsistencias de las gestiones realizadas durante su periodo de trabajo al frente de la Dirección.

3) LA DESORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN ES PRODUCTO DE LA FALTA DE CRITERIO EN GESTION DE LOS RECURSOS HUMANOS.

Para optimizar los resultados de gestión, existe la necesidad de cambios de actitud y permanente capacitación de los actuales recursos humanos que les permita integrarse a niveles de competencia, los cuales no se dan trayendo consigo problemas

administrativos, desorganización y el no logro de los objetivos y metas establecidas.

Este se ve reflejado en el personal que labora dentro de esta Dirección, fruto de una exhaustiva investigación realizada, en la cual también se pudo notar una serie de debilidades en cuanto a los servicios que presta a las diferentes direcciones, para poder cumplir con sus requerimientos solicitados oportunamente.

Bajo este contexto es necesario que se brinde una capacitación permanente al personal en temas relacionados básicamente sobre gestión administrativa y de logística.

4) ¿LA DRSSU APLICA TÉCNICAS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE RRHH IDÓNEOS PARA OPTIMIZAR LA GESTION DE LA DIRECCIÓN DE LOGISTICA?
De la investigación realizada se observó que esta institución a través de la Dirección del Personal aplica técnicas de reclutamiento y selección de RRHH, pero no son los mas idóneos ya que encontramos deficiencias que a continuación mencionaremos.

- El 80% de los recursos humanos que laboran en dicha Dirección son intitulados.
- El 98% de los trabajadores no recibieron ningún tipo de capacitación e implementación técnica respecto a la gestión de logística.
- No existe una racionalización adecuada de las operaciones administrativas que permita ubicar al personal en el lugar estratégico y por ende la muestra de una optima gestión de la Dirección.

De acuerdo a lo indicado es necesario que los responsables de dirigir dicha Dirección deben de tener iniciativa propia, capacitándose continuamente para ser más competitivos y no esperar a que todo les brinde la institución.

5) INFRAESTRUCTURA DE LA DIRECCIÓN DE LOGÍSTICA

La Dirección de Logística de la DRSSU definitivamente no cuenta con una infraestructura física que se ajuste a las necesidades que les permita ofrecer un buen servicio, careciendo así de un ordenamiento, que impide realizar las actividades en forma óptima.

La existencia de espacios reducidos y la poca ventilación genera en el personal un clima no apropiado que les permita poder desempeñar sus funciones a cabalidad, de tal manera que esto repercute negativamente en el resultado deseado, lo cual es brindar y ofrecer un servicio oportuno y de calidad a las demás direcciones.

Estos problemas que se presentan en esta Dirección son consecuencia de una gestión ineficiente por la falta de conocimiento sobre enfoques administrativos y de gestión, encaminados a lograr óptimos resultados, por lo que es necesario determinar las causas a fin de tomar medidas correctivas.

1.2. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

La falta de eficiencia de las instituciones públicas es producto de una pésima gestión, ya que existe criterios tradicionalistas de las personas responsables, es decir no logran resultados de acuerdo a lo planificado. La administración técnica y científica no son tomados en cuenta por los encargados de dirigir las instituciones del estado, por lo que es difícil lograr una buena gestión.

Para el caso de la DRSSU, específicamente en la Dirección de Logística la búsqueda de resultados es crítico ya que el proceso administrativo es lento, no permitiendo que el personal se integre al orden administrativo y por ende lograr la calidad en el desempeño de sus funciones, impidiendo de esta manera optimizar la gestión de la Dirección de Logística.

Bajo estas circunstancias se comprobó que no se realizó ningún estudio sobre el tema materia de investigación pero existen documentos registrados de desarrollos de cursos, seminarios entre otros diagnósticos tales como:

- Programa de Fortalecimiento de Servicios de Salud
  "Diagnóstico de los Sistemas de Logística"
  Estuvo dirigido a los funcionarios del área de logística de la D.R.S.S.U. en lo que se abordaron temas referidos a la problemática del sistema logístico con la finalidad de tener una gestión adecuada para el desarrollo.

  Así mismo se refirió al tema sobre la problemática normativa referida a la gestión logística así como la elaboración d propuestas de solución, considerando tres líneas de trabajo buscando la solución a los problemas existentes y preparando las bases para una gestión logística que coadyuve al gran cambio, en la competitividad de los Servicios, como producto de la reestructuración institucional y la reforma sectorial.

- Seminario Computarizado para la elaboración del Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones del 2000 sobre la Base de una Logística Eficiente y el Planeamiento Estratégico Institucional.

Este Seminario estuvo dirigido a todos los Directores del área de logística de las instituciones públicas y se llevó a cabo en la capital de la república del 26 de Octubre al 27 de Noviembre de 1,999.

En este Seminario se enfocó la elaboración del Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones considerando los requerimientos y prioridades de inversión y gastos de cada entidad para cada ejercicio presupuestal con sus respectivos valores referenciales en materia de: Obras, Consultorías, Bienes, Suministros y Servicio en general.

Así mismo se manifestó que cada entidad determina sus necesidades de bienes servicios y de inversión como parte del planeamiento integral en función a sus objetivos y metas.

En materia de bienes y servicios el proceso de estimación de necesidades en un paso crucial en la cadena de suministros; de una adecuada formulación, de las necesidades, dependerá el abastecimiento correcto en la cantidad prevista y necesaria, en el momento indicado sin generar desabastecimiento.

- Curso Taller sobre Administración Logística en el Sector Público, Abril 1996.

  En el presente curso taller se abordaron temas como:

  - Concepto de logística.
  - Problemas a resolver en la administración logística.
  - Criterios para la organización del ente logístico.
  - Sistema de Información Logística.
  - Programas de compras: planes y presupuesto.
  - Procedimientos de compras.
  - Almacenamiento y distribución.
  - Registro y control patrimonial.

- Seminario sobre la Ley y Reglamento de contrataciones y Adquisiciones del Estado.

  Este Seminario estuvo dirigido a Directores de Logística de las Instituciones Públicas a nivel nacional en Lima del 26 de Octubre al 27 de Noviembre de 1,999.

  Dentro de su contenido abordaron temas como:

  - Licitaciones y concursos públicos.
  - Normas generales de contratación y ejecución.
  - Disposiciones específicas para obras.

  En él la Ley propicia la transparencia de la información de todos y cada uno de los procesos de adquisición, la misma que debe estar a disposición de todas las personas, así mismo permite llevar el libro de actas de licitaciones y concursos y todos los procesos de adquisición son publicables donde pueden ofrecer sus cotizaciones todos aquellos postores que no estén inhabilitados para contratar con el estado.

Precisamos la necesidad de que el presente trabajo de investigación, se convierta en el principal elemento de poder determinar cuales son realmente los antecedentes que se presentan en los problemas de ineficiencia y la falta de resultados y que a través del Planeamiento Estratégico, se logre el mejoramiento de la gestión de la Dirección de Logística.

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

- **Objetivo General**

  a. Proponer una reestructuración de los instrumentos de gestión de la Dirección de Logística de la Dirección Regional Sectorial de Salud de Ucayali, dirigidos a lograr cambios que optimicen el desempeño para obtener resultados eficientes y eficaces.

b. Elaborar y aplicar un Plan Estratégico que optimice la gestión de la Dirección de Logística de la DRSSU.

- **Objetivos Específicos**

a) Determinar los problemas más álgidos para lo que atraviesa la Dirección de Logística, para que reestructurando los instrumentos de gestión podamos aplicar un Plan Estratégico Integral que optimice la gestión.

b) Proponer que entre las funciones de logística se priorice la atención a los clientes para optimizar la gestión de la Dirección de Logística.

c) Proponer que se tomen en cuenta los procesos técnicos para el normal desempeño del Sistema Logístico.

d) Corregir los errores pasados para superarlos con efectividad.

e) Motivar la identificación con la Dirección de Logística de los funcionarios y empleados mediante la aplicación del Plan Estratégico con el propósito de optimizar la gestión.

1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

La actual coyuntura política por la que atraviesa el país dando una nueva definición y aplicación de política, que se dirige hacia la descentralización y dentro de este marco es necesario competir sin la protección del estado.

Si bien es cierto que las instituciones públicas están sujetas a normas y dispositivos legales emanados por el gobierno central, las cuales tienen que regirse al cumplimiento de ésta.

En este contexto el Área de Logística de la D.R.S.S.U. tiene que regirse a estas normas y disposiciones, considerando que estamos inmersos en un mundo globalizado en el cual la sociedad está al alcance de la ciencia y los avances tecnológicos así como de la

informática. De tal forma que les permite contar con los medios necesarios para el desarrollo de nuestra región.

En este sentido los empleados deben dar su mejor esfuerzo en todos los niveles de la organización ya que este cambio debe provenir de la creatividad y del compromiso de las personas, esta idea parece simple pero sus resultados son impresionantes y óptimos.

La función del principio que alimenta la estrategia de la optimización de una gestión empresarial o institucional, debe estar relacionado con la visión que ha creado para su futuro. Esta visión debe reflejar el resultado que aspira la empresa o institución a mediano y largo plazo.

De manera que los ambientes del área de logística de la D.R.S.S.U. presenta cierta desorganización física por su estructura no acondicionada para el trabajo administrativo y de gestión de los que allí laboran.

De modo que proponemos cambiar la situación actual en que se encuentre el área de logística, a fin de poder optimizar la gestión para la realización de un planeamiento estratégico adecuado a este sistema.

Por ello la presente investigación se justifica en razón de que al desarrollar el tema, se logre establecer los puntos críticos que vienen originando la deficiencia del área, que impide el logro para la realización de una buena gestión propia de esta área.

Así mismo buscar en este sentido las fortalezas y debilidades así como las oportunidades y amenazas del área.

En resumen esto nos permitirá elaborar un planeamiento estratégico para optimizar la gestión del área de logística, con el fin de obtener el mejoramiento en los resultados en bien de la institución y la sociedad en su conjunto.

1.5. HIPÓTESIS VARIABLES Y OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

1.5.1. Hipótesis

Elaborar un planeamiento estratégico para la optimización de la gestión del área de logística de la D.R.S.S.U. como una alternativa viable y factible para tener resultados eficientes y eficaces con las demás áreas en bien de la institución y de la Región Ucayali.

1.5.2. Variables

a) La Dirección de Logística depende administrativamente de la DRSSU, Técnico y Normativamente del Ministerio de Salud (MINSA).

b) El desarrollo del sistema logístico en la DRSSU requiere de un cambio cuantitativo al cualitativo para mejorar el servicio y optimizar los resultados.

c) La infraestructura física de la Dirección de Logística de la DRSSU, presenta espacios reducidos e inadecuados para el personal que labora de tal manera que no brinda un buen servicio por falta de comodidad e implementación técnica.

d) La falta de capacitación del personal de la Dirección de Logística no permite llevar a cabo un buen servicio y una optima gestión.

e) Los conflictos entre trabajadores hacen mucho daño a la Dirección de Logística, por lo que se debe buscar los elementos que permitan la armonía entre sus miembros.

f) Los problemas económicos son álgidos por lo que no pueden cumplir oportunamente con abastecer a las demás direcciones.

g) El cambio de actitud es una variable importante a tener en cuenta para mejorar la productividad de la Dirección de Logística.

1.5.3. Operacionalización de las Variables

1.5.3.1. Variables Independientes

- Analizar las decisiones de la Dirección dirigidas a solucionar problemas internos.
- En esta Dirección debe existir una gestión administrativa con eficiencia y eficacia.
- Conocimiento amplio en materia de logística empresarial.
- Las políticas y normas administrativas de esta Dirección deben ser aplicadas de una forma eficiente.
- Aplicar un instrumento de gestión actualizado.

1.5.3.2. Variables Dependientes

- Desconocimiento de los estilos de gestión.
- Obsoletos modelos de dirección.
- Control ineficiente.
- Deficiencia de la gestión administrativa.
- Falta de capacitación de los trabajadores.
- Exceso de formalismo y papeleo.
- Falta de dirección del sistema de logística.
- Falta de toma de decisiones correctivas en el momento oportuno.
- Existe carencia de motivación e incentivos.
- Personal nombrado que se resiste al cambio.

- Los trabajadores no están actualizados frente al avance tecnológico.
- Existe la carencia de metodologías modernas.
- No existe un organigrama bien definido de la Dirección.
- Inadecuada infraestructura física, para el desarrollo de la gestión.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. PLANTEAMIENTO TEORICO DEL PROBLEMA

La Dirección de Logística de la DRSSU no ha sido posible encontrar referencias escritas sobre la gestión administrativa, por lo que recurrimos a la ubicación de bibliografías para poder centrarnos en el tema materia de investigación y que a continuación se presenta en el marco Teórico siguiente:

- **James A. F. Stoner – R. Edward Freeman**
  Planeación y Administración Estratégica.
  Cap. 7, Pag. 193 – 220, 1994
  Quinta Edición

  Estos autores sostienen que los criterios de efectividad y eficiencia comparan los dos aspectos de la planeación.

  El planeamiento de las metas "Adecuadas" y después la elección de los medios "adecuados", para la obtención de estas metas.
  Las metas son importantes dado que:

  1. Proporcionan un sentido de dirección.
  2. Concentran nuevos esfuerzos.
  3. Sirven de guía a nuestros planes y decisiones.
  4. Contribuyen a la evaluación de nuestro progreso a pesar de que a menudo se considera a la planeación como una de las cuatro funciones administrativas, resulta más adecuado representar a la planeación como si fuera la locomotora que impulsa al tren de la organización, liderazgo y control de actividades.

Las organizaciones utilizan dos tipos de planes, los planes estratégicos elaborados por los administradores de niveles altos y medios, intentan lograr las metas generales de la organización en tanto que los planes operativos muestran como es que se harán de implantar los planes estratégicos en las actividades de todos los días. A los planes estratégicos y operativos se relacionan las metas y los objetivos. El término estratégia se emplea en dos sentidos; para referirse a lo que una organización persigue activamente, o para describir su reacción pasiva a los cambios ambientales.

- **Harold Koontz, Heinz Weihich**
  Administración, Una Perspectiva global.
  Cap. 12 Pag. 323 – 338, Set. 1994
  Décima Edición.

Estos autores manifiestan que la organización incluye el desarrollo de una estructura intencional de papeles para el desempeño eficaz. Mucho de los errores al organizar se pueden evitar planeando, primero la organización ideal para el logro de las metas y después hacer modificaciones de acuerdo con los factores humanos u otras circunstancias, la planeación de la organización identifica las necesidades de integración del personal y ayuda a superar la deficiencia de la misma. Una organización eficaz permanece flexible y se ajusta a los cambios en el ambiente.

Para hacer eficaz el trabajo del "Staff" es importante enseñar las relaciones de autoridad, hacer que el personal de línea escuche al "Staff" y mantener informado a este último además la eficacia exige que el personal de "Staff" prepare

recomendaciones completas y que su utilización se convierta en una forma de vida organizacional.

Se puede reducir el conflicto organizacional mediante el uso de organigrama y descripciones de puesto, la organización mejora al explicar su naturaleza y reconocer la organización informal y los rumores mas aun las empresas eficaces desarrollan y fomentan cultura organizacional apropiada.

- **Henry Fayol**

  Gestión: Calidad y Competitividad
  Estudiosa de la Administración – Ivancevich
  Pag. 56 – Tomo I – 1996

  Este estudioso determina que las actividades de la organización se optimizan agrupándolas en 6 categorías:

  - Técnicas (Producción, fabricación).
  - Comerciales (Compras, ventas)
  - Financieras.
  - Seguridad (Protección de la propiedad y de las personas).
  - Contabilidad.
  - Gestión (Planificación, organización, dirección, coordinación y control).

  Henry Fayol propuso 4 funciones de control:

  - Planificar.
  - Organización.
  - Mando y
  - Control

  Principios de gestión de Fayol

  - Decisión del trabajo.

- Autoridad.
- Disciplina.
- Unidad de mando.
- Unidad de dirección.
- Subordinación de los intereses individuales al interés general.
- Remuneración.
- Centralización.
- Cadena Escalar.
- Orden.
- Equidad.
- Estabilidad y tendencia del personal.
- Sentido de solidaridad.

- **Marthan Garros**
  Organización de Logística Empresarial
  Tomo I.

  Sostiene que la organización no es otra cosa que la asignación de recursos disponibles (humanos, materiales, financieros y de tiempo).

  En forma racional lógica para alcanzar un objetivo, la Gerencia Logística de una empresa debe ser estructurada teniendo en cuenta esos recursos además de otros factores esenciales tales como:

  a) Tipo y magnitud de la empresa.
  b) Los principios generales de organización.
  c) La personalidad del técnico asesor para hacer que el director, el presidente o gerente generales no decidan mal.

El personal debe ser altamente tecnificado o especializado.

El rápido y eficiente apoyo que pueda proporcionar se basa en el conocimiento detallado de la situación, del estado de los abastecimientos de las empresas, de los objetivos y metas de su planificación para alcanzarlos.

Principios Generales de Organización.

- Principio de eficiencia.
- Principio de amplitud de mando.
- Principio de unidad de mando.
- Principio de autoridad.
- Principio de división de trabajo.

- **Peter Drucker**

  Gestión: Calidad y Competitividad

  Educador, Consultor y Filósofo.

  Este autor sostiene que la gestión se encuentra en un periodo de transformación.

  Propone que para estar al día y mantener la aceleración, la gestión ha de empeñarse en 3 practicas. La 1ra en el mejoramiento continuo de todo lo que hace la organización (KAIZEN), la mejora continua en los Servicios en el diseño y uso del producto ha de formar parte de la vida diaria de la organización.

  En 2do lugar toda organización ha de aprender a explotar sus conocimientos, aplicar el conocimiento y desarrollar un producto tras otro. Finalmente, las empresas deben innovar. Todas las organizaciones pueden poner en marcha estas

- **Michael E. Portes**
  Estrategia Competitiva
  Implantación Eficaz de las Estrategias
  Cap. I Año 1996
  Edición, Decima Tercera

  El autor sostiene; para que la Planeación Estratégica sea eficaz, debe ir más allá de la asignación de recursos para lograr los objetivos organizacionales; debe ir acompañado de pensamiento estratégico que incluye también el diseño de una estructura de organización apropiada, un sistema eficaz de información para la administración, un sistema de elaboración de presupuesto para facilitar el logro de los objetivos estratégicos y un sistema de recompensa que apoye la estrategia.

  Una cosa es desarrollar estrategias claras y significativas y otro asunto de gran importancia practica implantarlas con eficacia para que la planificación estratégica tenga éxito se deben dar ciertos pasos para implantarla. A continuación se presenta ocho recomendaciones que los administradores debieran considerar cuando deseen que sus estrategias funcionen:

  1. Comunicación de las Estrategias a todos los administradores que toman decisiones claves.
  2. Desarrollo y comunicación de las premisas de planeación.
  3. Seguridad de que los planes de acción contribuyan y reflejan objetivos y estrategias importantes.
  4. Revisión periódica de las estrategias.
  5. Desarrollo de estrategias y programas de contingencia.
  6. Adaptación de la estructura de la organización a las necesidades de la planeación.

7. Insistencia continua en la estrategia de planeación e implantación.
8. Creación de un clima empresarial que obligue a la planeación.

- **Stephen R. Covey**
  Los Principios de la Calidad Total
  Cap. 25, pag. 343 – 358 Año 1998.

  Según el autor el paradigma de la calidad total es el perfeccionamiento continuo, la gente y las empresas por mas triunfos que pueden cosechar no deberían contentarse con permanecer donde están. Posiblemente serán muy pocas las personas y firmas que se contentaran con el Statu quo, si recibiesen regularmente una retroalimentación precisa sobre su gestión de parte de quienes tienen interés en la empresa.

  La calidad comienza comprendiendo las necesidades y expectativas de todas esas personas, pero en ultima instancia significa satisfacer o superar esas necesidades y expectativas.

  La calidad total es una expresión de las necesidades del perfeccionamiento constante en 4 áreas.
  1. El desarrollo personal y profesional .
  2. Las relaciones interpersonales.
  3. La Eficacia Gerencial.
  4. La productividad organizacional.

  Principios claves:
  1. Confiabilidad.
  2. Confianza.
  3. Otorgamiento de poder.
  4. Alineamientos.

- **Ruben Roberto Ricco**
  Vinculación del Benchmarking con el
  Planeamiento Estratégico y Teórico
  Cap. I. Pag. 6 – 12
  Ediciones Machi, 1996

  Este autor indica que el Benchmarking no solo está vinculado a la planificación estratégica, sino que fundamentalmente cubre la gran debilidad de esta última la implementación estrategia y la ejecución táctica.. La realidad de todos los días nos dice que en lo que se falla no es en la estrategia sino, en gran medida, en la ejecución táctica.

  - La estrategia y la táctica son 2 partes interdependientes de un mismo proceso.
  - La estrategia funciona o no funciona bien tácticamente.
  - La táctica es más compleja y el benchmarking es un gran facilitador.
  - El benchmarking facilita, apoya y mejora la implementación estratégica y la ejecución táctica.

- **Enciclopedia del Management**
  L.R. Bittel J.E. Ransey
  Planificación General Estratégica
  Grupo Editorial Océano, 1996

  Según estos autores manifiestan que es un proceso en el que se toman conjunto de decisiones interactivas y superpuestas que conduce al desarrollo de una estrategia eficaz para una empresa.

  El proceso consta de:

1. La determinación del cometido de la empresa.
2. La selección de los métodos u objetivos que la empresa desea alcanzar.
3. La formulación de los impuestos sobre los cambios que se produce en el entorno exterior de la empresa.
4. La identificación de las oportunidades y amenazas que surjan en el entorno exterior de la empresa.
5. La identificación de las alternativas estratégicas viables con que cuenta la empresa.
6. Una evolución de los rasgos sobresalientes y de las deficiencias interna de la empresa.
7. La elección de una o varias alternativas que desee desarrollar la empresa.
8. El desarrollo de un plan de implementación para facilitar la consecución de los objetivos de la empresa.
9. El diseño de un sistema de control y de retroalimentación para observar de cerca los resultados de la empresa mientras que se procede a la implementación del planeamiento estratégico.

2.2. DEFINICIÓN DE TERMINOS BASICOS

1. Misión: Es la finalidad última y específica que busca toda organización. Es el resultado concreto que afecta a alguien concreto.

2. Visión: Resultado que se quiere conseguir.

3. Oportunidades: Son factores y/o procesos externos que de manera directa o indirecta contribuyen al logro de los resultados propuestos.

4. Amenazas: Son factores externos que influyen negativamente sobre la organización.

5. Fortalezas: Son aquellos elementos o capacidades institucionales que facilitan el logro de sus objetivos estratégicos y su misión institucional.

6. Debilidades: Son aquellos elementos que hacen más difícil avanzar hacia el cumplimiento de la misión institucional o que ponen en desventaja comparativa respecto a las demás instituciones que compiten entre sí.

7. Estrategias: Programas generales de acción y despliegue de recursos para obtener objetivos generales.

8. Estrategia: Líneas maestras para la toma de decisiones que tienen influencia en la eficacia a largo plazo de una organización.

9. Optimización: Combinación de elementos en equilibrio frecuentemente aseguran el máximo beneficio.

10. Gestión: Proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otras personas con la finalidad de lograr resultados de alta calidad que cualquier otra persona trabajando sola, no podría alcanzar.

11. Innovación: Novedad aplicada en las técnicas de producción o de gestión de una unidad económica. Proceso altamente creativo. Cualitativamente y muy poco estructurado, las operaciones rutinarias son disciplinadas y se presta a ser cuantificadas.

12. Capacitación de Personal: Entrenamiento o instrucción del personal de una empresa.

13. Comportamiento Organizacional: Conducta de los componentes de la empresa.

14. Sistema de Abastecimiento: Conjunto interrelacionados de políticas, objetivos, normas, atribuciones, procedimientos y procesos técnicos orientados al racional flujo, dotación o suministros, empleos y conservación de medios materiales, así como aquellas acciones especializadas, trabajo o resultados para asegurar la continuidad de los procesos productivos.

15. Sistema: Cualquier organización de los recursos hacia unos objetivos. Conjunto de métodos, procedimiento o técnico relacionado con objeto de formar un todo organizado. Colección de operaciones y procesos que controlan y llevan a cabo una actividad.

16. Abastecimiento: Es una función de apoyo al funcionamiento interno de una organización social.

17. Eficacia: Calificación del resultado de alguna gestión u operación.

18. Eficiencia: Forma de llevar a cabo una gestión u operación.

19. Viabilidad: Establece las posibilidades de éxito de una determinada actividad, dados unos recursos disponibles y unas limitaciones existentes.

20. Decisión Administrativa: Acto mediante el cual se toma una determinación como solución de un problema.

21. Gestión Administrativa: Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo sus actividades a través del cumplimiento de

las fases del proceso administrativo: Planear, Dirigir, Coordinar y Controlar

22. Calidad de Servicio: Conformidad de un servicio las especificaciones y expectativas del cliente.

23. Logística: Es la ciencia y es el arte, que ocupa uno de los grandes campos de acción de toda empresa y comprende todas las actividades directamente relacionados con la satisfacción de las necesidades físicas o materiales que se requieren, para asegurar el normal funcionamiento de una empresa.

24. Abastecimiento: O aprovisionamiento es la función logística mediante la cual se realiza el proceso para proveer a una empresa de todo el material necesario para su funcionamiento. Su concepto es sinónimo de provisión o suministro.

25. Almacenamiento: Es el conjunto de operaciones que se realizan con el objeto de internar, acondicionar y proporcionar los artículos a los usuarios en el momento preciso evitando la inmovilización de capitales por abastecimientos excesivos.

26. Mantenimiento: Función de logística que consiste en la realización de una serie de acciones, destinadas a conservar el material, equipo, construcción, etc., en condiciones de prestar servicios para establecer sus condiciones de utilización. Esos actos incluyen: inspecciones, pruebas, verificaciones, reconstrucción y recuperación.

27. Capacitación Administrativa: Creación de oportunidades mediante varios enfoques y programas para mejorar los

conocimientos y la destreza de una persona en la tarea administrativa.

28. Coordinación: Logro de la armonía de los esfuerzos individuales y de grupo hacia el logro de los propósitos y objetivos del grupo

29. Creatividad: Capacidad para desarrollar nuevos conceptos, ideas y soluciones o problemas

30. Kaizen: Termino japonés que señala la importancia del mejoramiento continuo. La idea es que dar continuamente pequeños pasos en mejorías será la clave para el éxito a largo plazo.

31. Planeación: Selección de misiones y objetivos, y estrategias políticas, programas y procedimientos para lograrlos; toma de decisiones; selección de un curso de acción entre varias opciones.

32. Procedimientos: Planes que establecen un método para manejar las actividades futuras, guías para la acción, no para el pensamiento, que detallan la forma exacta en que se deben realizar ciertas actividades.

33. Programa: Conjunto de metas, políticas, procedimientos, reglas, asignaciones de tareas, pasos a seguir, recursos a emplear y otros elementos necesarios para ejecutar un determinado curso de acción.

34. Táctica: Planes de acción mediante las cuales se ponen en practica las estrategias.

35. Toma de Decisiones: Selección de un curso de acción entre varias opciones; selección racional de un curso de acción.

36. Administrativos: Acciones o sistemas integrados a la actividad de la administración.

37. Calidad: Situación laboral en la que se disputa de un buen trabajo, para que al final satisfaga clientes internos y externos.

38. Capacidad: Habilidad, aptitudes y otros factores esenciales en el rendimiento del trabajo y otras clasificaciones diseñadas para identificar la capacidad del trabajo diario de un empleado.

39. Dinámicas: Ambiente que rodea un puesto de trabajo y que debe ser tenido en consideración para poder definir de forma adecuada las funciones que se van a realizar.

40. Estructura: Relación de una situación básica en la organización empresarial o institucional. Esquema definido en la organización.

41. Decisiones: Que pone en énfasis en la consecuencia de objetivos bien definida, a través de la elección de la alternativa que maximiza el rendimiento esperado.

42. Infraestructura: Medios físicos que se refiere a la estructura construida como local, para este caso se refiere a la construcción e instalación.

43. Programación: Se refiere a la elaboración de actividades que permiten lograr objetivos definidos.

44. Subordinados: Trabajadores que resultan imprescindibles para el éxito de un Gerente en una tarea concreta.

45. Distribución: Actividad de la función logística de abastecimiento, que incluye el transporte y la entrega de los abastecimiento; también es un paso del ciclo de abastecimiento.

46. Existencia (Stock): Item que se mantiene acumulado y disponible en un punto de Stock y que sirve para separar operaciones sucesivas.

47. Gerente Logístico: Ejecutivo de alto nivel preparado y capacitado para planear, dirigir y controlar todas las actividades y funciones logísticas que se realizan en una empresa.

48. Plan Logístico: Forma de acción coordinada, que prescribe un conjunto de medidas, para proporcionar apoyo logístico a una empresa. Consolida los planes de abastecimiento, adquisiciones, mantenimiento, etc., preparados para los ejecutivos respectivos.

49. Servicio: Acto de cumplir una función logística específica, de acuerdo a lo estipulado por las normas correspondientes, para dar apoyo administrativo (individuales o colectivos), a los elementos constitutivos de una empresa.

50. Técnica: Conjunto de modalidades operativas para obtener el mejor resultado con el mínimo esfuerzo.

CAPITULO III

METODO APLICADO EN LA INVESTIGACIÓN

3.1. METODO DE INVESTIGACIÓN

Para el caso del presente trabajo se integro el método deductivo-inductivo, para tal efecto, se ha logrado recolectar una serie de información sobre la aplicación de la administración en la gestión de la Dirección de Logística. Esto ha permitido deducir hasta que punto el Director conoce sobre gestión administrativa y logística para luego inducir a la aplicación de variables que permitan en el futuro reflejar un mejoramiento en la actividad Gerencial de esta Dirección.

Desde otro punto de vista se utilizó la técnica del FODA para conocer sus fortalezas, debilidades así como también sus oportunidades y amenazazas que tiene dicha Dirección.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

Para efectos de lograr integrar la opinión clara y precisa de los funcionarios, administrativos y usuarios se llevo a cabo la siguiente muestra:

ENCUESTA N° 01

Del 75% de funcionarios y niveles jefaturales de la Dirección de Logística de la DRSSU, el total de universo es 4 cuya muestra representa a 3 encuestados.

ENCUESTA N° 02

Del 92% de trabajadores administrativos cuyo universo es 14, siendo la muestra 13.

ENCUESTA N° 03

El 25% de usuarios cuyo universo es 60, entre nombrados y contratados siendo la muestra 15.

Margen de error

A través de los datos obtenidos y clasificación de los mismos el margen de error es del 2% por depuración de información que no estaba enfocada en las proyecciones.

3.3. INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

a) Método de Encuesta

Estuvo dirigido a funcionarios, jefes, trabajadores administrativos de la Dirección, en la cual se tratará de investigar la forma de cómo se desarrolla la gestión de la Dirección de Logística.

b) Método de Entrevista

Se ha realizado a algunas personas integradas a la dirección materia de investigación, para conocer opiniones sobre el Planeamiento Estratégico como una herramienta para optimizar la gestión.

c) Método de Observación

Se realizó a la Dirección de Logística de la DRSSU, a fin de poder determinar la capacidad de trabajo, la atención y el servicio brindado.

d) Método Bibliográfico

Se ha extraído datos de textos y escritos sobre la gestión administrativa, logística y planeamiento estratégico que deben mejorar en esta dirección para el desarrollo de la misma.

3.4. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCION DE DATOS

En la recolección de datos se ha aplicado el siguiente criterio:

1) Las interrogantes eran precisas y directas al tema materia de investigación.
2) Las encuestas eran directas con preguntas cerradas y abiertas.
3) Las entrevistas se realizaron con cuestionarios pre-establecidos.
4) Las encuestas eran directas con preguntas abiertas y cerradas.

