

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios
Internacionales

Trabajo de Suficiencia Profesional

**Informe de suficiencia profesional de mejora en la
Oficina de Abastecimiento y Logística en la
empresa RYH Sergesa S.A.C.**

Jose Manuel Mamani Mamani

Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Administración y Negocios Internacionales

Arequipa, 2023

Repositorio Institucional Continental
Trabajo de suficiencia profesional



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

DEDICATORIA

Dedico este trabajo profesional a mi madre Elisa, mis hermanas Milagros y Beatriz, que fueron el sustento incondicional en motivarme y apoyarme en todas las formas a lo largo del camino educativo, en los objetivos propuestos para la finalización de este trabajo y por haber concluido de forma satisfactoria mi carrera profesional. Doy gratitud a todas las personas que permitieron el desarrollo de esta investigación.

AGRADECIMIENTOS

Mi agradecimiento a Dios por brindarme la sabiduría, la fortaleza, el conocimiento y las diferentes oportunidades que medió a lo largo de mi vida.

A mi familia, por haberme apoyado en esta etapa universitaria, en especial a mi querida madre, pese a las diferentes circunstancias de la vida, siempre estuvo apoyándome y dándome la fuerza para seguir alcanzando mis metas.

Finalmente, agradezco a la Universidad Continental por brindarme un camino de desarrollo y aprendizaje en mi carrera profesional, el cual dio resultado de éxito con su enseñanza, a cada uno de los docentes que me permitieron conocerlos y por su apoyo moral en la finalización de la carrera.

RESUMEN

El presente trabajo de suficiencia profesional describe los aspectos generales de la empresa RYH Sergesa SAC y de las actividades profesionales desarrollados en la oficina de Abastecimiento y Logística durante el periodo 2021 al 2022.

Por otra parte, la Gerencia, con la finalidad de cumplir con los objetivos de comprar y distribuir los productos, asume el reto de lograr un crecimiento sostenible sobre la base de una evaluación de los proveedores y de los productos estratégicos, así como la implementación de mejoras tanto en el planeamiento estratégico como en los procedimientos logísticos. Bajo este contexto, la Gerencia busca facilitar la transferencia eficiente de conocimientos entre el equipo de trabajo para lograr altos niveles de productividad en sus funciones de análisis, evaluación, elaboración y soporte a la gestión logística, abastecimiento y administración de la empresa.

Por tanto, el presente trabajo de suficiencia profesional tuvo como objetivo exponer aspectos generales de la empresa y las actividades profesionales desarrolladas en la oficina de Abastecimiento y Logística de la empresa RYH Sergesa S.A.C. durante el periodo 2021 al 2022. En este sentido, luego del análisis, se concluye que para brindar un soporte a la toma de decisión de las compras es necesario contar con personal capacitado en tema relacionado a la gestión de compras y logística. De igual manera, se debe categorizar los productos de acuerdo con la importancia que presentan para la empresa y realizar una correcta planificación en sus compras.

También, se debe tener en cuenta que el proceso de logística y abastecimiento debe presentar de manera clara el proceso para estandarizar el mismo y pueda ser desarrollado de manera continua. Contando con un planeamiento estratégico actualizado de la empresa, se

debe de lograr mejorar los alcances y metas de la empresa dentro del contexto actual de la competitividad.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	4
ÍNDICE.....	6
ÍNDICE DE TABLAS	10
ÍNDICE DE FIGURAS.....	12
INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA	15
1.1. Datos Generales de la Empresa	15
1.2. Actividades Principales de la Empresa.....	15
1.2.1. Mantenimiento general	16
1.2.2. Construcción e instalación	17
1.2.3. Ventas	19
1.2.4. Clientes actuales.....	19
1.3. Reseña histórica de la empresa	20
1.4. Organigrama de la Empresa.....	21
1.5. Planeamiento Estratégico.....	21
1.5.1. Visión.....	21
1.5.2. Misión	21
1.5.3. Valores	22
1.6. Bases Legales o Documentos Administrativos.....	22
1.6.1. La constitución de la empresa (minuta)	22
1.6.2. Inscripción de la empresa ante registros públicos.....	23
1.6.3. Registro Único de Contribuyente (RUC).....	23
1.6.4. Registro Nacional de Proveedores (RNP).....	23

1.7.	Descripción del Área donde Realiza sus Actividades Profesionales	24
1.8.	Descripción del Cargo y de las Responsabilidades del Bachiller en la Institución y/o Empresa	24
1.8.1.	Descripción del cargo	24
1.8.2.	Funciones de cargo del bachiller.....	24
CAPÍTULO II ASPECTOS GENERALES DE LAS ACTIVIDADES PROFESIONALES .		26
2.1.	Antecedentes o Diagnóstico Situacional	26
2.2.	Identificación de Oportunidad o Necesidad en el Área de Actividad Profesional	27
2.2.1.	Análisis interno	27
2.2.2.	Análisis externo	32
2.3.	Objetivos de la Actividad Profesional	36
2.3.1.	Objetivo general.....	36
2.3.2.	Objetivos específicos	36
2.4.	Justificación de la actividad profesional.....	37
2.5.	Resultados Esperados	38
CAPÍTULO III MARCO TEÓRICO.....		41
3.1.	Bases Teóricas de las Metodologías o Actividades Realizadas.....	41
3.1.1.	Cadena de suministros	41
3.1.2.	Logística.....	43
3.1.3.	Gestión logística.....	44
3.1.4.	Logística de aprovisionamiento	46
3.1.5.	Gestión de almacenes.....	46
3.1.6.	Gestión de inventarios.....	47
3.1.7.	Proveedores.....	50
3.1.8.	Decisiones del responsable de logística.....	51
3.1.9.	Gestión de contrataciones	53
3.1.10.	Sistema de Contrataciones del Estado	54

3.1.11.	Ley N.º 30225, Ley de Contrataciones del Estado	54
3.1.12.	Características de las contrataciones y adquisiciones del Estado	56
3.1.13.	Procesos de contrataciones y adquisiciones.....	56
3.1.14.	Métodos de contrataciones y licitación pública	59
3.1.15.	Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE).....	60
3.1.16.	Sistema de Gestión Documentaria (SIGGEDO)	61
3.1.17.	Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF).....	62
CAPÍTULO IV DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PROFESIONALES.....		66
4.1.	Descripción de Actividades Profesionales.....	66
4.1.1.	Enfoque de las actividades profesionales	66
4.1.2.	Alcance de las actividades profesionales	66
4.1.3.	Entregables de las actividades profesionales	67
4.2.	Aspectos Técnicos de la Actividad Profesional.....	68
4.2.1.	Metodologías.....	68
4.2.2.	Técnicas	68
4.2.3.	Instrumentos.....	69
4.2.4.	Equipos y materiales utilizados en el desarrollo de las actividades.....	70
4.3.	Ejecución de las Actividades Profesionales	71
4.3.1.	Cronograma de actividades realizadas.....	71
4.3.2.	Proceso y secuencia operativa de las actividades profesionales	72
CAPÍTULO V RESULTADOS.....		73
5.1.	Resultados Finales de los Objetivos Planteados	73
5.2.	Evaluación Posterior de la Propuesta	75
5.2.1.	Planificación estratégica	76
5.2.2.	Calidad del servicio.....	83
5.3.	Dificultades Encontradas	92
5.4.	Planteamiento de Mejoras.....	92

5.5.1. Metodologías propuestas	93
5.5.2. Descripción de la implementación.....	94
5.5. Análisis de los objetivos desarrollados.....	111
5.6. Aporte del Bachiller en la Empresa	112
CONCLUSIONES	114
RECOMENDACIONES.....	117
BIBLIOGRAFÍA	119
ANEXOS	123
Anexo 1. Informe de inspección por garantía	124
Anexo 2. Informe de mantenimiento.....	125
Anexo 3. Imágenes de mantenimiento	126
Anexo 4. Estado actual de equipos con servicio	127
Anexo 5. Autorización de salida de material	128
Anexo 6. Acta de control de salidas de bienes	129
Anexo 7. Cuestionario de Planificación estratégica.....	130
Anexo 8. Cuestionario de Calidad de servicio	131

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Clientes actuales</i>	20
Tabla 2 <i>Análisis AMOFHIT de la empresa</i>	28
Tabla 3 <i>Matriz de factores internos claves</i>	30
Tabla 4 <i>Análisis PESTEL</i>	33
Tabla 5 <i>Matriz de factores externos claves</i>	34
Tabla 6 <i>Decisiones estratégicas</i>	52
Tabla 7 <i>Decisiones operativas</i>	53
Tabla 8 <i>Equipos y materiales utilizados en desempeño del cargo</i>	70
Tabla 9 <i>Cronograma de actividades desarrolladas</i>	71
Tabla 10. <i>Nivel de planificación estratégica de la organización</i>	76
Tabla 11 <i>Cree usted los objetivos y metas de la empresa son claros</i>	77
Tabla 12 <i>La empresa tiene metas para su desarrollo y crecimiento</i>	77
Tabla 13 <i>La empresa presenta una adecuada planificación para la adquisición y venta de los servicios que comercializa</i>	78
Tabla 14 <i>La empresa establece una estructura organizativa para el desarrollo de actividades dentro del entorno de la organización</i>	78
Tabla 15 <i>Usted cree que la empresa tiene competencia con otras organizaciones del mismo rubro de la ciudad</i>	79
Tabla 16. <i>La empresa plantea estrategias frente a los competidores del mismo rubro</i>	79
Tabla 17 <i>Usted cree que la empresa planifica y organiza en coordinación con los colaboradores el desarrollo de la organización</i>	80
Tabla 18 <i>La empresa realiza capacitaciones para mejorar el desarrollo de los trabajadores</i>	80
Tabla 19 <i>Considera usted que existe una coordinación entre las diversas áreas de la empresa</i>	81
Tabla 20 <i>Considera usted que la empresa coordina para el buen funcionamiento de la organización</i>	81
Tabla 21 <i>Considera usted que la empresa integra a todos los colaboradores para hacer mejoras</i>	82
Tabla 22 <i>Considera usted que la división de los puestos por áreas ayuda a la organización</i>	82
Tabla 23 <i>Nivel de calidad de servicio de la organización</i>	83
Tabla 24 <i>Las instalaciones de la empresa son las adecuadas</i>	83

Tabla 25 <i>La empresa cuenta con material adecuado para orientar a los usuarios</i>	84
Tabla 26 <i>La empresa se encuentra en un lugar accesible</i>	84
Tabla 27 <i>La empresa cuenta con los equipos y tecnologías adecuadas para el desarrollo de sus actividades</i>	85
Tabla 28 <i>Se cumplen con los plazos establecidos</i>	85
Tabla 29 <i>La empresa cumple y respeta las normas establecidas</i>	86
Tabla 30 <i>La empresa cumple con el desarrollo de su establecimiento</i>	86
Tabla 31 <i>Los trabajadores de la empresa muestran dominio en su puesto de trabajo</i>	86
Tabla 32 <i>Las operaciones dentro de la empresa son rápidas y operativas</i>	87
Tabla 33 <i>La empresa muestra disposición para ayudar a los usuarios</i>	87
Tabla 34 <i>Los trabajadores de la empresa se encuentran en sus puestos establecidos</i>	88
Tabla 35 <i>Los trabajadores brindan un trato cordial</i>	88
Tabla 36 <i>El comportamiento de los trabajadores inspiran confianza</i>	89
Tabla 37 <i>Los trabajadores transmiten confianza y amabilidad</i>	89
Tabla 38 <i>Los trabajadores están capacitados para dar respuesta a las inquietudes de los clientes</i>	90
Tabla 39 <i>Los trabajadores de la empresa son amables con los clientes</i>	90
Tabla 40 <i>Los trabajadores mantienen un lenguaje adecuado</i>	91
Tabla 41 <i>Los trabajadores comprenden las necesidades específicas de los clientes</i>	91
Tabla 42 <i>Los trabajadores brindan un trato amable, respetuoso y paciente a los clientes de la organización y público en general</i>	92
Tabla 43 <i>Aplicación de matriz de Kraljic</i>	97

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Actividades de servicio de la empresa RYH Sergesa.....	16
Figura 2	Mantenimiento de lámparas cialíticas	16
Figura 3	Mantenimiento de fotocopiadora.....	17
Figura 4	Instalación de tubería de agua y desagüe	18
Figura 5	Instalación de drywall.....	18
Figura 6	Venta de porta suero al Hospital Goyeneche	19
Figura 7	Logo de la empresa.....	21
Figura 8	Inscripción en el Registro Nacional de Proveedores	23
Figura 9	Diagrama de flujo y secuencia operativa de actividades.....	72
Figura 10	Matriz de priorización para evaluación de proveedores.....	96
Figura 11	Diagrama de flujo	100
Figura 12	Formato de orden de compra y/o servicio	101
Figura 13	Layout propuesto para el almacén de la empresa.....	102
Figura 14	Ventas para el sector público de la empresa.....	103
Figura 15	Ventas para el sector público de la empresa.....	104
Figura 16	Ventas para el sector público de la empresa.....	104
Figura 17	Mantenimiento de infraestructura e instalación de cielo raso	105
Figura 18	Abastecimiento de mobiliarios educativos.....	105
Figura 19	Mantenimiento de lampara cialítica de techo	106
Figura 20	Mantenimiento de puerta corrediza	106
Figura 21	Abastecimiento de limpieza industrial	107
Figura 22	Mantenimiento de impresora digital.....	107
Figura 23	Mantenimiento y desinfección de colegio	108
Figura 24	Mantenimiento de equipos de medición.....	108
Figura 25	Mantenimiento y conexión de desagüe	109
Figura 26	Construcción de piso para estacionamiento	109
Figura 27	Abastecimiento de instrumentos médicos	110
Figura 28	Mantenimiento de esterilizador	110

INTRODUCCIÓN

En los últimos años a nivel internacional, la gestión logística se ha convertido en un instrumento empresarial que simboliza la eficiencia empresarial, donde su adecuada aplicación puede conducir a la excelencia. Este cambio se ha producido como consecuencia de la globalización de la cadena de suministro. Por esta razón, muchas empresas hoy en día utilizan la logística y la gestión de la cadena de suministro, lo que les permite aumentar el valor de los artículos que venden en el mercado.

En el contexto peruano, pocas empresas incluyen la gestión logística en su estructura organizacional, debido a la falta de visión integral en el uso de los recursos y equipos logísticos, de la misma forma no existe el tiempo y control para analizar la cadena logística y menos en diseñarlas y ponerlas en marcha. Por otro lado, existen mercados que cada vez son más eficientes y competitivos a nivel internacional y que constantemente actualizan los métodos que utilizan en sus operaciones logísticas. Esto facilita que las organizaciones se comprometan con las mejores prácticas, a diferencia de otras empresas que continúan empleando métodos obsoletos y no toman medidas adicionales para aumentar el valor de sus productos (Cayo, 2017).

De igual manera, Cayo (2017) señala que en los últimos años la nación se ha movido de manera más agresiva en el manejo logístico y la administración de recursos. Esta evolución se dio en todo el país. Además, esto se traduce en una mayor necesidad de programas de formación profesional asociados con la gestión de la cadena de suministro.

Por tanto, este trabajo demuestra suficiente competencia profesional y se divide en cinco capítulos. En el primero repasamos algunas de las características más generales del negocio, y en el segundo capítulo profundizamos en algunas de las partes más generales de las actividades que se realizan en el área de trabajo.

Asimismo, en el tercer capítulo, el marco teórico sobre la gestión de adquisición y distribución se apoyó en diversas referencias bibliográficas. La descripción, enfoque, alcance y entregables que se han producido a través de las actividades profesionales se describen en el cuarto capítulo. En la misma línea, las discusiones se centran en cuestiones técnicas como metodología, métodos y procedimientos operativos involucrados en la realización de operaciones.

En el quinto capítulo se detallan los resultados finales de las operaciones que se han llevado a cabo, así como los logros y retos que se han enfrentado en la empresa. A modo de conclusión, a continuación, se presentan los resultados más importantes del aporte del profesional en la empresa, así como sugerencias para mejorar la gestión de abastecimiento y logística dentro de la organización.

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA

1.1. Datos Generales de la Empresa

RYH Sergesa es una organización que brinda servicios para el sector público y privado.

- Nombre comercial de la empresa: RYH Sergesa S.A.C.
- Descripción de tipo de contribuyente: Sociedad Anónima Cerrada.
- Registro único de contribuyente (RUC): 20602630251.
- Fecha de inscripción en registro público: 09/11/2017.
- Ubicación: Av. Independencia Nro. 2031.
- Representante legal: Holger Mamani Flores.
- Actividades económicas: SUNAT-Tabla CIU. REV 4.0 Actividades de construcción de edificios (4001).

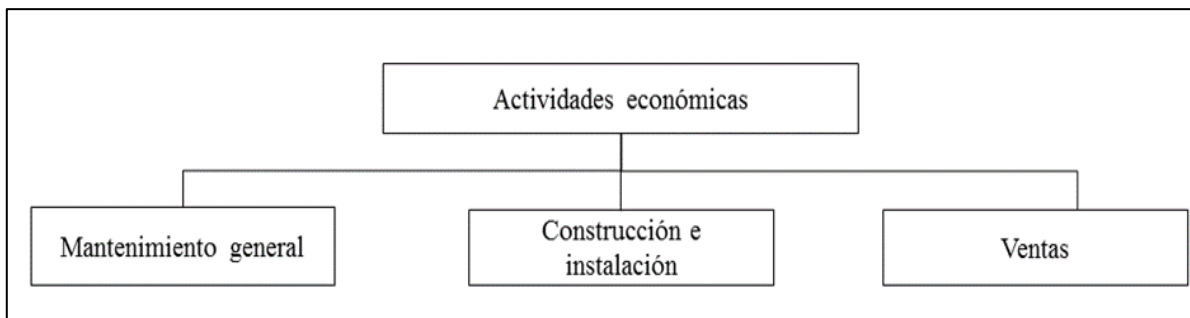
1.2. Actividades Principales de la Empresa

La empresa RYH Sergesa es una organización especializada en el servicio de mantenimiento de equipos, edificaciones. Su *staff* profesional y técnico se caracteriza por la exigencia para el logro de la calidad y la permanente innovación que permite la satisfacción de cada uno de nuestros clientes. Asimismo, es una empresa contratista que brinda servicios generales al mercado arequipeño y nacional, basándose en tres actividades económicas fundamentales:

- Mantenimiento general.
- Construcción e instalación.
- Ventas.