3.5. TRATAMIENTO DE LOS DATOS

Se dará el siguiente tratamiento a los datos recolectados:

1) Tabulación

Los datos obtenidos se han tabulado de acuerdo a las respuestas que se han logrado recolectar, en base a las interrogantes planteadas.

2) Clasificación de los Datos Obtenidos

La clasificación de los datos se muestran en los cuadros que se han integrado al presente trabajo de investigación y en la que se muestra de acuerdo a los conceptos dados.

3) Representación Gráfica

En el presente trabajo, se integran gráficos de diversos tipos que son el resultado que arrojan las encuestas de datos obtenidos.

4) Análisis de Datos.

Para lograr los resultados, se ha llevado a cabo el análisis de datos, en función a la problemática encontrada en la Dirección de Logística, habiéndose creado luego el Planeamiento Estratégico como una herramienta para lograr optimizar la Gestión Administrativa.

5) Aplicación de la alternativa de solución.

Elaboración del Plan Estratégico de la Dirección de Logística conteniendo la Visión y Misión, además la Visión de cada sub áreas.

CAPITULO IV

RESULTADOS, ANÁLISIS DE LOS DATOS OBTENIDOS Y LA ELABORACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO A APLICAR PARA OPTIMIZAR LA GESTION DE LA DIRECCION DE LOGÍSTICA.

El presente trabajo de investigación, se ha obtenido los siguientes resultados de las encuestas formuladas a los funcionarios, administrativos y usuarios de la Dirección de Logística que reciben el servicio de acuerdo a las hipótesis planteada y objetivos trazados.

4.1. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS FUNCIONARIOS Y JEFATURAS DE LA DIRECCION DE LOGÍSTICA

1ra. ENCUESTA

A) DE LA ORGANIZACIÓN

¿Considera que la Dirección de Logística está:?

Cuadro N° 01

CONCEPTO	%
a) Muy bien organizada	33.00
b) Sólo organizada	33.00
c) Regularmente organizada	0.00
d) Mal organizada	0.00
e) No opina	33.00
TOTAL	100.00

Tenemos que el 33% opinan que la Dirección de Logística está muy bien organizada, el 33% opina que está solo organizada y el 33% no opina.

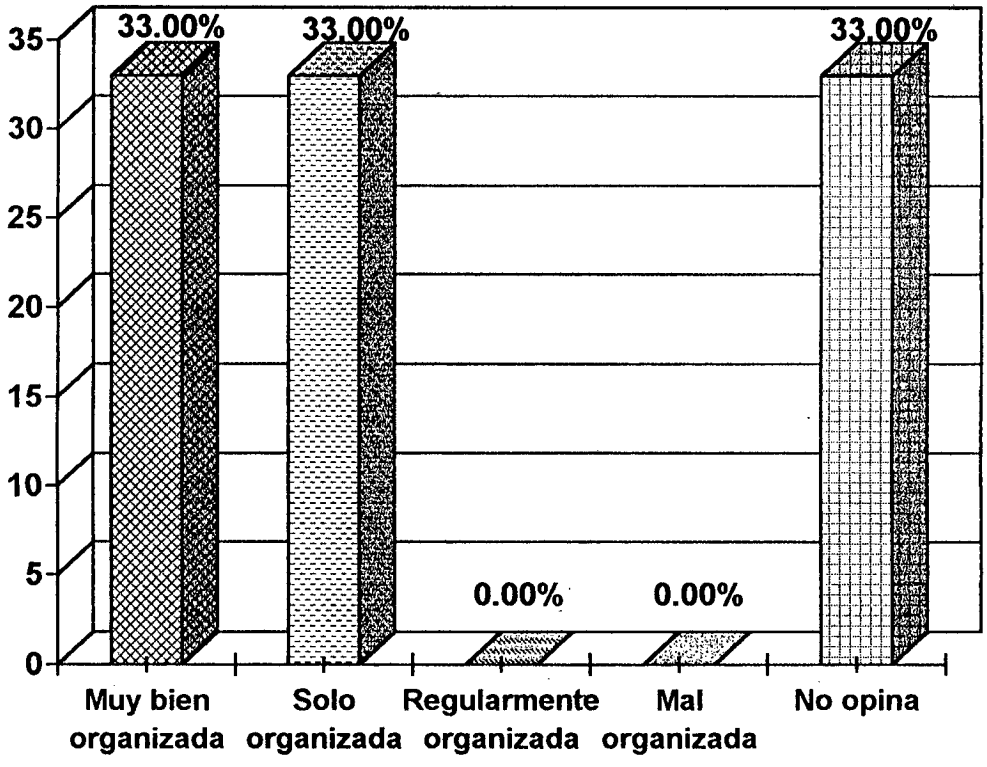
Al hablar de organización estamos refiriéndonos, o la asignación de recursos disponibles (humanos, materiales, financieros y de tiempo), en forma racional y lógico para alcanzar los objetivos establecidos, para ello la Dirección de Logística debe contar con documentos actualizados (MOF, ROF, otros, etc.) que les permitirá obtener resultados favorables, de otro lado que los RR.HH. apliquen los principios administrativos que es necesario tener en cuenta para el mejoramiento de la gestión que propugna esta Dirección.

Lo que refleja el porcentaje indica que la población encuestada en términos equitativos consideran que la Dirección de Logística cuenta con los recursos necesarios disponibles y racionalmente distribuidos como para poder llevar a cabo una función eficiente, así mismo otro sector manifiesta que solo está organizada es decir consideran que aún no han alcanzado un nivel organizativo eficiente como para poder obtener resultados que reflejen un elevado desempeño de sus actividades, así también un tercer sector encuestados, prefiere no opinar del asunto dando a entender que no saben del tema o simplemente se limitan a ser parte observadora, ello no beneficia de ninguna manera las aspiraciones de la Dirección en su gestión.

Observando el porcentaje de los tres sectores que es equitativo y se distribuye al 100% de la opinión se percibe que la Dirección de Logística no ha alcanzado la organización plena.

Gráfico N° 01

CONSIDERA QUE LA DIRECCIÓN DE LOGÍSTICA ESTA:



¿La Dirección de Logística cuenta con los siguientes instrumentos de gestión:?

Cuadro N° 02

CONCEPTO	%
a) Reglamento de Organización y Funciones	33.33
b) Manual de Organización y Funciones	33.33
c) Manual de Procedimientos	0.00
d) Normas Internas Varias	0.00
e) Todas las anteriores	33.33
TOTAL	100.00

Apreciamos que el 33% de los funcionarios opinan que la Dirección de Logística cuenta con el Reglamento de Organización y Funciones, el 33% que cuenta con el manual de organización y funciones y finalmente el 33% restante que cuentan con todos los instrumentos.

El ROF y MOF y otros instrumentos de gestión que tiene la Dirección de Logística con muy importantes porque son documentos principales e imprescindibles de esta manera saber los reglamentos y funciones que tienen los RR.HH, y así ponerlos en practicas, puesto si no existe estos documentos sería ilógico saber lo que se va ha realizar, es necesario que estos instrumentos se ajusten a la realidad y por otro lado tener instrumentos de gestión moderno como el planeamiento estratégico, calidad total, reingeniería, etc.

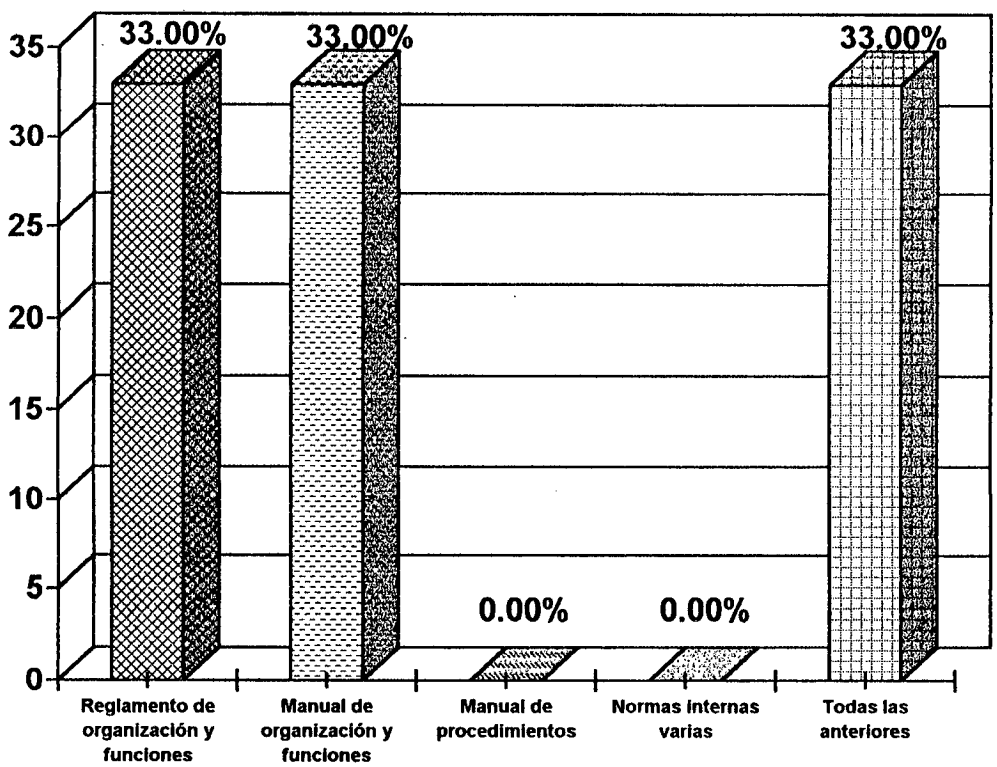
El resultado obtenido nos demuestra que la proporción porcentual esta bastante equilibrada ya que un sector manifiesta contar con el instrumento de gestión en la cual están

incluidas el ROF y MOF, permitiéndonos determinar que cuentan con los documentos primordiales para llevar a cabo una buena labor al frente de la Dirección Encargada, por otro lado la población dice contar con todos los documentos necesarios incluidos normas internas y manual tanto de organización y de procedimientos, es decir la Dirección de Logística cuenta con todos los instrumentos administrativos para poder cumplir en forma eficiente sus funciones, que va a beneficiar en gran modo la gestión del Director.

Pero consideramos que aún con todo esto la labor que desempeñan no es óptima.

Gráfico N° 02

LA DIRECCIÓN DE LOGÍSTICA CUENTA CON LOS SIGUIENTES INSTRUMENTOS DE GESTION



¿Cree Ud que el actual ROF y MOF de la DRSSU permiten fortalecer el normal funcionamiento de la Dirección de Logística en la actualidad.?

Cuadro N° 03

CONCEPTO	%
a) MOF y ROF se ajustan a la realidad administrativa	33.00
b) MOF y ROF necesitan ser innovados	67.00
c) MOF y ROF muy bajos	0.00
TOTAL	100.00

Tenemos que el 33% de los funcionarios opinan que el actual MOF y ROF se ajustan a la realidad administrativa y el 67% opinan que el MOF y ROF necesitan ser innovados.

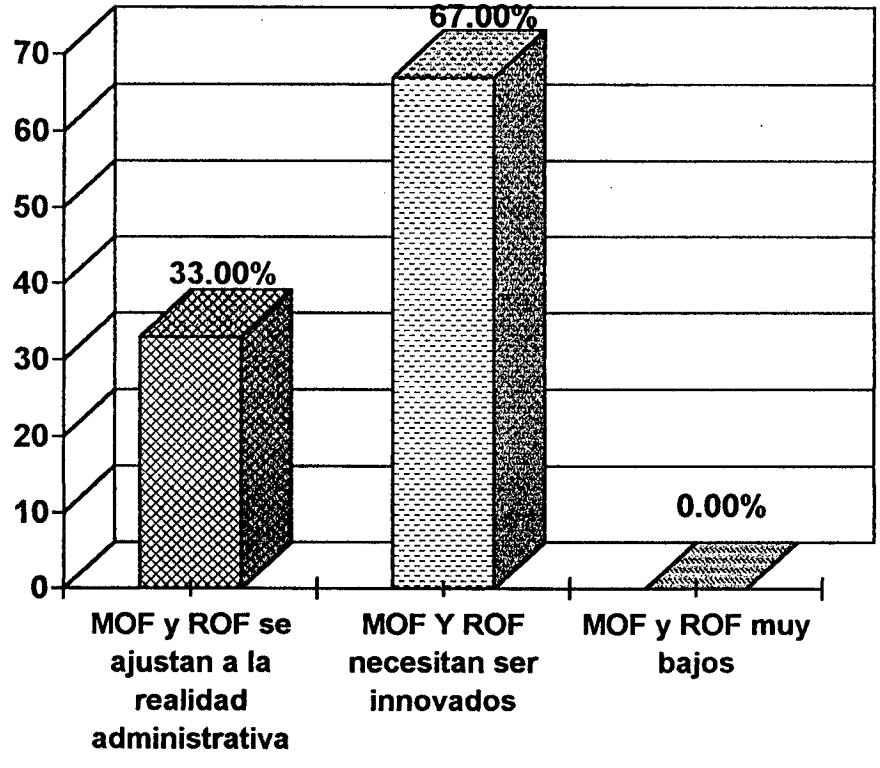
Cabe señalar que el MOF y ROF son documentos, que permiten el fortalecimiento de la Dirección de Logística, que deben ser en la actualidad deben ser innovados acorde a los cambios que se están dando en este mundo globalizado para ello esta institución por medio de esta Dirección tiende al mejoramiento óptimo en cuanto a los resultados de su gestión se refiere, si estos instrumentos carecen de innovación, resultan limitantes para el RR.HH. y por ende para la Dirección de Logística.

La tabla porcentual nos indica que la mayoría de la población encuestada manifiestan que estos instrumentos de gestión con los cuales cuentan actualmente no son suficientes o mas bien, indican que es necesario que estos sean innovados, es decir que requieren ser reestructurados sea beneficiosa y fructífera en bien de la Dirección y otro porcentaje menor afirma que

estas herramientas están acorde a la realidad administrativa del momento. Entonces ante ambas estadísticas podemos observar que es necesario un real cambio.

Gráfico N° 03

¿CREE UD QUE EL ACTUAL ROF Y MOF DE LA DRSSU PERMITEN FORTALECER EL NORMAL FUNCIONAMIENTO DE LA DIRECCIÓN DE LOGÍSTICA EN LA ACTUALIDAD?



¿La Dirección de Logística es una Dirección Administrativa?.

Cuadro N° 04

CONCEPTO	%
a) Descentralizada	33.00
b) Centralizada	67.00
c) Autónoma	0.00
d) Mixta	0.00
TOTAL	100.00

Tenemos que el 33% opinan que la Dirección de Logística es descentralizada y el 67% manifiestan que es centralizada.

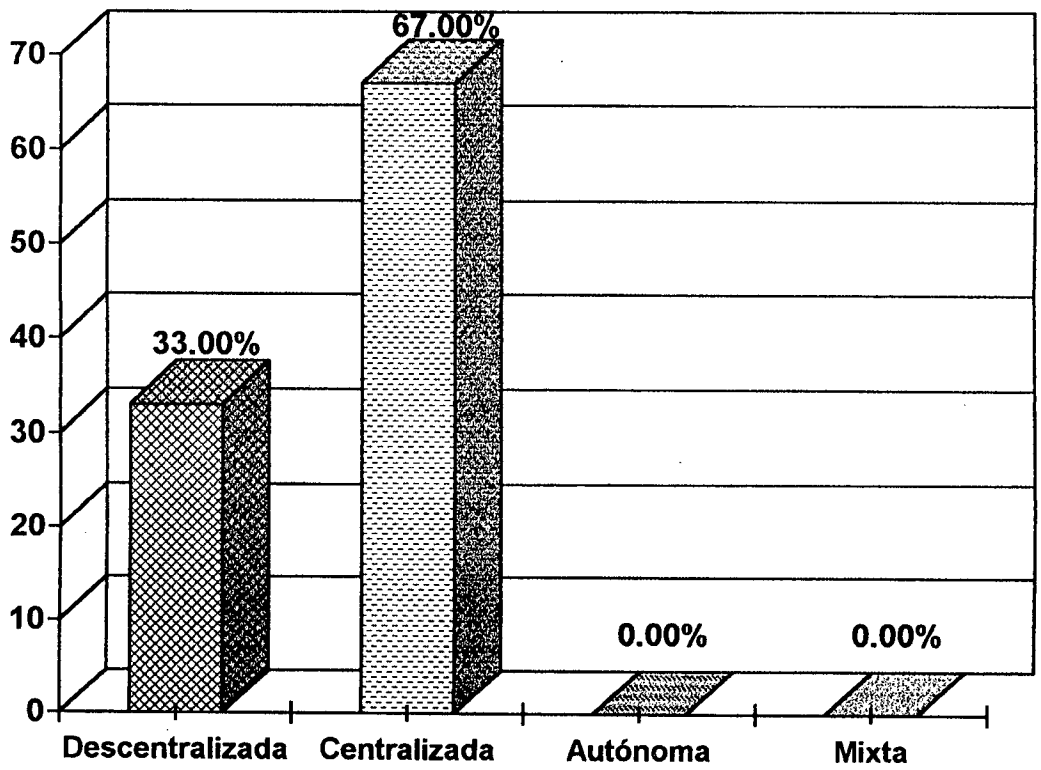
La Dirección de Logística tiene que ser un área centralizada para que todos los Directores de esta Institución realicen procesos documentarios para pedidos de materiales y/o servicios de tal manera que tiene que contar con espacios bien distribuidos para que el personal tenga facilidades para el mejor desenvolvimiento en sus actividades, de contar con espacios reducidos y si este es centralizado existirá un caos que imposibilitaría el resultado de la gestión del área y que no podría alcanzar la optimización.

Este porcentaje nos demuestra que la mayor proporción de encuestados enfatizan en sus respuestas que la Dirección de Logística es centralizada y con ello nos permiten indicar que, existe un cierto descontento de las sub áreas ya que no están bien distribuidas que de algún modo va a dificultar el manejo y el buen desempeño de la Dirección. Así también tenemos un menor porcentaje que sí cree en la descentralización de la Dirección entonces consideramos que existe un cierto vacío,

que no se esta tomando en cuenta y es necesario hacerlo para así poder encaminarse hacia el logro de resultados positivos.

Gráfico N° 04

¿LA DIRECCIÓN DE LOGÍSTICA ES UNA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA?



¿De que manera Ud. dirige al personal a su cargo?

Cuadro N° 05

CONCEPTO	%
a) Tradicionalmente	33.00
b) Dinámicamente	0.00
c) En forma creativa	67.00
TOTAL	100.00

Observamos que el 33% de funcionarios opinan que dirigen a su personal tradicionalmente y el 67% manifiestan hacer en forma creativa.

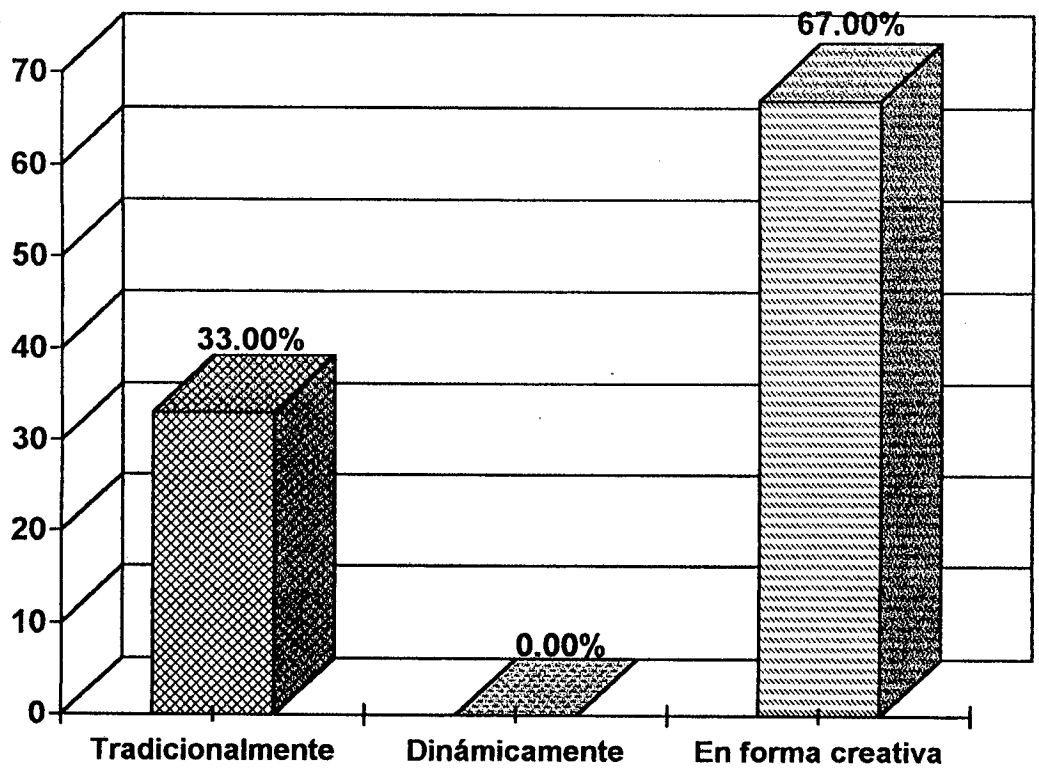
El dirigir al personal debe ser con mucho arte y creatividad para que no exista un descontento en los trabajos que realizan los subordinados, es así tanto el jefe como los trabajadores deben vivir en armonía en el campo laboral para lograr las metas en forma ordenada, lo cual el jefe debe ser un motivante y comunicador con su personal ue maneja y así puedan comprender y contribuir con efectividad y eficiencia al logro de los objetivos, ya que el trabajador es un miembro social del área.

El porcentaje nos permite visualizar que la mayor parte de la población encuestada considera que al dirigir al personal bajo su cargo, no solo se basan en dar órdenes por el simple hecho de darlas sino que parece que han tomado conciencia del que el RR.HH.. es uno de los mas delicados e importantes dentro de una organización y que para poder sacar a relucir todo el potencial que tienen es necesario tratarlos con mucha persuasión e imaginación y de esta manera lograr su plena colaboración en beneficio de la Dirección y que esta se

convierta en un sendero que culmine con resultados que conduzcan hacia un mejoramiento, de otro modo existen aún quienes se aferran a lo tradicional y no aceptan cambios y por ende dirigen a su personal de una manera que no va beneficiar en nada las aspiraciones de la Dirección.

Gráfico N° 05

¿DE QUE MANERA UD. DIRIGE AL PERSONAL A SU CARGO?



B) DE LA GESTION

¿La Dirección de Logística de la DRSSU cuenta con objetivos bien definidos?

Cuadro N° 06

CONCEPTO	%
a) Si	67.00
b) No	33.00
TOTAL	100.00

Tenemos que el 67% de la población encuestada afirma que si cuentan con objetivos definidos y el 33% opinan que no.

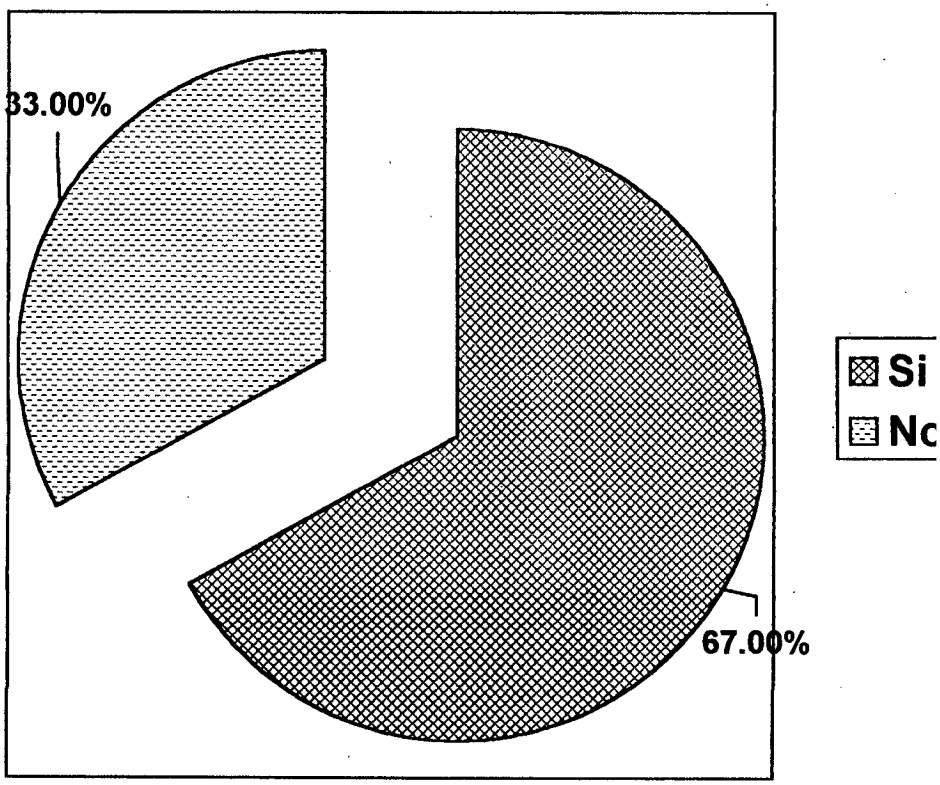
El Director de Logística tiene que elaborar sus objetivos bien definidos, los cuales se reflejará en las actividades que realizan. De tal manera que los trabajadores opten a seguir el camino adecuado para obtener resultados favorables, es así que ellos se esfuercen para el dinamismo y compenetrarse al sistema.

Lo que refleja los porcentajes de esta interrogante nos demuestra que la Dirección materia de investigación tiene objetivos bien definidos esto nos permite visualizar que la gran mayoría conoce o sabe hacia donde están orientados y que es lo que desean alcanzar, es decir conocen hacia donde tienen que dirigirse a través del desarrollo de sus actividades en el desempeño de su función, como parte integral de la Dirección. De otro modo existe menor porcentaje que indica no contar con dichos objetivos permitiéndonos visualizar que existen un cierto sector que no esta encaminado a donde se pretende llegar y

esto dificulta en cierta manera las pretensiones a la cual se desea alcanzar en bien de la Dirección.

Gráfico N° 06

¿LA DIRECCIÓN DE LOGÍSTICA DE LA DRSSU CUENTA CON OBJETIVOS BIEN DEFINIDOS?



¿Estos objetivos se cumplen dentro de lo planificado por la Dirección de Logística?

Cuadro N° 07

CONCEPTO	%
a) Si	33.00
b) No	0.00
c) A veces	67.00
TOTAL	100.00

El 67% de los encuestados opinan que solo a veces los objetivos se cumplen dentro de lo planificado por la Dirección de Logística y el 33% opina que sí.

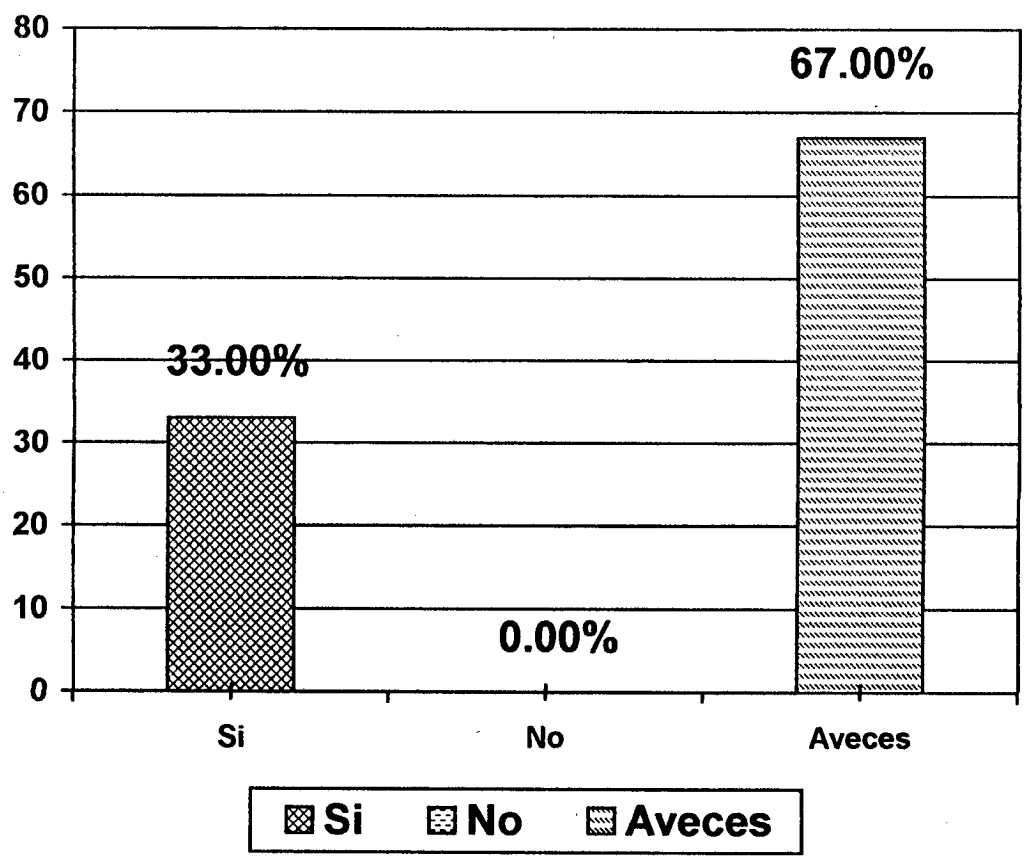
Esto nos indica que los objetivos planificados que tiene la Logística no se cumplen a totalidad lo que demuestran que algunas veces se cumplen, lo que indica que no existen técnicas administrativas modernas que utilizan los funcionarios y trabajadores y por eso no optimizan la gestión por medio de su desempeño y calidad humana de tal manera que el Director de Logística tiene que poner más énfasis en su gestión para que tenga una Dirección por objetivos lo que indica Campo Verde Ayres lo que esta dando muchos resultados a las empresas.

El porcentaje a las interrogantes propuestas, nos demuestra que la mayor parte de la población encuestada es decir el 67% dice que los objetivos se cumplen dentro de lo planificado por la dirección de logística sólo a veces, esto nos indica que algo esta fallando, que no todo esta funcionando como debe ser, que existen ciertas falencias que no están siendo advertidas por parte del Director, el otro porcentaje de la población

encuestada, el 33% afirman que si se esta cumpliendo los objetivos lo que nos permite observar que existe entre el personal cierta discrepancia en cuanto al logro de objetivos previamente planificados por la Dirección.

Gráfico N° 07

¿ESTOS OBJETIVOS SE CUMPLEN DENTRO DE LO PLANIFICADO POR LA DIRECCIÓN DE LOGÍSTICA?



¿La Dirección de Logística de la DRSSU elabora sus políticas de gestión?

Cuadro N° 08

CONCEPTO	%
a) Si	67.00
b) No	33.00
c) A veces	0.00
TOTAL	100.00

El 67% de los funcionarios opinaron que si elaboran sus políticas de gestión, el 33% opinaron que no.