Figura 1

Actividades de servicio de la empresa RYH Sergesa



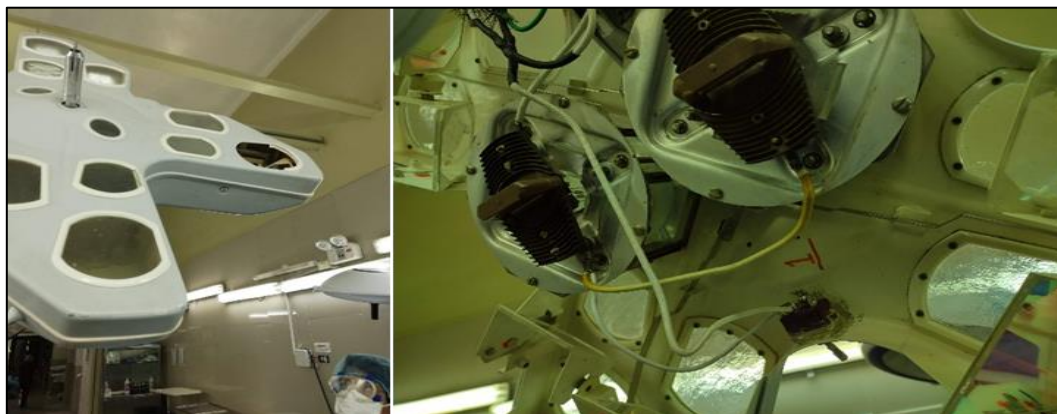
Nota: Información suministrada por la empresa

1.2.1. Mantenimiento general

La empresa presta servicios de mantenimiento de máquinas industriales, tales como hervidores de agua industrial, cocinas industriales, entre otros. Asimismo, realiza mantenimiento de equipos médicos y biomédicos como, por ejemplo, las lámparas cialíticas, esterilizadoras, máquinas de anestesia, ventiladores mecánicos y otros. Adicionalmente, RYH Sergesa brinda mantenimiento de estructuras metálicas en su *stand* de almacenamiento.

Figura 2

Mantenimiento de lámparas cialíticas



Nota: Foto suministrada por la empresa

En ese mismo contexto, uno de los trabajos que el bachiller realizó fue la plena interacción con el área usuaria y la supervisión de todo el procedimiento logístico del servicio que se planeó; en tal sentido, en la siguiente figura se visualiza el desarrollo del mantenimiento de una máquina duplicadora (fotocopiadora), la cual tenía inconvenientes en la impresión de copias y el circuito del tambor con manchas líquidas de tinta.

Figura 3
Mantenimiento de fotocopiadora



Nota: Foto suministrada por la empresa

1.2.2. Construcción e instalación

RYH Sergesa, como parte de su capacidad visionaria en satisfacer las necesidades del sector público y privado, brinda servicios de construcción de edificios e infraestructura de material noble, casas o módulos prefabricados de madera. Ahora bien, la organización realiza trabajos de instalación y remoción de pisos cerámicos, zócalo de mayólica, pintado de paredes, colocación de accesorios sanitarios e instalación de eléctricas y luminarias.

Figura 4
Instalación de tubería de agua y desague



Nota: Foto suministrada por la empresa

Hay que mencionar de igual manera que la empresa realiza trabajos con sistema *drywall*, teniendo una gran demanda en los clientes de la organización, puesto que es un beneficio y suplencia al material de ladrillo en los costos de materiales y mano de obra, para una mejor ilustración en la figura siguiente se percibe la instalación del sistema *drywall* realizado en el Hospital Goyeneche.

Figura 5
Instalación de drywall



Nota: Foto suministrada por la empresa

1.2.3. Ventas

Dentro de esta actividad económica, la compañía empresarial, como parte de su servicio, ofrece la venta de herramientas de construcción, artículos de ferretería y a su vez venta de instrumentos de equipos médicos y máquinas al por menor y mayor.

Figura 6

Venta de porta suero al Hospital Goyeneche



Nota: Foto suministrada por la empresa

1.2.4. Clientes actuales

Dentro de los clientes que actualmente tiene la empresa se encuentran organismos gubernamentales y empresas de origen privado. Durante la permanencia del profesional encargado del área, las necesidades y deseos de los clientes actuales y potenciales han sido considerados para reconocer y potenciar la adquisición de los bienes y servicios que ofrece el negocio. A continuación, se detalla en la tabla el listado de los principales clientes:

Tabla 1*Clientes actuales*

Tipo de organización	Organización
Entidades públicas.	Gobierno Regional de Arequipa.
	Gerencia Regional de Salud Arequipa.
	Hospital III Goyeneche.
	Red de Salud Arequipa, Caylloma.
	Municipalidad Distrital de Miraflores.
Empresas privadas.	Solution Servicios Generales E.I.R.L.
	HHG Mecatronic E.I.R.L.
	Servicios Múltiples e Inversiones TAMMY E.I.R.L.
	G&S Genesis E.I.R.L.

Nota: Elaboración propia con información suministrada por la empresa

1.3. Reseña histórica de la empresa

El 8 de noviembre del 2017 se constituye la empresa RYH Sergesa Sociedad Anónima Cerrada en la provincia y departamento de Arequipa, teniendo como fundador al Lic. Holger Mamani Flores y al Sr. Ronny Mamani Flores, inició sus actividades el 1 de diciembre del mismo año de su constitución.

Son empresarios peruanos que, con la experiencia adquirida en los diferentes cargos en los que se desempeñaron, lograron independizarse y decidieron iniciar como contratistas para clientes públicos y privados; es así como vieron la oportunidad de constituir una empresa con el objetivo de servir a la población arequipeña en materia de mantenimiento de equipos industriales y médicos, así como también montar e instalar casas y oficinas con material *drywall*.

El 12 de diciembre de 2017, la empresa recibe su inscripción al Registro Nacional de Proveedores (RNP) como proveedor del Estado para ofrecer servicios y abastecimiento de bienes; por tanto, la inscripción en el Organismo Supervisor de la Contrataciones del Estado (OSCE) le permitía contratar con el Estado, siendo la primera contratación pública en el servicio de fabricación e instalación de muros *drywall* para el Gobierno Regional de Arequipa.

Figura 7

Logo de la empresa



Nota: Logo suministrado por la empresa

1.4. Organigrama de la Empresa

La empresa no presentaba organigrama organizativo a pesar de tener tiempo en funcionamiento en la ciudad.

1.5. Planeamiento Estratégico

1.5.1. Visión

Ser una empresa reconocida en el mercado arequipeño en servicios generales, soluciones en mantenimiento de infraestructura y equipos médicos.

1.5.2. Misión

Resolver las necesidades de construcción, mantenimiento de infraestructura y equipos médicos con herramientas de calidad, así como el respeto al medio ambiente.

1.5.3. Valores

- Compromiso: con nuestros trabajadores, clientes y potencial cliente en brindar el 100 % de nuestro tiempo y servicio ofrecido.
- Responsabilidad ambiental y social: somos conscientes de la actualidad del mundo ambiental y social, siendo nuestro objetivo cuidar el ecosistema y nuestro entorno.
- Integridad: cumplimos con nuestra palabra en brindar servicios y bienes según lo ofrecido.
- Salud y seguridad: nuestro personal se sentirá a gusto de poder brindar nuestro servicio con el respaldo que se dará en la salubridad de las oficinas y la seguridad laboral en su área.
- Trabajo en equipo: poseemos el espíritu familiar en compartir nuestras ideas y llevarlo a cabo en equipo, sin desestimar al personal.

1.6. Bases Legales o Documentos Administrativos

RYH Sergesa SAC posee bases legales para su funcionamiento como empresa, los siguientes documentos administrativos:

1.6.1. La constitución de la empresa (minuta)

Este documento es de carácter fundamental para el funcionamiento de la empresa RYH Sergesa, ya que ayudará a la organización a tener la elevación de la escritura pública que realiza el notario.

1.6.2. Inscripción de la empresa ante registros públicos

Este documento la empresa posee en su base administrativa puesto que es fundamental para su ejercicio.

1.6.3. Registro Único de Contribuyente (RUC)

Dentro de la organización, el RUC es un documento necesario para su funcionamiento ya que le permite tener al negocio de manera formal, teniendo obligaciones, así como también oportunidad de crecer como empresa y a su vez poder hacer negocios con el Estado. La organización presenta el número RUC de 20602630251.

1.6.4. Registro Nacional de Proveedores (RNP)

RYH Sergesa como parte de su negocio está inscrita en el Registro Nacional de Proveedores, siendo una empresa que puede contratar con el Estado en las siguientes clases de proveedores: proveedor de bienes y servicios.

Figura 8

Inscripción en el Registro Nacional de Proveedores

	RUC N° 20602630251
REGISTRO NACIONAL DE PROVEEDORES CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN PARA SER PARTICIPANTE, POSTOR Y CONTRATISTA	
R Y H SERGESA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - R Y H SERGESA S.A.C. Domiciliado en: AV. INDEPENDENCIA NRO. 2031 URB. IV CENTENARIO AREQUIPA AREQUIPA AREQUIPA (Según información declarada en la SUNAT)	
<i>Se encuentra con inscripción vigente en los siguientes registros:</i>	
<hr/>	
PROVEEDOR DE BIENES Vigencia : Desde 23/10/2019	
<hr/>	
PROVEEDOR DE SERVICIOS Vigencia : Desde 12/12/2017	
FECHA IMPRESIÓN: 11/01/2023	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> Nota: Para mayor información la Entidad deberá verificar el estado actual de la vigencia de inscripción del proveedor en la página web del RNP: www.rnp.gob.pe - opción Verifique su Inscripción. </div>	
<input type="button" value="Retornar"/> <input type="button" value="Imprimir"/>	

Nota: Documento suministrado por la empresa

1.7. Descripción del Área donde Realiza sus Actividades Profesionales

En la organización RYH Sergesa dispone diferentes áreas estratégicas, de las cuales el área de la oficina de Abastecimiento y Logística es la encargada de gestionar la operatividad del equipo de trabajo, las cotizaciones de los productos y servicios, comparación de precios, contratos y control de la valorización de cada pedido de compra o servicio, adicionalmente se encarga de realizar el informe de venta y producción mensual.

1.8. Descripción del Cargo y de las Responsabilidades del Bachiller en la Institución y/o Empresa

1.8.1. Descripción del cargo

- a) Cargo del puesto: jefe de Abastecimiento y Logística.
- b) Unidad orgánica: oficina de Logística.
- c) Línea de dependencia: gerencia de Operaciones.

En el puesto de jefe de Abastecimiento y Logística, principalmente, el bachiller se encarga de realizar el proceso de coordinación con el grupo de trabajo que está a su mando y, a su vez, realiza las gestiones de cotizaciones, pedidos de compra y/o servicios, así como también el transporte de mercancías.

1.8.2. Funciones de cargo del bachiller

- Proponer herramientas o formatos para la optimización de registros de cotizaciones, pedidos de compras y ventas al cliente.
- Programar las visitas a las diferentes áreas de intervención para su evaluación y su posterior cotización en materia de mantenimiento o abastecimiento de bienes y/o servicios.

- Supervisar el proceso de desarrollo del servicio o abastecimiento prestado al cliente.
- Comprar los insumos y materiales para la elaboración o confección de productos a abastecer.
- Organizar y distribuir las tareas al equipo de trabajo para su respectiva cotización y evaluación.
- Coordinar con las entidades o clientes (jefe de área usuaria, residentes de obras) la entrega del bien o servicio ofrecido.
- Coordinar la conformidad del servicio prestado con el cliente (gobierno regional, municipios, hospitales o gerencias) para el trámite de pago.
- Estar a disposición de las demás funciones asignadas por el jefe inmediato.

CAPÍTULO II

ASPECTOS GENERALES DE LAS ACTIVIDADES PROFESIONALES

En el marco actual, las empresas son conscientes de que la gestión logística de abastecimiento es parte esencial en la dirección del crecimiento como empresa, ya que permite generar ventas con mejores criterios de optimización en la cadena de abastecimiento y su capacidad de controlar e integrar las operaciones locales e internacionales. Por consiguiente, la intervención del profesional de administración con especialidad en administración y negocios internacionales se ha convertido en la parte esencial de la empresa, puesto que facilitó tener una mejor gestión logística. De la misma manera, es necesario desglosar y conocer los antecedentes, identificar las oportunidades o necesidades, proponer acciones de mejora en el valor organizacional y su justificación en la labor profesional del bachiller con resultados favorecedores.

2.1. Antecedentes o Diagnóstico Situacional

Desde el inicio de las actividades de la empresa RYH Sergesa S.A.C. hasta el primer trimestre del 2021, la organización estuvo trabajando con un proceso logístico no muy bien aplicado, puesto que tenía fallas en los procesos de cotización, evaluación y sobre todo en la comparación de precios, así como la entrega de los servicios o bienes al cliente. Adicionalmente, la empresa no poseía un organigrama definido y un canal de comunicación (página web, redes sociales y otros) con los clientes.

De esta manera, para inicios de abril del 2021, el autor del presente informe asume el puesto de jefe de abastecimiento y logística, haciéndose cargo de los problemas identificados hasta ese momento. Ahora bien, una vez asumido el puesto de jefe de abastecimiento, el bachiller se enfocó en identificar las posibles fallas y/o problemas que tuviera la empresa, de

modo que se implementó una matriz de diagnóstico guiada por la herramienta AMOFHIT (ver la tabla 2), en la siguiente tabla se logró reconocer.

Por ello, este análisis se desglosa de la siguiente forma: administración y gerencia se enfoca en la dirección de los objetivos y la toma de decisiones para una correcta función interna de la organización, el *marketing* alineado a la participación de mercado del servicio o producto usando las estrategias de ventas para la satisfacción del cliente; operaciones factor clave para alcanzar el objetivo de la organización que es desarrollar de forma eficaz y eficiente la solución de las necesidades y requerimientos de los clientes en relación a bienes y servicios, usando las características de la cadena de suministro; finanzas y contabilidad se relaciona a la gestión de la inversión y los gastos de la organización y su acceso a las fuentes de capital, recursos humanos enfocada en las competencias y el desarrollo profesional de la labor organizativa, así como la cultura organizacional, sistemas de información y comunicaciones relacionada a la gestión de la información de las oportunidades de dirección operacionalización logística y el talento humano para la toma de decisión idónea con un sistema de comunicación interno y externo.

2.2. Identificación de Oportunidad o Necesidad en el Área de Actividad Profesional

2.2.1. Análisis interno

Análisis AMOFHIT

A continuación, en la siguiente tabla se presenta el análisis AMOFHIT realizado a la organización con la finalidad de identificar las principales carencias de esta, y en específico del área de Abastecimiento y Logística.

Tabla 2
Análisis AMOFHIT de la empresa

	fortalezas	debilidades
Administración y gerencia	<ol style="list-style-type: none"> Gerente con capacidad de toma de decisiones, respaldadas con sus colaboradores profesionales y técnicos. Posee una amplia red de contactos en las entidades públicas y privadas. Los colaboradores encargados tienen la facultad de innovar y plasmar metodologías y herramientas. Tiene prestigio en las entidades del sector salud. 	<ol style="list-style-type: none"> Falta de alianzas estratégicas con proveedores Los objetivos estratégicos no son medibles. Existe confusión en las responsabilidades y funciones de las diferentes gerencias. No cuenta con una visión, misión y objetivos definidos.
Marketing y ventas	<ol style="list-style-type: none"> Gran uso del <i>marketing</i> boca a boca con los clientes. La ubicación de la empresa es de gran transitabilidad de personas. Precios competitivos. 	<ol style="list-style-type: none"> Poca accesibilidad de comunicación externa del servicio a ofrecer (no hay una página web). No posee un plan de <i>marketing</i> definido ni establecido. Cuenta con un solo local (alquilado). Falta un control apropiado de las ventas.
Operaciones y logística	<ol style="list-style-type: none"> Disposición de transporte propio para el traslado y entrega de mercancías. Brinda garantía en el servicio ofrecido (1 año). Diversidad en línea de servicios de mantenimiento. Para cada obra o mantenimiento se cuenta con seguro complementario de trabajo de alto riesgo. 	<ol style="list-style-type: none"> Escasez de proveedores registrados. Mala distribución del área de almacén. Carencia en el flujo de procesos logísticos.
Finanzas y contabilidad	<ol style="list-style-type: none"> Dispone del poder económico y alta calificación de <i>score</i> crediticio. Posee asesoría externa sobre el control de las cuentas contables. 	<ol style="list-style-type: none"> Demora en el tiempo de respuesta por parte del contador ante las dudas o consultas (2 días). Una vez brindado el servicio hacia una entidad pública el tiempo de pago es tardío, (espera de 30 días)
Recursos humanos	<ol style="list-style-type: none"> Personal con capacitada de compartir y aprender las metodologías de tendencia. Mantiene una flexibilidad de horario y permite la incorporación de practicantes preprofesionales. Brinda reconocimientos con capacitaciones de seguridad industrial. 	<ol style="list-style-type: none"> Desconocimiento del personal de una correcta gestión del flujo de procesos. El proceso del pago al colaborador es pago por efectivo. La mayor parte del personal no está en planilla.
Sistema de información y comunicaciones	<ol style="list-style-type: none"> Uso de herramientas de Microsoft Excel para la gestión de pedidos y compras. 	<ol style="list-style-type: none"> No dispone de soporte técnico como capital humano, lo cual para una posible solución informática llevará horas o días en disponer nuevamente del dispositivo.
Tecnología y desarrollo	<ol style="list-style-type: none"> Cuenta con equipos de cómputo y <i>software</i> básico para gestión de datos. 	<ol style="list-style-type: none"> El uso de la tecnología virtual es limitado. La base de datos de los proveedores y clientes está desactualizada. El uso de códigos de barra y el agrupamiento de bienes es nulo.

Nota: Elaboración propia.

Como medidas para solucionar las carencias identificadas en el área de Administración y Gerencia en el punto d, se procedió a desarrollar la formulación de los aspectos estratégicos de la organización, mediante el diseño de la visión, misión y la propuesta de objetivos organizacionales.

Como medidas para solucionar las carencias identificadas en el área de Marketing y Ventas en el punto a, se procedió al diseño de una página web donde se caracterizó a la empresa y los servicios ofrecidos por la misma. De igual manera como medida para el punto b, se planteó el diseño de un *brochure* de la organización como medida para mejorar el aspecto promocional y promocional de la misma.

Como medidas para solucionar las carencias identificadas en el área de Operaciones y Logística en el punto a, se procedió a realizar una matriz de priorización para evaluación de proveedores de la organización. De igual manera como medida para el punto b, se planteó el diseño de un *layout* para la nueva distribución del almacén, así como para el punto c, se propuso un diagrama de flujo para estandarizar el proceso logístico en la organización.

Matriz EFI.

Esta matriz permitirá que la organización tenga un clasificación y calificación de las fortalezas y debilidades encontradas en el análisis AMOFHIT, de tal manera que será calculada y asignada mediante un peso en donde la suma deberá ser del 100 % o 1, de la misma manera el criterio de calificación será de 1 a 4 siendo el 1 o 2 con la debilidad y 3 o 4 con calificación de fortaleza posteriormente se realizará la suma dándonos la puntuación ponderada, asimismo se indica que el promedio ponderado es de 2.5.

Tabla 3*Matriz de factores internos claves*

Factores internos claves	Peso	Calificación	Puntuación ponderada
Fortalezas			
Gerente con capacidad de toma de decisiones, respaldas con los colaboradores profesionales y técnicos.	0.04	4	0.16
Posee una amplia red de contactos en las entidades públicas y privadas.	0.05	4	0.20
Los colaboradores encargados tienen la facultad de innovar y plasmar metodologías y herramientas.	0.03	3	0.09
Tiene prestigio en las entidades del sector salud.	0.04	4	0.16
Gran uso del <i>marketing</i> boca a boca con los clientes.	0.02	3	0.06
La ubicación de la empresa es de gran transitabilidad de personas.	0.03	3	0.09
Precios competitivos.	0.02	3	0.06
Disposición de transporte propio para el traslado y entrega de mercancías	0.04	4	0.16
Brinda garantía en el servicio ofrecido (1 año).	0.03	3	0.09
Diversidad en línea de servicios de mantenimiento.	0.04	4	0.16
Para cada obra o mantenimiento se cuenta con seguro complementario de trabajo de alto riesgo.	0.02	3	0.06
Dispone del poder económico y alta calificación de <i>score</i> crediticio.	0.03	4	0.12
Posee una asesoría externa del control de las cuentas contables.	0.02	3	0.06
Personal con capacidad de compartir y aprender las metodologías de tendencia.	0.02	3	0.06
Mantiene una flexibilidad de horario y permite la incorporación de practicantes preprofesionales.	0.02	3	0.06
Brinda reconocimientos con capacitaciones de seguridad industrial.	0.03	3	0.09
Uso de herramientas de Microsoft Excel para la gestión de pedidos y compras.	0.02	3	0.06
Cuenta con equipos de cómputo y <i>software</i> básico para gestión de datos.	0.03	3	0.09

Debilidades			
Falta de alianzas estratégicas con proveedores	0.01	2	0.02
Los objetivos estratégicos no son medibles.	0.03	1	0.03
Existe confusión del cargo de la Gerencia.	0.02	2	0.04
No cuenta con una visión, misión y objetivos definidos.	0.03	1	0.03
Poca accesibilidad de comunicación externa del servicio a ofrecer (no hay una página web).	0.04	1	0.04
No posee un plan de <i>marketing</i> definido ni establecido.	0.02	2	0.04
Cuenta con un solo local (alquilado).	0.03	2	0.06
Falta un control apropiado de las ventas.	0.03	1	0.03
Escasez de proveedores registrados.	0.02	2	0.04
Mala distribución del área de almacén.	0.03	1	0.03
Carencia en el flujo de procesos logísticos.	0.04	1	0.04
Demora en el tiempo de respuesta por parte del contador ante las dudas o consultas (2 días).	0.01	2	0.02
Una vez brindado el servicio hacia una entidad publica el tiempo de pago es tardío (espera de 30 días)	0.02	2	0.04
Desconocimiento del personal de una correcta gestión del flujo de procesos.	0.03	1	0.03
El proceso del pago al colaborador es pago por efectivo.	0.02	2	0.04
La mayor parte del personal no está en planilla.	0.02	2	0.04
No dispone de soporte técnico como capital humano, lo cual para una posible solución informática llevará horas o días en disponer nuevamente del dispositivo.	0.01	2	0.02
El uso de la tecnología virtual es limitado.	0.02	1	0.02
La base de datos de los proveedores y clientes está desactualizada.	0.02	2	0.04
El uso de códigos de barra y el agrupamiento de bienes es nulo.	0.02	2	0.04
Total	1		2.52

Nota: Elaboración propia.

Según a la matriz EFI, se obtiene un valor ponderado de 2.52 (superior al promedio de 2.5), lo cual implica que la posición estratégica interna de la empresa está justo por encima de la media, por lo que a pesar de estar capacitada para afrontar a los desafíos del mercado aún no se considera como una organización competitiva y necesita esforzarse por consolidar las estrategias que potencien las fortalezas internas y que reduzcan todas las debilidades.

2.2.2. Análisis externo

Análisis PESTEL

A continuación, en la siguiente tabla se presenta el análisis PESTEL realizado a la organización con la finalidad de identificar el entorno donde se desarrolla la organización.

Tabla 4*Análisis PESTEL*

Factores	Oportunidades	Amenazas
Políticos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Para la temporada 2022 el Gobierno Regional de Arequipa (GRA) realizó la transferencia de más S/ 18 millones para la ejecución de proyectos de inversión pública. 2. El GRA transfirió más de S/ 152 millones a las diversas municipalidades de la región para el año 2023. 3. Diversidad de proyectos a ejecutar en relación con el Gobierno Regional de Arequipa. 4. Introducción de programas de resguardo como Reactiva Perú. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Constante inestabilidad política del gobierno central. 2. Cambios de directores y autoridades de gobierno nacional, regional y local. 3. Cambio de las disposiciones normativas de las contrataciones con el estado. 4. Incremento de la remuneración básica a S/ 1025.00.
Económicos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Durante el 2021 la economía peruana alcanzó un crecimiento del PBI en un 13.3 % respecto al año anterior como señala el BCRP. 2. Para el año 2022 el crecimiento económico fue del 2.7 % destacando en el consumo privado y las exportaciones como afirma el BCRP. 3. Uso de herramientas de pago online. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. En cuanto al índice de precios de materiales construcción durante el 2021 hubo un alza del 1.20 % según el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. 2. Alza constante del tipo de cambio monetario (dólar) siendo el pico más alto en agosto del 2021 con S/ 4.12 como manifiesta el BCRP. 3. Tasa de interés alto para un préstamo crediticio. 4. Incremento de competencia indirecta.
Sociales y culturales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Para el tercer trimestre del año 2022 el uso de mascarillas ya no es obligatorio y pueden hacer reuniones (mayor consumo). 2. Retorno de clases a la presencialidad y la adecuación de la educación a la virtualidad. 3. La incorporación del trabajo remoto ocupó mayor fuerza. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Coyuntura social con pandemia del covid-19. 2. Más de 396682 fallecidos entre el 2021 y 2022 según el Minsa. 3. El no uso de las protecciones faciales (mascarillas y otros) disminuyeron las ventas. 4. Los conflictos sociales durante el año 2022 estuvieron reflejados en el alza, más de las 1624 protestas se registraron en el sur del Perú.
Tecnológicos	<ol style="list-style-type: none"> 1. La integración del sistema de automatización fue de gran ayuda para liberar las cargas y reducir los niveles de errores. 2. El uso de las redes sociales en especial el aplicativo TikTok brinda el alcance de mencionar el negocio o producto que se ofrece. 3. Mayor diversidad en el uso de <i>softwares</i> para la gestión de la cadena de suministro. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La tecnología y los repuestos tecnológicos son cambiantes. 2. La inversión para la implementación del sistema de información y logística es alta.
Ecológico	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aprovechar el factor ecológico en ofrecer bienes y servicios con uso fabricación ecológica para las entidades públicas. 2. Reutilizar los materiales como escombros para una gestión de venta. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aumento del grado de conciencia en uso de materiales biodegradables.
Legales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Contar con el ISO 28001 permitirá tener una mejor gestión de la cadena de suministro. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rigurosidad en cumplir y presentar documentos para contratar con el estado. 2. Por no cumplir con las fechas establecidas se aplica una penalidad del 10 % por día.

Nota: Elaboración propia.

Matriz EFE

Desde la perspectiva externa de empresa es necesario analizar y evaluar los factores que afecte a la organización, por ende, el uso de la matriz EFE ayudará diagnosticar las oportunidades y amenazas que se planteó en la herramienta PESTEL, de este modo en la siguiente tabla se refleja la evaluación realizada.

Tabla 5

Matriz de factores externos claves

Factores externos clave	Peso	Calificación	Puntuación ponderada
Oportunidades			
Para la temporada 2022 el Gobierno Regional de Arequipa (GRA) realizó la transferencia de más S/ 18 millones para la ejecución de proyectos de inversión pública.	0.03	3	0.09
El GRA transfirió más de S/ 152 millones a las diversas municipalidades de la región para el año 2023.	0.04	4	0.16
Diversidad de proyectos a ejecutar en relación con el gobierno regional de Arequipa.	0.04	4	0.16
Introducción de programas de resguardo como Reactiva Perú.	0.05	4	0.2
Durante el 2021 la economía peruana alcanzó un crecimiento del PBI en un 13.3 % respecto al año anterior como señala el BCRP.	0.04	3	0.12
Para el año 2022 el crecimiento económico fue del 2.7 % destacando en el consumo privado y las exportaciones como afirma el BCRP.	0.04	3	0.12
Uso de herramientas de pago online.	0.03	3	0.09
Para el tercer trimestre del año 2022 el uso de mascarillas ya no es obligatorio y pueden realizar reuniones (mayor consumo).	0.04	3	0.12
Retorno de clases a la presencialidad y la adecuación de la educación a la virtualidad.	0.04	3	0.12
La incorporación del trabajo remoto ocupó mayor fuerza.	0.03	3	0.09
La integración del sistema de automatización fue de gran ayuda para liberar las cargas y reducir los niveles de errores.	0.05	4	0.2
El uso de las redes sociales en especial el aplicativo TikTok brinda el alcance de mencionar el negocio o producto que se ofrece.	0.05	4	0.2
Mayor diversidad en el uso de <i>softwares</i> para la gestión de la cadena de suministro.	0.05	4	0.2

Aprovechar el factor ecológico en ofrecer bienes y servicios con uso fabricación ecológica para las entidades públicas.	0.03	3	0.09
Contar con el ISO 28001 permitirá tener una mejor gestión de la cadena de suministro.	0.05	3	0.15
Amenazas			
Constante inestabilidad política del gobierno central.	0.04	1	0.04
Cambios de directores y autoridades de gobierno nacional, regional y local.	0.04	1	0.04
Cambio de las disposiciones normativas de las contrataciones con el estado.	0.03	2	0.06
Incremento de la remuneración básica a S/ 1025.00.	0.02	2	0.04
En cuanto al índice de precios de materiales construcción durante el 2021 hubo un alza del 1.20 % según el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.	0.04	1	0.04
Alza constante del tipo de cambio monetario (dólar) siendo el pico más alto en agosto del 2021 con S/ 4.12 como manifiesta el BCRP.	0.03	1	0.03
Tasa de interés alto para un préstamo crediticio.	0.03	2	0.06
Coyuntura social con pandemia del covid-19.	0.02	2	0.04
Más de 396682 fallecidos entre el 2021 y 2022 según el Minsa.	0.01	2	0.02
El no uso de las protecciones faciales (mascarillas y otros) disminuyeron las ventas.	0.02	2	0.04
Los conflictos sociales durante el año 2022 estuvieron reflejados en el alza, más de las 1624 protestas se registraron el sur del Perú.	0.02	1	0.02
La tecnología y los repuestos tecnológicos son cambiantes.	0.01	2	0.02
La inversión para la implementación del sistema de información y logística es alta.	0.03	1	0.03
Aumento del grado de conciencia en uso de materiales biodegradables.	0.02	2	0.04
Rigurosidad en cumplir y presentar documentos para contratar con el estado.	0.02	1	0.02
Por no cumplir con las fechas establecidas se aplica una penalidad del 10 % por día.	0.01	1	0.01
Total	1		2.66

Nota: Elaboración propia.

Según la matriz EFE se obtuvo un valor ponderado de 2.66, (superior al promedio de 2.5), lo cual significa que el entorno es atractivo para el negocio, ya que tiene una posición estratégica por arriba de la media en su esfuerzo por seguir estrategias que capitalicen las oportunidades externas y de afrontar todas las amenazas del entorno.

2.3. Objetivos de la Actividad Profesional

Partiendo de las políticas de la organización, los objetivos de las actividades profesionales son los siguientes:

2.3.1. Objetivo general

Realizar una propuesta de mejora para la oficina de Abastecimiento y Logística en la empresa RYH Sergesa S.A.C.

2.3.2. Objetivos específicos

- Adquirir un conocimiento práctico en el área de Compras y Distribución.
- Desarrollar el diagrama de flujo de procesos para el área de Abastecimiento y Logística en la empresa.
- Implementar formatos de cotización y orden de compra y/o servicio para el área de Abastecimiento y Logística.
- Fortalecer la imagen corporativa para el reconocimiento del cliente potencial.
- Reconocer el nivel de ventas en el sector privado y público durante la temporada 2021-2022.
- Describir el nivel de planificación estratégica de la empresa durante el periodo 2021-2022.
- Identificar el nivel de calidad del servicio de la organización durante el periodo 2021-2022
- Desarrollar hábitos de trabajo y cooperación entre las áreas de la empresa.

- Determinar el adecuado manejo de los materiales existentes en el almacén tanto el espacio físico como el manejo de registros informáticos.
- Implementar la carta de presentación y el diseño del *brochure* empresarial.
- Identificar los servicios o bienes estratégicos de rentabilidad para el negocio.
- Realizar una propuesta de *layout* para el almacén de la empresa.

2.4. Justificación de la actividad profesional

La gestión de compra, control del *stock* y manejo con proveedores son elementos que deben gestionarse en forma eficiente en las empresas de este rubro, debido que podría haber roturas en los productos, en el almacén de la empresa.

Por lo tanto, la gestión del jefe de Abastecimiento y Logística de la empresa permite realizar mejoras en cada parte del proceso de compra y distribución dentro de la organización.

Justificación técnica

Una de las explicaciones para la presentación del proyecto es presentar las capacidades técnicas aprendidas durante el desarrollo de la carrera profesional, lo que ha permitido minimizar las inconformidades en el servicio y la reducción de la insatisfacción de los clientes, siendo de interés la estandarización de los procesos con la finalidad de mejorar la secuencia operativa de actividades en la oficina de Abastecimiento y Logística en la empresa.

Justificación social

Igualmente es importante resaltar la relevancia social que influye en el desarrollo de las funciones como jefe de la oficina de Abastecimiento y Logística en la empresa, debido a que mediante las mejoras realizadas se pudo motivar a los compañeros de la misma área u otros departamentos a ser más proactivos en el cumplimiento de las funciones y buscar puntos de mejoras dentro de los procesos. De igual manera, las mejoras realizadas buscan

facilitar el trabajo de todos los colaboradores de la empresa, partiendo desde el punto de vista de una mejora en la calidad del entorno de los trabajadores.

Adicionalmente, presenta en menor grado una relevancia para la sociedad, a través de los clientes, puesto que en la visión de la empresa es brindar la solución de los diferentes inconvenientes que tuviera el cliente.

Justificación profesional

En el sector de servicios para ser competitivo, es necesario brindar una asistencia que satisfaga las necesidades del cliente; para ello se debe identificar qué actividades críticas influyen en los procesos de la empresa a fin de mejorar los resultados. Dentro de las funciones realizadas, la intercomunicación es esencial con las diferentes personas de cargo jerárquico interno y externo, por ejemplo, gerentes, jefes, supervisores y residentes tanto de la empresa como del sector público, por consiguiente, permitieron al profesional lograr y desarrollar las habilidades de intercomunicación, capacidad de toma de decisiones y liderazgo.

La capacidad de comunicarse con claridad y comprender las necesidades y expectativas de los clientes y socios comerciales es fundamental para brindar un servicio de alta calidad y construir relaciones duraderas. Además, la toma de decisiones informadas y el liderazgo efectivo son cruciales para abordar los desafíos y oportunidades que surgen en un entorno empresarial dinámico y competitivo.

2.5. Resultados Esperados

Los resultados que se espera de la labor es la consolidación de una empresa sostenible y el buen manejo eficiente de las compras y distribución que, a través de las diferentes áreas de la empresa y colaboradores, ejecuten acciones que propicien un equilibrio entre sus procesos con miras a una gestión eficiente. En esa misma línea, se espera que el área de

Abastecimiento y Logística tenga un desempeño óptimo en el crecimiento de las ventas utilizando todas las herramientas y estrategias del proceso logístico junto con el acompañamiento de la gestión de pago y posventa.

En la misma línea, como aspirante a profesional, un resultado que se espera es demostrar la dedicación a la empresa, participando en capacitaciones continuas que permitan mejorar la calidad del trabajo. Asimismo, lo que se necesitó es mejorar respecto al estatus profesional después del desempeño y la participación en la gestión de compras, pasa por ser más adaptable para cumplir con las nuevas demandas del mercado laboral y encontrar un equilibrio entre las habilidades que he adquirido y las que debo adquirir para crear nuevas oportunidades de desarrollo profesional. Esto me permitirá ser más competitivo con otros profesionales que trabajan en el sector.

Dentro de las actividades propuestas, para el desempeño profesional de las funciones asignadas, se tienen los siguientes:

- a. Clasificar el listado de los proveedores para mejorar el aprovisionamiento de la organización.
- b. Diseñar y definir la estructura orgánica de la empresa mediante la elaboración del organigrama de la empresa.
- c. Identificar e implementar el proceso de logística, de manera que se estandarice el proceso.
- d. Desarrollar una carta de presentación y *brochure* de la empresa indicando el servicio a ofrecer a las entidades públicas de la ciudad de Arequipa.
- e. Implementar una página web y Facebook para que el público potencial logre reconocer e identificar a la empresa.