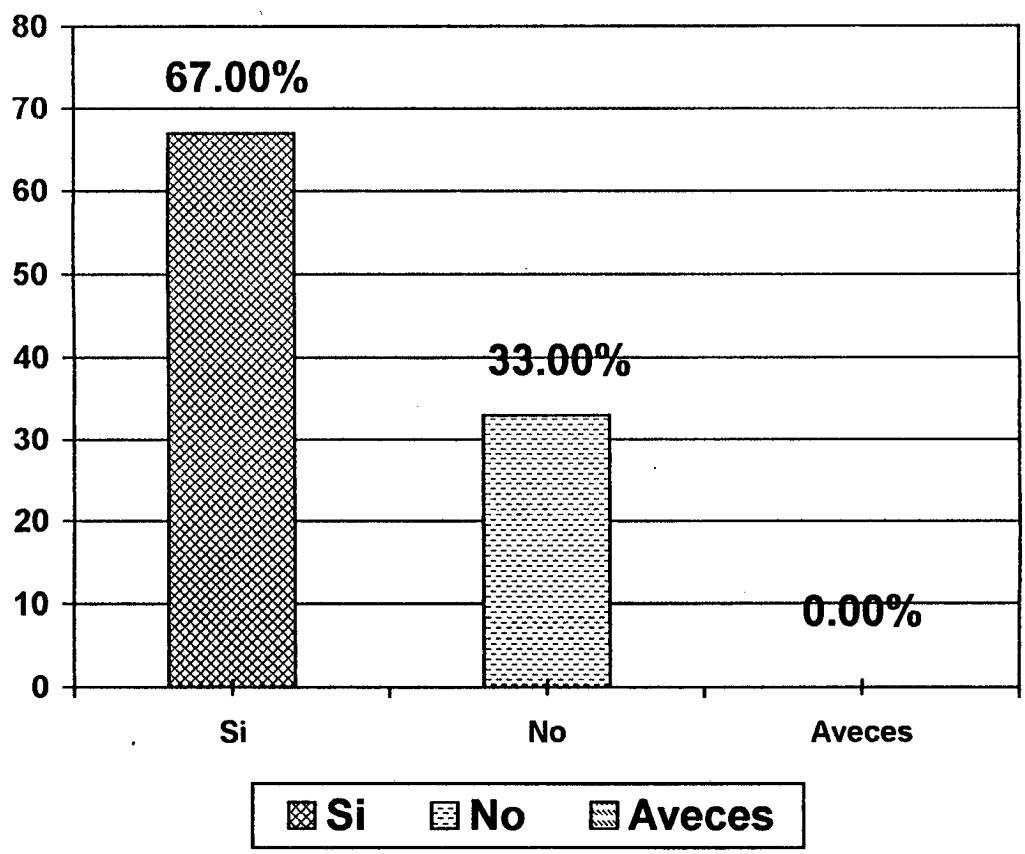
El Director de Logística elaborara sus políticas para tener resultados favorables en su gestión y el personal a su cargo tiene que seguir estas políticas para que en sus actividades no exista falencias que puedan obstaculizar los objetivos, esta política también no pueden optimizar los resultados en beneficio de esta área, lo cual se opta tener un plan estratégico para el mejoramiento de la misma.

Según el porcentaje, podemos apreciar que la mayoría de funcionarios dicen elaborar sus políticas de gestión, pudiendo entonces determinar que la Dirección de Logística de la DRSSU sabe la gran responsabilidad que tienen a su cargo, cual es el manejo de un área que es considerada el pulmón de su institución, entonces basados en esto determinamos que es muy favorable para ellos establecerse ciertas normas o políticas que coadyuven al buen desempeño de las labores del RR.HH, así mismo un menor porcentaje refiere que no, elaboran sus políticas demostrando con esto que existen

algunos funcionarios que están ajenos a la realidad de la gestión.

Gráfico N° 08

¿LA DIRECCIÓN DE LOGÍSTICA DE LA DRSSU ELABORA SUS POLÍTICAS DE GESTIÓN?



¿Sus políticas de gestión son adecuadas al Sistema de Logística?

Cuadro N° 09

CONCEPTO	%
a) Si	100.00
b) No	0.00
TOTAL	100.00

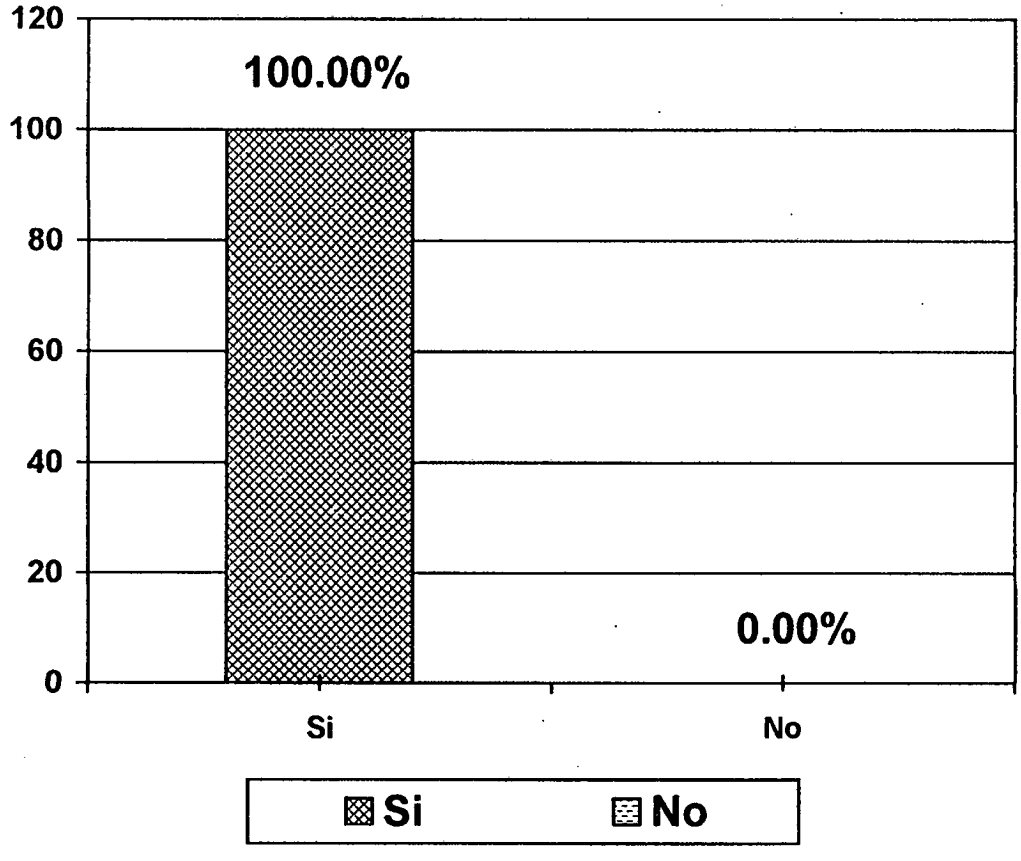
Apreciamos que el 100% de los funcionarios manifestaron que sus políticas de gestión si son adecuadas al sistema de logística.

Las políticas de gestión son adecuadas al sistema de tal manera que el Director de esta área cree conveniente e importante seguir las reglas enmarcadas en esta, los cuales el personal a su cargo tiene que adecuarse para que no tenga problemas al momento de realizar sus actividades es así que los resultados a obtener sean buenos en beneficio de su área recalcando que deben capacitarse constantemente para aprovechar al máximo su desempeño y así lograr o la optimización.

Según el porcentaje, podemos visualizar que el total de la población está consciente que sus políticas de gestión son adecuadas al sistema de logística, demostrando entonces que no existe barreras ni obstáculos que puedan dificultar de alguna manera la aplicación de dichas políticas ya que están enmarcadas dentro de lo establecido por el sistema logístico, es por ello que consideramos que están cumpliendo pero no se ve reflejado en el resultado.

Gráfico N° 09

¿SUS POLÍTICAS DE GESTIÓN SON ADECUADAS AL SISTEMA DE LOGÍSTICA?



¿Cómo considera los métodos que aplica la Dirección de Logística en su gestión?

Cuadro N° 10

CONCEPTO	%
a) Bueno	67.00
b) Regular	33.00
c) Malo	0.00
TOTAL	100.00

Tenemos que el 67% de encuestados consideran que los métodos que aplica la Dirección de Logística en la gestión es regular mientras que el 33% refieren que es regular.

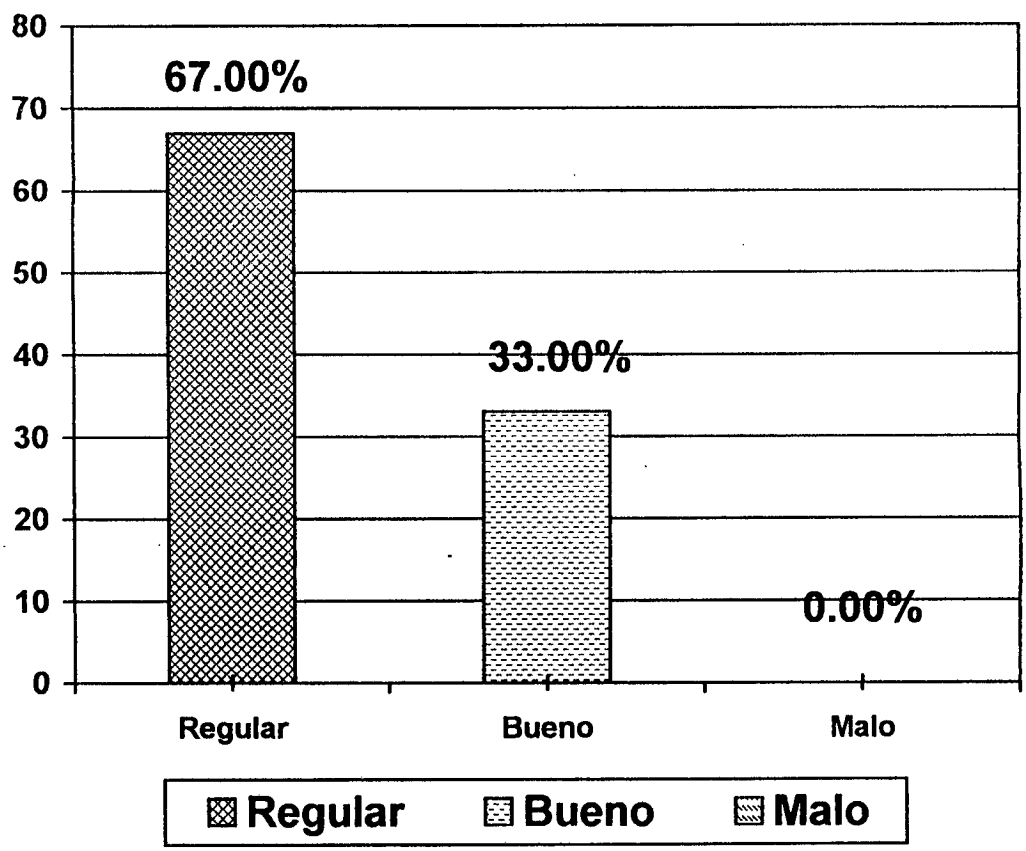
Los métodos que aplica esta Dirección de Logística no es tan bueno, lo que consideran regular en la aplicación de sus actividades lo que no es beneficioso para la gestión, ya que es necesario que los métodos brinden facilidades para un mejoramiento en las actividades a fin de optimizar la gestión, además los RR.HH. tienen que ser creativos para obtener resultados favorables.

Del total de la muestra encuestada observamos que un gran sector de la población considera que la regularidad de los métodos que aplica la Dirección de Logística no es suficiente como para poder optimizar resultados lo que demuestra que aún no encuentran la vía correcta el método adecuado que conlleve a simplificar las tareas y funciones del RR.HH. de la eficiencia y eficacia y por ende el mejoramiento de sus actividades en forma creativa. De otro modo un menor número manifiesta que sí son buenos métodos pero aún así existe

ciertos obstáculos que hay que fortalecer haciendo uso de técnicas modernas de gestión.

Gráfico N° 10

¿CÓMO CONSIDERA LOS MÉTODOS QUE APLICA LA DIRECCIÓN DE LOGÍSTICA EN SU GESTIÓN?



¿La Dirección de Logística cuenta con un organigrama bien estructurado?

Cuadro N° 11

CONCEPTO	%
a) Si	100.00
b) No	0.00
TOTAL	100.00

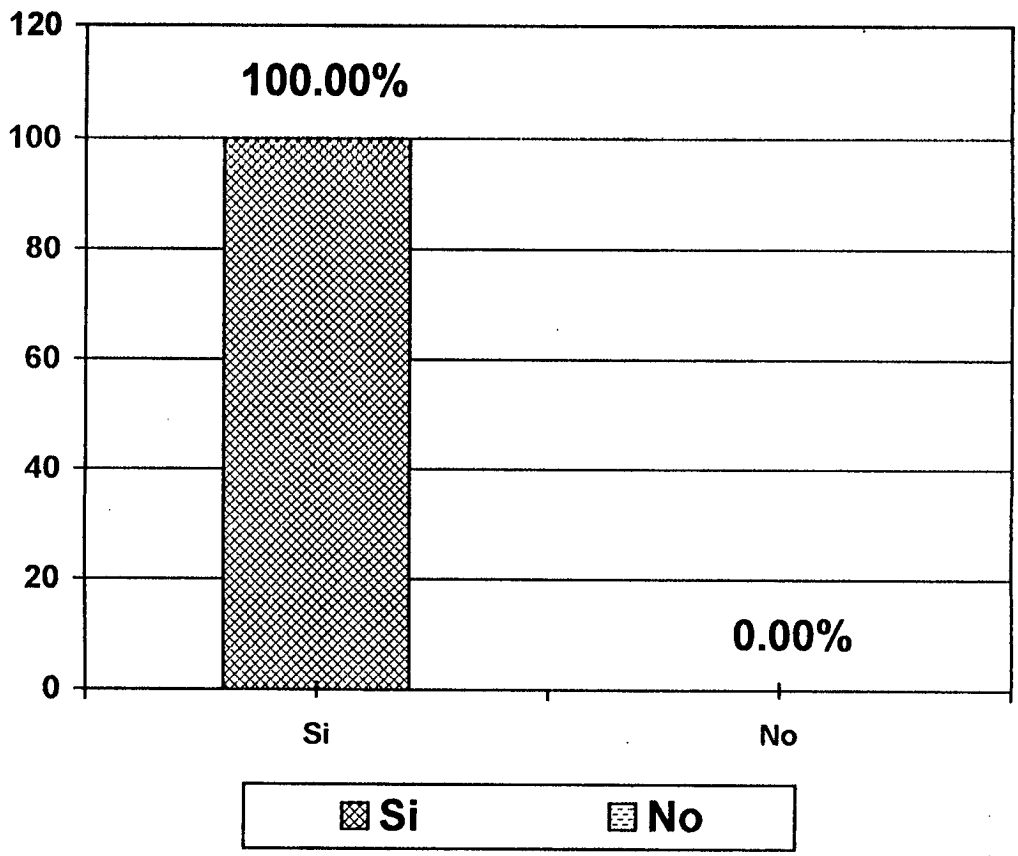
El 100% de la población encuestada afirma que sí cuentan con un organigrama bien estructurado.

Al referirse del organigrama que tiene la Dirección de Logística es muy importante y buena ya que de esta manera el personal pueda identificarse en donde se encuentra ubicado y que mando tiene para que puedan desempeñar sus funciones y por ende sus actividades en forma eficiente, el organigrama es un instrumento de mucha importancia que ayuda a tener un mejor ordenamiento y así encaminarse a la obtención de resultados óptimos en la gestión.

El cuadro porcentual nos demuestra que el total de encuestados afirman contar con la gráfica de la distribución del trabajo que no es más que el organigrama, es decir dan a entender que tienen comprendido las líneas de mando, dirección y la responsabilidad de cada uno como parte integral de la Dirección Logística, entonces nos demuestra que conocen de lo útil, necesario e indispensable que es este instrumento para poder llevar a cabo sus funciones y responsabilidades orientadas al mejoramiento de la gestión.

Gráfico N° 11

¿LA DIRECCIÓN DE LOGÍSTICA CUENTA CON UN ORGANIGRAMA BIEN ESTRUCTURADO?



C) DEL CONTROL DE GESTION

¿Cada que tiempo realiza controles sobre las labores del personal a su cargo?

Cuadro N° 12

CONCEPTO	%
a) Mensual	100.00
b) 3 meses	0.00
c) 6 meses	0.00
d) Casi nunca	0.00
TOTAL	100.00

El 100% de la población manifiestan que realizan control sobre las labores de su personal mensualmente.

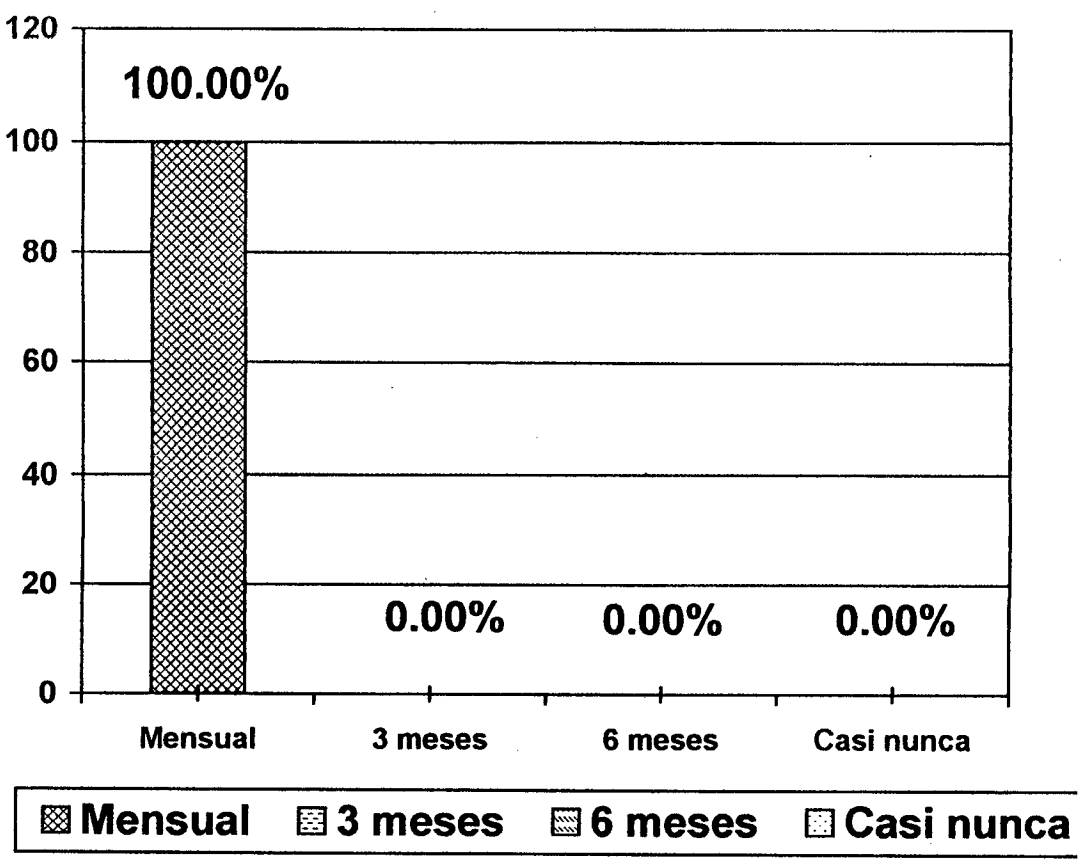
El control es una función administrativa que consiste en evaluar y corregir el desempeño de las actividades de los subordinados para asegurar que los objetivos y planes de la organización se están llevando a cabo, control es verificar si todo ocurre de conformidad con el plan adoptado, los principios establecidos, tiene por objeto señalar las debilidades y los errores para rectificarlos y evitar que vuelvan a ocurrir, de tal manera que la gestión tenga resultados favorables hacia la calidad.

Según nuestro cuadro porcentual la totalidad de encuestados realiza controles a su personal mensualmente, esto demuestra que están aplicando los principios de la administración moderna ya que este control debe ser en forma permanente para que con ello se pueda detectar a tiempo si algo no esta funcionando como debe ser o simplemente si hubiese alguna

desviación no deseada, corregirla a tiempo y en el momento oportuno, facilitando así el normal desarrollo de la gestión.

Gráfico N° 12

¿CADA QUE TIEMPO REALIZA CONTROLES SOBRE LAS LABORES DEL PERSONAL A SU CARGO?



¿Para Ud. los trabajadores de la Dirección de Logística laboran de acuerdo a la jornada normal de 8 horas diarias?

Cuadro N° 13

CONCEPTO	%
a) Si	33.00
b) No	67.00
TOTAL	100.00

Tenemos que el 33% de los funcionarios encuestados manifiestan que los trabajadores si laboran de acuerdo a la jornada de 8 horas diarias y el 67% opinan que no.

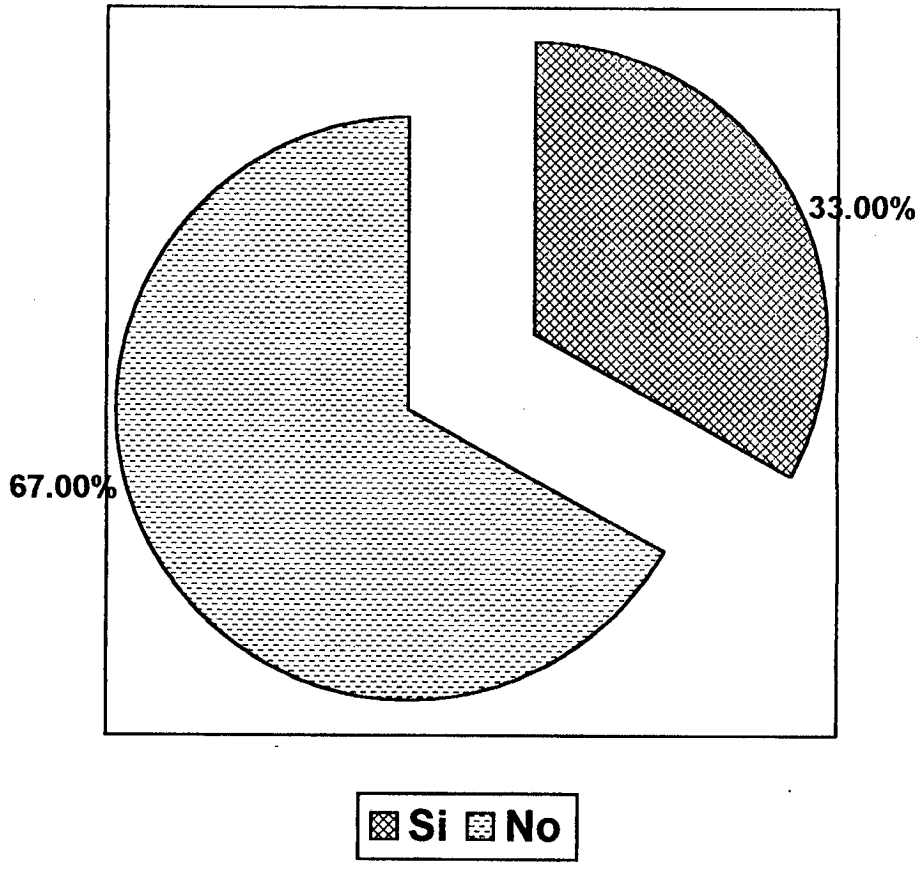
El personal que labora en esta Dirección debe ser dinámicos y muy tolerantes, para realizar sus actividades con entusiasmo, estos trabajadores deben ser motivados por sus jefes para lograr la optimización en los resultados y ordenar la casa en forma eficiente, de tal manera que el RR.HH. del área debe ser efectivo en su jornada para no escapar a lo establecido en el horario de ingreso y salida por esta institución.

Lo que refleja el porcentaje nos permite ver que la mayoría de encuestados labora más tiempo de lo establecido en la jornada de trabaja de 8 horas diarias debido a la misma coyuntura por la cual atraviesan las instituciones públicas ya que ante la recarga de trabajo se ven en la necesidad de cumplirlos pero el tiempo les queda muy corto, razón por la cual alargan sus jornadas hasta 10 u 11 horas diarias habría que agregar a esto que algunos manifiestan que sí completan su trabajo en el horario establecido lo que nos refleja que están cumpliendo bien sus funciones y este tipo de RR.HH. es muy rescatable para cualquier empresa o institución.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
BIBLIOTECA
U. N. U.

Gráfico N° 13

¿PARA UD. LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN DE LOGÍSTICA LABORAN DE ACUERDO A LA JORNADA NORMAL DE 8 HORAS DIARIAS?



D) DE LAS FUNCIONES

¿Aplica el proceso técnico de catalogación?

Cuadro N° 14

CONCEPTO	%
a) Si	67.00
b) No	0.00
c) A veces	33.00
TOTAL	100.00

El 67% de la población encuestada afirman que sí aplica el proceso técnico de catalogación y el 33% refiere que a veces.

La Dirección de Logística aplica este proceso pero no en su totalidad. Este proceso técnico de catalogación es indispensable porque a través de éste se obtiene, depura, homogeniza, ordena, codifica, actualiza y proporciona la información de los bienes y servicios susceptibles de ser necesitados por las otras direcciones de esta institución.

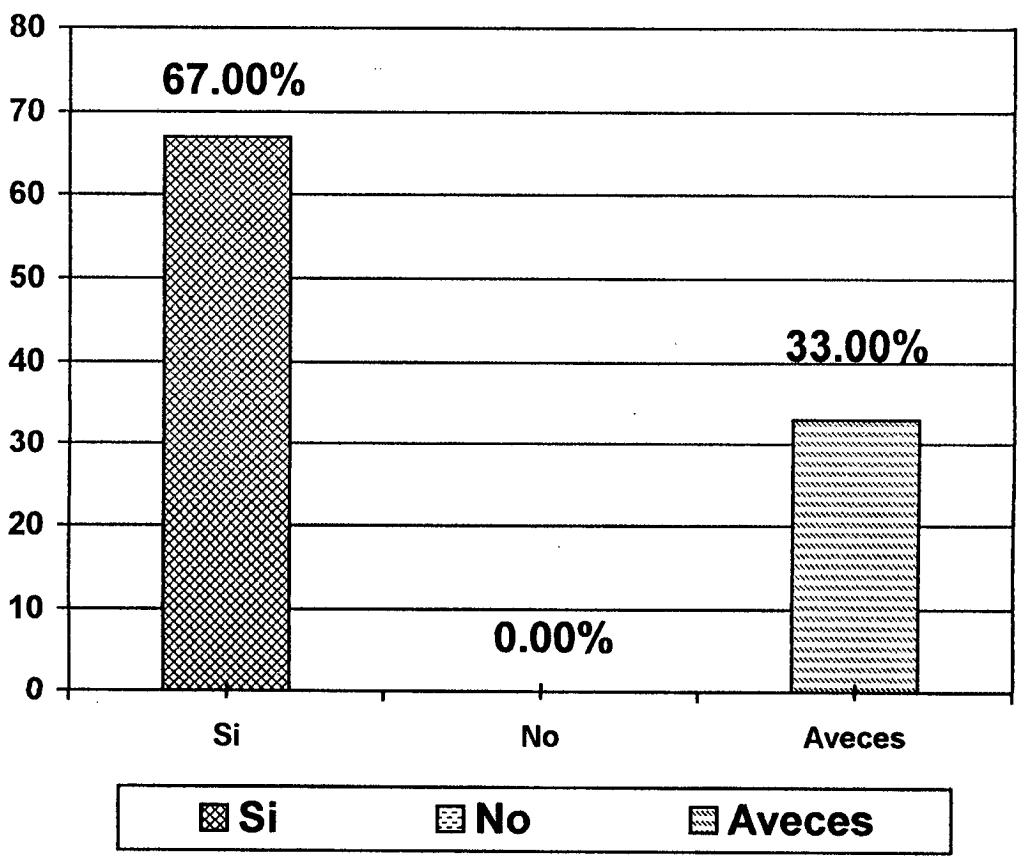
Lo cual elabora un lenguaje propio para la gestión del abastecimiento incluido en un catálogo que a su vez traduce la clasificación de cada bien a otra forma de ordenamiento e igualmente a los servicios.

Según el porcentaje podemos observar que los encuestados en su mayoría conocen lo importante que es el proceso de catalogación para desempeñar bien sus funciones ya que esto los ayuda a tener un ordenamiento exacto de los bienes así como también a definirse positiva o negativamente en cuanto a los productos, entonces de acuerdo a esto puedan calificarlos y

hacer mas llevadera la labor. Así otro sector encuestado parece que aun no toman conciencia de la utilidad de este proceso, por lo que hacen uso de ella, solo a veces.

Gráfico N° 14

¿LA DIRECCIÓN DE LOGÍSTICA DE LA DRSSU ELABORA SUS POLÍTICAS DE GESTIÓN?



¿Lleva un registro de proveedores?

Cuadro N° 15

CONCEPTO	%
a) Si	67.00
b) No	33.00
TOTAL	100.00

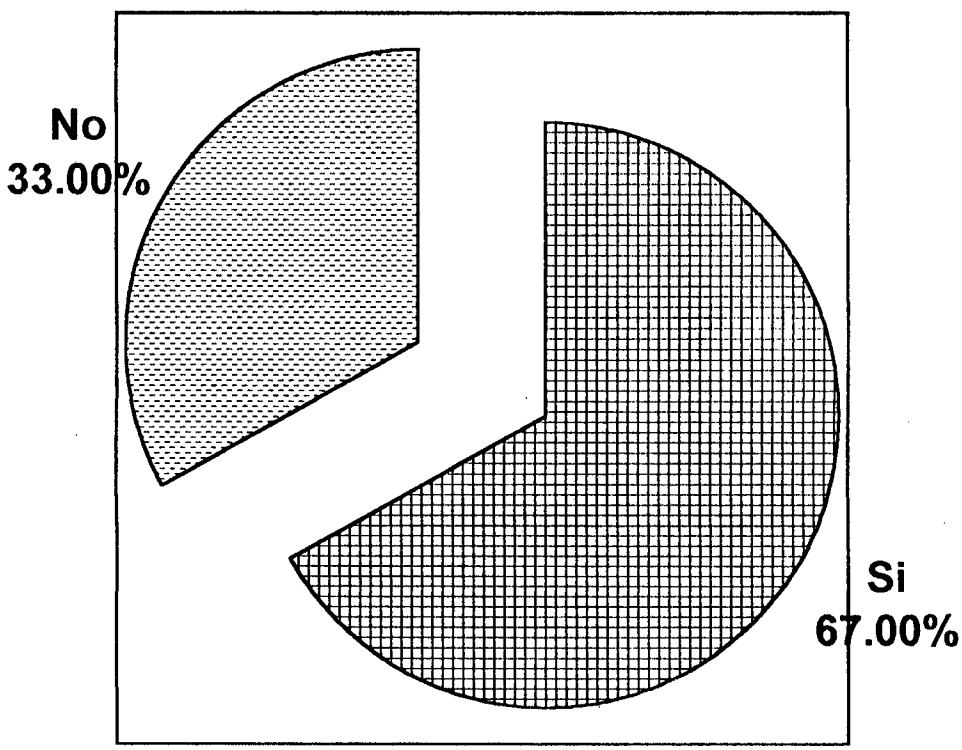
Tenemos que el 67% si lleva un registro de proveedores y el 33% no.

Es muy importante que la Dirección de Logística tenga un registro de proveedores en el cual se capta, analiza y evalúa información de las fuentes de suministros de bienes artículos, etc. que sean de calidad y a precios justos, de tal manera que esta Dirección se relacione con empresas proveedoras que tienen mucha demanda por sus productos de calidad.

El cuadro porcentual nos permite observar que la Dirección de Logística cumple con uno de los procesos importantes como el de contar con un registro de proveedores, esto les permite evaluar valiosa información de aquellos que les suministran bienes, materiales, etc., de esta forma la Dirección puede clasificarlas de acuerdo a las necesidades y requerimientos es decir esta actitud es muy favorable dentro de la gestión de otro modo hay un sector que dice no llevar tal registro, lo que indica que no están muy informados del tema y deben estar en continua comunicación con todos sus compañeros de labor.

Gráfico N° 15

¿LLEVA UN REGISTRO DE PROVEEDORES?



¿El pago de los proveedores es en forma?