- f. Colocar etiquetas de marca de la empresa en el abastecimiento de mercancías.
- g. Implementar una zona determinada para el almacén de productos a abastecer.
- h. Implementar una base de datos globalizada con el área de ventas y logística para determinar si la venta fue óptima en su compra, almacenaje y entrega al cliente.
- i. Mejorar y actualizar la misión, visión y políticas de la empresa.
- j. Diseñar un *layout* o nueva distribución del almacén de la empresa de acuerdo con los productos estratégicos para la organización.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

El presente trabajo de investigación señala los conocimientos teóricos, principios y su respectiva aplicación, así como definiciones que se basan en el marco teórico debidamente fundamentados en la bibliografía; de igual importancia es la línea de investigación, pues es del ámbito de las ciencias administrativas, logística, y contrataciones con el Estado. Por consiguiente, permite fundamentar de manera profesional nuestras funciones en el campo del trabajo y, de igual manera, se suma la experiencia y criterio técnico; lo que permite llevar un estándar competitivo que permita liderar toda empresa.

3.1. Bases Teóricas de las Metodologías o Actividades Realizadas

3.1.1. Cadena de suministros

La cadena de suministro es uno de los aspectos más importantes de cualquier negocio, ya que abarca la preparación, coordinación y distribución de un producto para que sea fácilmente accesible para el usuario final o cliente. Los objetivos de la gestión de la cadena de suministro (SCM) incluyen, entre otros, reducir el tiempo de espera de los clientes para recibir el servicio, aumentar significativamente la eficiencia del sistema logístico, reducir los costos de transporte, reducir los costos asociados con el mantenimiento del inventario y mejorar el servicio al cliente. Varios autores ofrecen cada uno su propia interpretación de la cadena de suministro (Amaya, 2019).

La cadena de suministro, también conocida como gestión de la cadena de suministro o SCM, es una estrategia que le permite a una empresa organizar, regular y agilizar las actividades que tienen lugar dentro de sus redes de suministro y almacenamiento. Este enfoque tiene en cuenta las fortalezas de los proveedores de la empresa y sus vendedores. El control y la administración son procesos que intervienen en los procedimientos de producción

de la organización; por ello, es fundamental utilizar estos procesos de la forma más eficiente posible para conseguir el mayor número posible de equilibrios potenciales dentro de la empresa. Está estrechamente relacionado con todos los procesos involucrados en la fabricación. Por tanto, se recomienda encarecidamente que se realice un cálculo para tener en cuenta todas las posibles circunstancias que puedan afectar la forma en que se aplica este enfoque (EUNCET, 2020).

Además de administrar adecuadamente los valores de las materias primas compradas (para evitar pérdidas por deterioro), el personal a cargo del proceso logístico también debe buscar la mejor rentabilidad y manejo de las operaciones del producto. Esto es necesario para evitar pérdidas por deterioro. Esto indica que la eficiencia se implementa desde la etapa de organización de la llegada del producto hasta la etapa de almacenamiento de los artículos, teniendo en cuenta las previsiones de producción correspondientes a cada etapa (Cruz, 2018).

Un caso probable de mal manejo podría resultar en el descubrimiento de más artículos de los solicitados. Esto conduciría al deterioro del producto y a pérdidas financieras debido a los costos de almacenamiento. Alternativamente, si la demanda de artículos excede la oferta actualmente disponible, esto podría resultar en una probable pérdida de ventas y, por lo tanto, una pérdida de ganancias económicas (Mora, 2023).

La gestión de la cadena de suministro está simbolizada por un sistema compuesto por muchos pasos que tienen lugar desde la identificación de la necesidad de un consumidor hasta su entrega al consumidor final. Estos procesos ganarán valor una vez que el flujo de materiales e información necesarios para el análisis y la toma de decisiones se haya completado y llegado al usuario final (Lopez, 2022).

3.1.2. Logística

La parte de la gestión de la cadena de suministro conocida como logística es responsable de planificar, implementar y controlar el flujo hacia adelante y hacia atrás efectivo y eficiente, además del almacenamiento de bienes, servicios e información relacionada desde el punto de origen hasta el punto de consumo para responder a las demandas de los consumidores. Asimismo, el objetivo de la logística es planificar, organizar y administrar el flujo de materiales (incluidas las materias primas, los productos semielaborados y los productos terminados), comenzando con las fuentes de suministro y terminando con el cliente final (Serpa, 2017).

En teoría, la logística incluye los procesos de planificación, adquisición, movimiento o distribución y estrategia de ventas. Esta estrategia tiene como objetivo lograr la optimización sobre las variables que determinan la ventaja competitiva; ya sea en términos de coste, flexibilidad, calidad, servicio e innovación a través de la máxima integración de su estructura organizativa mediante la adopción de una estrategia de “coevolución” entre proveedores, dirección interna y clientes. En la práctica, la logística se refiere al acto real de mover mercancías de un lugar a otro (Mora, 2023).

La logística es parte del proceso de cadena de suministro que planifica, implementa y controla el flujo y almacenamiento eficiente y efectivo de bienes, servicios y formación relacionada desde el punto de origen hasta el punto de consumo para cumplir con los requisitos de los clientes. Por lo que la gestión logística son los procedimientos para poder llegar al objetivo de cumplir con los procesos establecidos en la organización. La importancia de la gestión logística radica en la toma de decisiones a tiempo y la planeación de eventos con base de datos reales que constituyen un factor clave en el aumento de la productividad, eficiencia y efectividad de los procesos (Capcha, 2019).

La logística es una herramienta integradora de la organización en la cual se deben realizar estudios e investigaciones con el objetivo de realizar mejoras en dicho sistema y así poder lograr una mayor diferenciación ante los clientes gracias a la satisfacción de sus necesidades y a la información estratégica sobre la calidad del producto y del servicio que se puede obtener de ellos (Rojas, 2019).

La logística recae en lo referente a planificar, ejecutar y controlar el abastecimiento, movimiento y colocación de personal, materiales, y otros recursos para alcanzar los objetivos de una campaña, plan, proyecto o estrategia. Puede ser definido como la gestión del inventario en movimiento y todo lo que involucra esta operación. El objetivo de la logística consiste en proveer el producto correcto en la cantidad requerida, en el lugar indicado, en el tiempo exigido y a un costo razonable, todo para satisfacer al cliente (Hurtado, 2018).

3.1.3. Gestión logística

La gestión logística no es una actividad funcional, sino un modelo, un marco de referencia; no es una función operacional, sino un conjunto de planificación es una forma de pensar que permite incluso la reducción de indecisión en desconocimiento. La importancia de la logística surge por la necesidad de mejorar el servicio de la empresa, optimizando el proceso logístico como el desarrollo del sistema de información con el fin de planear, controlar y administrar el proceso de adquisiciones y el manejo de proveedores y clientes en un enfoque de valor y colocación tanto internas como externas (Mora, 2023).

La gestión logística es el arte del almacenaje, movimiento de mercancías y de la información, su buena práctica disminuye los costos, aumenta la velocidad de respuesta, y mejora el nivel de servicio. Esto consiste en tener una administración ordenada de los flujos del material y de información. La finalidad de la gestión logística es simplificar la cadena de

abastecimiento para controlar costos, maximizar el servicio y aumentar el beneficio (Ponte et al., 2020).

La gestión logística es la parte de la gestión de la cadena de suministro que planea, implementa y dirige el flujo directo e inverso y el almacenamiento efectivo y eficiente de bienes, servicios e información relacionada entre el origen y el lugar de consumo para satisfacer las necesidades del cliente. Además, la gestión logística se confunde a menudo con la gestión de la cadena de suministro, la gestión de la cadena de suministro tiene objetivos más amplios y en realidad abarca la gestión de la logística, la gestión de la cadena de suministro incluye procesos multifuncionales entre empresas que se dirigen a todo, desde la carga entrante del proveedor hasta el consumidor final. Asimismo, la gestión logística es la parte más práctica y práctica de la cadena de suministro donde los bienes se transportan a una instalación, se almacenan, manipulan y transportan adecuadamente, se centra en procedimientos a corto plazo y la gestión de la cadena de suministro se centra en el largo plazo (Pinheiro et al., 2017).

De esta manera, el sistema logístico será tanto más flexible cuanto mayor sea el rango de variación de los objetos que pueda afrontar con éxito; cuanto menor sea el coste asociado al cambio de funcionamiento; y cuanto menor sea el plazo requerido para funcionar en las nuevas condiciones. Este debe desarrollarse con la finalidad de asegurar que los procesos de la organización se planifican y desarrollan contemplando los requisitos logísticos del cliente. Los procesos logísticos deberían considerarse como procesos específicos de la organización cuyo objetivo es apoyar la calidad de los productos elaborados por la organización, así como gestionar el riesgo de no cumplir con los requisitos logísticos del cliente (Rojas, 2019).

Por tanto, la importancia de la gestión logística radica en obtener los mejores materiales al menor costo posible y tener la capacidad de utilizarlos de una manera más competente y eficaz, tener la capacidad de transmitir el artículo en un momento adecuado,

utilizando los mejores cursos para la simplicidad de transmitir el elemento a lo más costo mínimo concebible, mayor relevancia para ser enfocada y la utilización de arreglos cargados por las propias coordinaciones (Bello, 2017).

3.1.4. Logística de aprovisionamiento

El aprovisionamiento es el proceso logístico que abarca el conjunto de operaciones que realiza la empresa para abastecerse de los materiales necesarios para la actividad de producción y/o venta de la empresa y almacenarlos mientras se inicia cada proceso de producción o comercialización (Serpa, 2017).

El objetivo de la logística de aprovisionamiento es el control de los suministros con el fin de satisfacer las necesidades de los procesos operativos. Las cantidades a suministrar y la frecuencia de aprovisionamiento, el impacto sobre el inventario de la cadena de suministro, la previsión de la demanda, la calidad del servicio, selección de proveedores, las fechas de entrega y los tipos de unidades de embalaje y carga utilizados por los proveedores, son factores a tener en cuenta en la logística de aprovisionamiento (Echevarria & Taípe, 2020).

Por ello, debe existir una adecuada coordinación y comunicación entre el área de aprovisionamiento y las áreas funcionales de producción, financiera y comercial (Serpa, 2017).

3.1.5. Gestión de almacenes

La gestión de almacenes se define como el proceso de la función logística que trata del resguardo, custodia, control, abastecimiento y movimiento dentro de un mismo almacén de materiales y productos que se producen o reciben hasta que se necesitan o entregan, así como el tratamiento e información de los datos generados (Mora, 2023).

El objetivo general de una gestión de almacenes consiste en garantizar el suministro continuo y oportuno de los productos para asegurar los servicios de forma ininterrumpida y rítmica. La responsabilidad del área de almacenes nace en la recepción de la unidad física en las propias instalaciones y se extiende hasta el mantenimiento del mismo en las mejores condiciones para su posterior tratamiento (Serpa, 2017).

Asimismo, la gestión de almacenes es un proceso logístico, que se compone de diversas operaciones tales como: recepción, almacenamiento, preparación de pedidos y despachos, que permiten gestionar materia prima, productos semielaborados y terminados para satisfacer las necesidades de los diferentes clientes, regular la oferta y demanda de los productos, y contribuir a la reducción de costos en la cadena de suministro. La gestión de almacenes, representa una porción significativa de los gastos y costos de una compañía, de allí, la presión de estas en diseñarla, administrarla y controlarla de forma eficiente y productiva (Bermúdez, 2019).

Por tanto, la gestión de almacén, los pedidos y las existencias permiten organizar diariamente las operaciones y los flujos de mercancías, al mismo tiempo que aporta información sobre el almacén y la calidad de su servicio. Para desarrollar esta gestión, hay que interactuar con otros departamentos de la empresa, como compras, aprovisionamiento, comercial, administración o contabilidad, así como con empresas proveedoras y clientes, siguiendo los objetivos globales de la compañía (Flamarique, 2019).

3.1.6. Gestión de inventarios

El inventario consta de un conjunto de listas ordenadas, bien detalladas y con la valoración exacta de los bienes que pertenecen a una empresa, teniendo en consideración el tipo de características de cada activo, y realizando subconjuntos de acuerdo con sus

similitudes y valoraciones, puesto que es necesario que se encuentren expresadas en términos monetarios a fin de que sean incluidas como parte del patrimonio (Cruz, 2018).

Se llama gestión de inventarios a las actividades de organizar, planificar y controlar los niveles de *stock* existentes en una empresa. La organización involucra la definición de criterios y políticas necesarias para regular y determinar una cantidad óptima de las mercaderías, considerando cada familia de producto existente en una empresa. En la planificación se realiza la determinación de métodos que prevén la cantidad de productos, además de establecer el momento y cantidad para reponer la mercadería, determinando el control de las entradas y salidas, los valores del inventario y todas las actividades pertinentes (Meana, 2017).

Para asegurar que los procesos de la organización se realicen de manera continua y sin interrupción, la gestión de inventarios incluye todo el proceso de aseguramiento de la calidad, así como la cantidad óptima de bienes requeridos por la organización. Esto se hace con el fin de satisfacer las necesidades de la organización. Como resultado, será posible cumplir con los tiempos de entrega de pedidos tanto dentro como fuera de la empresa. Debido a que permite que la organización opere a su máximo potencial con la menor cantidad de recursos posibles, su uso es esencial (Cruz, 2018).

El aspecto más importante de la planificación del inventario es garantizar que la gestión de los almacenes de la organización se realice de manera eficiente. Este proceso supervisa a todos los que componen las cadenas de suministro, incluido el proceso de adquisición de productos, la determinación de una cantidad de pedido óptima y la planificación de la demanda. Entre estos procesos, se presentan detalles del proceso de adquisición de productos, determinación de una cantidad óptima de pedido y planificación de la demanda. Es posible mejorar el servicio al cliente, aumentar el grado de eficiencia de las

cadenas de suministro y tener un control suficiente sobre los costos incurridos si se lleva a cabo este trámite (Hyun, 2020).

De esta manera, el eficiente sistema de gestión de inventario le permite gestionar rápidamente todos los componentes en movimiento en el almacén. También, le asesorará sobre los niveles de *stock* adecuados en todas las etapas del proceso, además de garantizar que la estructura de la cadena de suministro se mantenga correctamente. Esto asegura que el proceso de adquisición se desarrolle sin problemas (Cruz, 2018).

El objetivo de la gestión de inventarios es establecer relaciones duraderas con los proveedores para asegurar el suministro oportuno de productos y, por tanto, la capacidad de la organización para cumplir con sus requerimientos. Es esencial tener en cuenta que el propósito de la gestión de inventario no es solo satisfacer la demanda de la organización, sino también maximizar la eficiencia del almacenamiento y la conservación. Este objetivo se puede lograr mediante la gestión adecuada de la rotación del inventario (Fernández, 2019).

El seguimiento del inventario requiere tener una comprensión integral de las existencias que se han acumulado. Por lo tanto, se debe realizar un seguimiento de inventarios de forma continua con el objetivo de localizar nuevos puntos críticos en el campo de desabastecimientos, registrar fallas y verificar la información que se ha especificado en el Kardex (Mora, 2023).

Las ventajas de un sistema de gestión de inventarios son las siguientes:

- Reducción de costos: ordenar la cantidad apropiada de inventario en el momento apropiado para evitar excederse o no cumplir con el presupuesto.
- Optimización de la fuerza laboral: aumentar la productividad mientras dedica menos tiempo a buscar productos o monitorearlos manualmente.

- El ahorro de espacio se logra mediante una mejor gestión del inventario, lo que se traduce en almacenes más eficientes y estructurados.
- Clientes más felices: los pedidos se envían más rápido y con menos errores, lo que mejora la satisfacción del cliente y lo ayuda a mantener los acuerdos de nivel de servicio.

3.1.7. Proveedores

Las organizaciones que conocen a sus proveedores y sus funciones administran los insumos, equipos, servicios o cualquier otra necesidad de acuerdo con la demanda solicitada por la empresa socia, las condiciones en las cuales se desarrolla este pedido debe de llevarse en los mejores términos. El rol del proveedor es primordial ya que estos proporcionan materia prima, componentes o brindan servicios. Si la calidad del proveedor es baja, la calidad del producto o servicio que se entrega a los clientes finales se verá afectada, si este episodio se repite de forma constante, la empresa perderá la confianza de sus clientes y perderá clientes potenciales, debido a estos casos es que se de alta importancia a la gestión de proveedores. (Anchundia et al., 2020).

El principal desafío en las cadenas de suministros implica en cómo se atiendan las entradas y salidas de los proveedores, ya que estos tienen un flujo constante de entrada y salida. Realizar la gestión en el programa de recopilación de información acerca de esta variable puede representar una carga abundante a los recursos monetarios de la empresa (Capcha, 2019).

Evaluar a los proveedores es una de las acciones fundamentales en la gestión logística de las organizaciones, pues esta variable se relaciona con la calidad de servicio. Para evaluar a los proveedores se debe considerar las diferentes características identificadas en las operaciones prácticas (Anchundia et al., 2020).

3.1.8. Decisiones del responsable de logística

La toma de decisiones es un proceso de selección entre diferentes alternativas de acción, fundamentados en un grupo de criterios, para lograr uno o varios objetivos (Anchundia et al., 2020).

La toma de decisiones es una herramienta importante en la gestión y administración. También, es un proceso racional y perceptual que permite encontrar una solución para cada situación o problema mediante la elección de alternativas (Chiavenato, 2019).

Por ello, el proceso de toma de decisiones tiene una incidencia relevante en los resultados de las empresas, lo que ha llevado a desarrollar novedosos métodos que permitan evaluar bajo condiciones no controlables elementos subjetivos y racionales (Blanco et al., 2020).

Decisiones estratégicas

El proceso de toma de decisiones estratégicas es muy importante dentro de las empresas, debido a los múltiples factores que intervienen, los recursos involucrados y la influencia a medio y largo plazo (León & González, 2020).

El gerente de logística corporativa es responsable de tomar decisiones en una variedad de áreas diferentes que se relacionan con este rol. Según Mora (2016), los tipos de decisiones pueden ser los siguientes:

Tabla 6*Decisiones estratégicas*

Áreas claves en el desarrollo de estrategias logísticas	
Nivel estratégico	Necesidades de servicio para cada segmento de cliente.
Nivel estructural	Integración operativa o diseño de la cadena.
	Elección del sistema de distribución más competitivo al mínimo coste.
Nivel funcional	Tecnología para el almacenamiento y manipulación de materiales.
	Distribución en planta.
	Procedimientos de gestión para el nivel de servicio, cada día más riguroso.
	Gestión del transporte, recorridos.
Nivel ejecutivo	Sistemas de la información, para lograr eficiencia en las operaciones.
	Cambios en los métodos operativos para conseguir mejoras en la actuación.
	Cambios en las instalaciones.
	Organización de los recursos.

Fuente: Mora (2023)

Decisiones operativas

En un nivel superior, está la cuestión de las elecciones que debe hacer la gestión logística de la empresa en respuesta a las preocupaciones operativas. Estas opciones se evalúan en una escala de tiempo más corta que las decisiones estratégicas (Mora, 2023).

Asimismo, el proceso de toma de decisiones sobre las operaciones del día a día es un proceso frecuente con el que los gerentes tienen que lidiar a diario, y el grado de complejidad asociado con esta tarea es significativo. Para dar una solución adecuada a un problema, es necesario elegir la mejor opción posible entre las presentadas (Blanco et al., 2020).

Son responsabilidad de las personas encargadas de liderar una organización para poder incrementar las utilidades de los socios, por ende, considera relevante conocer las entradas y salidas y descartar los costos históricos puesto que no son importante al momento de tomar una decisión (Chiavenato, 2019).

Tabla 7*Decisiones operativas*

Decisiones en el ámbito operativo	
Respecto a proveedores	Selección de proveedores
	Emplazamiento idóneo
	Productos, cantidades y precio
Respecto al transporte	Gestión del transporte, interna o externa.
	Propio o contratado.
	Tipo de vehículos.
	Rutas y frecuencia de suministros.
	Organización de los recorridos.
Precios.	
Respecto al almacenaje	Emplazamiento de almacenes.
	Número de almacenes y capacidades de cada uno.
	Diseño de almacenes.
	Nivel de <i>stocks</i> .
Respecto a la demanda	Zona a la que atiende el almacén.
	Distribución geográfica.
	Número y tipo de artículos.
	Variaciones, tendencias y estacionalidades.
	Pedidos más habituales.

Fuente: Mora (2023)

3.1.9. Gestión de contrataciones

Para Alvarado (2018), la gestión de las compras gubernamentales se desarrolla de acuerdo con diversos procesos de contratación, iniciando con una planificación preliminar relacionada con la formulación y programación del presupuesto, luego se deben realizar las respectivas acciones preparatorias, en las cuales se debe desarrollar la necesidad de acuerdo con la forma del área usuaria, quien realiza los requerimientos de bienes, servicios u obras. Luego de realizar este trámite, se realizan los trámites de contratación, aplicando de esta manera uno de los procesos de selección de acuerdo con los requerimientos del área usuaria todos estos procesos de contratación culminando en la contratación y la ejecución de esta

necesidad, deberá realizarse de acuerdo con los lineamientos, leyes y reglamentos que disponga el estado para la adecuada gestión de los contratos.

Según Ramos (2020), es un proceso técnico mediante el cual, de la forma más adecuada y expedita para el Estado, se lleva a cabo la adquisición de bienes, servicios, obras y asesorías, previo un conjunto de actos técnicos administrativos y jurídicos, requeridos por los organismos integrantes, para el logro de sus objetivos y el alcance de sus metas, teniendo en cuenta el presupuesto que se le asigne. Este proceso sigue un conjunto de actos técnicos administrativos y jurídicos, requeridos por los organismos miembros, para el logro de sus objetivos y el alcance de sus fines. Además, controla los deberes y derechos que se derivan de la contratación de bienes, servicios u obras por parte de los organismos del sector público y conoce los requisitos y estándares que se espera que estos organismos cumplan a lo largo del proceso.

3.1.10. Sistema de Contrataciones del Estado

Según Ley de Contrataciones del Estado N.º 30225 del 2019:

Para llevar una correcta contratación, debemos tener presente a la Ley N.º 30225, donde se han establecido normas y procedimientos para llevar a cabo una adecuada contratación gubernamental, lo cual permite a las entidades públicas realizar de forma oportuna su adquisición y contratación, asegurando la continuidad de la acción pública (p. 10).

3.1.11. Ley N.º 30225, Ley de Contrataciones del Estado

De acuerdo con Alvarado (2018), existen necesidades en cada entidad pública para cada área de uso; por ello, se debe recopilar la información necesaria y elaborar el cuadro de necesidades, de acuerdo con las necesidades prioritarias; en efecto, con ello se cumplirán los diferentes requerimientos, que permitirán alcanzar los resultados que se han programado en el

Plan Operativo Institucional. El Contrato del Plan Anual fija de antemano los contratos a celebrar durante dicho período (punto de interés).

En la misma línea, esta legislación obliga a la formación de un plan anual de contratación en relación con el PVE. En concreto, destaca la importancia de establecer un cuadro de requisitos en función de los objetivos y resultados que se quieren alcanzar durante este periodo.

De acuerdo con la Ley N.º 30225 de 2019 sobre contratación pública, el objetivo de la ley es establecer normas, por medio de las cuales se espera que los recursos del Estado alcancen su valor máximo, y una guía para la correcta aplicación de los procedimientos en las diversas contrataciones públicas, con el objeto de adquirir las mejores ofertas en términos de precio, calidad y oportuna ejecución, para alcanzar los objetivos y metas públicas y, por ende, brindar mejores condiciones de vida a la población. Además, el propósito de la ley es asegurar los recursos del Estado (Congreso de la República, 2019).

Según la Ley de Contrataciones Públicas, es un proceso en el cual el gobierno contrata bienes, servicios, obras y asesorías, de acuerdo con el cúmulo de operaciones administrativas, técnicas y jurídicas, solicitadas por la dependencia que conforma la entidad, para lograr los objetivos y alcanzar los objetivos, teniendo en cuenta el presupuesto establecido. Esto se hace con el objetivo de lograr objetivos y alcanzar metas, teniendo en cuenta el presupuesto establecido. Además, investiga las circunstancias y criterios que las instituciones públicas están obligadas a considerar al realizar actividades relacionadas con la adquisición de bienes, servicios u obras y regula las obligaciones y los derechos derivados de estas acciones (León, 2017).

3.1.12. Características de las contrataciones y adquisiciones del Estado

De acuerdo con León (2017), en su estudio señala que las características de las contrataciones y adquisiciones del estado, son los siguientes:

- La realización será mediante diversos procedimientos, lo cual constituye la labor diaria o cotidiana de las acciones de las instituciones.
- Toda institución solicita variedad de bienes, servicios y obras.
- Dichas acciones se encuentran sujetas a permanente vigilancia por la ciudadanía y los encargados del control.

3.1.13. Procesos de contrataciones y adquisiciones

Ramírez (2017) considera el acto de adquirir bienes y servicios, así como el acto de adquirir bienes y servicios por cuenta del público, como parte de un proceso más técnico, cuyo objetivo es lograr estas compras en tiempo y forma, con la intención de alcanzar los objetivos previstos de acuerdo con el presupuesto asignado. La selección del proceso no se basa únicamente en la compra de bienes y servicios a menor precio, con la mejor calidad y en menor tiempo; de no ser así, busca una administración eficiente, completa, honesta y ética de la documentación y actividades de la cadena de suministro para adquirir bienes y servicios al menor costo total de adquisición, incluidos los costos de almacenamiento, seguros, fletes, impuestos, costos administrativos de gestión de inventario, etc., en la cantidad mínima adecuada, cuanto más pobre, mejor.

Los procesos de adquisiciones y contrataciones están relacionados con los procesos técnicos mediante los cuales se lleva a cabo la contratación de bienes, servicios, obras y asesorías, en la forma más adecuada y oportuna para el Estado, siguiendo un conjunto de actos técnicos administrativos y jurídicos, requeridas por las dependencias integrantes, para

lograr sus objetivos y alcanzar sus metas, teniendo en cuenta el presupuesto asignado. Los procesos de adquisiciones y contrataciones también se relacionan con los procesos técnicos a través de los cuales se lleva a cabo la adquisición de bienes, servicios, obras y asesorías, de la forma más adecuada y además de ello, controla los deberes y derechos que resultan de la adquisición. de bienes, servicios u obras por parte de los organismos del sector público y conoce los requisitos y normas que estos organismos deben cumplir a lo largo del proceso (Rivera, 2020).

Debe estar inscrito en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios (RNP) si desea ser participante, postor o contratista. Además, no puede haber sido prohibido, sancionado o inhabilitado para contratar con el estado en el pasado. Estos criterios no constituyen en modo alguno desventajas competitivas y no deben ser considerados como tales. No es necesario que el Órgano de Revisión de Contrataciones del OSCE mantenga actualizada la información en su sitio corporativo, ya que es administrada por el Registro Nacional de Proveedores (RNP), la incorporación de proveedores es completamente gratuita (Miraval, 2019).

El acceso a la información debe ser brindado por la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp), el Instituto Nacional para la Defensa de la Competencia y la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), el Poder Judicial y la Policía Nacional del Perú (PNP). Además, la finalidad de acceso al registro debe ser cumplida por los proveedores nacionales (RNP). También, se podrá facilitar el acceso a la información en poder de otras Entidades y de importancia para el Registro Nacional de Proveedores (RNP), y dicho acceso podrá otorgarse en virtud de una orden suprema emitida por el Ministro de Economía y Finanzas (Ministerio de Economía y Finanzas, 2019).

Ahora bien, para poder contratar con el Estado se debe apreciar las condiciones que se exige a los proveedores, de las cuales las siguientes personas no están autorizadas a participar

en el proceso de contratación a ningún título: los titulares; los miembros del órgano colegiado de los órganos constitucionales autónomos; postores; o contratistas. Esta prohibición se aplica independientemente del sistema legal de contratación vigente. b) En el ámbito autonómico, los presidentes, vicepresidentes y consejeros de los gobiernos regionales por un período de hasta doce (12) meses después de la terminación de sus funciones. c) En el ámbito de sus atribuciones, por un período de hasta doce (12) meses después de haber cesado en el ejercicio de sus actividades anteriores (Ministerio de Economía y Finanzas, 2019).

La prohibición a los licitadores en un procedimiento de selección de hacer arreglos entre sí o con terceros, con el objeto de establecer prácticas que restrinjan la libre competencia, so pena de contratar con el Estado, sin perjuicio de las demás sanciones previstas por las disposiciones vigentes, está en efecto. Esta prohibición se entiende sin perjuicio de las demás sanciones previstas por las disposiciones vigentes (Ministerio de Economía y Finanzas, 2019).

Se requiere, so pena de nulidad del proceso de selección, que se incluya en el Plan Anual de Contrataciones y que el Expediente de Contrataciones esté debidamente aprobado de conformidad con lo previsto en el Reglamento. La aprobación del expediente de contratación deberá incluir información sobre la disponibilidad de recursos y su fuente de financiamiento, salvo que se aplique alguna de las excepciones previstas en el reglamento. En este escenario, la reserva presupuestaria requerida debe establecerse en los años apropiados para garantizar que se cumplan todos los compromisos financieros (Ministerio de Economía y Finanzas, 2019).

3.1.14. Métodos de contrataciones y licitación pública

Según Ley de Contrataciones del Estado N.º 30225 del 2019:

Este método es usado para realizar las contrataciones de bienes y obras, cuando la entidad gubernamental prioriza contratar bienes y obras se debe utilizar el procedimiento de selección de la licitación pública. Teniendo en cuenta los valores estipulados en el margen de presupuesto según ley (p. 15).

Concurso público

Según Ley de Contrataciones del Estado N.º 30225 del 2019, “este método de selección es usado para las contrataciones de servicio, cuando las entidades públicas necesiten contratar servicios y consultorías en general. Teniendo en cuenta los valores estipulados en el margen de presupuesto según ley” (p. 15).

Adjudicación simplificada

Según Ley de Contrataciones del Estado N.º 30225 del 2019, “este proceso se lleva a cabo para las contrataciones de servicios y para adquirir un bien por las entidades gubernamentales, excluyendo el servicio de consultor individual, del mismo modo para ejecutar una obra” (p. 15).

Comparación de precios

Según Ley de Contrataciones del Estado N.º 30225 del 2019, “este método es utilizado para hacer la compra de un bien y para contratar un servicio, que esté disponible en cualquier momento, los mismos que no contienen la especificación y estos deben ser de fácil acceso para su adquisición o contratación” (p. 16).

Subasta inversa.

Según Ley de Contrataciones del Estado N.º 30225, “este método es utilizado para hacer la compra de un bien y para contratar un servicio común que contenga la ficha técnica. Además, se da como ganador de la subasta al postor que oferte el menor costo para la compra del bien o servicio en dicha subasta” (p. 16).

Contratación directa

Según Ley de Contrataciones del Estado N.º 30225, “este método se da por situaciones de emergencia, por una situación de desabastecimiento debidamente comprobada y cuando exista un solo proveedor para dicha obtención del bien o servicio” (p. 16).

Contrato y ejecución

Según Ley de Contrataciones del Estado N.º 30225, “es el documento que se redacta y se celebra entre el contratante y el contratado, donde debe considerarse el plazo, la modificación y las diferentes cláusulas de un contrato según la norma” (p. 17) .

3.1.15. Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE)

De acuerdo con León (2017), este método electrónico ha sido condicionado por el Organismo de Supervisión de las Contrataciones Públicas (OSCE). Además, es el instrumento que permite la transparencia de las negociaciones, cuando es necesario incluir en el SEACE, información sobre los contratos que se han formalizado. El Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE) es el encargado de establecer este mejor método electrónico, que reconoce el intercambio de información con el fin de distribuir contratos estatales y en la ejecución de negociaciones electrónicas. Además de eso, es reconocido como una herramienta comercial transparente, ya que muestra información de contratos estatales de todo el país. Es necesario que las entidades públicas en su conjunto que celebren contratos

ingresen al SEACE la información obtenida de estos contratos. Cuya disposición es perseguir la afiliación progresiva de los contratos electrónicos, que es uno de los tantos medios de recepción de información del SEACE. También, hay varias otras formas.

El sistema de contratación electrónica es una plataforma que posibilita transacciones electrónicas además de facilitar el intercambio de información y la publicación de contratos públicos. Donde se registran todos los documentos relacionados con el proceso, tales como cambios y varios tipos de conciliaciones, entre otros (Miraval, 2019).

El SEACE tiene los siguientes objetivos:

- Reforzar y agilizar los procesos de adquisiciones.
- Aumentar la transparencia en las contrataciones de los bienes, los servicios y las obras.
- Reconocer la activa intervención de las empresas proveedoras.
- Ser un sistema de información para la ciudadanía.

3.1.16. Sistema de Gestión Documentaria (SISGEDO)

De acuerdo con Calero (2019), el sistema informático conocido como SISGEDO es el encargado de controlar las fases reconocidas en la gestión documental. Estas fases comprenden las siguientes: recepción, registro, archivo, remisión (trámite), atención y archivo de los documentos de las unidades orgánicas que integran el gobierno.

El Sistema de Gestión Documentaria (SISGEDO) como elemento de gestión se ha incorporado, en particular, en las instituciones públicas, cumpliendo el cometido de un sistema de gestión documental informatizado, que aspira a la recepción, registro, clasificación, remisión, atención y archivo de documentos en las entidades; ciertamente, al contar con la comodidad de la tecnología y el *software* basados en la web, puede acceder a

ellos en cualquier momento del día o de la noche; basta remitirse al Texto Único de Procedimientos Administrativos (Calero, 2019).

Debido a que “funciona” en cualquier navegador web (Internet Explorer, Chrome, Firefox, Opera, etc.), el usuario no necesitará instalar ningún *software* adicional más allá del ya provisto por el sistema operativo para utilizar el SISGEDO. Esto es cierto siempre que el usuario tenga acceso a Internet. Es importante señalar que la documentación del SISGEDO se mantiene principalmente a nivel de archivo, ya que un archivo sirve como contenedor lógico para uno o más documentos (Alarcón, 2018).

3.1.17. Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF)

Es un Sistema Integrado de Administración Financiera, de uso obligatorio en todo el sector público. El SIAF es una herramienta organizativa para la gestión administrativa de las Comunidades Territoriales. Esta herramienta permite simplificar las responsabilidades de las Entidades Locales en esta materia, y también contribuye a reducir el tiempo dedicado a la conciliación. Además de incorporar las más recientes normas emitidas por cada uno de los órganos de dirección y control, el sistema fomenta prácticas empresariales responsables, mantiene el orden en la asignación de los recursos públicos y mantiene la rendición de cuentas y la transparencia (Ramos, 2017).

Chambergó (2017), en su estudio, señala que el SIAF es un sistema informático que se ha implementado en todas las instituciones del Estado. Su única función es registrar los ingresos y gastos, de los cuales incorpora las etapas de ejecución presupuestaria. Por otro lado, permite el registro de la información presupuestaria de la institución y los procesos de registro de deudas. Un registro único se refiere al informe que genera el mencionado sistema sobre ingresos y gastos. Gracias al SIAF, es posible seguir cada actividad que se ha registrado, ya sea relacionada con los ingresos o los gastos del presupuesto, desde el

momento en que se registró por primera vez hasta el momento en que se detuvo. Por ello, el sistema se ha actualizado y actualmente se encuentra en proceso de transición a gobierno electrónico, lo que permite que toda la población tenga acceso a la información en tiempo real y de manera oportuna.

De igual manera, Castillo (2019) señala que un medio computarizado que automatiza las sistematizaciones financieras necesarias para llevar el control de todos los fondos del sector público, que han sido recaudados, fondos de reversión en beneficio de la población cumpliendo los objetivos trazados por los responsables de su administración es lo que es el SIAF. De esta forma, el SIAF puede lograr su objetivo de viabilizar la organización del presupuesto del sector público, la ejecución de los pagos a los distintos sectores y la provisión de un registro de los estados contables y financieros de la entidad. Del mismo modo, permiten que se inicien las relaciones y confieren mayor apertura, seguridad y eficacia.