Cuadro N° 16

CONCEPTO	%
a) Puntual	0.00
b) Fuera de tiempo	67.00
c) Contra entrega	33.00
d) Otros	0.00
TOTAL	100.00

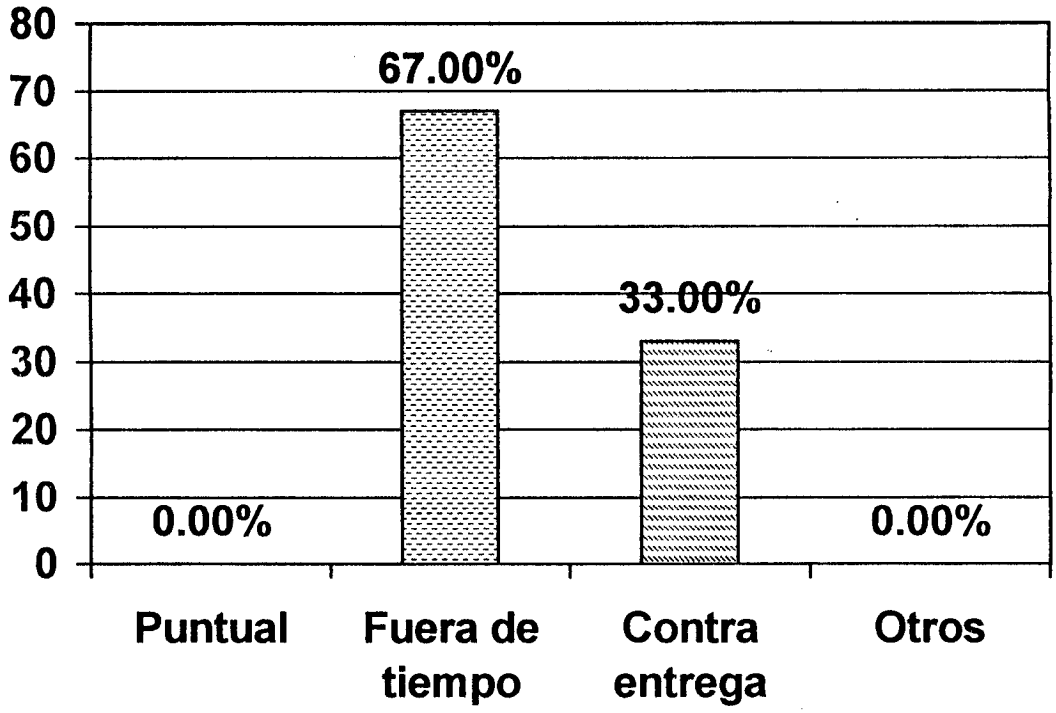
Encontramos que el 67% de la población encuestada refiere que el pago a los proveedores se realiza fuera de tiempo y el 33% afirman que se da contra entrega.

La Dirección de Logística es un área que tiene que ser visto por sus proveedores de muy responsables en sus pagos, de esta forma los proveedores tendrá la confiabilidad en proporcionar, bienes, artículos, etc. Si esta área es oportuna con sus compromisos tendrá efectos positivos en sus resultados y así satisfacer con el abastecimiento a las demás Direcciones de esta Institución, de esta manera seguir orientados hacia la optimización.

Podemos observar dentro del cuadro porcentual que un sector mayoritario de encuestados, considera que la atención en cuanto a pagos dirigidos a sus proveedores es generalmente fuera de tiempo establecido u acordado por ambas partes, de esto se deduce que puede generar cierto malestar en aquellos y la Dirección es consciente de esto. Otros manifiestan que estos son retribuidos en el mismo instante que hacen la entrega de los bienes, facilitando de esta manera que la transacción comercial sea más fluida y fructífera para ambos.

Gráfico N° 16

¿EL PAGO DE LOS PROVEEDORES ES EN FORMA?



¿Cuenta con el equipo necesario para realizar la distribución de los bienes o materiales a las demás Direcciones en forma?

Cuadro N° 17

CONCEPTO	%
a) Oportuna	33.00
b) Lenta	0.00
c) Fuera de tiempo	67.00
TOTAL	100.00

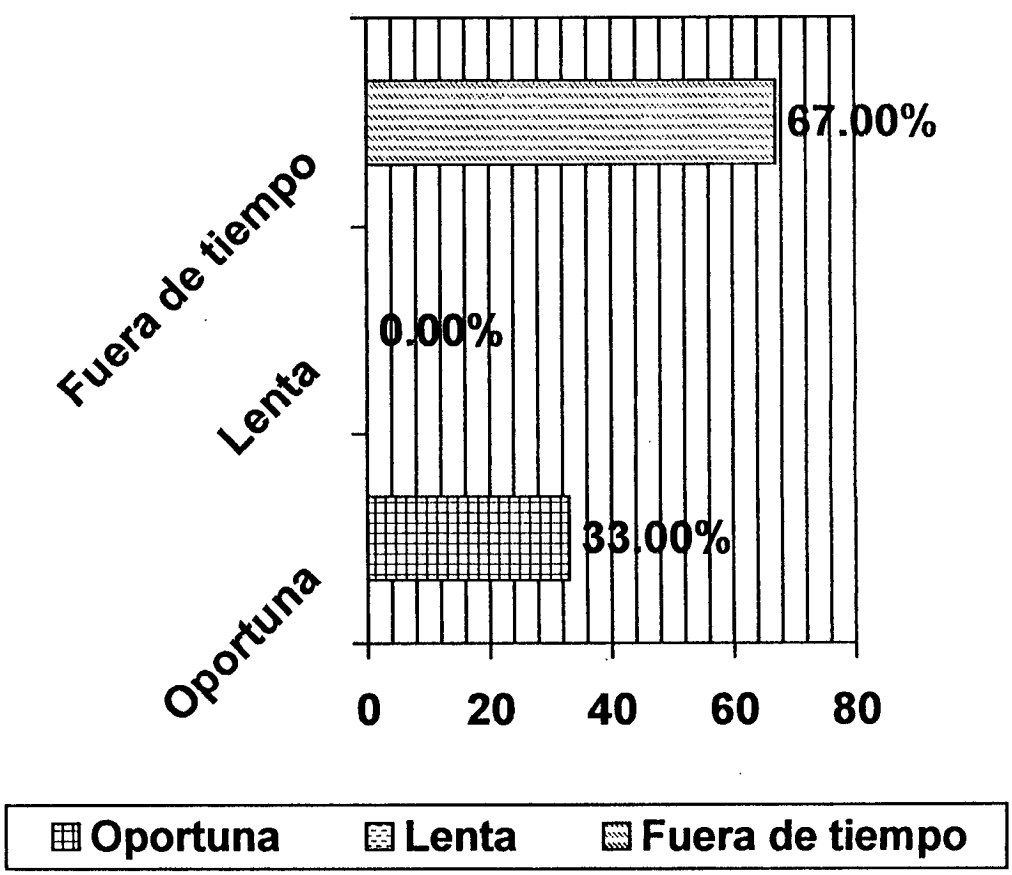
El 67% de encuestados refiere que con el equipo que tienen, realizan la distribución de bienes o materiales fuera de tiempo y el 33% lo hacen en forma oportuna.

La Dirección de Logística tiene que contar con equipos necesarios para una mejor distribución de los bienes o materiales a las demás Direcciones, para que estén satisfechos y puedan realizar sus actividades con eficiencia y de esta manera la distribución siempre tiene que ser oportuna lo que demostrará que Logística tiene un servicio de calidad y una gestión optima.

Según nuestro cuadro porcentual la mayoría considera que carecen de equipo necesario el cual les permita desarrollar una distribución a tiempo de bienes o materiales, por lo que crea ciertas dificultades que van en contra del área, esto nos permite visualizar que no están colmando las expectativas del usuario en cuanto a la entrega de esos bienes. De toro lado hay un mínimo porcentaje que afirma las bondades de sus equipos y lo oportuno de sus entregas reflejando así la satisfacción en las actividades que realizan.

Gráfico N° 17

¿CUENTA CON EL EQUIPO NECESARIO PARA REALIZAR LA DISTRIBUCIÓN DE LOS BIENES O MATERIALES A LA DEMÁS DIRECCIONES EN FORMA:?



¿Aplica alguna técnica en la elaboración de su cuadro de cotización?

Cuadro N° 18

CONCEPTO	%
a) Si	67.00
b) No	0.00
c) A veces	33.00
TOTAL	100.00

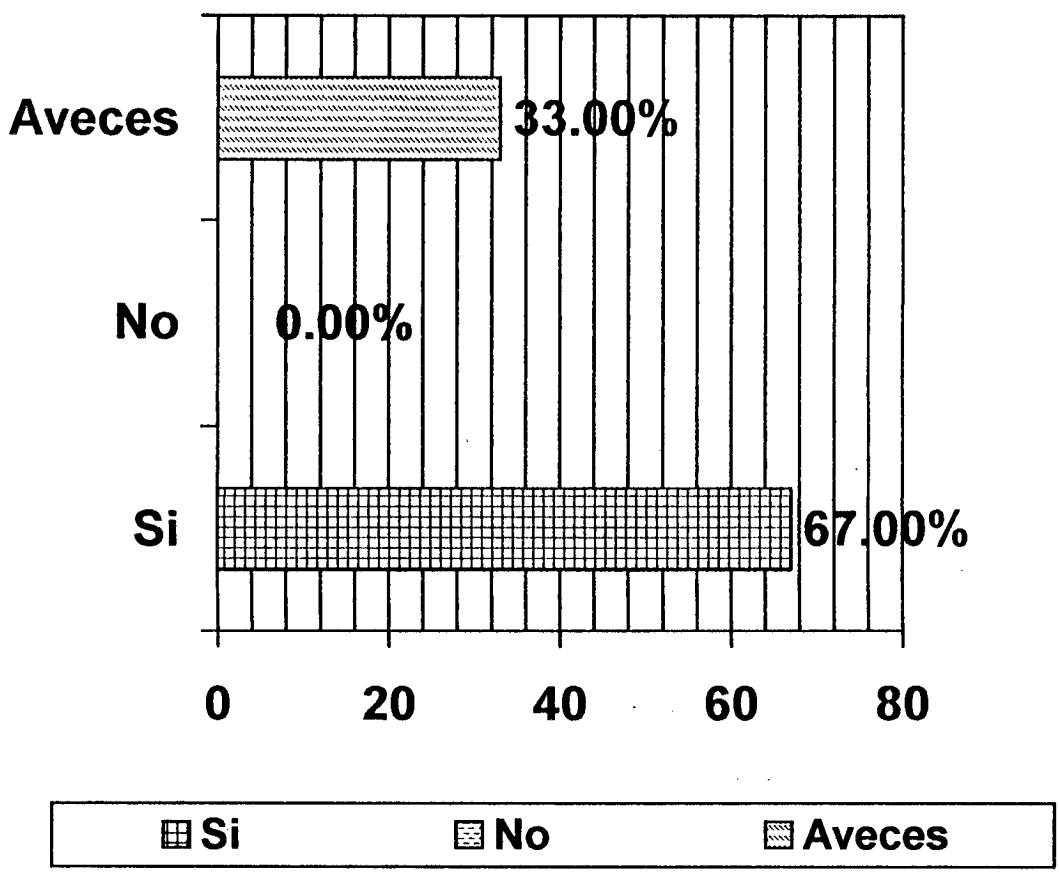
El 67% de la población encuestada afirma que aplican técnicas en la elaboración de su cuadro de cotización y el 33% opina que solo a veces.

Es muy importante que el personal encargado de las cotizaciones al elaborar su cuadro de cotización utilicen técnicas, para tener una actividad dinámica con miras a obtener resultados favorables, de tal manera que no exista problemas futuros.

Podemos ver en nuestro porcentaje que la mayor parte de encuestados son conscientes de la utilidad de aplicar técnicas en sus actividades por lo que aplican al realizar sus cotizaciones esto es muy favorable para realizar una labor eficiente, así también un menor porcentaje, hace uso de estas técnicas en determinadas ocasiones lo cual no es suficiente ya que es necesario siempre su utilización, para llevar una continuidad en las labores encomendadas y por ende se refleje en los resultados.

Gráfico N° 18

¿APLICA ALGUNA TÉCNICA EN LA ELABORACIÓN DE SU CUADRO DE COTIZACIÓN?



¿Elabora una programación de acuerdo a las necesidades que tienen las otras Direcciones para realizar sus adquisiciones?

Cuadro N° 19

CONCEPTO	%
a) Si	67.00
b) No	0.00
c) A veces	33.00
TOTAL	100.00

El 67% de encuestados sí elaboran una programación de acuerdo a las necesidades de las otras direcciones para realizar sus adquisiciones mientras que el 33% opina que lo hacen a veces.

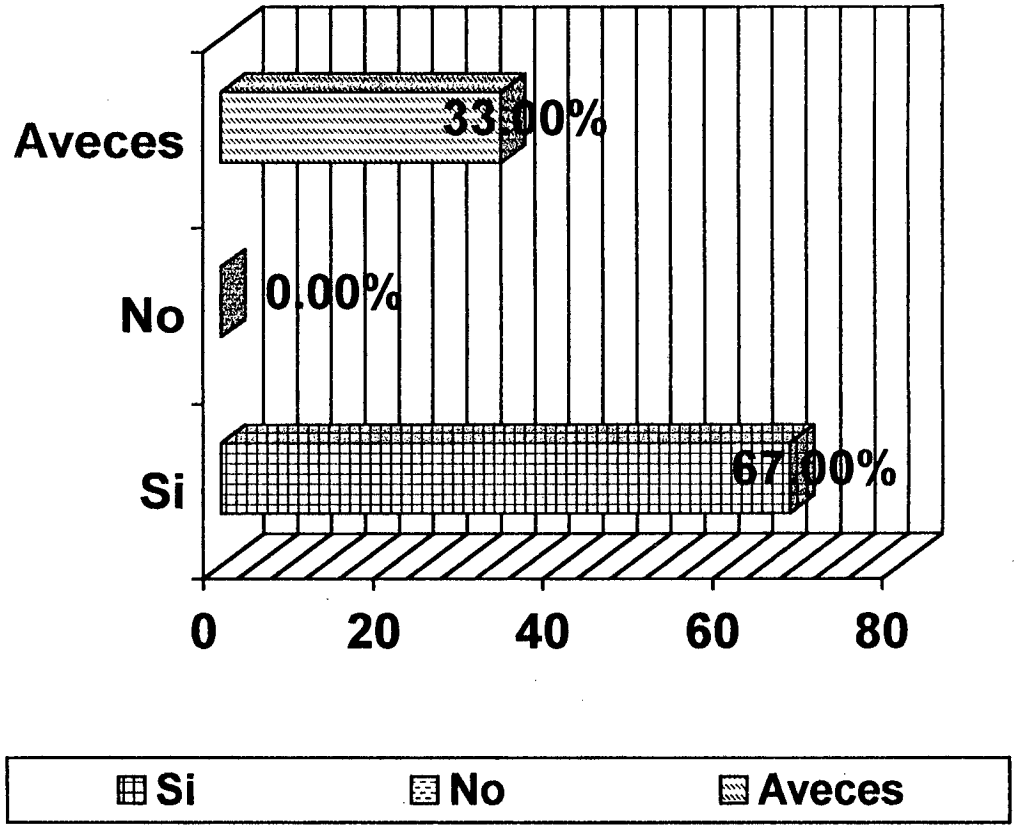
La dirección de Logística tiene que realizar una programación acorde a las necesidades que requieren las otras Direcciones, por lo que Logística realizará sus adquisiciones, de tal forma no tengan problemas en sus actividades que realizan, lo que demostrará que el personal de Logística brinda un servicio de calidad de esta manera encaminar al logro de los objetivos trazados.

El cuadro porcentual refleja que un sector mayoritario sabe lo útil, necesario e importante que es programarse antes de realizar alguna adquisición, teniendo en consideración las necesidades de los usuarios, esto permite tener un orden de prioridades lo cual facilita el desempeño de las labores del personal. Otro sector considera que no es necesario hacer uso de la programación siempre por lo que, en un mínimo porcentaje lo aplica a veces, esto no beneficia a la Dirección y

¿sería interesante que el total de la población aplique continuamente esta programación.?

Gráfico N° 19

¿ELABORA UNA PROGRAMACIÓN DE ACUERDO A LAS NECESIDADES QUE TIENEN LAS OTRAS DIRECCIONES PARA REALIZAR SUS ADQUISICIONES?



¿Considera Ud. que la función de patrimonio esta acorde a los objetivos de la Dirección de Logística de la DRSSU?

Cuadro N° 20

CONCEPTO	%
a) Si	100.00
b) No	0.00
TOTAL	100.00

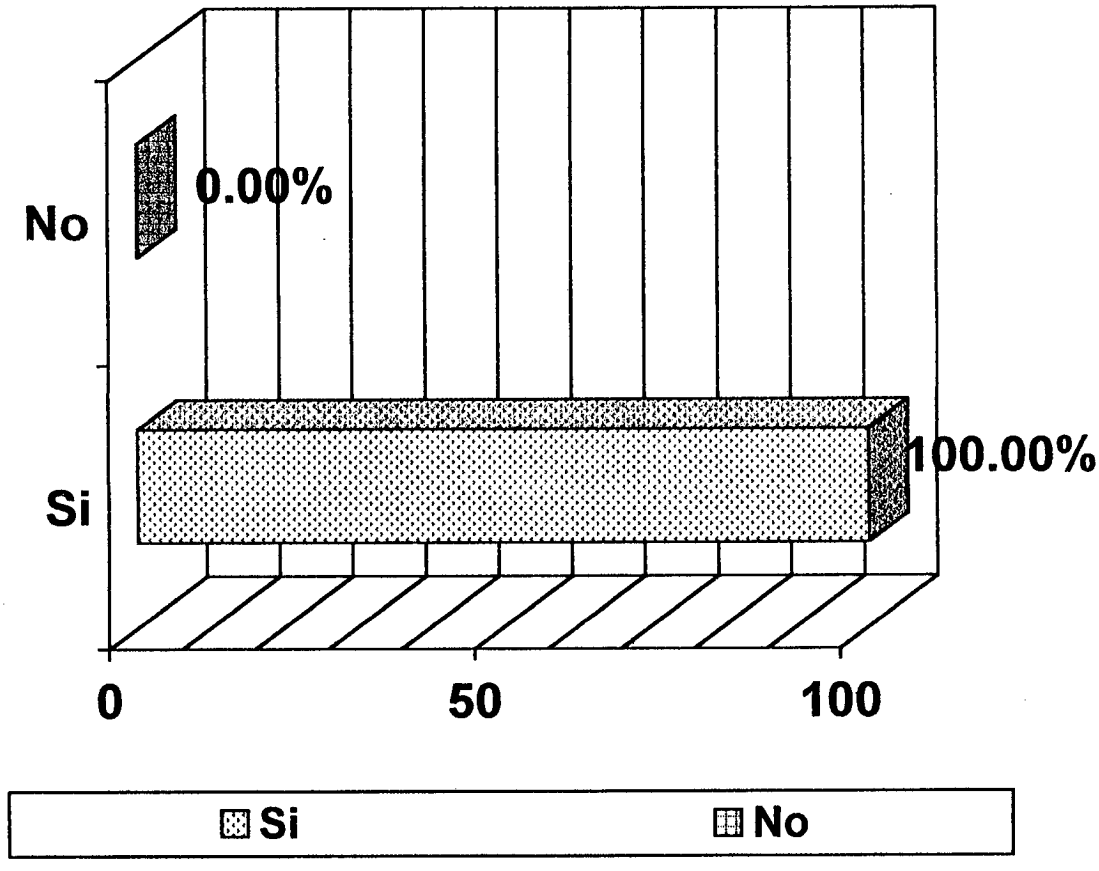
Apreciamos que el 100% de la población encuestada considera que la función del patrimonio si está acorde a los objetivos de la Dirección de Logística.

La función de patrimonio es muy importante ya que apoya a la Dirección de Logística a lograr resultados favorables, es decir realizar controles de mobiliarios o inmobiliarios, de tal manera que puedan determinar si están en buenas o malas condiciones para su uso, logrando de esta forma la eficiencia en cuanto a las actividades que realiza esta función.

De hecho el total de encuestados nos demuestra en su respuesta del cuadro porcentual, lo útil e indispensable que representa la función de patrimonio para la Dirección de Logística, ya que con la información que éstos nos brinden se podrá llevar a cabo una decisión clara y exacta. Es decir que si la función de patrimonio está enmarcado al logro de los objetivos y metas propuestas por la Dirección se podrá facilitar mucho la tarea de decisiones orientadas a lograr óptimos resultados.

Gráfico N° 20

¿CONSIDERA UD. QUE LA FUNCIÓN DE PATRIMONIO ESTA ACORDE A LOS OBJETIVOS DE LA DIRECCIÓN DE LOGÍSTICA DE LA DRSSU?



E) RELACION CON LOS RECURSOS HUMANOS

¿Cómo calificaría a los Recursos Humanos de la Dirección de Logística?

Cuadro N° 21

CONCEPTO	%
a) Muy buenos trabajadores	33.00
b) Regulares trabajadores	0.00
c) Algunos muy buenos	33.00
d) Malos	0.00
e) No opina	33.00
TOTAL	100.00

Apreciamos que el 33% opinaron que los recursos humanos son muy buenos trabajadores, el 33% manifiestan que solo algunos son muy buenos y el 33% no opina..

Los RR.HH. son muy importantes e imprescindibles puesto que ellos son quienes realizan las actividades para lograr los objetivos trazados de tal manera que este recurso tiene que desempeñarse en forma eficiente demostrando que son muy buenos para lograr el mejoramiento en la atención a los clientes y otros que llegan a solicitar sus servicios, te tal manera esto nos permitirá optimizar la gestión, para ello los RR.HH. deben ser los impulsadores a una filosofía de mejorar el trabajo y minimizar errores.

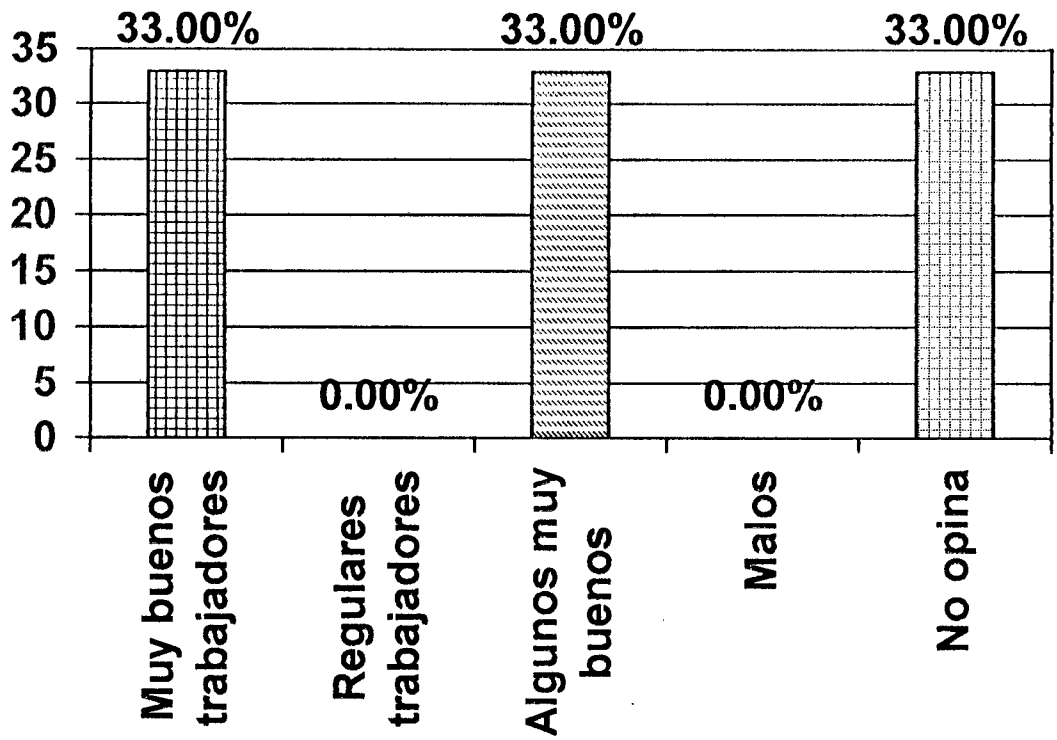
En el tema de la investigación se enfatiza la optimización de una gestión y para ello es necesario contar con el RR.HH. idóneo y adecuado para desempeñar una función eficiente lo que nos muestra la tabla porcentual indica de que solo una

tercera parte de encuestados, cumplen con este principio y son catalogados como muy buenos trabajadores, así mismo también refleja que solo algunos están considerados como muy buenos, a lo que deducimos que no todos están cumpliendo con los objetivos de la Dirección. De otro modo tenemos que hay un sector que prefiere no opinar al respecto.

Este porcentaje equitativo, nos demuestra que no hay un concepto claro y preciso y definido respecto al calificativo que se otorga al Recurso Humano de acuerdo al desempeño de sus funciones.

Gráfico N° 21

¿CÓMO CALIFICARÍA A LOS RECURSOS HUMANOS DE LA DIRECCIÓN DE LOGÍSTICA?



¿Capacitan al personal de su Dirección ?

Cuadro N° 22

CONCEPTO	%
a) En forma permanente	0.00
b) Algunas veces	67.00
c) Desde que estoy no capacitan	33.00
d) Nunca capacitan	0.00
TOTAL	100.00

Encontramos que el 67% capacita a su personal de su Dirección algunas veces y el 33% manifiestan que no capacitan desde el momento que asumió su cargo.

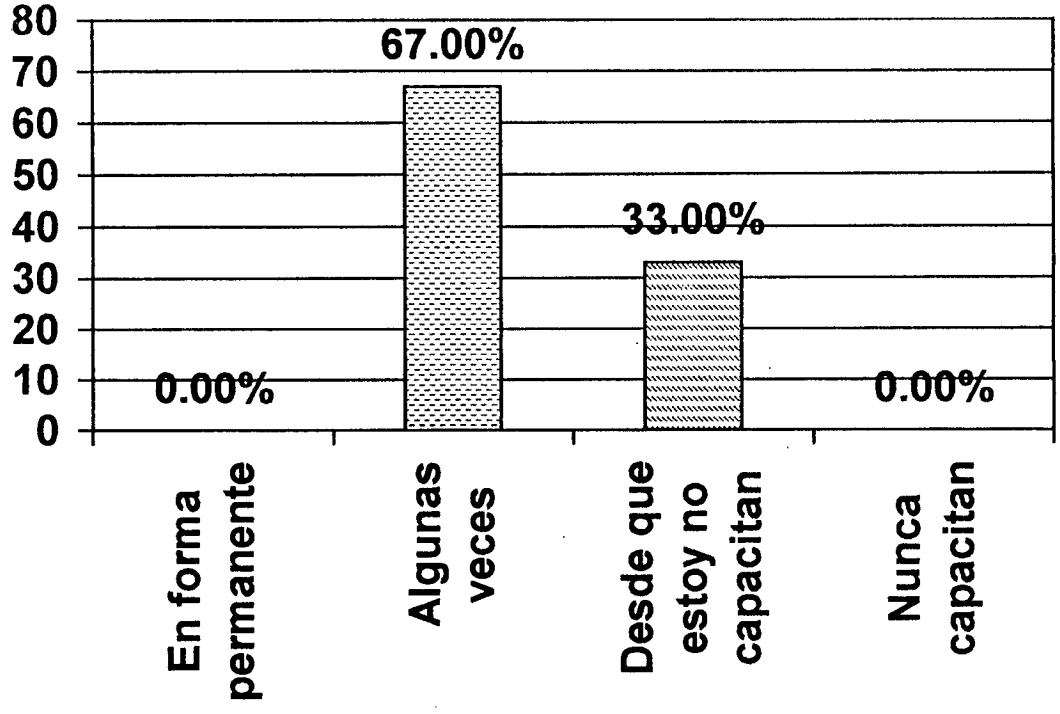
La capacitación es muy importante ya que es necesario para lograr el mejoramiento, significa que los RR.HH. deben estar preparado para enfrentar retos de calidad en el desarrollo e las tareas y las relaciones que mantienen con el usuario interno y externo para ello la Dirección de Logística debe aplicar medidas para optimizar la gestión como por ejemplo renovar procesos de trabajo, buscar nuevas normas de comportamiento entre otros, es seguro que esta dirección será eficiente en las actividades que desarrolla, de esta manera se indica que la capacitación debe ser permanente para estar preparado en este mundo globalizado.

En el cuadro porcentual podemos observar que un gran número de encuestados es capacitado sólo algunas veces, lo que nos permite manifestar que están aislándose de una realidad actual ya que para que una gestión tenga el éxito que merece, necesariamente tiene que estar actualizadas, e ir a la vanguardia del momento, capacitándose permanentemente ya

que una Dirección que no se capacita, va camino hacia el fracaso, esto no debe suceder; de otro modo hay un sector de la población que manifiestan que desde que asumieron sus puestos de trabajo no reciben ninguna capacitación esto es un reflejo muy preocupante sobre todo si se da en una Dirección tan importante dentro de una institución, clave en el desarrollo de nuestra región.

Gráfico N° 22

¿CAPACITAN AL PERSONAL DE SU DIRECCIÓN ?



F) DE LA INFRAESTRUCTURA

¿Cómo calificaría al local de la Dirección de Logística?

Cuadro N° 23

CONCEPTO	%
a) Bueno	0.00
b) Regular	33.00
c) Malo	67.00
d) Muy malo	0.00
TOTAL	100.00

Observamos que el 67% de la población encuestada opinan que el local de la Dirección de Logística es malo y el 33% manifiestan que es regular.

El local de la Dirección de Logística debe contar con el espacio adecuado y que el ambiente sea propicio para que el RR.HH. realice sus actividades con eficiencia, el local es uno de los recursos que se debe tener en forma optima y las comodidades del caso, además contar con una buena infraestructura que genere confianza y posibilidad de sentirse en un ambiente tranquilo que permita la motivación para desarrollar un trabajo efectivo para que optimice la gestión en cuanto a sus resultados.

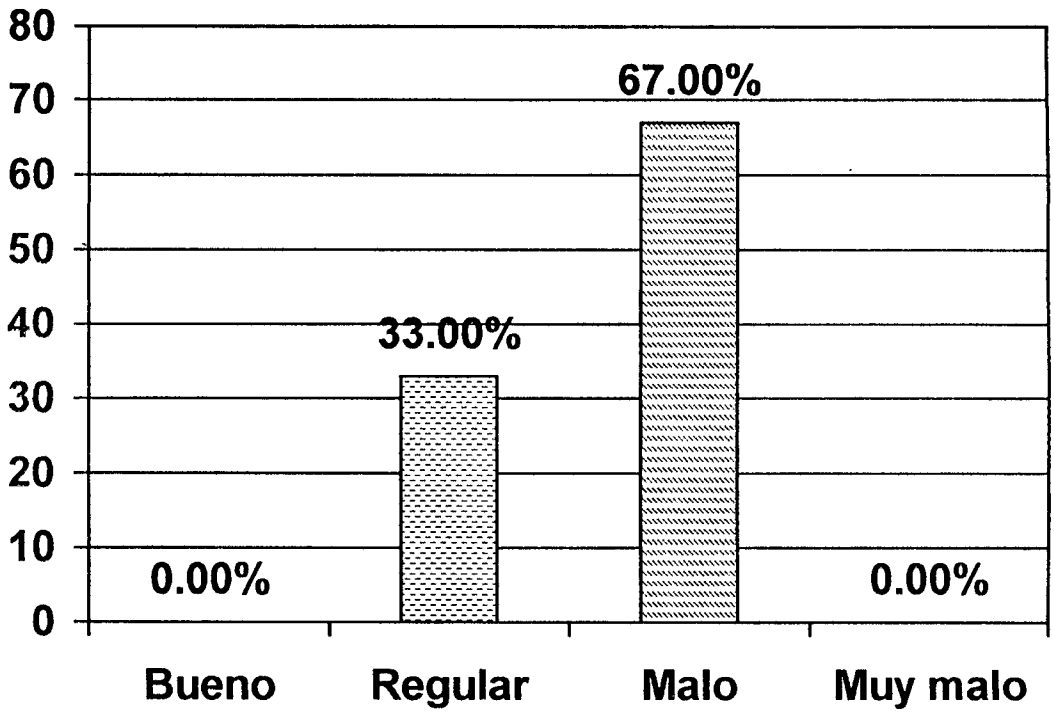
Del total de encuestados podemos visualizar que un porcentaje mayoritario tiene bien definido que el local donde funciona la Dirección de Logística no es el mas indicado, ni el apropiado como para poder llevar a cabo una labor con eficiencia, a esto habría que agregarle que además de pequeño y reducido el ambiente no cuenta con una ventilación buena.