Por su parte, Espinoza (2018) sustenta que el SIAF simboliza el empleo y la operatividad de las organizaciones estatales, y es un instrumento necesario y crucial que permite sistematizar la gestión pública en todas las instituciones del Estado, haciendo más manejables las responsabilidades. Utilizando el estándar de órganos de Gobierno (Dirección Nacional de Deuda y Tesoro Público, Dirección Nacional de Presupuesto Público, Contraloría General de la República, Dirección Nacional de Contabilidad). Por lo que este sistema permite homogeneizar y transparentar la rendición de cuentas de los recursos.

Asimismo, según el Ministerio de Economía y Finanzas, el sistema tiene tres ámbitos claramente definidos, a saber:

Registro único

El concepto de registro único está relacionado con la simplificación del registro de todas sus operaciones de gastos, el envío de información a los órganos rectores (Ramos, 2017):

- Dirección Nacional de Presupuesto Público (DNPP).
- Dirección Nacional de Tesoro Público (DNTP).
- Dirección Nacional de Contabilidad Pública (DNCP).
- Dirección Nacional de Endeudamiento Público (DNEP).

Gestión de pagaduría

Cuando la fase cumplida parece aceptada, es solo entonces que los organismos estatales pueden registrar sus sorteos en el módulo SIAF. En el caso de operaciones financiadas con recursos ordinarios, la DNTP emite autorizaciones de pago sobre la base de estos girados, que se encuentran en el Banco de la Nación (BN). Las cajas nacionales del Banco de la Nación solo liquidan cheques o órdenes de pago que se registran en su sistema, y estos pagos solo entonces afectan la cuenta primaria del erario público (Ramos, 2017).

Integración

La información capturada en cada módulo es utilizada por al menos uno de los otros módulos, si no todos. Así, la llamada hoja de administración es accesible instantáneamente al área de contabilidad, lo que permite que el área de contabilidad continúe con su contabilidad, que vincula los clasificadores de gastos del presupuesto con el plan de cuentas. El departamento de contabilidad no puede realizar cambios en los registros administrativos. Lo mismo ocurre con el resumen de caja que genera el módulo de cobro. Este resumen de ingresos incluidos en el expediente administrativo incluye la fecha del propio expediente

administrativo, así como los campos bancarios y la fecha de presentación de los recibos (Ramos, 2017).

CAPÍTULO IV

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PROFESIONALES

4.1. Descripción de Actividades Profesionales

4.1.1. Enfoque de las actividades profesionales

El desarrollo de las actividades profesionales se enfoca en mantener, incrementar y atraer nuevos clientes del sector público y privado, lo que requiere un reajuste de la base de datos, así como nuevas plataformas de captación de cliente, de tal forma permita realizar una correcta organización y planificación de todas las actividades. Una vez que se hayan reconocido las actividades y los servicios a ofrecer estas se centrarán en presentar una carta de presentación respaldada con los servicios reales que se realizó hasta la actualidad, todo ello dirigido a las empresas privadas y entidades públicas.

Asimismo, se encuentra orientada a brindar organización en los procesos de compra y despacho de productos y materiales, los resultados conseguidos durante su desarrollo proporcionarán proponer estrategias de mejoras en la empresa.

4.1.2. Alcance de las actividades profesionales

El alcance del desarrollo profesional está designado en la oficina de abastecimiento y logística, comprenderá la parte corporativa interna y externa siendo las actividades profesionales del cargo de jefe de dicha oficina, como la parte fundamental para la correcta entrega del servicio o bien a brindar al cliente. De eso desprende una correcta adquisición de insumos, materiales y/o accesorios con los cuales se cumpla una verificación constante del desarrollo de las actividades del trabajo, así como una correcta gestión de mantener y promover a los clientes obtenidos. También se pueda captar a nuevos clientes, en esa misma línea se gestione y adjunte documentos de presentación empresarial con las entidades públicas y privadas para una mejor exposición de los servicios a ofrecer, al mismo tiempo

poder identificar nuevas oportunidades de mejora competitiva y la correcta decisión en el negocio.

En la organización se conformó un ambiente de trabajo global y participativo, lo que dio la posibilidad de realizar actividades de *coaching* en alianza con otros profesionales de la organización, con el objetivo de alcanzar los objetivos de cada dominio.

4.1.3. Entregables de las actividades profesionales

Para el progreso de los entregables durante el periodo 2021-2022, lo más importante que se vinculó a la actividad profesional fue mejorar el proceso del plan logístico empresarial, ya que con ello se podrá realizar de forma oportuna el desarrollo de las tareas del equipo de trabajo, en ese sentido el plan consta de cuatro fases medibles:

Abastecimiento

Dentro de esta fase de abastecimiento se debe cumplir las adquisiciones de materiales, accesorios, equipos y herramientas de los productos que se brindará al cliente, de tal forma que se cumpla con el objetivo de abastecer oportunamente el producto en cada orden de pedido de compra. Una vez recibida la orden de pedido se procede a registrar en la base de datos digital para su historial de ventas.

Almacenamiento

El encargado del almacenamiento debe saber que los productos a la hora de ingresar el producto al almacén estas deben estar registrados con un código y contabilizados, de tal forma que se pueda ubicar de forma oportuna en el espacio físico del local.

Distribución al cliente

En la fase de distribución al cliente la ruta a tomar en consideración es del almacenamiento al cliente, en ese sentido se debe cumplir el objetivo de llevar el producto en

estado óptimo para su uso, ahora bien, el jefe de abastecimiento y logística realiza la agenda de entrega del bien con el cliente para que reciba y dé el visto bueno del producto.

Seguimiento de pago

Una vez realizada la entrega del bien al cliente, el jefe de abastecimiento y logística hace el seguimiento respectivo del pago en las diferentes áreas que interviene en el proceso. Para ello se debe verificar en la página del Sistema Integrado de Administración Financiera que corresponde al Ministerio de Economía y Finanzas.

4.2. Aspectos Técnicos de la Actividad Profesional

4.2.1. Metodologías

A fin de desarrollar las diversas actividades en la oficina de Abastecimiento y Logística en la empresa RYH Sergesa SAC, se utilizaron los conceptos de compras, selección de proveedores y modelo de diseño de abastecimiento para desarrollar el nivel profesional en la empresa. Así como el diagnóstico situacional del entorno organizacional, de igual manera se utilizó la estadística descriptiva para el análisis de resultados.

4.2.2. Técnicas

Para el desarrollo del trabajo se aplicaron técnicas de diagnóstico situacional de la organización, el cual se ha desarrollado a través de la recopilación de información, utilizando encuestas y el proceso de observación. Actividades que se detallan a continuación:

- Observación directa (trabajo en campo): facilitó verificar en primera persona que las actividades que se desarrollaron cumplan con los procesos logísticos y se logre optimizar el despacho de la mercancía, posteriormente enfatizar en la mejora continua y la elaboración de informes mensuales.

- Observación indirecta: de esta forma se logró verificar que los otros miembros del personal revisaban los manuales y demás documentos que requerían para el buen desarrollo de su labor (términos de referencia, reporte diario, fotografías, cuaderno de campo, etc.) y que de esta forma logren cumplir con las actividades asociadas al desarrollo logístico de la empresa; a fin de mejorar la venta de las mercancías.
- Reuniones: permitieron conocer el estado de las actividades encomendadas del día anterior, saber los problemas que posiblemente existían y la labor que se realizaban durante el día. Se observó que el personal tenía una libre opinión y participación en el trabajo en equipo.
- Supervisión: se pudo observar a los responsables del área con el propósito de monitorear y brindar un reporte mensual del funcionamiento del área de Abastecimiento y Logística que se acercaban directamente al personal a cargo a fin de estar al tanto de los avances y la entrega del servicio al cliente.
- Capacitación: todo el personal debe tener los conocimientos competentes para su área y labor diaria, para tal efecto se pudo comprobar que la empresa como parte de su política estratégica realiza capacitaciones en función a la seguridad, el buen manejo de los materiales e insumos, el conocimiento de los procesos logísticos y la atención al cliente.

4.2.3. Instrumentos

Como instrumentos utilizados para la recopilación de datos necesarios para desarrollar el estudio, se utilizó el cuestionario, el cual permitió conocer el nivel de calidad del servicio, así como el desarrollo de la planificación estratégica organizacional.

De igual manera para el diagnóstico situacional del entorno organizacional, tanto interno como externo, se planteó con el desarrollo de los análisis AMOFHIT y PESTEL que

permitieron recocer el estado actual de la organización. Igualmente se empleó en la parte del diagnóstico externo e interno de la empresa la Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE) y la Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI).

4.2.4. Equipos y materiales utilizados en el desarrollo de las actividades

Para el desarrollo de la función del jefe de Abastecimiento y Logística es necesario contar con todas las herramientas posibles para tener una injerencia oportuna en la gestión del crecimiento de la empresa, desarrollo logístico, así como la comunicación interna y externa de la labor diaria, en ese sentido la empresa facilitó oportunamente para que el bachiller ocupe el cargo, ahora bien, como se observa en la siguiente tabla 8, se menciona los equipos y materiales necesarios que se usaron en el desarrollo de la actividad profesional.

Tabla 8

Equipos y materiales utilizados en desempeño del cargo

N.º	Material/ equipo	U.m.	Cant.	Costo		Obs.
				Unit.	Total	
1	Equipo de cómputo	Unidad	1	1600.00	1600.00	JOL
2	Impresora	Unidad	1	560.00	560.00	Impresiones y escaneados
3	Dispositivo de almacenamiento /USB	Unidad	2	80.00	160.00	
4	Archivadores	Unidad	4	12.00	48.00	
5	Escritorio	Unidad	1	700.00	700.00	
6	Estante o librero	Unidad	2	600.00	1200.00	
7	Otros, según necesidades		1	2000.00	2000.00	Contingencias
Sub Total					S/ 6,268.00	

Nota: Valorización de los equipos y materiales de la Oficina de Abastecimiento y logística

4.3. Ejecución de las Actividades Profesionales

4.3.1. Cronograma de actividades realizadas

En la tabla 9 se presenta el cronograma de las actividades que se desarrollaron en la oficina abastecimiento y logística en la empresa, desde el comienzo de las actividades en abril del 2021 hasta septiembre del año 2022.

Tabla 9

Cronograma de actividades desarrolladas

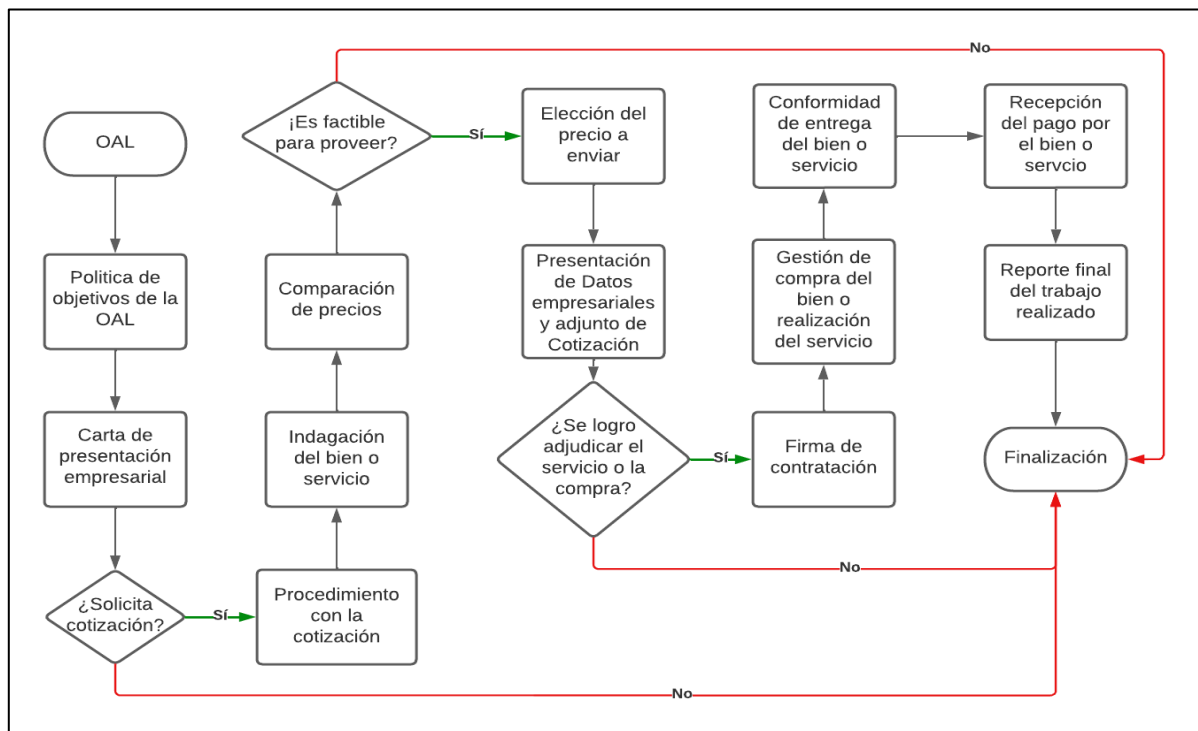
N.º	Actividades realizadas	Año																	
		2021						2022											
		A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S
1	Organización de proyecto	X																	
2	Actualización de proveedores	X	X							X									
3	Actualización de clientes	X	X							X									
4	Reclutamiento de personal y selección			X															
5	Revisión de <i>e-mail</i>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6	Cotización de bienes y servicios	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7	Comparación de precios de bienes y servicios	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8	Envío de cotización de bienes y servicios	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
9	Recepción o firma para contratación de bienes o servicios	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
10	Gestión de compra del bien o servicio	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
11	Coordinación de entrega del bien o servicio	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
12	Gestión de la firma de conformidad del bien o servicio	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
13	Gestión de pago por el bien o servicio realizado	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
14	Reporte final del bien o servicio realizado	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
15	Elaboración de carta de presentación y <i>brochure</i> empresarial			X							X						X		

Nota: Elaboración propia.

4.3.2. Proceso y secuencia operativa de las actividades profesionales

A continuación, se presenta el diagrama de flujo diseñado para el desarrollo de las actividades en la oficina de Abastecimiento y Logística en la empresa.

Figura 9
Diagrama de flujo y secuencia operativa de actividades



Nota: Elaboración propia.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Resultados Finales de los Objetivos Planteados

Dentro de los objetivos desarrollados durante el desempeño del cargo se pueden mencionar los siguientes puntos:

- a. Desde el momento que se tomó la responsabilidad de estar a cargo del área de Abastecimiento y Logística, el profesional supo adquirir y poner en práctica los conocimientos de compras, logística y distribución del producto o servicio que ofrece la empresa.
- b. Durante el periodo cuando el profesional estuvo en el área de abastecimiento de logística se desarrolló e implementó el diagrama de flujo de procesos para el área, de tal forma este objetivo trazado fue real importancia para el personal ya que se logró utilizar en el trabajo diario.
- c. En la gestión del jefe de abastecimiento y logística se implementaron formatos de cotizaciones, órdenes de compra y/o servicios, teniendo como resultado la eficacia en la gestión de adquirir insumos, así como ofrecer los servicios que tiene la organización.
- d. Como parte del objetivo trazado se fortaleció la imagen corporativa, utilizando las percepciones y consultando la opinión del cliente al momento de la atención. Asimismo, se reforzó la identidad corporativa, ya que si se desea transmitir el mensaje de los servicios es fundamental implementar los canales de difusión, en ese sentido el profesional de administración fue participe de la implementación de la página web y la red social de Facebook empresarial. De tal forma, los clientes actuales y potenciales lograron reconocer la marca y los servicios que desarrolla la empresa, a tal efecto se

presenta el link de la página empresarial: <https://sergesaaqp.wixsite.com/my-site>, la cual ayuda a la organización a tener una presentación formal.

- e. Para tener éxito en la venta de los servicios y bienes que ofrece la empresa el profesional en administración y negocios internacionales indagó cual es el porcentaje de ventas tanto en el sector privado como en el público durante un determinado periodo (2021-2022), teniendo como resultado que el sector público concentra el 68.00 % de las ventas de la organización.
- f. En la actualidad en un mundo globalizado y competitivo para cualquier individuo u organización, la planificación estratégica es de real importancia para un crecimiento en el mercado, es por ello que el profesional de administración ha descrito en el presente documento el nivel de planificación estratégica de la organización RYH Sergesa S.A.C., de tal forma la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa proyecta que la implementación y la difusión con respecto a la misión, visión y objetivos, a la fecha están claramente identificadas por el 70.00 % del personal que labora en la empresa.
- g. Para tener una identidad única por parte de los trabajadores y los clientes es necesario que la empresa brinde una calidad de servicio de gran excelencia. En ese sentido se trazó el objetivo de identificar el nivel de satisfacción que hay en el periodo 2021-2022, teniendo como resultado que más del 85.00 % de los clientes percibe un alto grado de satisfacción en relación con el servicio que ofrece la organización con respecto a sus servicios y bienes.
- h. Para tener triunfos en la etapa profesional y en la vida es necesario desarrollar hábitos de trabajo y cooperación en el espacio donde el individuo se encuentre, para ello el profesional de la administración plantea este objetivo, en ese sentido ayudó a la organización a trabajar de forma armoniosa y desarrollando el buen manejo del

tiempo en la gestión de los documentos, así como la prestación a los detalles que indica los dueños de la empresa.

- i. Para seguir crecimiento como empresa y abarcar la mayor parte del mercado de los servicios y bienes que ofrece RYH Sergesa S.A.C., el jefe de abastecimiento y logística implementó la carta de presentación empresarial, así como el diseño del *brochure* empresarial con el objetivo de tener una mayor difusión y realización de los trabajos que ofrece la empresa. Por lo cual siendo esta carta la que permitió a la empresa tener participación en las diferentes entidades públicas y las constantes solicitudes de cotización.
- j. Cabe mencionar como parte del objetivo trazado en identificar los servicios o bienes estratégicos generan mayor rentabilidad para el negocio. Es así como se logró identificar, que los servicios de mantenimiento de equipos médicos y biomédicos, como, por ejemplo, las lámparas cialíticas, esterilizadores, máquinas anestesiaba, ventiladores mecánicos y otros, son los principales servicios desarrollados que presentan una mayor rentabilidad para la organización.
- k. En una buena distribución del almacenaje de los materiales e insumos que dispone la empresa es necesario optimizar y distribuir de forma oportuna, por lo cual el jefe de abastecimiento y logística plantea el diseño de un *layout* en lo cual se almacenará de la mejor manera, dando prioridad a los productos estratégicos de la organización.

5.2. Evaluación Posterior de la Propuesta

Posteriormente del desarrollo e implementación de las propuestas de mejora, se evaluó la medición de la misma basada en dos cuestionarios uno para evaluar la planificación estratégica aplicado a los colaboradores y otro para la evaluación de la calidad de servicio prestado desde la percepción de los clientes de la organización.

5.2.1. Planificación estratégica

El cuestionario de planificación estratégica fue aplicado a los colaboradores de la organización, planteándose la totalidad de los trabajadores para desarrollar la evaluación de la planificación estratégica de la empresa.

Se presenta una tabla resumen de los resultados del cuestionario (ver anexo 7) aplicado para realizar la medición de la percepción de la planificación estratégica de la organización.

Tabla 10.

Nivel de planificación estratégica de la organización

Nivel	Frecuencia	%
Bajo	0	0.00 %
Regular	6	30.00 %
Alto	14	70.00 %
Total	20	100.00 %

Nota: Elaboración propia

En la tabla 10 se puede observar que el 70.00 % del personal de la organización encuestado percibe como alto el nivel actual de la planificación estratégica de la empresa, y un 30.00 % lo percibe como regular, donde evalúan que la misión, visión y objetivos estratégicos se encuentran bien planteados y son presentados con claridad.

De esta manera, a continuación, se presentan los resultados para cada uno de los indicadores evaluados en el cuestionario de planificación estratégica.

Tabla 11*Cree usted los objetivos y metas de la empresa son claros*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00 %
Casi nunca	0	0.00 %
A veces	2	10.00 %
Casi siempre	14	70.00 %
Siempre	4	20.00 %
Total	20	100.00 %

Nota: Elaboración propia

En la tabla 11 se logra visualizar las respuestas de los encuestados respecto a si los objetivos y metas de la empresa son claros. Un 70.00% refiere que casi siempre, un 20.00%, refiere que siempre, y un 10.00%, refiere que a veces considera que los objetivos y metas propuestos para la organización están claros.

Tabla 12*La empresa tiene metas para su desarrollo y crecimiento*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00 %
Casi nunca	0	0.00 %
A veces	2	10.00 %
Casi siempre	12	60.00 %
Siempre	6	30.00 %
Total	20	100.00 %

Nota: Elaboración propia

En la tabla 12 se observan las respuestas de los encuestados respecto a si la empresa tiene metas para su desarrollo y crecimiento. Un 60.00 % que casi siempre un 30.00 %, refiere que siempre, y un 10.00 % refiere que a veces considera que la empresa tiene metas para su desarrollo y crecimiento.

Tabla 13

La empresa presenta una adecuada planificación para la adquisición y venta de los servicios que comercializa

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00 %
Casi nunca	0	0.00 %
A veces	0	0.00 %
Casi siempre	12	60.00 %
Siempre	8	40.00 %
Total	20	100.00 %

Nota: Elaboración propia

En la tabla 13 se observan las respuestas de los encuestados respecto a si la empresa presenta una adecuada planificación para la adquisición y venta de los servicios que comercializa. Un 60.00 % refiere que casi siempre, y un 40.00 %, refiere que siempre, considera que la empresa presenta una adecuada planificación para la adquisición y venta de los servicios que comercializa.

Tabla 14

La empresa establece una estructura organizativa para el desarrollo de actividades dentro del entorno de la organización

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00 %
Casi nunca	0	0.00 %
A veces	0	0.00 %
Casi siempre	8	40.00 %
Siempre	12	60.00 %
Total	20	100.00 %

Nota: Elaboración propia

En la tabla 14 se observan las respuestas de los encuestados respecto a si la empresa establece una estructura organizativa para el desarrollo de actividades dentro del entorno de la organización. Un 60.00 % refiere que siempre, y un 40.00 %, que casi siempre considera que la empresa establece una estructura organizativa para el desarrollo de actividades dentro del entorno de la organización.

Tabla 15

Usted cree que la empresa tiene competencia con otras organizaciones del mismo rubro de la ciudad

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00 %
Casi nunca	0	0.00 %
A veces	0	0.00 %
Casi siempre	6	30.00 %
Siempre	14	70.00 %
Total	20	100.00 %

Nota: Elaboración propia

En la tabla 15 se observan las respuestas de los encuestados respecto a si la empresa tiene competencia con otras organizaciones del mismo rubro de la ciudad. Un 70.00 % refiere que siempre, y un 30.00 %, que casi siempre considera que la empresa tiene competencia con otras organizaciones del mismo rubro de la ciudad.

Tabla 16.

La empresa plantea estrategias frente a los competidores del mismo rubro

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00 %
Casi nunca	0	0.00 %
A veces	0	0.00 %
Casi siempre	4	20.00 %
Siempre	16	80.00 %
Total	20	100.00 %

Nota: Elaboración propia

En la tabla 16 se observan las respuestas de los encuestados respecto a si la empresa plantea estrategias frente a los competidores del mismo rubro. Un 80.00 % refiere que siempre, y un 20.00 %, que casi siempre considera que la empresa plantea estrategias frente a los competidores del mismo rubro.

Tabla 17

Usted cree que la empresa planifica y organiza en coordinación con los colaboradores el desarrollo de la organización

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00 %
Casi nunca	0	0.00 %
A veces	0	0.00 %
Casi siempre	2	10.00 %
Siempre	18	90.00 %
Total	20	100.00 %

Nota: Elaboración propia

En la tabla 17 se observan las respuestas de los encuestados respecto a si la empresa planifica y organiza en coordinación con los colaboradores el desarrollo de la organización. Un 90.00 % refiere que siempre, y un 10.00 %, que casi siempre considera que la empresa planifica y organiza en coordinación con los colaboradores el desarrollo de la organización.

Tabla 18

La empresa realiza capacitaciones para mejorar el desarrollo de los trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00 %
Casi nunca	0	0.00 %
A veces	0	0.00 %
Casi siempre	2	10.00 %
Siempre	18	90.00 %
Total	20	100.00 %

Nota: Elaboración propia

En la tabla 18 se observan las respuestas de los encuestados respecto a si la empresa realiza capacitaciones para mejorar el desarrollo de los trabajadores. Un 90.00 % refiere que siempre; y un 10.00 %, que casi siempre, considera que la empresa realiza capacitaciones para mejorar el desarrollo de los trabajadores.

Tabla 19*Considera usted que existe una coordinación entre las diversas áreas de la empresa*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00 %
Casi nunca	0	0.00 %
A veces	0	0.00 %
Casi siempre	2	10.00 %
Siempre	18	90.00 %
Total	20	100.00 %

Nota: Elaboración propia

En la tabla 19 se observan las respuestas de los encuestados respecto a si existe una coordinación entre las diversas áreas de la empresa. Un 90.00 % refiere que siempre, y un 10.00 %, que casi siempre, considera que existe una coordinación entre las diversas áreas de la empresa.

Tabla 20*Considera usted que la empresa coordina para el buen funcionamiento de la organización*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00 %
Casi nunca	0	0.00 %
A veces	0	0.00 %
Casi siempre	2	10.00 %
Siempre	18	90.00 %
Total	20	100.00 %

Nota: Elaboración propia

En la tabla 20 se observan las respuestas de los encuestados respecto a si la empresa coordina para el buen funcionamiento de la organización. Un 90.00 % refiere que siempre, y un 10.00 %, que casi siempre considera que la empresa coordina para el buen funcionamiento de la organización.

Tabla 21*Considera usted que la empresa integra a todos los colaboradores para hacer mejoras*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00 %
Casi nunca	0	0.00 %
A veces	0	0.00 %
Casi siempre	2	10.00 %
Siempre	18	90.00 %
Total	20	100.00 %

Nota: Elaboración propia

En la tabla 21 se observan las respuestas de los encuestados respecto a si la empresa integra a todos los colaboradores para hacer mejoras. Un 90.00 % refiere que siempre, y un 10.00 %, que casi siempre considera que la empresa integra a todos los colaboradores para hacer mejoras.

Tabla 22*Considera usted que la división de los puestos por áreas ayuda a la organización*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00 %
Casi nunca	0	0.00 %
A veces	0	0.00 %
Casi siempre	2	10.00 %
Siempre	18	90.00 %
Total	20	100.00

Nota: Elaboración propia

En la tabla 22 se observan las respuestas de los encuestados respecto a si la división de los puestos por áreas ayuda a la organización. Un 90.00 % refiere que siempre, y un 10.00 %, que casi siempre considera que la división de los puestos por áreas ayuda a la organización.

5.2.2. Calidad del servicio

Lo más importante en un buen servicio de calidad es satisfacer la necesidad del cliente y para ello el presente informe se desarrolla una encuesta aplicada a los clientes frecuentes que tiene la empresa. En la siguiente tabla se presenta un resumen de los resultados del cuestionario (ver anexo 8) aplicado para realizar la medición de la percepción de la calidad de servicio de la organización. Aclarar para quien está dirigido

Tabla 23

Nivel de calidad de servicio de la organización

Nivel	Frecuencia	%
Bajo	0	0.00 %
Regular	3	15.00 %
Alto	17	85.00 %
Total	20	100.00 %

Nota: Elaboración propia

En la tabla se puede observar que el 85.00 % de los clientes de la organización encuestados perciben como alto el nivel actual de la calidad de servicio de la empresa y un 25.00 % lo percibe como regular, donde evalúan que las condiciones planteadas por la empresa en la prestación del servicio presentan las condiciones idóneas.

A continuación, se presentan los resultados para cada uno de los indicadores evaluados en el cuestionario de planificación estratégica.

Tabla 24

Las instalaciones de la empresa son las adecuadas

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00 %
Casi nunca	0	0.00 %
A veces	0	0.00 %
Casi siempre	1	5.00 %
Siempre	19	95.00 %
Total	20	100.00 %

Nota: Elaboración propia

En la tabla 24 se observan las respuestas de los encuestados respecto a si las instalaciones de la empresa son las adecuadas. Un 95.00 % refiere que siempre, y un 5.00 %, que casi siempre considera que las instalaciones de la empresa son las adecuadas.

Tabla 25

La empresa cuenta con material adecuado para orientar a los usuarios

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00 %
Casi nunca	0	0.00 %
A veces	0	0.00 %
Casi siempre	2	10.00 %
Siempre	18	90.00 %
Total	20	100.00 %

Nota: Elaboración propia

En la tabla 25 se observan las respuestas de los encuestados respecto a si la empresa cuenta con material adecuado para orientar a los usuarios. Un 90.00 % refiere que siempre, y un 10.00 %, que casi siempre considera que la empresa cuenta con material adecuado para orientar a los usuarios.

Tabla 26

La empresa se encuentra en un lugar accesible

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00 %
Casi nunca	0	0.00 %
A veces	0	0.00 %
Casi siempre	12	60.00 %
Siempre	8	40.00 %
Total	20	100.00 %

Nota: Elaboración propia

En la tabla 26 se observan las respuestas de los encuestados respecto a si la empresa se encuentra en un lugar accesible. Un 60.00 % refiere que casi siempre, y un 40.00 %, refiere que siempre, considera que la empresa se encuentra en un lugar accesible.

Tabla 27

La empresa cuenta con los equipos y tecnologías adecuadas para el desarrollo de sus actividades

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00 %
Casi nunca	0	0.00 %
A veces	0	0.00 %
Casi siempre	2	10.00 %
Siempre	18	90.00 %
Total	20	100.00 %

Nota: Elaboración propia

En la tabla 27 se observan las respuestas de los encuestados respecto a si la empresa cuenta con los equipos y tecnologías adecuadas para el desarrollo de sus actividades. Un 90.00 % refiere que siempre, y un 10.00 %, que casi siempre considera que la empresa cuenta con los equipos y tecnologías adecuadas para el desarrollo de sus actividades.

Tabla 28

Se cumplen con los plazos establecidos

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00 %
Casi nunca	0	0.00 %
A veces	0	0.00 %
Casi siempre	2	10.00 %
Siempre	18	90.00 %
Total	20	100.00 %

Nota: Elaboración propia

En la tabla 28 se observan las respuestas de los encuestados respecto a si se cumplen con los plazos establecidos. Un 90.00 % refiere que siempre; y un 10.00 %, que casi siempre, considera que se cumplen con los plazos establecidos.

Tabla 29*La empresa cumple y respeta las normas establecidas*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00 %
Casi nunca	0	0.00 %
A veces	0	0.00 %
Casi siempre	4	20.00 %
Siempre	16	80.00 %
Total	20	100.00 %

Nota: Elaboración propia

En la tabla 29 se observan las respuestas de los encuestados respecto a si la empresa cumple y respeta las normas establecidas. Un 80.00 % refiere que siempre, y un 20.00 %, que casi siempre considera que la empresa cumple y respeta las normas establecidas.

Tabla 30*La empresa cumple con el desarrollo de su establecimiento*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00 %
Casi nunca	0	0.00 %
A veces	0	0.00 %
Casi siempre	2	10.00 %
Siempre	18	90.00 %
Total	20	100.00 %

Nota: Elaboración propia

En la tabla 30 se observan las respuestas de los encuestados respecto a si la empresa cumple con el desarrollo de su establecimiento. Un 90.00 % refiere que siempre, y un 10.00 %, que casi siempre considera que la empresa cumple con el desarrollo de su establecimiento.

Tabla 31*Los trabajadores de la empresa muestran dominio en su puesto de trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00 %
Casi nunca	0	0.00 %
A veces	0	0.00 %
Casi siempre	2	10.00 %
Siempre	18	90.00 %
Total	20	100.00 %

Nota: Elaboración propia

En la tabla 31 se observan las respuestas de los encuestados respecto a si los trabajadores de la empresa muestran dominio en su puesto de trabajo. Un 90.00 % refiere que siempre, y un 10.00 %, que casi siempre considera que los trabajadores de la empresa muestran dominio en su puesto de trabajo.

Tabla 32

Las operaciones dentro de la empresa son rápidas y operativas

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00 %
Casi nunca	0	0.00 %
A veces	0	0.00 %
Casi siempre	2	10.00 %
Siempre	18	90.00 %
Total	20	100.00 %

Nota: Elaboración propia

En la tabla 32 se observan las respuestas de los encuestados respecto a si las operaciones dentro de la empresa son rápidas y operativas. Un 90.00 % refiere que siempre, y un 10.00 %, que casi siempre considera que las operaciones dentro de la empresa son rápidas y operativas.

Tabla 33

La empresa muestra disposición para ayudar a los usuarios

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00 %
Casi nunca	0	0.00 %
A veces	0	0.00 %
Casi siempre	1	5.00 %
Siempre	19	95.00 %
Total	20	100.00 %

Nota: Elaboración propia

En la tabla 33 se observan las respuestas de los encuestados respecto a si la empresa muestra disposición para ayudar a los usuarios. Un 95.00 % refiere que siempre, y un 5.00 %, que casi siempre considera que la empresa muestra disposición para ayudar a los usuarios.

Tabla 34*Los trabajadores de la empresa se encuentran en sus puestos establecidos*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00 %
Casi nunca	0	0.00 %
A veces	0	0.00 %
Casi siempre	1	5.00 %
Siempre	19	95.00 %
Total	20	100.00 %

Nota: Elaboración propia

En la tabla 34 se observan las respuestas de los encuestados respecto a si los trabajadores de la empresa se encuentran en sus puestos establecidos. Un 95.00 % refiere que siempre, y un 5.00 %, que casi siempre considera que los trabajadores de la empresa se encuentran en sus puestos establecidos.

Tabla 35*Los trabajadores brindan un trato cordial*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00 %
Casi nunca	0	0.00 %
A veces	0	0.00 %
Casi siempre	1	5.00 %
Siempre	19	95.00 %
Total	20	100.00

Nota: Elaboración propia

En la tabla 35 se observan las respuestas de los encuestados respecto a si los trabajadores de la empresa brindan un trato cordial. Un 95.00 % refiere que siempre, y un 5.00 %, que casi siempre considera que los trabajadores de la empresa brindan un trato cordial.

Tabla 36*El comportamiento de los trabajadores inspiran confianza*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00 %
Casi nunca	0	0.00 %
A veces	0	0.00 %
Casi siempre	1	5.00 %
Siempre	19	95.00 %
Total	20	100.00 %

Nota: Elaboración propia

En la tabla 36 se observan las respuestas de los encuestados respecto a si el comportamiento de los trabajadores inspira confianza. Un 95.00 % refiere que siempre, y un 5.00 %, que casi siempre considera que el comportamiento de los trabajadores inspira confianza.

Tabla 37*Los trabajadores transmiten confianza y amabilidad*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00 %
Casi nunca	0	0.00 %
A veces	0	0.00 %
Casi siempre	1	5.00 %
Siempre	19	95.00 %
Total	20	100.00 %

Nota: Elaboración propia

En la tabla 37 se observan las respuestas de los encuestados respecto a si los trabajadores transmiten confianza y amabilidad. Un 95.00 % refiere que siempre, y un 5.00 %, que casi siempre considera que los trabajadores transmiten confianza y amabilidad.

Tabla 38*Los trabajadores están capacitados para dar respuesta a las inquietudes de los clientes*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00 %
Casi nunca	0	0.00 %
A veces	0	0.00 %
Casi siempre	1	5.00 %
Siempre	19	95.00 %
Total	20	100.00 %

Nota: Elaboración propia

En la tabla 38 se observan las respuestas de los encuestados respecto a si los trabajadores están capacitados para dar respuesta a las inquietudes de los clientes. Un 95.00 % refiere que siempre, y un 5.00 %, que casi siempre considera que los trabajadores están capacitados para dar respuesta a las inquietudes de los clientes.

Tabla 39*Los trabajadores de la empresa son amables con los clientes*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00 %
Casi nunca	0	0.00 %
A veces	0	0.00 %
Casi siempre	1	5.00 %
Siempre	19	95.00 %
Total	20	100.00 %

Nota: Elaboración propia

En la tabla 39 se observan las respuestas de los encuestados respecto a si los trabajadores de la empresa son amables con los clientes. Un 95.00 % refiere que siempre, y un 5.00 %, que casi siempre considera que los trabajadores de la empresa son amables con los clientes.