Se sabe que para que una persona o grupo desempeñe sus funciones a cabalidad, tiene que contar con los espacios necesarios la comodidad y sobre todo con una distribución acorde a la estructura funcional de la Dirección, lo cual no es posible desarrollarla en el ambiente físico que posee dicha Dirección por ser inadecuada.

Además un porcentaje minoritario refiere que el ambiente es poco espacioso, pero regular para poder laborar.

Gráfico N° 23

¿CÓMO CALIFICARÍA AL LOCAL DE LA DIRECCIÓN DE LOGÍSTICA?



¿A su parecer, considera que el local de la Dirección de Logística debe:?

Cuadro N° 24

CONCEPTO	%
a) Seguir como está	0.00
b) Mejorar la distribución	0.00
c) Modernizar la construcción	100.00
TOTAL	100.00

Apreciamos que el 100% de la población encuestada refiere que el local de la Dirección de Logística debe modernizar su construcción.

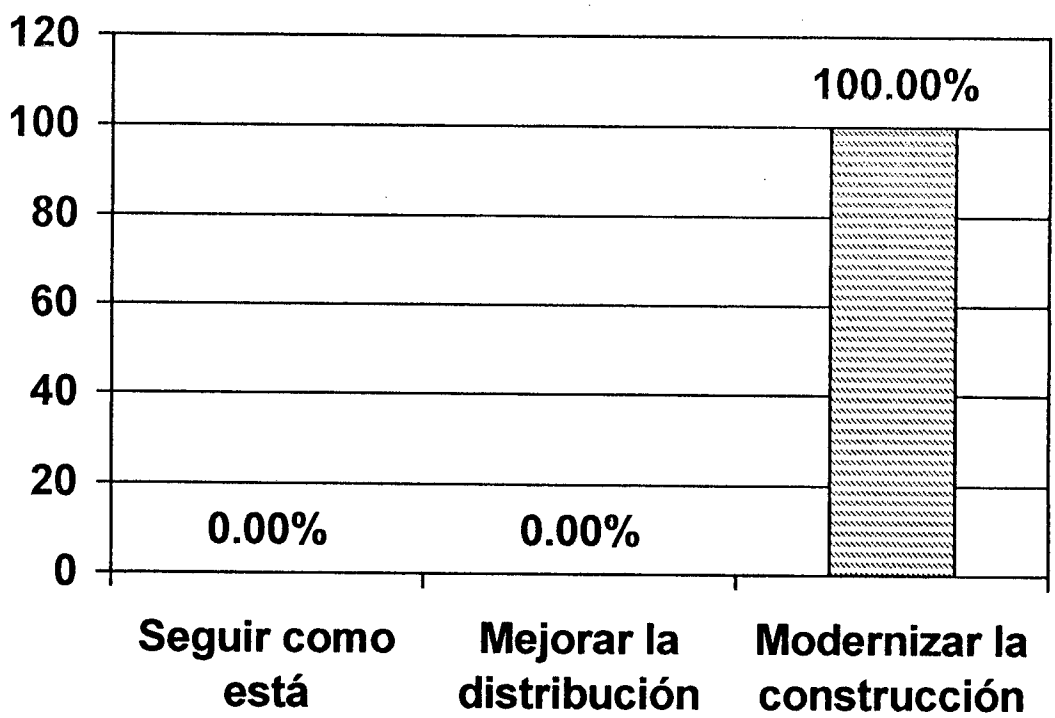
El local de la Dirección de Logística tendrá a seguir mejorando en sus infraestructura es decir modernizar la construcción acorde a los cambios que se dan en esta institución de tal manera que permitirá que el personal que labora se sienta satisfecho en las actividades que realiza, tal es así que el Director de la DRSSU debe tomar medidas para el mejoramiento de la infraestructura de la Dirección de Logística en busca de la optimización de la gestión.

La población encuestada en su mayoría refiere que el local de la Dirección de Logística, no es el más indicado y adecuado por tanto debe modernizar por completo toda su construcción y ello va beneficiar muchísimo la labor del RR.HH. ya que tendrán los espacios necesarios y el ambiente ideal para laborar satisfactoriamente. Esta modernización además permitirá que los usuarios se sientan mejor atendidos de tal forma que encuentran un ambiente amplio y cómodo que reduce pérdida

de tiempo en el proceso y acelere el servicio garantizando así una atención oportuna.

Gráfico N° 24

A SU PARECER, CONSIDERA QUE EL LOCAL DE LA DIRECCIÓN DE LOGÍSTICA DEBE:



¿Considera que la Dirección de Logística se encuentra ubicado en un lugar estratégico?

Cuadro N° 25

CONCEPTO	%
a) Si	33.00
b) No	67.00
TOTAL	100.00

Observamos que el 67% de los encuestados opinan que el lugar donde esta ubicado la Dirección de Logística no es estratégico y el 33% refieren que sí.

La ubicación de la Dirección de Logística, tiene que ser en un lugar estratégico, de esta manera que los trabajadores no tengan que perder el tiempo cuando van a solicitar algún pedido, es decir no tengan que caminar demasiado, de tal manera que el objetivo que tiene esta Dirección es satisfacer sus necesidades a las demás Direcciones en forma eficiente y dinámica.

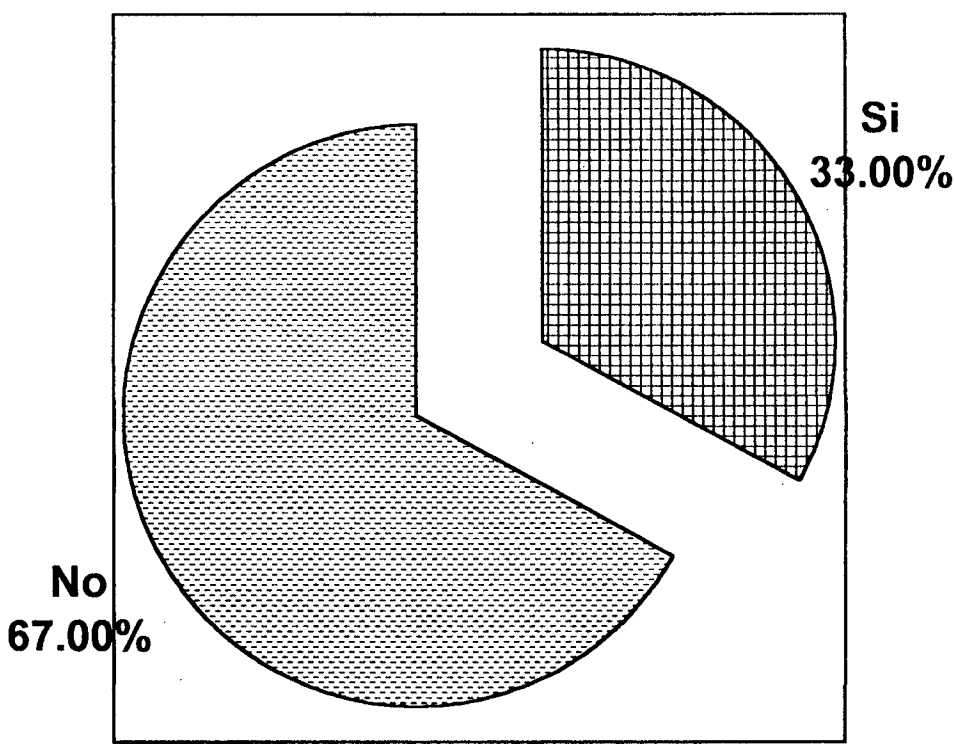
Lo que notamos en este porcentaje nos indica que una parte mayoritaria de la población considera que la Dirección de Logística dentro de las falencias que tiene, es la mala ubicación de su local, es decir no esta ubicado en un punto estratégico dentro de la institución.

Esto hace que se susciten ciertos inconvenientes sobre todo a los usuarios, quienes tienen que trasladarse de un punto a otro con la finalidad de que su solicitud sea atendida lo mas pronto posible y por la ubicación del área esto se hace infructuoso.

De otro lado un sector minoritario, sí esta contento con la ubicación de la Dirección ya que consideran que es un punto estratégico como para llevar a cabo la función logística.

Gráfico N° 25

¿CONSIDERA QUE LA DIRECCIÓN DE LOGÍSTICA SE ENCUENTRA UBICADO EN UN LUGAR ESTRATÉGICO?



¿Cuenta con un local apropiado para realizar su almacenamiento?

Cuadro N° 26

CONCEPTO	%
a) Si	33.00
b) No	67.00
TOTAL	100.00

Encontramos que el 33% manifiesta que si cuentan con un local apropiado para realizar su almacenamiento y el 67% indican que no es así.

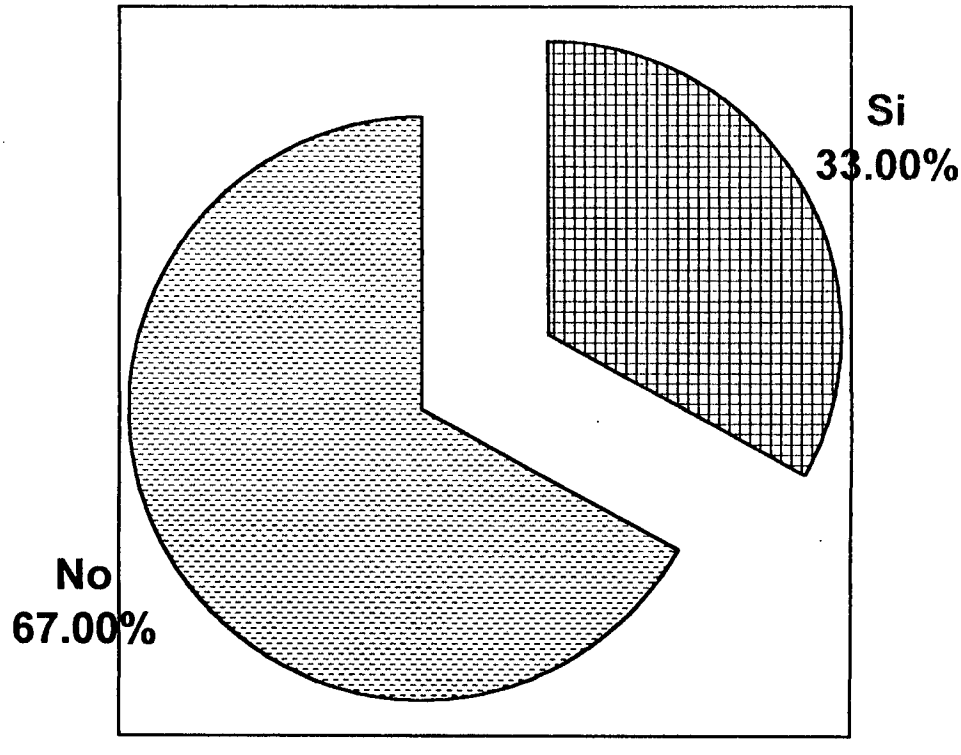
Es el área física seleccionada bajo criterio y técnicas adecuadas destinadas a la custodia y conservación de bienes que van a emplearse para la producción de servicios o bienes económicos de tal manera que la Dirección Logística contando con un local adecuado no tuviera falencia en cuanto al servicio y distribución a las demás direcciones de la DRSSU para lo cual sería un factor importante para obtener resultados óptimos demostrando la calidad.

Podemos observar según el cuadro que la mayoría de encuestados consideran al local donde realizan el almacenamiento el menos indicado y adecuado para tal fin, es decir que no colma las expectativas en la cual está enmarcado la ubicación temporal de bienes en un espacio determinado permitiéndonos observar que estos inconvenientes afectan el normal desarrollo de las funciones dentro del almacén y con ello hacen que no se brinde un adecuado servicio, por lo que es un punto débil dentro de la Dirección de Logística a la cual habría que tomar en consideración para mejorarla.

De otro modo existe un sector que considera al local como adecuado determinando así lo positivo que es el local donde se almacenan bienes para luego ser distribuidos.

Gráfico N° 26

¿CUENTA CON UN LOCAL APROPIADO PARA REALIZAR SU ALMACENAMIENTO?



G) ACTITUD FRENTE AL ENTORNO

¿Considera Ud. que la Dirección de Logística cumple con la formalidad en el desarrollo de la gestión?

Cuadro N° 27

CONCEPTO	%
a) Aplica correctamente la Ley 26850	50.00
b) Aplica irregularmente la Ley 26850	0.00
c) Aplica correctamente el D.L. N° 22056	50.00
d) Aplica irregularmente el D.L. N° 22056	0.00
TOTAL	100.00

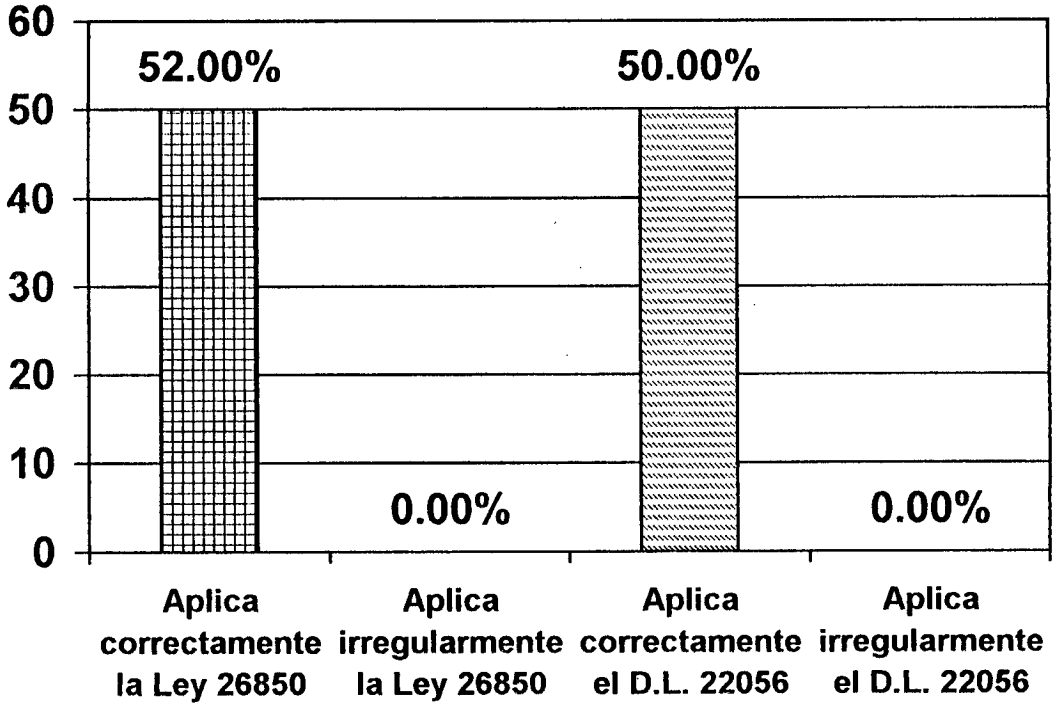
El 50% de la población encuestada afirman que aplican correctamente la Ley 26850 y el 50% manifiestan que aplican correctamente el D.L. N° 22056.

Los funcionarios de la Dirección de Logística cumplen con la formalidad de la ley N° 26850, "Ley de Contratación y Adquisición del Estado" y el D.L. N° 22056 del Sistema Nacional de Abastecimiento, lo cual el personal se alinea a los artículos que están estipulados pero sin embargo no logran optimizar su gestión porque no están preparados en lo administrativo y gestión que es lo principal y necesario para lograr objetivos que desea alcanzar dicha Dirección.

Lo que refleja el porcentaje a la interrogante de que la Dirección de Logística cumple con la formalidad en el desarrollo de su gestión nos demuestra que igual número de encuestados afirman la aplicación correcta de las leyes, en el desarrollo de sus actividades, indicándonos que están procediendo dentro de lo establecido, de acuerdo a las normas vigentes.

Gráfico N° 27

¿CONSIDERA UD. QUE LA DIRECCIÓN DE LOGÍSTICA CUMPLE CON LA FORMALIDAD EN EL DESARROLLO DE LA GESTIÓN?



¿La Dirección de Logística de la DRSSU, cumple con las Directivas del MINSA?

Cuadro N° 28

CONCEPTO	%
a) Si	100.00
b) No	0.00
c) A veces	0.00
TOTAL	100.00

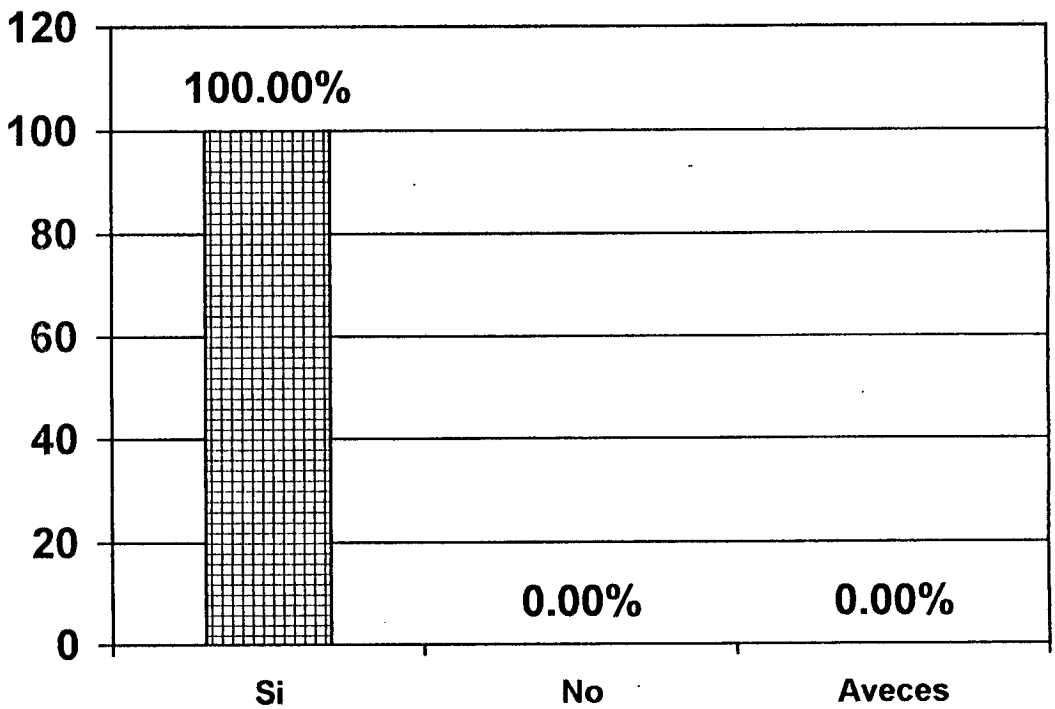
Apreciamos que el 100% de la población encuestada afirman que la Dirección de Logística sí cumple con las Directivas del MINSA.

La Dirección de Logística tiene que regirse a las Directivas del MINSA, para cumplir con las normas, reglamentos en forma oportuna de esta manera seguir la ruta directa en beneficio de la institución, y así no caer en errores de incumplimiento que estarían yendo contra el MINSA, sin embargo teniendo Directivas no logran alcanzar un optimo resultado en su gestión.

Según nuestro cuadro porcentual, la totalidad de encuestados sí se rigen a cumplir con Directivas emitidas por nuestro Ministerio de Salud, es decir que estos trabajadores consideran importante dentro de sus funciones el obedecer dichas órdenes demostrando que están orientados hacia un mismo fin y objetivo en bien de la Dirección de Logística.

Gráfico N° 28

¿LA DIRECCIÓN DE LOGÍSTICA DE LA DRSSU, CUMPLE CON LAS DIRECTIVAS DEL MINSA?



¿La Dirección de Logística de la DRSSU, se relaciona con Direcciones de Logística de otras instituciones para mejorar su gestión?

Cuadro N° 29

CONCEPTO	%
b) Si	0.00
c) No	33.00
d) A veces	67.00
TOTAL	100.00

Tenemos que el 67% de los encuestados refieren que la Dirección de Logística de la DRSSU se relacionan con Direcciones de Logística de otras instituciones para mejorar su gestión a veces y el 33% refiere que no.

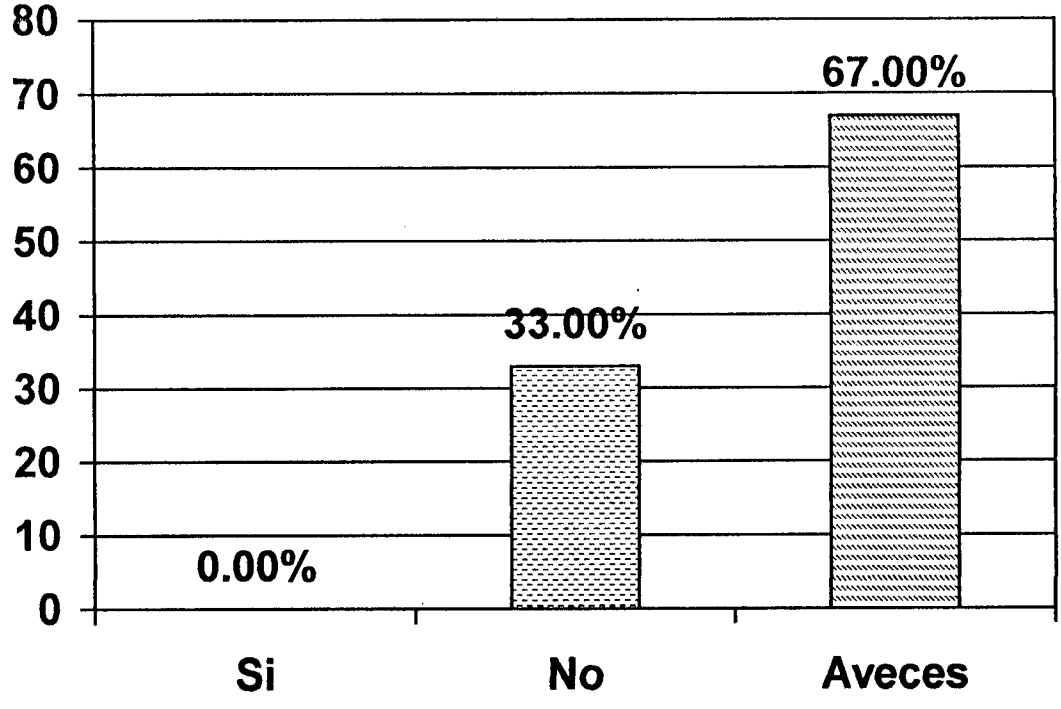
La Dirección de Logística de la DRSSU algunas veces se relaciona con otras direcciones de otras instituciones lo que es bueno para comparar algunas fortalezas y así rescatarla y las debilidades encontradas corregirlas de esta manera tener un buen resultado en las técnicas, métodos que permitan lograr eficientes operaciones y actividades, y no encaminarse al fracaso a través de una gestión ineficiente, de tal manera tener una dirección con resultados óptimos con miras a ser una Dirección muy eficiente.

Según el porcentaje, refleja que la Dirección de Logística en muchas ocasiones, recurre a relacionarse directamente con directores de logística de otras instituciones, y que a través de este vínculo puedan intercambiar ideas enmarcadas al manejo de su gestión y fruto de esta comunicación se rescate lo más conveniente para que de algún modo su aplicación o no,

repercuta positivamente y mejore la gestión. De otro modo existe un menor porcentaje que consideran que no es necesario esta relación para que se vean resultados óptimos en la Dirección.

Gráfico N° 29

¿LA DIRECCIÓN DE LOGÍSTICA DE LA DRSSU, SE RELACIONA CON DIRECCIONES DE LOGÍSTICA DE OTRAS INSTITUCIONES PARA MEJORAR SU GESTIÓN?



¿La Dirección de Logística realiza algún tipo de proyección social a la institución.?

Cuadro N° 30

CONCEPTO	%
a) Si	0.00
d) No	100.00
b) A veces	00.00
TOTAL	100.00

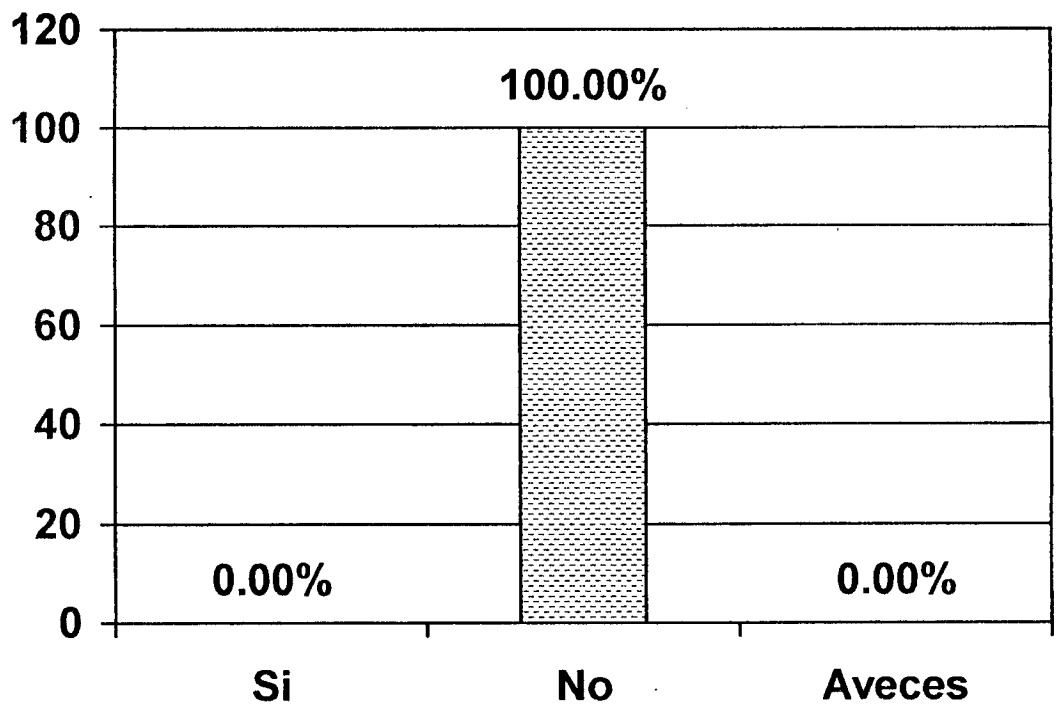
Tenemos que el 100% de la población encuestada refiere que la Dirección de Logística no realiza proyección social a la institución.

Es una actividad que la Dirección de Logística lo tiene que realizar hacia la institución, demostrando apoyo solidario, tal es así que esta institución como es la DRSSU por medio de su Director se sienta orgulloso de tener un área, en donde sus subordinados y/o trabajadores realizan actos muy importantes y de esta manera ganarse el prestigio y tener buena imagen.

Lo que podemos observar en el cuadro porcentual refleja que el total de personas encuestadas consideran que la Dirección de Logística, no esta realizando ningún tipo de proyección hacia la institución. Lo que no debe suceder ya que parte de la gestión de cualquier Dirección, siempre debe estar encaminada a brindar todo el apoyo posible a su ente institucional a la cual pertenece.

Gráfico N° 30

LA DIRECCIÓN DE LOGÍSTICA REALIZA ALGÚN TIPO DE PROYECCIÓN SOCIAL A LA INSTITUCION.



¿Considera que el servicio que brinda Logística a las otras Direcciones de la DRSSU es:?

Cuadro N° 31

CONCEPTO	%
a) Buena	67.00
b) Mala	0.00
c) Regular	33.00
d) No opina	0.00
TOTAL	100.00

Observamos que el 67% manifiestan que el servicio brindado a las otras direcciones es buena y el 33% refiere que es regular.

Refiere que la Dirección de Logística brinda un buen servicio lo que demuestra que su atención a las demás Direcciones de la DRSSU es oportuna, con respecto a las necesidades que requiere, lo cual indica que los trabajadores tienen la habilidad de dar una atención adecuada al sistema, lo que será relevante tener conceptos de otras Direcciones acerca de la calidad del servicio.

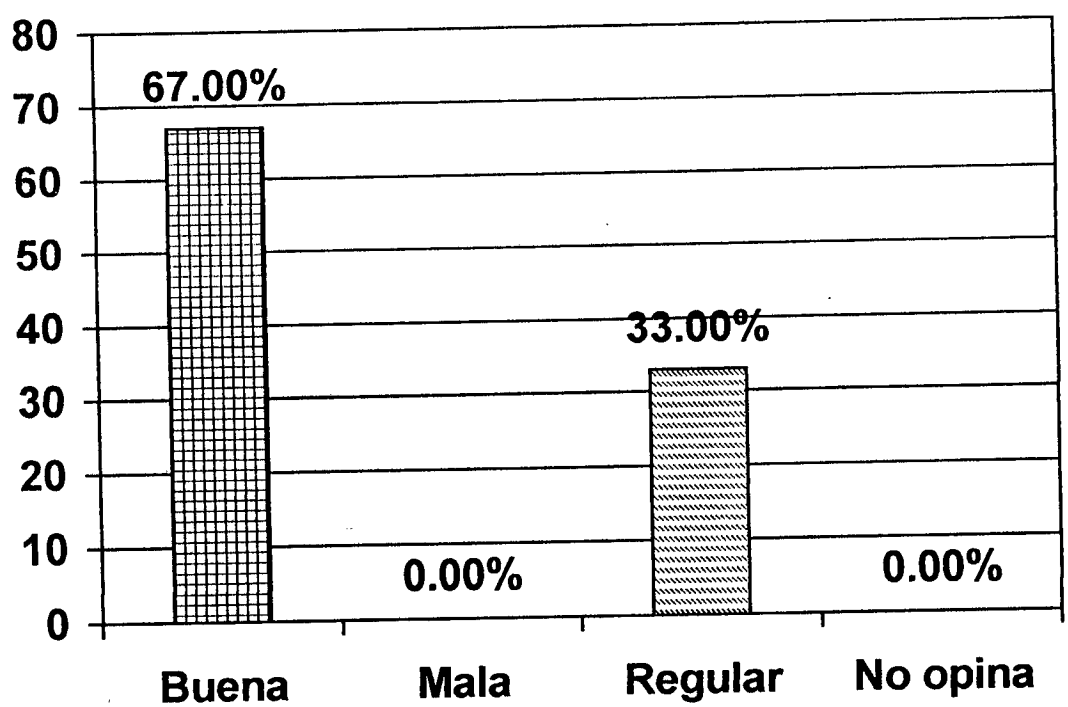
En el porcentaje podemos apreciar que el mayor número de la población encuestada refiere que el servicio que brinda logística a las otras direcciones es buena, es decir que estos recursos humanos afirman que la atención, servicio, etc., es correcta, positiva y adecuada que las otras direcciones no tienen luz verde para increpar lo contrario pues éstas se consideran buenos servidores digamos de todo crédito.

Por otro lado el 33% cataloga este servicio de regular lo que nos indica que hay un cierto sector dentro la Dirección que no

están muy satisfechos con la atención que brindan a las otras Direcciones permitiéndonos manifestar que requieren de la ayuda de técnicas y métodos que les permita tener un mejor manejo y trato para con las personas que llegan a solicitar un servicio y que finalmente éstos quedan satisfechos de la atención brindada.

Gráfico N° 31

CONSIDERA QUE EL SERVICIO QUE BRINDA LOGÍSTICA A LAS OTRAS DIRECCIONES DE LA DRSSU ES:



Tiene referencia ¿Lo que es planeamiento estratégico?

Cuadro N° 32

CONCEPTO	%
a) Si	67.00
b) No	0.00
c) Algo	33.00
TOTAL	100.00

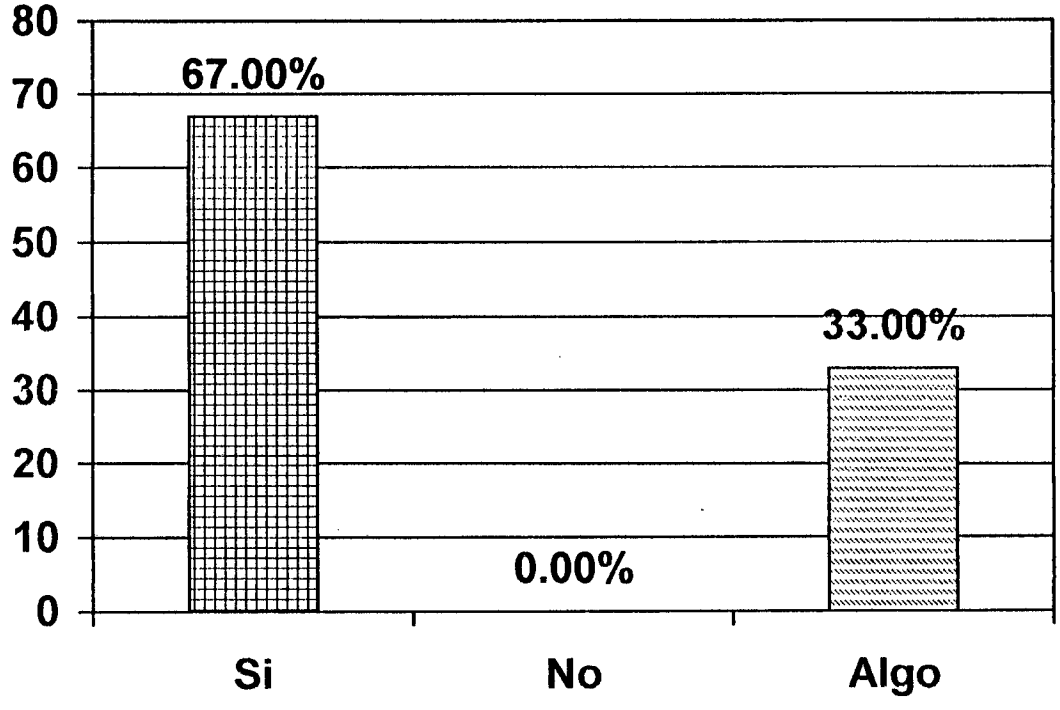
Observamos que el 67% de la población encuestada sí tiene referencia lo que es planeamiento estratégico y el 33% dice que solo sabe algo acerca del tema.

El planeamiento estratégico es una herramienta moderna de gestión en la cual esta enmarcado el dinamismo administrativo, estrategias, tácticas para un óptimo resultado de tal manera que los funcionarios de la Dirección de Logística tienen que saber en su totalidad lo que significa.

Según el porcentaje, podemos observar que la mayoría tiene conocimiento de lo que significa el planeamiento estratégico como herramienta moderna de gestión, pero solo a groso modo no teniendo un concepto exacto de su utilidad para que con su aplicación se optimicen resultados. Así mismo un porcentaje mínimo afirma que solo tiene referencia en algo, pero no concretamente ante ello, asimismo existe una necesidad de hacer extensivo la importancia del plan y su aplicación.

Gráfico N° 32

TIENE REFERENCIA ¿LO QUE ES PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO?



¿Considera Ud. que con el Planeamiento Estratégico podrían lograr optimizar la gestión.?

Cuadro N° 33

CONCEPTO	%
a) Si	67.00
b) No	0.00
c) Algo	33.00
TOTAL	100.00

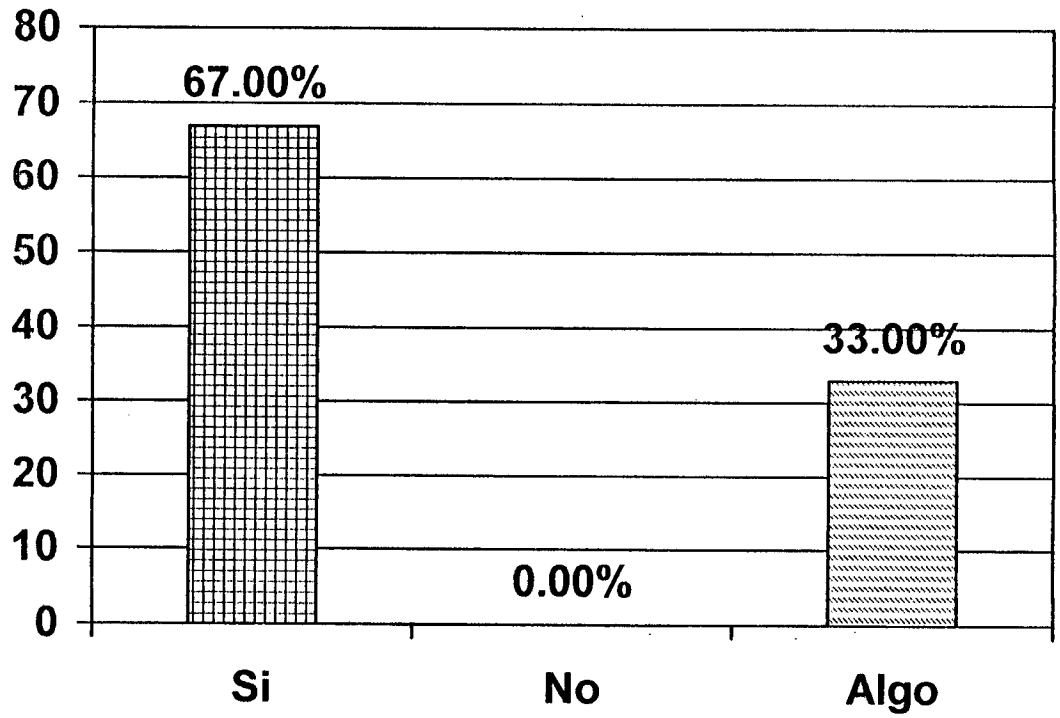
El 67% indica que con el planeamiento estratégico se puede lograr optimizar la gestión y el 33% considera solo en Algo.

El Plan Estratégico como lineamiento de gestión es bien visto, por la mayoría de encuestados, según se aprecia en el cuadro porcentual de tal forma que su aplicación en la Dirección va permitir a que se corrijan debilidades propias de la coyuntura del momento, para transformarlos en fortalezas que sean determinantes para el logro de un objetivo planificado y contribuya a mejorar y optimizar los resultados de la gestión, materia de investigación.

Un índice minoritario considera que se puede optimizar la gestión sólo en algo, por lo que deducimos que aun tienen dudas.

Gráfico N° 33

CONSIDERA UD. QUE CON EL PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO PODRÍAN LOGRAR OPTIMIZAR LA GESTIÓN.



4.2. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DIRIGIDAS A ADMINISTRATIVOS DE LA DIRECCION DE LOGÍSTICA

2da ENCUESTA

A) IDENTIFICACIÓN Y POSICIÓN COMO TRABAJADOR

¿Cuál es su condición en la Dirección de Logística?

Cuadro N° 34

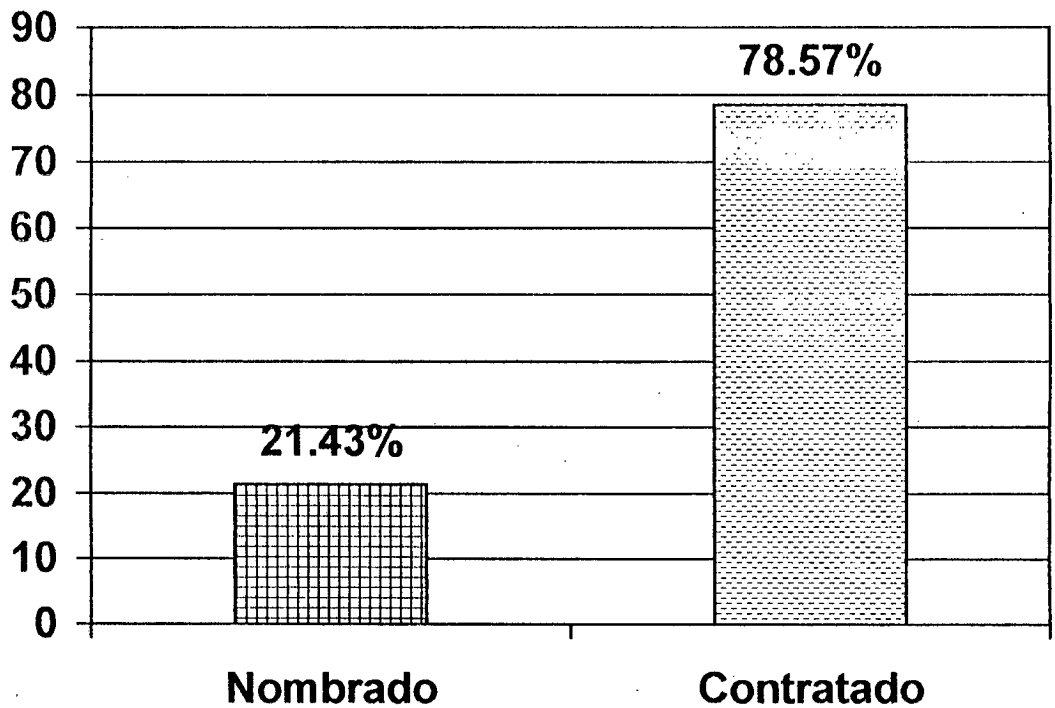
CONCEPTO	%
a) Nombrado	21.43
b) Contratado	78.57
TOTAL	100.00

Apreciamos que el 21.43% de los encuestados opinan que su condición laboral es nombrado y el 78.57% afirman que son contratados.

Para estos últimos según el cuadro porcentual, nos demuestra que la mayor parte de la población encuestada están laborando dentro de la Dirección en condición de contratados, esto hace que su permanencia esté sujeta a la evaluación por parte del área de Logística, en la cual si rinden de acuerdo a las expectativas será renovado su contrato de lo contrario se dará por terminado su labor; entonces estas personas están sujetas a una permanencia incierta dentro de la Dirección, lo cual hace que no exista una continuidad, perjudicando de esta manera el mejoramiento de la gestión, ya que el estado actualmente ha evitado que exista nombramientos y ha esta política no escapa la DRSSU.

Gráfico N° 34

¿CUÁL ES SU CONDICIÓN EN LA DIRECCIÓN DE LOGÍSTICA?



¿Le hicieron llegar las funciones de su cargo?

Cuadro N° 35

CONCEPTO	%
a) Si	35.71
b) No	64.29
TOTAL	100.00

Apreciamos que el 35.71% de encuestados afirman que si les hicieron llegar las funciones de su cargo y el 64.29% dice que no.

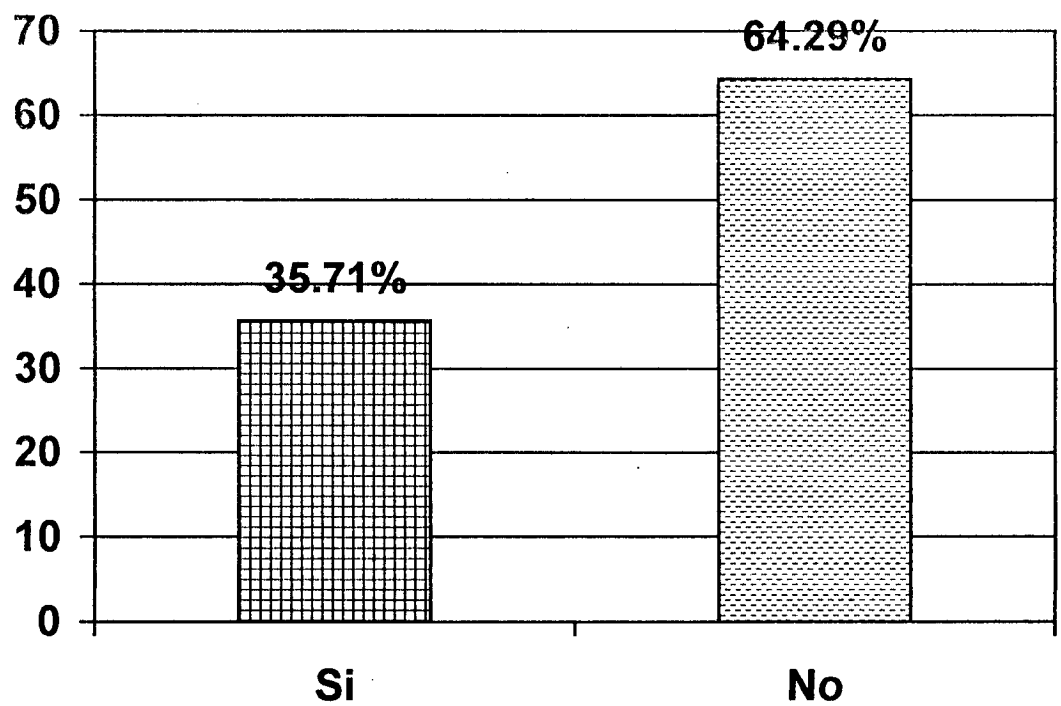
Es muy importante que los RR.HH. que laboran en esta Dirección tengan conocimiento de cual es su función a realizar en el momento de laborar, de esta manera seguir con los objetivos que tiene el área aplicando métodos, técnicas que conlleven a optimizar la gestión, es así que el personal al momento de realizar sus funciones lo haga con mucha responsabilidad y eficiencia.

Podemos apreciar que un porcentaje mayoritario de encuestados confirman una realidad muy preocupante, y se refleja al admitir, que no les hicieron llegar las funciones de su cargo. Entonces como podemos exigir que cumplan con eficiencia su labor si no les dan el medio necesario, esta actitud demuestra que existe ciertas limitaciones por parte de la Dirección ya que al no dar el material necesario a su personal este demorará mucho más en aprender por sí solo sus obligaciones y por consiguiente la aplicación de su trabajo en base a sus funciones.

De otro modo hay otro sector de la población que sí les hicieron llegar tales funciones poniéndose en ventaja sobre los demás, ya que al conocer lo que deben hacer les es más fácil cumplir sus actividades.

Gráfico N° 35

¿LE HICIERON LLEGAR LAS FUNCIONES DE SU CARGO?



¿Cuenta con los equipos (Computadora, máquinas, escritorio, teléfono, etc.) suficientes para realizar su función en el lugar donde trabaja?

Cuadro N° 36

CONCEPTO	%
a) Si	85.71
b) No	0.00
c) A veces	14.29
TOTAL	100.00

Tenemos que el 85.71% sostienen que cuentan con los equipos suficientes para realizar su trabajo en el lugar donde laboran y el 14.29% dice que a veces.

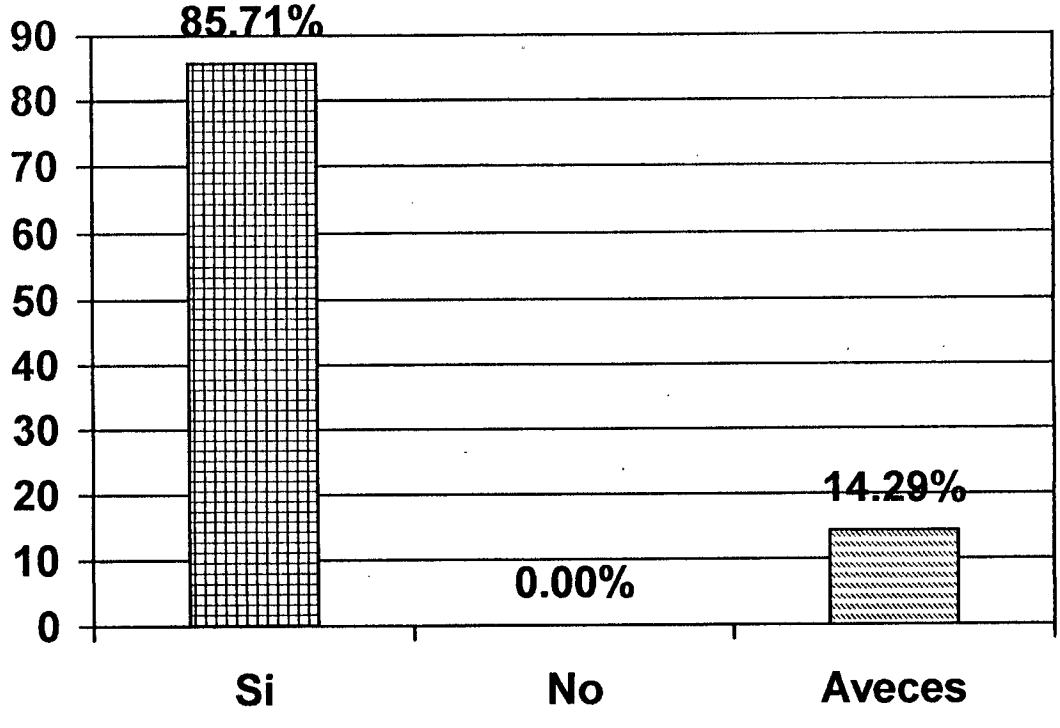
Es necesario que los trabajadores de la Dirección de Logística cuenten con todos los equipos necesarios para poder desempeñarse en forma eficiente en las actividades que realizan de tal manera se adecuen a la tecnología ya que vivimos en mundo en constante cambios, donde el personal será muy efectivos en cuanto al manejo de sus equipos, ya que estos demostraran un resultado optimo en cuanto a la gestión se refiere y así tener una organización competente.

Se puede visualizar que la mayoría de encuestados consideran que tienen a su alcance todo el equipo suficiente para desempeñar su función dentro de la Dirección por lo que podemos manifestar que dentro de este mundo globalizado en la cual estamos inmersos, y de acuerdo al avance tecnológico del momento, estos tienen lo necesario en cuanto a equipos que les permite desarrollar normalmente y son contratiempos sus funciones encomendadas.

Un mínimo sector considera que éstos equipos solo en ocasiones es suficiente mas no así en forma permanente.

Gráfico N° 36

¿CUENTA CON LOS EQUIPOS (COMPUTADORA, MÁQUINAS, ESCRITORIO, TELÉFONO, ETC.) SUFICIENTES PARA REALIZAR SU TRABAJO EN EL LUGAR DONDE TRABAJA?



¿Si se tratara de autocalificarse en el desempeño de su trabajo, que nota se pondría?

Cuadro N° 37

CONCEPTO	%
a) de 0 a 5	0.00
b) de 6 a 10	0.00
c) de 11 a 15	42.86
d) de 16 a 20	57.14
TOTAL	100.00

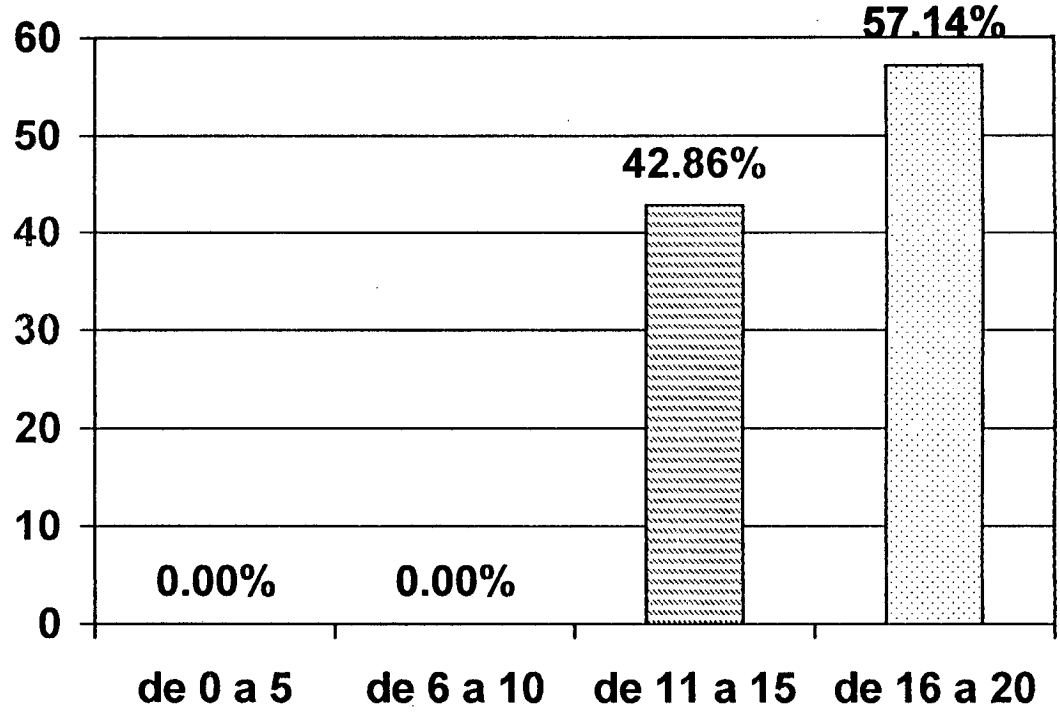
Observamos que el 42.86% manifiestan que se se tratara de autocalificarse en el desempeño de su trabajo se pondrían de nota de 11 a 15 y el 57.14% se califica de 16 a 20.

El desempeño de los trabajadores de la Dirección de Logística es un factor muy importante para cumplir los objetivos de tal manera se pueda medir el rendimiento en función a sus capacidades tomando en cuenta los resultados favorables para el mejoramiento de la gestión.

El egocentrismo es parte de la actitud humana, esto nos demuestra que la mayoría de encuestados, se valoran en base a sus propias capacidades que dicen tener, mas no así se auto califican en relación a lo que puedan rendir dentro de la Dirección, como parte integral de todo un grupo que labora en ella, es decir las respuestas nos indican que sólo cumplen su trabajo en función a lo que les piden.

Gráfico N° 37

¿SI SE TRATARA DE AUTOCALIFICARSE EN EL DESEMPEÑO DE SU TRABAJO, QUE NOTA SE PONDRÍA?



¿Cómo se siente de las relaciones internas (Coordinación, tratos, etc.)?

Cuadro N° 38

CONCEPTO	%
a) Muy satisfecho	42.86
b) Algunas veces satisfecho	50.00
c) Nunca estoy satisfecho	7.14
d) No sabe / no opina	0.00
TOTAL	100.00

Tenemos que el 42.86% de los encuestados manifiestan que se sienten muy satisfechos de las relaciones internas, el 50% afirma que algunas veces esta satisfecho y el 7.14% opina que nunca está satisfecho.

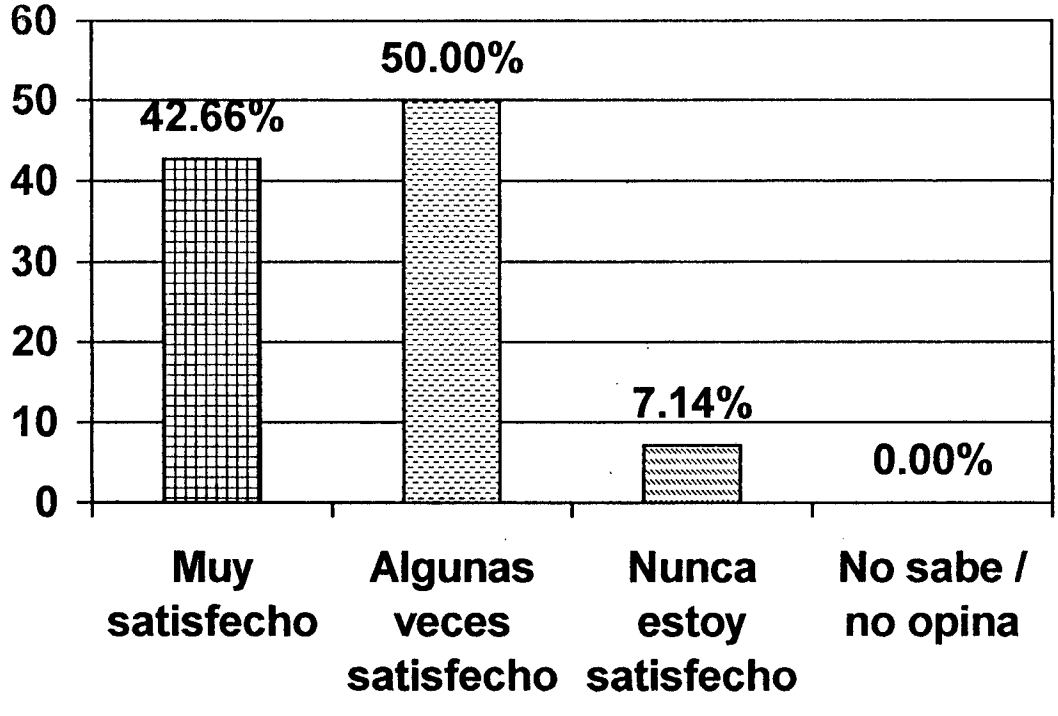
En esta área lo que tiene que existir es un clima armonioso en donde exista la comunicación y coordinación entre los trabajadores, logrando así un trabajo eficiente que apunta a los objetivos trazados, demostrando la calidad humana que tienen en sus tratos y comportamiento de tal manera que sientan satisfacción en las relaciones internas entre ellos mismos.

El cuadro porcentual permite ver un panorama variado, en cuanto a las relaciones internas ya que para poder encaminarse hacia un mismo sendero, en busca de lograr objetivos comunes, es necesario que exista un clima de tranquilidad y armonía entre los trabajadores, que genere e contento y satisfacción de todo interno y esto se vea reflejado en el entorno de tal modo que se logre un equilibrio; lo cual no sucede en esta Dirección.

De otro modo hay un sector que nunca encuentra esta satisfacción, por lo que habría que tener en consideración para buscar la manera de superarlo y no genere ningún tipo de malestar de tal manera que cambien su actitud para una mayor comprensión y comunicación.

Gráfico N° 38

¿CÓMO SE SIENTE DE LAS RELACIONES INTERNAS (COORDINACIÓN, TRATOS, ETC.)?



¿Puede identificar donde se encuentra en el organigrama de la Dirección de Logística?

Cuadro N° 39

CONCEPTO	%
a) Si	50.00
b) No	50.00
TOTAL	100.00

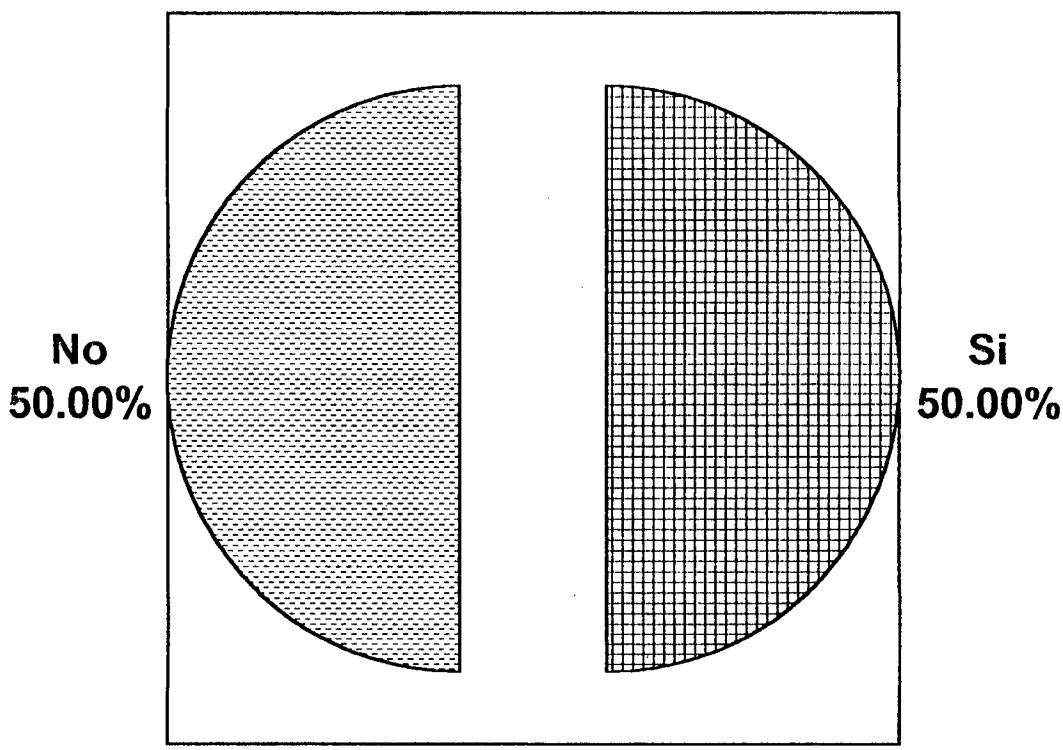
El 50% de encuestados manifiestan que sí pueden identificas donde se encuentran ubicado en el organigrama de la Dirección de Logística y el 50% restante afirma que no.

El personal que labora en esta dirección de Logística es necesario que tenga conocimiento donde se encuentra ubicado en el organigrama ya que esto permite a los recursos humanos determinar de quien depende, a quienes supervisa, lo que demostrará que el organigrama es un instrumento de mucha importancia.

Lo que podemos observar en el cuadro es que la mitad de encuestados saben con exactitud donde ubicarse dentro del organigrama y con ello nos demuestran que conocen lo importante que es este instrumento, permitiéndoles saber ocupar el lugar que le corresponde y de quien dependen jefaturalmente dentro de la Dirección. Así otro sector afirma no saber ubicarse. Entonces podemos afirmar que lo ideal es que todos conozcan con claridad la ubicación que tienen dentro de la organización y con ello van a permitir que sea llevadera la labor en bien de mejorar la gestión.

Gráfico N° 39

¿PUEDE IDENTIFICAR DONDE SE ENCUENTRA EN EL ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN DE LOGÍSTICA?



B) RELACION HACIA EL ENTORNO

¿Qué calificación general daría a los trabajadores (Usuarios) que llegan a solicitar servicios a la Dirección de Logística?

Cuadro N° 40

CONCEPTO	%
a) de 0 a 5	0.00
b) de 6 a 10	42.86
c) de 11 a 15	42.86
d) de 16 a 20	14.28
TOTAL	100.00

Encontramos que el 42.86% de encuestados califican de 6 a 10 a los trabajadores que llegan a solicitar servicio a la Dirección de Logística, el 42.86% lo califican de 11 a 15 y el 14.28% afirma de 16 a 20.

Los trabajadores de otras Direcciones que llegan a solicitar servicios a la Dirección de Logística debe ser muy cordial y tener buen trato hacia el personal de, logística de esta manera que permita lograr un servicio de calidad a estos y la obtención de resultados óptimos en cuanto a la gestión se refiere.

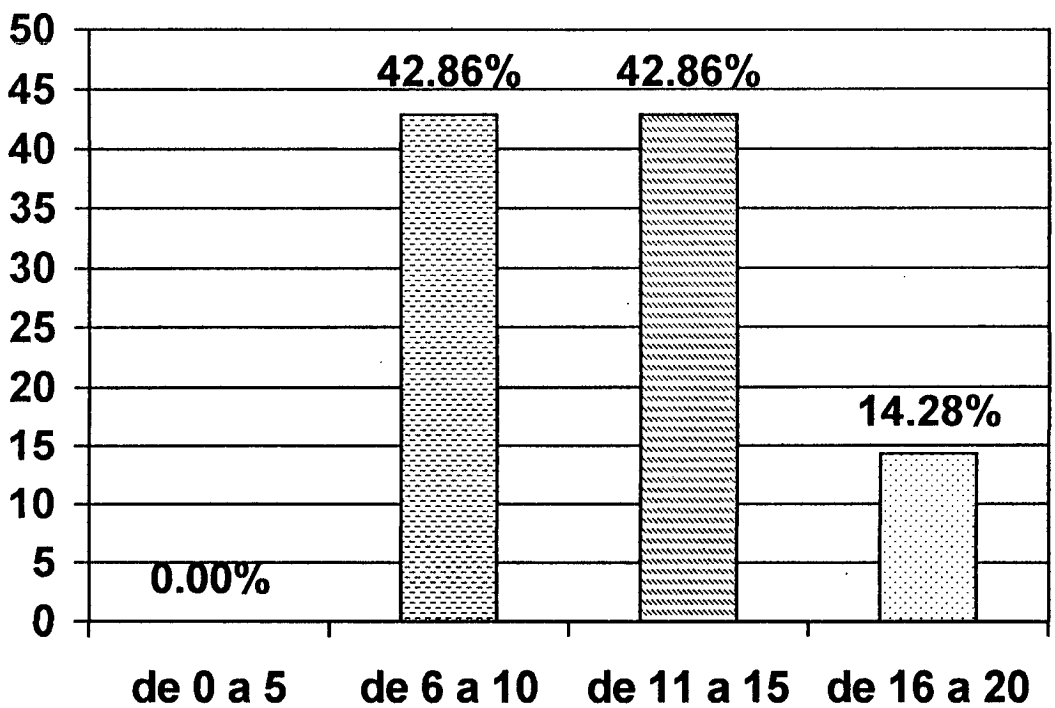
Al respecto de calificaciones, un igual número porcentual desaprueba a los usuarios y otro grupo los aprueba, permitiéndonos observar que hay diversidad de conceptos y criterios por parte de los trabajadores de la Dirección de Logística para calificar a sus usuarios, quienes llegan a solicitar servicios, de tal forma que no hay acuerdo de ideas. Así también hay otra posición que ponen un elevado calificativo a

estos reflejando su aprecio y consideración con estas personas.

Creemos que si se concreta una misma posición el conflicto de reducirá y será más llevadera la labor encomendada, por lo que se logrará un trato eficiente y una atención oportuna de los requerimientos.

Gráfico N° 40

¿QUÉ CALIFICACIÓN GENERAL DARÍA A LOS TRABAJADORES (USUARIOS)QUE LLEGAN A SOLICITAR SERVICIOS A LA DIRECCIÓN DE LOGÍSTICA?



¿Tiene referencia de lo que es Planeamiento Estratégico?

Cuadro N° 41

CONCEPTO	%
a) Si	64.29
b) No	28.57
c) Algo	7.14
TOTAL	100.00

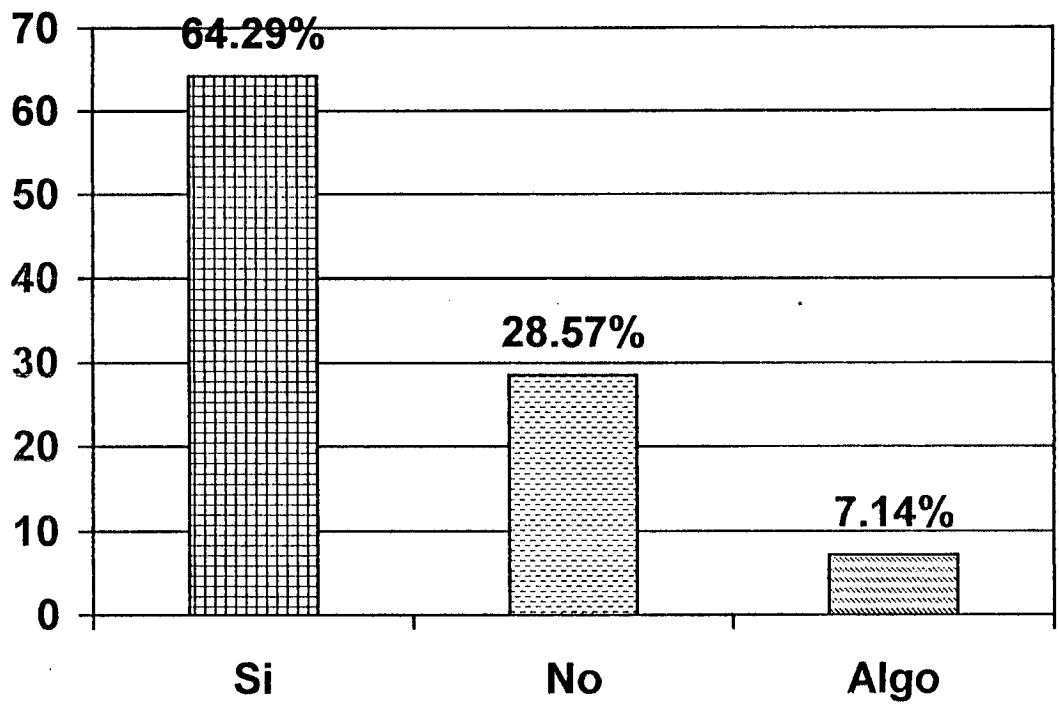
Observamos que el 64.29% de la población encuestada, sí tiene referencia lo que es planeamiento estratégico, el 28.57% opina que no y el 7.14% afirma que sabe algo solamente.

Debemos tener presente que con el planeamiento estratégico se optimizará la gestión ya que es una herramienta moderna que tiene resultados eficiente, efectiva y eficaz todo esto en beneficio de la Dirección de Logística, que va motivar al personal que tenga nuevas formas de comportamiento en las actividades que realizan siempre orientados a la calidad, este plan contará con estrategias, tácticas, que los trabajadores estarán enmarcados a seguir.

Lo que muestra nuestro cuadro porcentual nos indica que la mayor parte de administrativos tienen concepto definido de lo que significa el plan estratégico, pero de una manera limitada, no adquiriendo así todas las virtudes que encierra su aplicación, a ello tenemos que agregar el desconocimiento por completo del tema en referencia, por parte de un menor sector encuestado y otro mínimo porcentaje sabe solo algo, lo que indica que no existe un amplio panorama de la gran utilidad que significa el uso de esta herramienta de gestión y de los beneficios que se gana con su aplicación.

Gráfico N° 41

¿TIENE REFERENCIA DE LO QUE ES PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO?



Una de las condiciones para lograr una estrategia eficaz es el cambio de actitud, ¿Está dispuesto a:?

Cuadro N° 42

CONCEPTO	%
a) Cambiar su forma de ser en beneficio de su área	71.42
b) No cambiar por que no existen las condiciones laborales	0.00
c) Cambiar si es que cambian los niveles directivos	14.29
d) Le es indiferente cambiar de actitud	14.29
TOTAL	100.00

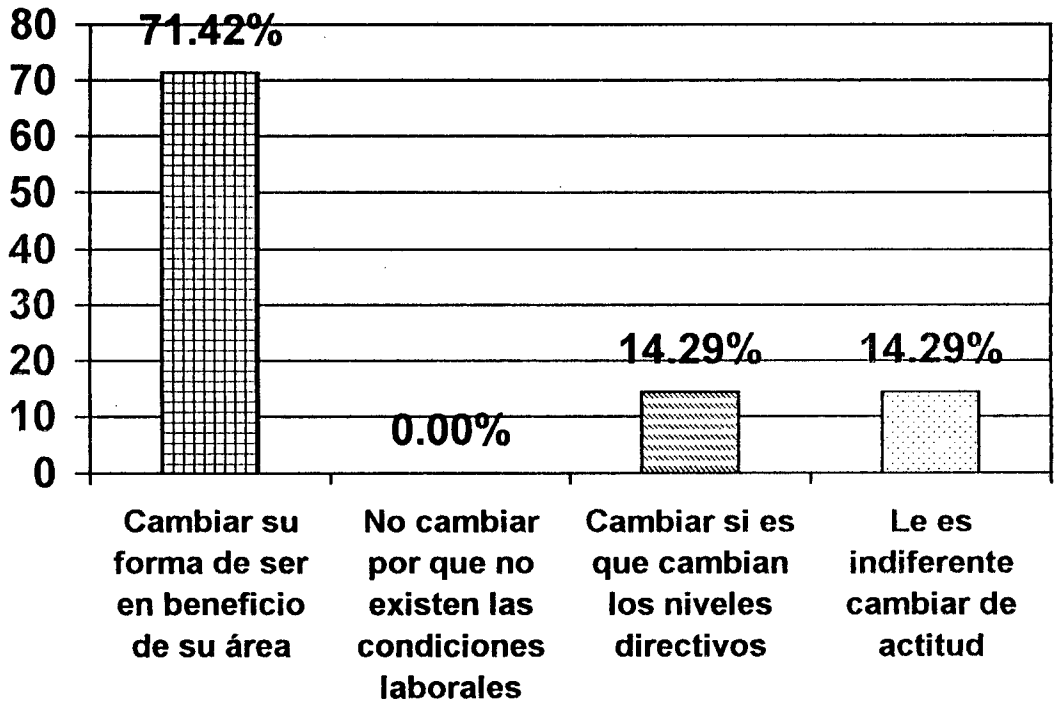
Observamos que el 71.42% de encuestados opinan que están dispuestos a cambiar su forma de ser en beneficio de su área, el 14.29% dice estar dispuesto a cambiar si es que cambian los niveles directivos y el 14.29% dice que le es indiferente cambiar de actitud.

El cambio de actitud de los RR.HH. que laboran en logística es beneficioso lo que permitirá lograr mejores resultados en el objetivo que se ha trazado, mediante la "capacitación" se van a retroalimentar información para que estén actualizado y para ello existen elementos para el cambio, como es el análisis transaccional y el "Feed Back", este último es una forma verbal de lograr repetir acciones que permita corregir deficiencias de los recursos humanos, de tal manera que la motivación en estos casos es muy importante para tener una organización eficiente y llegar a una gestión optima.

En definitiva la predisposición al cambio que tienen estos trabajadores, es muy positivo, más aún si va en beneficio de la Dirección en la cual laboran; es por ello que creemos se debe buscar la forma de sacar provecho a esta coyuntura motivándolos para rescatar todo la capacidad creadora que posee cada uno de ellos y plasmarla, haciendo uso de estos atributos en la mejora de resultados. Ante algunos que condicionan su cambio y otros que les es indiferente hacerlo, nos parece que; no están muy motivados y que es necesario aplicar ante ellos nuevos tipos o técnicas que sean eficaces para denegar tal actitud y encaminarlos hacia un mismo camino cual es el mejor.

Gráfico N° 42

UNA DE LAS CONDICIONES PARA LOGRAR UNA ESTRATEGIA EFICAZ ES EL CAMBIO DE ACTITUD, ¿ESTÁ DISPUESTO A?



¿Recibe usted capacitación por parte de la DRSSU a través de la Dirección de logística?

Cuadro N° 43

CONCEPTO	%
a) Si	0.00
b) No	85.71
c) Algunas veces	14.29
TOTAL	100.00

Encontramos que el 85.71% de los administrativos encuestados opinan que no reciben capacitación por parte de la DRSSU a través de la Dirección de Logística y el 14.29% opina que sólo algunas veces.

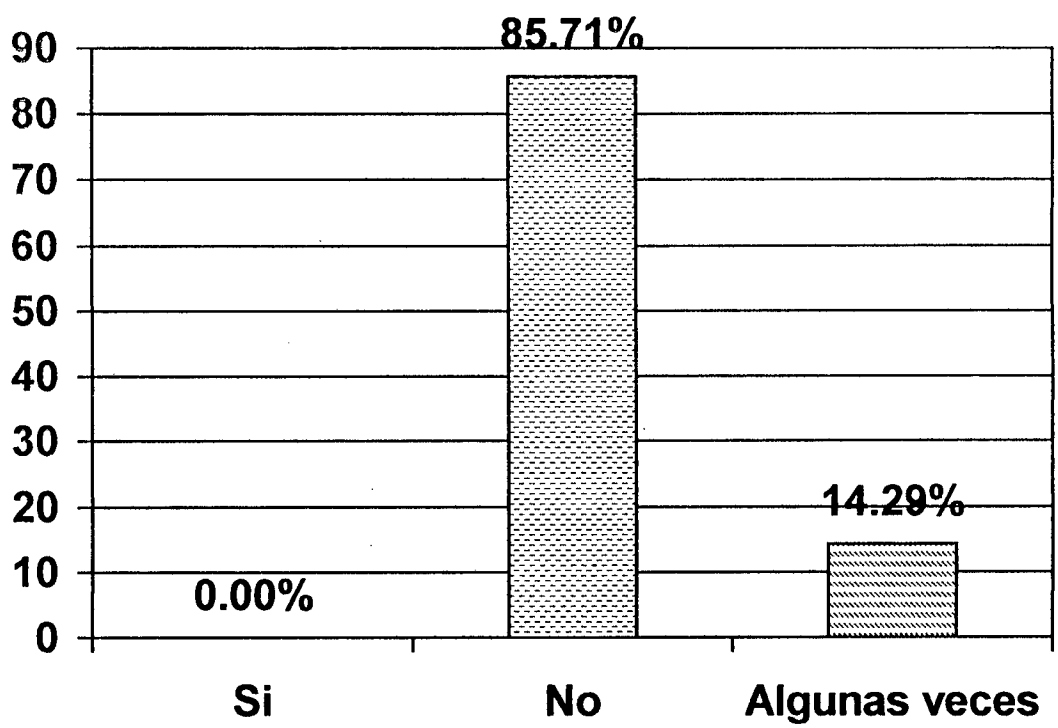
La capacitación es muy importante y tiene que ser permanente para el personal ya que tienen que están preparados en este mundo que esta en constante cambio para ser competitivos y tener eficiencia en las actividades que desarrollan, ya que es una variable que desea alcanzar el máximo de eficiencia en su comportamiento en beneficio de ellos y de las personas que llegan a solicitar servicios.

Para poder lograr óptimos resultados en una gestión es necesario e imprescindible que el personal en su totalidad estén en continua capacitación, de tal manera que se refleje una función eficiente por parte de la Dirección, pero esto no se nota según la mayor parte de encuestados, quienes aducen que no reciben capacitación, otra mínima parte refieren que se capacitan algunas veces. Esto es un punto negativo que limita las aspiraciones de una Dirección. La pretensión dentro de sus objetivos es lograr mejorar resultados. Creemos que tal Director

debe proponer estas capacitaciones por iniciativa propia y no esperar a que la institución los realice, ya que dentro de sus funciones como ente responsable de un área tan importante como Logística está el ser eficiente y para ello debe ser más agresivo sobre todo en este tema de capacitar a sus RR.HH.

Gráfico N° 43

¿RECIBE USTED CAPACITACIÓN POR PARTE DE LA DRSSU A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN DE LOGÍSTICA?



El ambiente físico donde trabaja, para Ud. es:

Cuadro N° 44

CONCEPTO	%
a) Muy agradable	21.43
b) Solo agradable	21.43
c) Desagradable	50.00
d) Muy desagradable	7.14
TOTAL	100.00

El 21.43% de la población encuestada afirman que el ambiente físico donde trabaja es muy agradable, el 21.43% afirma que solo es agradable, el 50% opina que es desagradable y el 7.14% opina que es muy desagradable.

El ambiente físico en el cual los RR.HH. van a desarrollar sus funciones diariamente, forma una parte muy importante dentro de la Dirección y lo que refleja el porcentaje muestra que la mitad de la población encuestada considera como desagradable el lugar donde laboran, esto demuestra que no trabajan normalmente y que están insatisfechos.

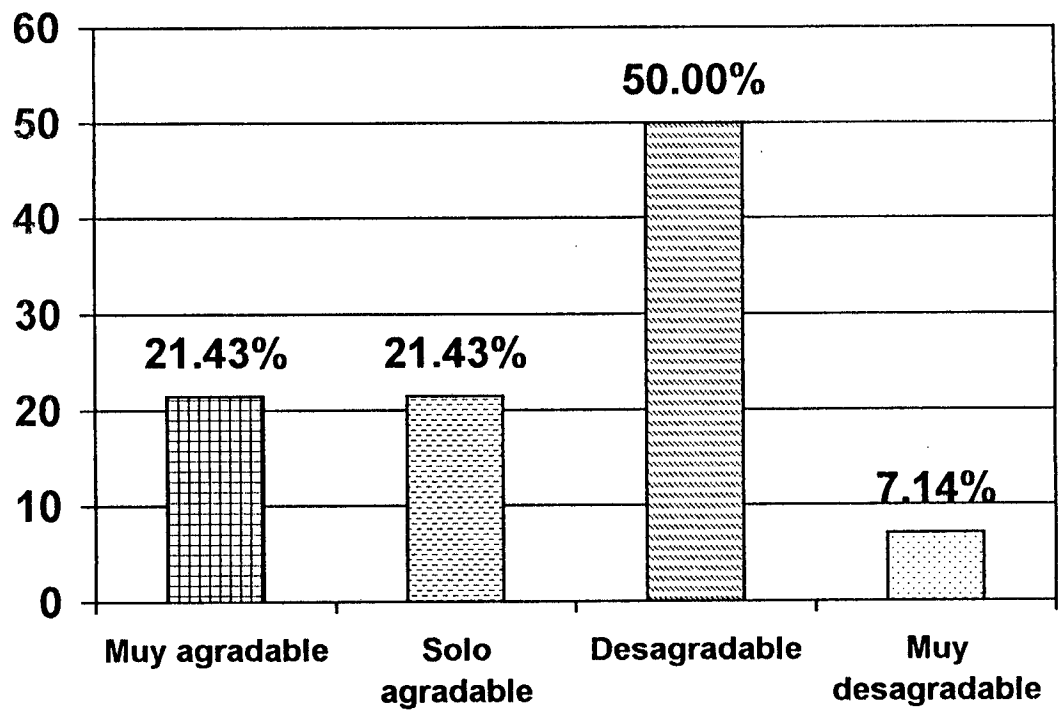
Así también un porcentaje homogéneo de encuestados encuentran de esta ambiente de muy desagradable, otros de solo agradable, es decir que se siente conformes. Pero un mínimo porcentaje lo considera de muy desagradable, con esto podemos sintetizar que la Dirección debe mejorar esta situación.

El ambiente debe ser un lugar muy agradable si se quiere tener resultados favorables tal es así que el personal se sienta

tranquilo y cómodo en realizar sus actividades con eficiencia y esta será beneficioso para la Dirección de Logística.

Gráfico N° 44

EL AMBIENTE FÍSICO DONDE TRABAJA, PARA UD. ES:



4.3. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS TRABAJADORES (USUARIOS) DE LA DRSSU.

3ra ENCUESTA

A) DE CALIFICACION

¿Ud. como usuario que calificación daría a los trabajadores de la Dirección de Logística?

Cuadro N° 45

CONCEPTO	%
a) Muy buenos	0.00
b) Algunos buenos	0.00
c) Regulares	65.00
d) Malos	35.00
e) Muy malos	0.00
TOTAL	100.00

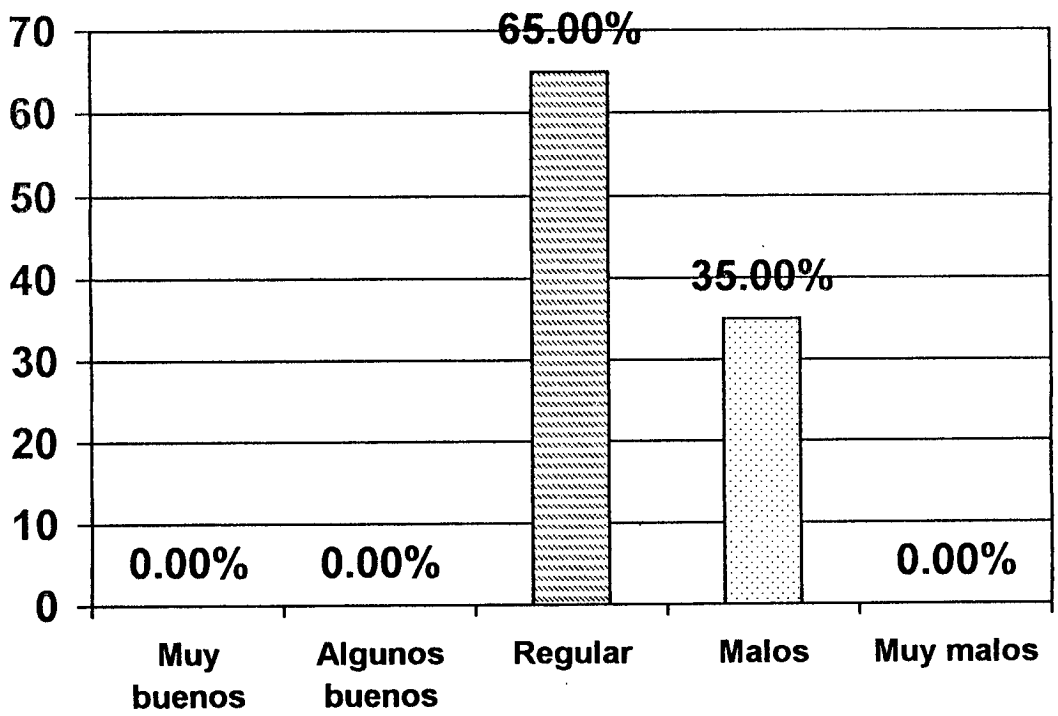
La calificación que deben dar los trabajadores de otras direcciones de la DRSSU al personal que labora en logística debe ser muy buenos de tal manera se sientan catalogados como trabajadores eficientes en sus labores que desempeñan y que reflejará en ellos mismos lo competentes que son en su área y ante los demás.

El personal que labora en la Dirección de Logística están calificados entre regulares por un sector mayoritario y malos por un porcentaje mínimo lo que nos demuestra que, los trabajadores de otras Direcciones no están muy conformes con sus labores y esto debe tomarse en consideración para poder ubicar en que está fallando, que les falta, que no realizan, que falta por hacer, para así corregir errores y subsanarlos de tal modo que se vea reflejado en los resultados, es decir buscar la

forma de enmendar errores y no volver a cometerlos lo que va a repercutir favorablemente a la gestión de la Dirección.

Gráfico N° 45

¿UD. COMO USUARIO QUE CALIFICACIÓN DARÍA A LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN DE LOGÍSTICA?



¿Cómo calificaría el servicio que brinda la Dirección de Logística y Abastecimiento?

Cuadro N° 46

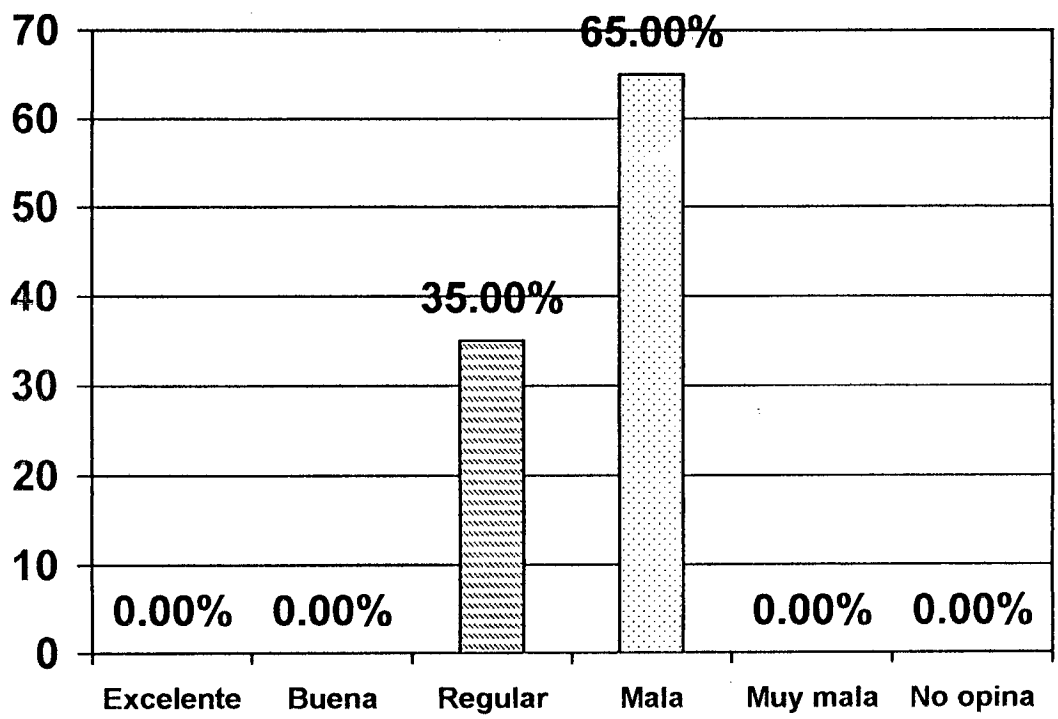
CONCEPTO	%
a) Excelente	0.00
b) Buena	0.00
c) Regular	35.00
d) Mala	65.00
e) Muy mala	0.00
TOTAL	100.00

El servicio que brinda logística tiene que ser de lo mejor para que los usuarios (trabajadores) de otras direcciones se sientan satisfechos, de tal manera que estos lo califiquen de muy buenos, tal es así que las actividades que realizan deben ser eficiente y eficaces con un servicio de calidad.

La calidad del servicio, es muy importante para toda institución. La Dirección de Logística según el cuadro adolece de este factor, provocando en los usuarios un malestar, insatisfacción y descontento por cuanto consideran que no están recibiendo un adecuado trato y servicio en sus requerimientos, a lo que el Director del área debe tener medida correctiva, por cuanto otro sector de encuestados en su minoría sostienen que son regulares; si las pretensiones del área son optimizar resultados entonces es preciso cambiar estas opiniones pero con hechos reales y cambios contundentes, que permitan seguir un camino que los conduzca a mejorar la gestión.

Gráfico N° 46

¿CÓMO CALIFICARÍA EL SERVICIO QUE BRINDA LA DIRECCIÓN DE LOGÍSTICA Y ABASTECIMIENTO?



CAPITULO V

DIRECCIÓN REGIONAL SECTORIAL DE SALUD DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE LOGÍSTICA Y ABASTECIMIENTO

PLAN ESTRATÉGICO

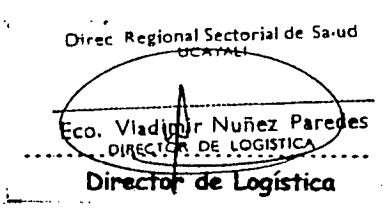
2000 – 2006

PUCALLPA, NOVIEMBRE DEL 2000

REGION – UCAYALI

5.1. PRESENTACIÓN

Considerando que la Dirección de Logística de la Dirección Regional Sectorial de Salud de Ucayali, valora los cambios que se están dando en el marco de la gestión, los cuales propician la optimización del desempeño. He visto necesario en coordinación con Tessy Cartagena Sandoval y Keitel Quio Apuela (Tesistas), elaborar un documento que muestra las oportunidades y amenazas del entorno que lo rodea, las debilidades y fortalezas que tiene como dirección, también indicamos el planteamiento de su visión al año 2006 y hemos definido su misión como razón fundamental para la existencia de esta organización en la DRSSU. Ello nos ha permitido elaborar el marco lógico que sirve como orientador de las actividades a mediano y largo plazo para el desarrollo y logro de los objetivos, todo eso enmarcado dentro del nuevo proceso gerencial del planeamiento estratégico.



5.2. ANÁLISIS DEL ENTORNO

5.2.1. OPORTUNIDADES

5.2.2. AMENAZAS

OPORTUNIDADES DEL ENTORNO

1. Buena relación de las otras Direcciones hacia la Dirección de Logística.

2. Buenas relaciones institucionales con entidades públicas y privadas.

3. Voluntad de superación del personal.

4. Pre disposición de muchos proveedores ha ser considerados como abastecedores de la Dirección.

AMENAZAS DEL ENTORNO

1. Inestabilidad en los cargos para la continuidad de políticas de desarrollo.

2. Carencia de autonomía del Director de esta Dirección.

3. Asignación de recursos económicos deficientes por parte de la DRSSU.

4. Incumplimiento de los proveedores.

5. Mala imagen que posee la Dirección de Logística ante las otras Direcciones de su entorno.

5.3. ANÁLISIS DEL INTERNO

5.3.1. FORTALEZAS

5.3.2. DEBILIDADES

FORTALEZAS INTERNAS

1. La Dirección de Logística de la DRSSU, se encuentra regularmente organizada.

2. Los recursos humanos de la Dirección de Logística son calificados.

3. Existe un cierto grado de comunicación entre el Director hacia sus subordinados y viceversa.

4. Cuenta con un programa de mantenimiento de las unidades móviles y equipos de oficina.

5. Cuentan con programas de acuerdo a las necesidades.

6. Cuenta con un cronograma de cotización en donde se prioriza la calidad del producto o bien.

7. En la Dirección de Logística no existe ningún tipo de nepotismo.

8. Tiene políticas de gestión bien definidos.

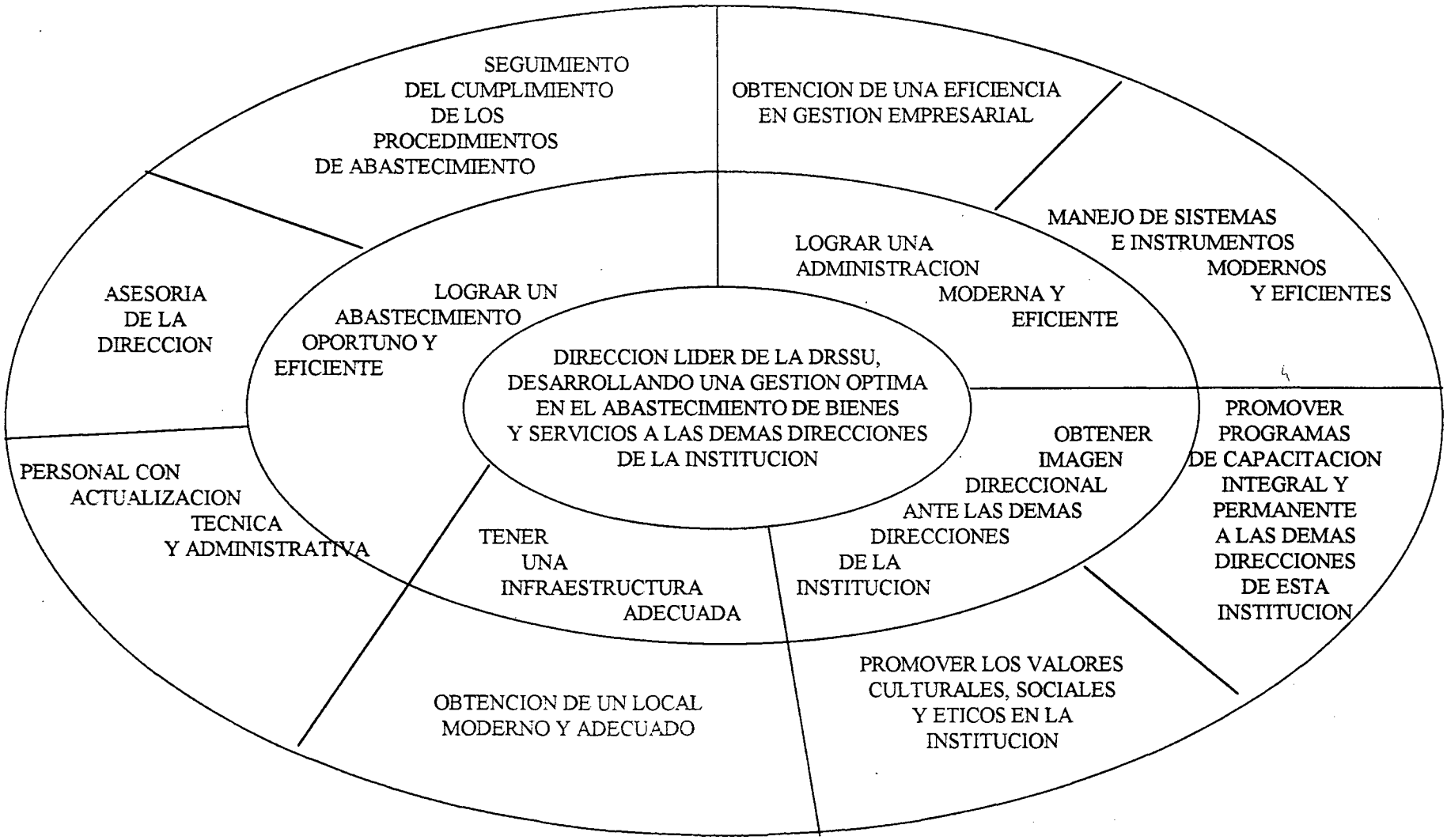
9. Existe un registro y control permanente de los bienes.

10. La atención y trato a los proveedores es buena.

DEBILIDADES INTERNAS

1. Carencia de capacitación permanente al personal.
2. Bajo porcentaje de titulados.
3. Gestión administrativa limitado.
4. Personal administrativo desactualizado.
5. Deficiente estructura organizativa.
6. Manual de funciones desactualizadas e incumplimientos del personal en sus tareas.
7. Infraestructura deficiente e inadecuado.
8. Inadecuada ubicación estratégica de la Dirección.
9. Incumplimiento de los procesos técnicos en el desarrollo de las funciones de logística.
10. Ineficaz procedimiento en la tramitación de los bienes y servicio.
11. La atención a los usuarios es deficiente.
12. Espacios reducidos y ventilación escasa que impide el buen desempeño el personal.
13. Falta de actividades de proyección a la institución.
14. Los instrumentos de gestión (ROF, MOF y otros) no son innovados.

VISION DE FUTURO DE LA DIRECCION DE LOGISTICA



DIRECCIÓN REGIONAL SECTORIAL SALUD DE UCAYALI

5.4. COMPETENCIA DISTINTIVA

Es la actividad más relevante que posee la empresa, lo cual la hace distinguirse de las demás.

5.4.1. COMPETENCIA DISTINTIVA DE LA DIRECCIÓN DE LOGÍSTICA

"CAPACITACION PERMANENTE"

5.5. VISION

Es el resultado que se quiere conseguir utilizando el Planeamiento Estratégico.

La importancia de la visión de futuro en el proceso de Planificación Estratégica Direccional, es que una vez realizado el análisis del entorno y del interno, establece objetivos estratégicos, creando una tensión estructural, entre lo que es y lo que aun no es. Esta tensión estructural más el deseo común o individual de alcanzar los resultados planteados, crean una fuerza colectiva que puede trascender lo cotidiano.

En este sentido es que la formulación de la visión estratégica lleva de lo ordinario a lo extraordinario, permitiendo visualizar objetivos estratégicos, en un esquema interrelacionado.

5.5.1. FORMULACION DE LA VISION DE LA DIRECCIÓN DE LOGÍSTICA DE LA DRSSU. 2000 - 2006

5.5.2. FORMULACION DE LA VISION

5.5.2.1. FIN DE LA VISION

Dirección líder de la Dirección Regional Sectorial de Salud de Ucayali, desarrollando una gestión optima en el abastecimiento de bienes y servicios a las demás Direcciones de la Institución.

5.5.2.2. VISION DE LAS SUB AREAS

A) SUB AREA DE ABASTECIMIENTO

Abastecimiento oportuno y eficiente.

B) SUB AREA ADMINISTRATIVA

Administración moderna y eficiente.

C) SUB AREA DE PROYECCIÓN HACIA LA INSTITUCIÓN

Imagen Direccional líder ante las demás Direcciones de la Institución.

D) SUB AREA DE INFRAESTRUCTURA

Infraestructura adecuada.

5.5.2.3. ESTRATEGIAS

5.5.2.3.1. SUB AREA DE ABASTECIMIENTO

a) Personal con actualización técnica especializada y administrativa.
b) Asesoría de la Dirección.
c) Seguimiento del cumplimiento de los procedimientos de abastecimiento.

5.5.2.3.2. SUB AREA ADMINISTRATIVA

a) Constituirse en una Dirección líder, basado en la eficiencia en gestión empresarial.

b) Manejo de sistemas e instrumentos administrativos modernos y eficientes.

5.5.2.3.3. SUB AREA DE PROYECCIÓN HACIA LA INSTITUCION

a) Promover programas de capacitación integral y permanente a las demás Direcciones de esta institución.
b) Promover los valores culturales, recreativo, sociales y éticos en la institución.

5.5.2.3.4. SUB AREA DE INFRAESTRUCTURA

a) Obtención de un local moderno y adecuado al sistema.

5.6. MISION

Es el objetivo general y orientadora de todo el accionar de una empresa, por lo tanto no es modificable sin que medien razones de peso.

DIRECCIÓN DE LOGÍSTICA
DE LA DRSSU

5.6.1. MISIÓN DIRECCIONAL

Abastecer con oportunidad y eficiencia los bienes y servicios requeridos por todas las Direcciones de la Institución.

5.7. MARCO LOGICO

El marco lógico permite diseñar sistemáticamente el ciclo de los proyectos. Ayudando también a proporcionar al equipo de ejecución los elementos esenciales para adoptar decisiones en materia de planificación con el objeto de formular planes operativos. Una vez que se diseña el proyecto, el equipo de ejecución puede formular planes operativos que incluirán listas de actividades, estructuras de la división del trabajo, gráficos de responsabilidades, planes de utilización de recursos, presupuestos y sistemas de monitoreo y evaluación.

5.7.1. DISEÑO DEL PLAN ESTRATÉGICO

5.7.2. MARCO LÓGICO DE PROYECTOS

RESUMEN	INDICADORES VERIFICABLES OBJETIVAMENTE	MEDIOS DE VERIFICACION	SUPUESTOS IMPORTANTES
Abastecimiento **Visión** Dirección Líder de la DRSSU desarrollando una gestión optimo en el abastecimiento de bienes y servicios a las demás Direcciones. **Visión del área** Lograr un abastecimiento oportuno y eficiente. **Estrategia 1** Personal con actualización Técnica especializada y administrativa. **Actividades** 1.1. Capacitación permanente en la especialidad de cada recurso humano. 1.2. Capacitación permanente en	– Excelente abastecimiento con el 100% del personal desarrollando sus funciones con eficiencia. – Capacitación al personal al 100%. – Realizar 4 eventos de capacitación por año al 100% del personal de la Dirección de Logística de la DRSSU. – Realizar 4 eventos de	– Reporte de encuestas a los usuarios. – Memoramdum de felicitaciones a cada recurso humano. – Registros de evaluación en abastecimiento. – Actas de evaluación. – File Personal. – Memoria anual de la Dirección de Logística. – Relación de participantes a los eventos de capacitación. – Memoria anual de la Dirección de	– Existencia de políticas en abastecimiento que apoya a la capacitación. – Disponibilidad de recursos económicos. – Disponibilidad de recursos económicos. – Existencia de políticas en abastecimiento. – Disponibilidad de recursos económicos. – Existencia de política

el marco del proceso administrativo.	capacitación por año al 100% del personal de la Dirección de Logística.	Logística. – Relación de participación a los eventos de capacitación.	administrativa que apoya a la capacitación. – Disponibilidad económica.
Estrategia 2 Asesoría de la Dirección.	– Asesoramiento al personal al 100%.	– File Personal del Director. – Manual de Organizaciones y Funciones.	– Existencia de política de asesoramiento. – Disponibilidad de tiempo.
Actividades 2.1. Programar asesoramiento individualizado para el personal.	– Realizar 17 sesiones de asesoramiento individualizado bimestralmente.	– Registro de Asesoramiento.	– Existencia de política de asesoramiento. – Disponibilidad de tiempo.
2.2. Programar asesoramiento por función.	– Realizar 5 sesiones de asesoramiento por función bimestralmente.	– Registro de Asesoramiento.	– Existencia de política de asesoramiento. – Disponibilidad de tiempo.
2.3. Programar asesoramiento en general.	– Realizar un evento de asesoramiento general al mes.	– Registro de Asesoramiento.	– Existencia de política de asesoramiento. – Disponibilidad de tiempo.
Estrategia 3 Seguimiento del cumplimiento de los procedimientos de abastecimiento.	– Seguimiento del cumplimiento de los procedimientos al 100%.	– Registro de inspecciones diarias.	– Existencia de política de supervisión.
Actividades 3.1. Programar evaluación del personal respecto al manejo de procedimientos.	– Realizar evaluación del personal cada 6 meses.	– Registro de evaluación. – Acta de evaluación. – File Personal.	– Existencia de políticas del control del personal. – Disponibilidad de recursos económicos.
3.2. Efectuar la rotación del	– Cambio de puesto	– Nominas del	– Existencia de

rotación del personal entre las diferentes actividades de abastecimiento.	de trabajo del personal semestralmente.	personal. – Registro de rotación.	políticas de rotación del mismo personal.
3.3. Supervisión de las actividades de abastecimiento por la Dirección.	– Realizar 2 inspecciones oculares diarias a todo el personal.	– Registro diario de observaciones relevantes.	– Existencia de políticas de supervisión. – Disponibilidad de tiempo.
3.4. Reportes detallados de sus actividades.	– Realizar reportes de sus actividades diariamente.	– Formato de reportes.	– Disponibilidad de tiempo.
Administrativo **Visión** Dirección Líder de la DRSSU desarrollando una gestión optimo en el abastecimiento de bienes y servicios a las demás Direcciones.			
Visión del área Lograr una administración moderna y eficiente.	– Administración moderna con alta calidad en el servicio.	– Imagen reconocidos por los usuarios.	– Existencia de políticas de gestión. – Disponibilidad económica.
Estrategia 1 Obtención de una eficiencia en gestión empresarial. **Actividades**	– Gestión empresarial al 100% para lograr eficiencia.	– Memoria de gestión.	– Existencia de políticas de gestión. – Disponibilidad económica.
1.1. Capacitar al personal jerárquico en gestión empresarial moderna	– Ejecutar un curso de un mes en el semestre sobre gestión empresarial.	– Memoria anual de gestión.	– Modernización de la gestión.

moderna. 1.2. Implementar el círculo de calidad con personal de cada función específica.	– Constituir un círculo de calidad de estudios del personal jerárquico en Gestión Empresarial por Semestre.	– Informes semestrales del círculo de calidad.	– Existencia de políticas de gestión. – Disponibilidad de recursos económicos.
1.3. Cambiar el organigrama según las necesidades planteadas por el Planeamiento Estratégico.	– Llevar a cabo reuniones del personal Jerárquico para estudio y determinar la reestructuración del órgano.	– Organigrama reestructurado. – Informe memoria anual. – Resolución de aprobación.	– Política de modernización de la gestión administrativa.
Estrategia 2 Manejo de sistemas e instrumentos administrativos modernos y eficiente.	– Capacitación del personal administrativo en el manejo de instrumentos modernos.	– Informe Memoria Anual. – Reportes del personal.	– Política de modernización de la administración. – Disponibilidad de recursos.
Actividades 2.1. Capacitar al personal administrativo.	– Ejecutar un curso de capacitación de 10 días para el personal administrativo cada 4 meses.	– Inventarios patrimoniales.	– Disponibilidad de recursos económicos.
2.2. Evaluación y control permanente del personal administrativo.	– Elaborar una ficha de evaluación y control mensual mecanizada para el personal.	– Informe memoria direccional anual.	
2.3. Dotar de intercomunicadores modernos a cada oficina.	– Adquisición de 4 intercomunicadores a partir del 2001. – Adquirir		

2.4. Dotar a las oficinas con computadoras modernas. 2.5. Instalar el sistema de redes en la Dirección de Logística y sus sub áreas correspondiente. 2.6. Implementar un sistema único de archivo direccional. **<u>Proyección Hacia la Institución</u>** **<u>Visión</u>** Dirección Líder de la DRSSU desarrollando una gestión optimo en el abastecimiento de bienes y servicios a las demás Direcciones. **<u>Visión del área</u>** Obtener imagen direccional ante las demás direcciones de la Institución. **<u>Estrategia 1</u>** Promover programas de capacitación integral y	computadoras modernas y bien implementadas a partir del 2001. – Instalación del sistema de redes a partir del 2002 – Implementación del archivo general direccional a partir del 2001. – Reconocimiento del 80% de la población trabajadora de la DRSSU a la Dirección de Logística. – Realizar un curso de capacitación mensual en los	– Encuesta de opinión. – Informe de capacitación. – Informe	– Existencia de políticas de apoyo a las demás Direcciones.

permanente a las demás Direcciones de su entorno. **Actividades**	diferentes temas de actualidad en gestión empresarial y otros.	memorias.	
1.1. Crear e implementar programas de capacitación y extensión hacia las demás Direcciones. **Estrategia 2**	– Organizar el área de capacitación y extensión en mayo del 2001. – Implementar en el cuadro de horas un responsable del área de proyección en 2001.	– Memoria anual de la Dirección de Logística. – Informe del área de capacitación y extensión.	– Disponibilidad de recursos económicos.
Promociones de los valores culturales sociales y éticos en la institución. **Actividades**	– Realizar 6 actividades al año, sociales, cultural tendentes a la promoción de los valores culturales, sociales y éticos.	– Plan de trabajo anual. – Informe de las áreas.	– Disponibilidad de recursos económicos.
2.1. Realizar actividades culturales de proyección a la institución.	– Ejecutar 2 actividades culturales al año dentro de la institución como promoción de la imagen Direccional.	– Informe de actividades de la Dirección. – Plan de trabajo semestral. – Informe memoria.	– Disponibilidad de recursos económicos.
2.2. Realizar apoyo de limpieza dentro de la institución.	– Realizar 2 jornadas de limpieza al año.	– Plan de trabajo de la Dirección. – Informe memoria.	– Disponibilidad de recursos económicos.
2.3. Realizar curso de capacitación.	– Realizar 2 cursos de capacitación al año de ética	– Plan anual de trabajo. – Registro de	– Existencia de política de apoyo interdireccional.

	profesional.	asistencia al curso.	– Disponibilidad de recursos económicos.
Infraestructura **Visión** Dirección Líder de la DRSSU desarrollando una gestión optimo en el abastecimiento de bienes y servicios a las demás Direcciones. **Visión del área** Tener una infraestructura adecuada. **Estrategia 1** Obtención de un local moderno y adecuado al sistema. **Actividades** 1.1. Proponer técnicamente ante la Dirección de Salud se considere en el presupuesto 2002 la construcción de un nuevo local.	– Local que optimiza el desempeño de la gestión al 100%. – Construcción e implementación del local de Logística al 100%. – Elaboración de un Proyecto que respalda la solicitud del nuevo local.	– Presupuesto del sector. – Presupuesto del sector. – Presentación del proyecto.	– Existencia de decisión Política de la DRSSU. – Existencia de un proyecto aprobado. – Decisión política del Director de Logística.

5.8. FICHA DE ACTIVIDADES

5.8.1 FICHA DE PRESENTACIÓN DE LA ACTIVIDAD

<table>
<tr><td colspan="4">1.- DENOMINACIÓN:</td></tr>
<tr><td colspan="2">2.- AREA:</td><td colspan="2">3.- RESPONSABLE
:</td></tr>
<tr><td colspan="2">5.- OBJETIVO ESPECIFICO</td><td colspan="2" rowspan="4">4.- DESCRIPCION</td></tr>
<tr><td colspan="2">6.- META CONCRETA</td></tr>
<tr><td colspan="2">7.- DURACION
FECHA DE INICIO | FECHA DE TERMINO</td></tr>
<tr><td colspan="2">8.- LOCALIZACIÓN</td></tr>
<tr><td colspan="4">9.- TAREAS ESPECIFICAS O ACCIONES</td></tr>
<tr><td>N° DE ORDEN</td><td>TAREAS</td><td>RESPONSABLES</td><td>DURACIÓN
F. de I / F. de T.</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="4">10.- COSTO</td></tr>
<tr><td colspan="3">ORIGEN DE LOS RECURSOS ECONOMICOS</td><td>MONTO APROXIMADO</td></tr>
<tr><td colspan="3"></td><td></td></tr>
</table>

CONCLUSIONES

1. La Dirección de Logística a través de la DRSSU. No capacita a sus funcionarios y administrativos en forma permanente, esto no permite mejorar el desempeño en las actividades y lograr una óptima gestión.

2. La atención y el servicio que brinda la Dirección de Logística deja mucho que desear, es decir adolecen de buen trato hacia los usuarios quienes reciben el servicio solicitado fuera de tiempo.

3. La Dirección de Logística cuenta con documentos de gestión como el ROF y el MOF desactualizados que no se ajustan a la realidad administrativa, lo que ocasiona al personal falencias en sus funciones.

4. La infraestructura de la Dirección de Logística de la DRSSU, no es la mas indicada ya que no presenta una construcción moderna y adecuada a nuestra realidad careciendo de una distribución de los ambientes, perjudicando las labores del personal por encontrarse en un lugar reducido y carente de ventilación.

5. El valor de la presente investigación aplicada radica en el hecho que su contenido es consecuencia de la experiencia desarrollada dentro de una organización como es la Dirección de Logística . Por esta razón consideramos que será de utilidad para aquellas entidades que requieren optimizar su gestión dentro de la realidad regional y dentro de un marco teórico que ilustra su aplicación.

6. La elaboración y aplicación del plan estratégico está permitiendo elevar el nivel de conocimientos habilidades y/o actitudes del personal que le posibilite desarrollarse dentro de la organización en beneficio del trabajador y de la Dirección; para el trabajador constituye un beneficio puesto que estará en mejores condiciones para atender los problemas actuales y futuros dentro de las

funciones que le corresponda desempeñar, para la Dirección es una herramienta, que representa una alternativa de solución a una serie de problemas que con su aplicación se esta logrando optimizar la gestión.

7. La elaboración del plan estratégico contó con la participación de todos, a fin que el plan que se elabore refleje el sentir de las principales sub áreas donde deberá incidirse para superar las deficiencias actuales a prevenir la aparición de dificultades futuras.

8. El diagnóstico futuro se realiza en base a las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Es relevante que éste contengan los detalles suficientes para la elaboración optima de la estructura del marco lógico cuyo diseño debe realmente significar la minimización de las debilidades, amenazas y la maximización de las fortalezas y oportunidades.

9. El Plan Estratégico tiene una evaluación intrinseca lo cual representa el cumplimiento de su visión.

10. La competencia distintiva es el logro que desde el principio del Plan Estratégico optimiza todo el proceso hasta su ejecución.

11. El Planeamiento Estratégico es considerado como una herramienta moderna con la que cuenta la Dirección, para optimizar la gestión y desarrollar a su personal de esta manera contribuir a la solución de problemas actuales y futuros, garantizando la consecución de los objetivos establecidos.

12. El Planeamiento Estratégico propuesto esta basado en la visión de la Dirección de Logística, lo cual como macro objetivo actúa como dinamizador de la estructura de logros que secuencialmente se can obteniendo.

RECOMENDACIONES

1. La Dirección de Logística de la DRSSU debe seguir aplicando el planeamiento estratégico de tal manera que su mejoramiento se refleje en todas las sub áreas correspondientes.

2. Esta Dirección debe priorizar la capacitación de su personal en forma permanente en temas referentes a la gestión administrativa, logística y otros que presentan mantener el óptimo resultado en sus funciones.

3. Esta Dirección a través de la DRSSU, debe tener convenio con instituciones como la Universidad y Tecnológicos, para realizar capacitaciones a su personal en temas a fines a la realidad del sistema.

4. Debe priorizar la construcción de un local moderno y adecuado ofreciendo a los RR.HH. las comodidades para que puedan realizar su trabajo en forma eficiente y efectiva, de tal manera que este beneficie a los usuarios quienes acuden a solicitar servicio.

5. Esta Dirección debe priorizar la instalación de un sistema de redes que les permita mantener una continua comunicación oportuna de acuerdo a las necesidades que se presente.

6. El Plan Estratégico debe ser diseñado, organizado, implementado y ejecutado por un equipo representativo de todas las áreas de la institución.

7. Todas las actividades del Plan Estratégico deben estar costeadas con objetivos, instrumentos de medición, orientado su financiamiento

y programado desde el principio, a fin de tener confianza en su cumplimiento.

8. El recurso humano debe ser considerado como el factor más importante con el que cuenta toda organización para alcanzar los objetivos que se haya propuesto. Debe tomar conciencia el Director que en su desempeño, y el de su organización, estará basado en los logros que obtenga el personal bajo su cargo.

BIBLIOGRAFÍA

- Administración, Una Perspectiva Global
  "Administración Comparativa"
  Harold Koontz, Meinz Weihrich
  Décima Edición: 1994
  Editorial
  México

- La Planificación Estratégica
  Ivancevich, John M.
  Quinta Edición 1992
  Editorial: Irwin
  España

- Planeación y Administración Estratégica.
  James Af. Stones, R. Edward Freeman
  Quinta Edición: Setiembre 1994

- Gestión: Calidad y Competitividad.
  Henry Fayol (Ivancevich)
  Tomo I, 1996

- Plan Estratégico 1997 – 2001.
  Instituto Superior Tecnológico "Suiza" – Pucallpa
  Mayo 1997.

- Estrategia Competitiva.
  Porter, Michael E.
  Edición Décima Tercera 1996
  Editorial, CECSA
  México

- Logística Empresarial
  "Organización de Logística Empresarial"
  Marthan Garros
  Edición IV

- Gerencia Eficaz Mediante Objetivos
  "Planeamiento Estratégico"
  José Campoverde Ayres
  Edición I 1990
  Editorial Técnico Científica S.A.

- Gestión: Calidad y Copetitividad
  Peter Drucker
  Gestión: Calidad y Copetitividad
  Edición IV

- Liderazgo Centrado en Principios
  "Los Principios de la Calidad Total"
  Stephen R. Covey
  Edición IV, 1997
  Editorial Paidos
  España

- Benchmarking
  "Vinculación del Benchmarking con el Planeamiento Estratégico y Teórico"
  Ruben Roberto Ricco
  Ediciones Machi 1994
  Argentina

- Enciclopedia del Management
  "Planificación General Estratégica"
  L.R. Bittel, J.E. Ransey
  Grupo Editorial Océano, 1996

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA DE OPINIÓN

TEMA: **PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN DE LOGÍSTICA DE LA DRSSU.**

"DIRIGIDO A FUNCIONARIOS Y JEFATURAS DE LA DIRECCIÓN DE LOGÍSTICA DE LA DRSSU"

Señor(a): Encontrándonos en la necesidad de obtener información respecto al tema planteado, agradeceremos nos permita Ud. acceder a datos que van a permitirnos relevar nuestra información. Gracias.

I. De la Organización.

1.1. ¿Considera que la Dirección de Logística está?

a) Muy bien organizada ( )
b) Solo organizada ( )
c) Regularmente organizada ( )
d) Mal organizada ( )
e) No opina ( )

1.2. La Dirección de Logística cuenta con los siguientes instrumentos de gestión:

a) Reglamento de Organización y funciones ( )
b) Manual de Organización y Funciones ( )
c) Manual de Procedimientos ( )
d) Normas Internas Varias ( )
e) Todas las anteriores ( )

1.3. Cree Ud que el actual ROF y MOF de la DRSSU permiten fortalecer el normal funcionamiento de la Dirección de Logística.

a) MOF y ROF se ajustan a la realidad administrativa ( )
b) MOF y ROF necesitan ser innovados ( )
c) MOF y ROF muy bajos ( )

1.4. ¿La Dirección de Logística es una Dirección Administrativa?

a) Descentralizada ( )
b) Centralizada ( )
c) Autónoma ( )
d) Mixta ( )

1.5. ¿De que manera Ud. dirige al personal a su cargo?

a) Tradicionalmente ( )
b) Dinámicamente ( )
c) En forma creativa ( )

II. De la Gestión.

2.1. ¿La Dirección de Logística de la DRSSU cuenta con objetivos bien definidos?

a) Si ( ) b) No ( )

2.2. ¿Estos objetivos se cumplen dentro de lo planificado por la Dirección de Logística?

a) Si ( ) b) No ( ) c) A veces ( )

2.3. ¿La Dirección de Logística elabora sus políticas de gestión?

a) Si ( ) b) No ( ) c) A veces ( )

2.4. ¿Sus políticas de gestión son adecuadas al sistema de logística?

a) Si ( ) b) No ( )

2.5. ¿Cómo considera los métodos que aplica la Dirección de Logística en su gestión?

a) Bueno ( )
b) Regular ( )
c) Malo ( )

2.6. ¿La Dirección de Logística cuenta con un organigrama bien estructurado?

a) Si ( ) b) No ( )

III. Del Control de Gestión.

3.1. ¿Cada que tiempo realiza controles sobre las labores del personal a su cargo?

a) Mensual ( )
b) 3 meses ( )
c) 6 meses ( )
d) Casi nunca ( )

3.2. ¿Para Ud. los trabajadores de la Dirección de Logística laboran de acuerdo a la jornada normal de 8 horas diarias?

a) Si ( ) b) ( )

IV. De las Funciones.

4.1. ¿Aplica el proceso técnico de catalogación?

a) Si ( ) b) No ( ) c) A veces ( )

4.2. ¿Lleva un registro de proveedores?

a) Si ( ) b) No ( )

4.3. ¿El pago de los proveedores es en forma?

a) Puntual ( )
b) Fuera de tiempo ( )
c) Contra entrega ( )
d) Otros ( )

4.4. ¿Cuenta con el equipo necesario para realizar la distribución de los bienes o materiales a los demás direcciones en forma?

a) Oportuna ( )
b) Lenta ( )
c) Fuera de tiempo ( )

4.5. ¿Aplica alguna técnica en la elaboración de su cuadro de cotización?

a) Si ( ) b) No ( ) c) A veces ( )

4.6. ¿Elabora una programación de acuerdo a las necesidades que tienen las otras Direcciones para realizar sus adquisiciones?

a) Si ( ) b) No ( ) c) A veces ( )

4.7. ¿Considera Ud. que la función de patrimonio esta acorde a los objetivos de la Dirección de Logística de la DRSSU?

a) Si ( ) b) No ( )

V. Relación con los Recursos Humanos.

5.1. ¿Cómo calificaría a los Recursos Humanos de la Dirección de Logística?

a) Muy buenos trabajadores ( )
b) Regulares trabajadores ( )
c) Algunos muy buenos ( )
d) Malos ( )
e) No opina ( )

5.2. Capacitación al personal de su Dirección

a) En forma permanente ( )
b) Algunas veces ( )
c) Desde que estoy, no capacitan ( )
d) Nunca capacitan ( )

VI. De la Infraestructura.

6.1. ¿Cómo calificaría al local de la Dirección de Logística?

a) Bueno ( ) c) Malo ( )
b) Regular ( ) d) Muy malo ( )

6.2. A su parecer, considera que el local de la Dirección de Logística debe:

a) Seguir como está ( )

b) Mejorar la distribución ( )

c) Modernizar la construcción ( )

6.3. ¿Considera que la Dirección de Logística se encuentra ubicado en un lugar estratégico?

a) Si ( ) b) No ( )

6.4. ¿Cuenta con un local apropiado para realizar su almacenamiento?

a) Si ( ) b) No ( )

VII. Actitud Frente al Entorno.

7.1. ¿Considera Ud. que la Dirección de Logística cumple con la formalidad en el desarrollo de la gestión?

a) Aplica correctamente la Ley 26850 ( )

b) Aplica irregularmente la Ley 26850 ( )

c) Aplica correctamente el D.L. N° 22056 ( )

d) Aplica irregularmente el D.L. N° 22056 ( )

7.2. ¿La Dirección de Logística de la DRSSU, cumple con las Directivas del MINSA?

a) Si ( ) b) No ( ) c) A veces ( )

7.3. ¿La Dirección de Logística de la DRSSU, se relaciona con Direcciones de Logística de otras instituciones para mejorar su gestión?

a) Si ( ) b) No ( ) c) A veces ( )

7.4. La Dirección de Logística realiza algún tipo de proyección social a la institución.

a) Si ( ) b) No ( ) c) A veces ( )

7.5. Considera que el servicio que brinda Logística a las otras Direcciones de la DRSSU es:

a) Buena ( )

b) Regular ( )
c) Mala ( )
d) No opina ( )

- Tiene referencia ¿Lo que es planeamiento estratégico?
  a) Si ( ) b) No ( ) c) Algo ( )

- Considera Ud. que con el planeamiento estratégico podrían lograr optimizar la gestión.
  a) Si ( ) b) No ( ) c) No opino ( )

Muchas Gracias.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA DE OPINIÓN

TEMA: **PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN DE LOGÍSTICA DE LA DRSSU.**

"DIRIGIDO A ADMINISTRATIVOS DE LA DIRECCIÓN DE LOGÍSTICA DE LA DRSSU"

Señor(a): Encontrándonos en la necesidad de obtener información respecto al tema planteado, agradeceremos nos permita Ud. acceder a datos que van a permitirnos relevar nuestra información. Gracias.

I. Identificación y Posición Como Trabajador.

1.1. ¿Cuál es su condición en la Dirección de Logística?

a) Nombrado ( ) b) Contratado ( )

1.2. ¿Le hicieron llegar las funciones de su cargo?

a) Si ( ) b) No ( )

1.3. ¿Cuenta con los equipos (Computadora, máquinas, escritorio, teléfono, etc.) suficientes para realizar su función en el lugar donde trabaja?

a) Si ( ) b) No ( ) c) A veces ( )

1.4. ¿Si se tratara de autocalificarse en el desempeño de su trabajo, que nota se pondría?

a) de 0 a 5 ( ) c) de 11 a 15 ( )

b) de 6 a 10 ( ) d) de 16 a 20 ( )

1.5. ¿Cómo se siente de las relaciones internas (Coordinación, tratos, etc.)?

a) Muy satisfecho ( )

b) Algunas veces satisfecho ( )

c) Nunca estoy satisfecho ( )

d) No sabe / no opina ( )

1.6. ¿Puede identificar donde se encuentra en el organigrama de la Dirección de Logística?

a) Si ( ) b) No ( )

II. Relación Hacia el Entorno

2.1. ¿Qué calificación general daría a los trabajadores que llegan a solicitar servicios a la dirección de Logística?

a) de 0 a 5 ( ) c) de 11 a 15 ( )
b) de 6 a 10 ( ) d) de 16 a 20 ( )

2.2. ¿Tiene referencia de lo que es Planeamiento Estratégico?

a) Si ( ) b) No ( ) c) Algo ( )

2.3. Una de las condiciones para lograr una estrategia eficaz es el cambio de actitud, ¿Está dispuesto a?

a) Cambiar su forma de ser en beneficio de su área ( )
b) No cambiar por que no existen las condiciones laborales ( )
c) Cambiar si es que cambian los niveles directivos ( )
d) Le es indiferente cambiar de actitud ( )

2.4. ¿Recibe usted capacitación por parte de la DRSSU a través de la Dirección de logística?

a) Si ( ) c) Algunas veces ( )
b) No ( )

2.5. El ambiente físico donde trabaja, para Ud. es:

a) Muy agradable ( )
b) Solo agradable ( )
c) Desagradable ( )
d) Muy desagradable ( )

Gracias por su apoyo.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA DE OPINIÓN

TEMA: **PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN DE LOGÍSTICA DE LA DRSSU.**

"DIRIGIDO A LOS USUARIOS"

Señor(a): Encontrándonos en la necesidad de obtener información respecto al tema planteado, agradeceremos nos permita Ud. acceder a datos que van a permitirnos relevar nuestra información. Gracias.

I. De Calificación.

1.1. ¿Ud. como usuario que calificación daría a los trabajadores de la Dirección de Logística?

a) Muy buenos ( )
b) Algunos buenos ( )
c) Regulares ( )
d) Malos ( )
e) Muy malos ( )

1.2. ¿cómo calificaría el servicio que brinda la Dirección de Logística y abastecimiento?

a) Excelente ( )
b) Buena ( )
c) Regular ( )
d) Mala ( )
e) Muy mala ( )
f) No opina ( )

Gracias por su apoyo.