Tabla 40*Los trabajadores mantienen un lenguaje adecuado*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00 %
Casi nunca	0	0.00 %
A veces	0	0.00 %
Casi siempre	1	5.00 %
Siempre	19	95.00 %
Total	20	100.00 %

Nota: Elaboración propia

En la tabla 40 se observan las respuestas de los encuestados respecto a si los trabajadores de la empresa mantienen un lenguaje adecuado. Un 95.00 % refiere que siempre, y un 5.00 %, que casi siempre considera que los trabajadores de la empresa mantienen un lenguaje adecuado.

Tabla 41*Los trabajadores comprenden las necesidades específicas de los clientes*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00 %
Casi nunca	0	0.00 %
A veces	0	0.00 %
Casi siempre	1	5.00 %
Siempre	19	95.00 %
Total	20	100.00 %

Nota: Elaboración propia

En la tabla 41 se observan las respuestas de los encuestados respecto a si los trabajadores de la empresa comprenden las necesidades específicas de los clientes. Un 95.00 % refiere que siempre, y un 5.00 %, que casi siempre considera que los trabajadores de la empresa comprenden las necesidades específicas de los clientes.

Tabla 42

Los trabajadores brindan un trato amable, respetuoso y paciente a los clientes de la organización y público en general

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00 %
Casi nunca	0	0.00 %
A veces	0	0.00 %
Casi siempre	1	5.00 %
Siempre	19	95.00 %
Total	20	100.00 %

Nota: Elaboración propia

En la tabla 42 se observan las respuestas de los encuestados respecto a si los trabajadores de la empresa brindan un trato amable, respetuoso y paciente a los clientes de la organización y público en general. Un 95.00 % refiere que siempre, y un 5.00 %, que casi siempre considera que los trabajadores de la empresa brindan un trato amable, respetuoso y paciente a los clientes de la organización y público en general.

5.3. Dificultades Encontradas

Se pudo encontrar dificultades a la hora de ingresar al mercado de mantenimiento de equipos médicos, ya que los accesorios o mecanismos no son tan sencillos de encontrar en el mercado arequipeño, para ello se tenía que buscar proveedores tanto de la ciudad de Arequipa, así como en la capital. También, hubo dificultad a la hora de contar con el personal técnico profesional especializado en el área de específica que fue la de los equipos de medición.

5.4. Planteamiento de Mejoras

El planteamiento de las mejoras se presenta en la gestión de proveedores y en la gestión logística.

5.5.1. Metodologías propuestas

Gestión de proveedores y compras

En esta fase se realizó la propuesta de mejora, basada en el uso de la matriz de evaluación de proveedores para seleccionar solo proveedores calificados y la matriz Kraljic, que se utiliza para evaluar qué productos o materiales son estratégicos para el negocio. Por lo que se propone el diseño de estrategias o políticas para la adquisición de materiales requeridos, todo con el objetivo de mejorar la cadena de suministro. Esto se hace teniendo en cuenta que la Matriz de evaluación de proveedores se utiliza para seleccionar solo proveedores calificados.

Diagrama de flujo para el proceso de abastecimiento y logística

En esta etapa se realizó la propuesta de mejora, fundamentada en la utilización del diagrama de flujo para lograr desarrollar el diseño de un diagrama que permitió estandarizar las actividades desarrolladas en la oficina de Abastecimiento y Logística de la empresa.

Actualización del planeamiento estratégico

De igual manera para el desarrollo de esta fase se realizó la propuesta de mejora, fundamentada en la utilización de entrevistas con los trabajadores de la empresa, planteando el desarrollo de la actualización estratégica de la empresa y sirviendo como base para el diseño del *brochure* y la estrategia publicitaria de la empresa como organización encargada del desarrollo de servicios para el sector público y privado en la ciudad de Arequipa.

5.5.2. Descripción de la implementación

Propuesta del planeamiento estratégico de la organización

Visión

Para el 2025, llegar a ser una empresa reconocida en el mercado arequipeño en servicios de mantenimiento de equipos industriales y médicos, infraestructura y construcción, soluciones, con nuevas tecnologías en todas las áreas, brindando para ello los últimos adelantos tecnológicos y conocimientos actualizados.

Misión

Resolver las necesidades de mantenimiento equipos industriales y médicos, infraestructura y construcción de nuestros clientes; respaldado por un equipo técnico-profesional, con instrumentos y maquinarias de vanguardia, respetando el medio ambiente y normas de seguridad.

Valores

- **Salud y seguridad industrial.** Dentro de este valor como parte fundamental de la organización es poder cuidar la salud y la seguridad industrial de nuestro personal y las acciones que tomen, así como el cuidado a la propiedad.
- **Integridad.** Entendemos que debemos ser nuestra palabra y honrar nuestros compromisos y desempeñando fielmente con las leyes y las políticas corporativas.
- **Trabajo en equipo.** Al tener nuestro equipo de talento humano reforzamos la integración del equipo para el logro de los objetivos institucionales e individuales.

- **Excelencia e innovación.** Formamos un ambiente acogedor donde surgen ideas y prácticas innovadoras para mejorar nuestros procesos.
- **Responsabilidad social y ambiental.** Poseemos el compromiso de vigilar las buenas condiciones de nuestro entorno, así como respetar nuestro medio ambiente, usando acciones de mejoras y herramientas de cuidado global.
- **Entrega de resultado.** Generamos que nuestro talento humano este altamente capacitado y tenga el nivel de autosuperación y competencia personal.
- **Rentabilidad y confianza.** La difusión idónea de nuestra actividad nos permite alcanzar una rentabilidad continua con la plena confianza de que nuestro cliente este satisfecho.

Instrumento de evaluación y selección de proveedores

Para analizar correctamente las múltiples etapas del proceso de fabricación, es necesario emplear una metodología vinculada a la toma de decisiones gerenciales. En la mayoría de los casos, es probable que se formulen matemáticamente teniendo en cuenta los factores que más se destacan, siendo el objetivo principal mejorar la calidad de las variables asociadas a la fabricación.

criterio = Atributos + Objetivos

- i. Los responsables de determinar si los proveedores de una empresa están o no calificados deben tener un conocimiento profundo de las reglas de la empresa, las características de los bienes o suministros y el enfoque más eficiente para completar el proceso de calificación.
- ii. Con base en los beneficios potenciales que puede percibir la organización, se deben definir ciertos criterios para calificar a los proveedores de la empresa.

- iii. Los indicadores de evaluación deben hacerse sobre la base de atributos, teniendo en cuenta los siguientes factores: la oferta de bienes, las características de los insumos, los acuerdos comerciales y la vigencia de los procesos productivos.

Figura 10

Matriz de priorización para evaluación de proveedores

No.	Factor de evaluación	Peso	Proveedor 1			Proveedor 2			Proveedor 3			
			Calificación		Puntaje	Calificación		Puntaje	Calificación		Puntaje	
			Tipo	Valor		Tipo	Valor		Tipo	Valor		
1	Calidad de producto ofrecido	0,30	Alta	3	0,90	Media	2	0,60	Alta	3	0,90	
2	Relación Costo/Beneficio	0,35	Alta	3	1,05	Media	2	0,70	Media	2	0,70	
3	Garantías de cumplimiento	0,20	Alta	3	0,60	Media	2	0,40	Media	2	0,40	
4	Capacidad de venta	0,15	Alta	3	0,45	Media	2	0,30	Regular	2	0,30	
		1,00	Valoración: 3,00			Valoración: 2,00			Valoración: 2,30			
		Calificación		Proveedor seleccionado		3,00		Proveedor 1				
		Alta	3									
		Media	2									
		Regular	1									

Nota: Elaboración propia

- iv. Si se cumplen todos los criterios, la puntuación se considerará “alta”. Si solo se cumplen algunos de los criterios, la calificación será “media”, y si no se cumple ninguno de los criterios, la calificación será “baja”.
- v. Debido a que están íntimamente ligados a las políticas y requerimientos de la organización para definir los términos de intercambio con los proveedores, el factor costo/beneficio es la variable más importante. De hecho, siempre primará la rentabilidad de las operaciones y los productos vendidos. La capacidad de la empresa para realizar ventas es otro componente muy esencial ya que incluye a los jugadores claves de la empresa, que son los consumidores. La rentabilidad aumentará en proporción a la capacidad de la empresa para distribuir bienes y satisfacer las demandas de sus clientes.

Instrumento para establecer las políticas de abastecimiento

Con base en la matriz de Kraljic, se utiliza la siguiente tabla para caracterizar las características de los proveedores y materiales adquiridos.

Tabla 43

Aplicación de matriz de Kraljic

Tipo	Estratégico	Apalancamiento	Cuello de botella	No crítico
Familias	1. Complicados de adquirir o hay pocos proveedores	1. Muchos proveedores	1. Único proveedor	1.Fácil de comprar
	2. Alto impacto económico	2. Calidad del producto estándar	2. Bajo impacto financiero	2.Bajo impacto económico
	3. Poder de negociación equilibrado	3. Alto impacto económico	3. Poder de negociación del vendedor	3.Calidad estándar
Herramientas				X
Repuestos				X
Suministros diversos				X

Nota: Elaboración propia

Kraljic Matrix sugiere que las siguientes pautas de recolección de productos para la empresa deben considerarse entre las mejores opciones disponibles.

Abastecimiento tipo estratégico

- A. Solo los proveedores que cumplan con ciertos estándares de calidad del producto serán considerados para el empleo cuando se trate de materiales estratégicos.
- B. Coordinar con los proveedores las acciones de suministro de acuerdo con las necesidades de la empresa, para que exista una programación sistemática y ordenada
- C. Mantenga una agenda de reuniones permanentes con sus proveedores para determinar las calidades de sus insumos, las circunstancias de su producción, el

grado de operatividad de sus procesos y la cantidad de soluciones a los problemas.

- D. Es esencial que todos los pagos a los proveedores se realicen correctamente de acuerdo con los términos del contrato.
- E. Es necesario controlar la calidad de los servicios prestados por el proveedor. Esto se puede realizar haciendo una evaluación del desempeño del proveedor en cuanto a la entrega del producto, teniendo en cuenta los criterios de tiempo, estado y cantidades acordadas. En caso de evaluación desfavorable, el contrato debe ser examinado y, en el peor de los casos, debe ser rescindido.

Abastecimiento tipo apalancamiento

- i. El término *apalancamiento* se refiere al uso de fertilizantes en el proceso de fabricación. Dado que estos proveedores trabajarán con productos químicos que requieren certificación, solo serán contratados si tienen licencia.
- ii. Dadas las fechas estimadas para la entrega de fertilizantes, los contratos deben ofrecerse cada año. De hacer esto, la empresa tendrá una ventaja por el volumen de contratos, ya que los precios solo tendrán que fijarse una vez y no se verán afectados por factores externos del mercado (dólar más bajo, demanda, etc.).
- iii. Se realizará un control de calidad del servicio prestado por el proveedor, respetando los plazos establecidos y evaluando la calidad del producto entregado.
- iv. Al final de cada mes, los pagos se emiten sin demora con base en el precio unitario de los insumos recibidos durante el mes anterior.

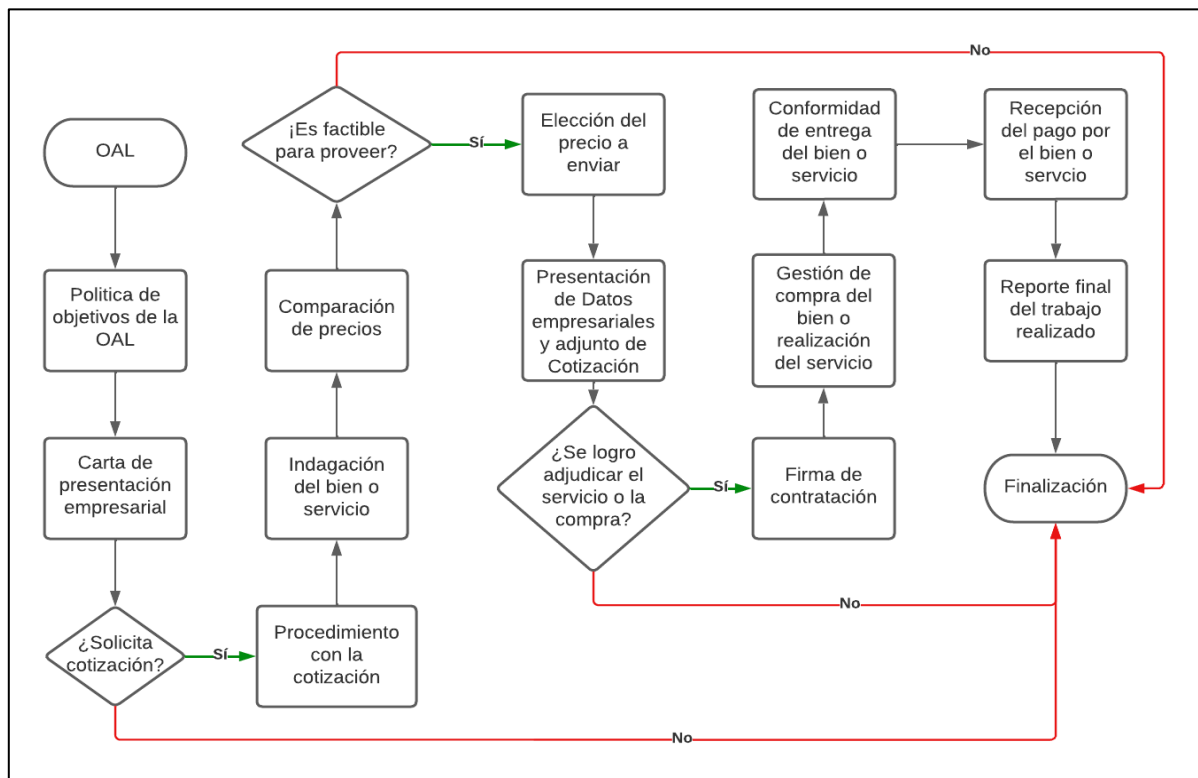
Abastecimientos no críticos

- a) Se incluirán en esta categoría todos los insumos considerados “estándar” y para los cuales la única contraprestación comercial sea su precio.
- b) El número de artículos debe definirse anualmente y el contrato debe especificar esta necesidad. Esto debe hacerse teniendo en cuenta las fechas acordadas para la recogida de la mercancía. Se espera que haya una ganancia basada en el volumen total del contrato.
- c) Se realizará un control de calidad del servicio prestado por el proveedor, respetando los plazos establecidos y evaluando la calidad del producto entregado.
- d) Al final de cada mes, los pagos se emiten sin demora con base en el precio unitario de los insumos recibidos durante el mes anterior.

Diagrama de flujo y secuencia de actividades operativas

A continuación, se presenta el diagrama de flujo diseñado para el desarrollo de las actividades en la oficina de Abastecimiento y Logística en la empresa.

Figura 11
Diagrama de flujo




Nota: Elaboración propia

Implementación de formatos de orden de compra y/o servicio

Para una mejor organización en los procesos y la buena adquisición de bienes o servicios por parte de la empresa, el profesional implementó el formato de orden de compra, la cual ayudó a los colaboradores a tener un mejor registro de adquisición de insumos o servicios, así como también permitió al cliente tener un documento formalizado, prueba de ello en la siguiente figura se visualiza el formato.

Figura 12
Formato de orden de compra y/o servicio



RYH SERGESA
SERVICIOS GENERALES Y ASesoramiento S.A.C.

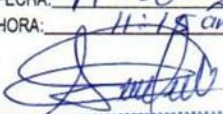
ORDEN DE SERVICIO N° 112

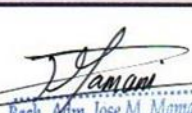
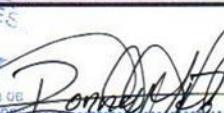
RYH SERGESA S.A.C.
Dirección: Av Independencia Nro 2031 /Arequipa /Arequipa
RUC: 20602630251
Teléfono: 961883212

DOC. N°	FECHA DD / MM / AA		
18	8	2022	

DATOS DEL PROVEEDOR	CONDICIONES GENERALES
Señor(es): G&S GENESIS E.I.R.L. Dirección: Asc. Ciudad de Dios Mz K Lote 2- Yura RUC: 20606246774 Teléfono: 970060001 GCI:	N° de Pedido: N° Contrato Moneda: Soles Concepto:

Código	UNI .Med.	Descripción	Cantidad	P.Uni	P. Total
1000104	UNIDAD	Supermate antibacterial nuevo Blanco Decora x 4 galones	4	305.90	1223.60
1000112	SACO	Detergente industrial saco x15 O 14 kilos	6	61.80	370.80
1000116	UNIDAD	Escobillones de plastico	24	8.50	204.00
1000105	UNIDAD	Alcohol gel x litro	12	9.90	118.80
1000120	UNIDAD	Bolsas rojas de 20 x 30 x 2 bolsa x100	50	27.20	1360.00
1000111	GALON	Cera con silicona liquida roja	6	9.50	57.00
1000109	GALON	Liquido limpia vidrios x galon	6	12.80	76.80

NOTIFICACIÓN	SUB TOTAL
FECHA: 19-08-2022 HORA: 11:15 am  Lic. Silvia Beatriz Ticona Quispe GERENTE GENERAL G&S GENESIS E.I.R.L. RUC: 20606246774	S/ 3,411.00 I.G.V. 18% S/ 613.98 TOTAL S/ 4,024.98

ELABORADO POR	ORDENACIÓN DE SERVICIO	CONFORMIDAD DEL SERVICIO
MARLEY ARACCA JORDAN	 Bach. Mm. Jose M. Mamani Mamani Jefe de Abastecimiento y Logística RYH SERGESA S.A.C. RESPONSABLE DE LA OFICINA DE ABASTECIMIENTO	 Ing. Ronny E. Ozaña Flores GERENTE GENERAL RYH SERGESA S.A.C. RESPONSABLE DE LA GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGISTICA

NOTA INPORTANTE:

El proveedor debe adjuntar a su Factura copia de la O/S.
 Este orden es nula sin las firmas y sellos reglamentarios o autorizados.
 El proveedor se ve obligado a cumplir las obligaciones que le corresponden, bajo sanción de quedar inhabilitado para seguir contratando con la empresa en caso de incumplimiento.

Nota: Información suministrada por la empresa

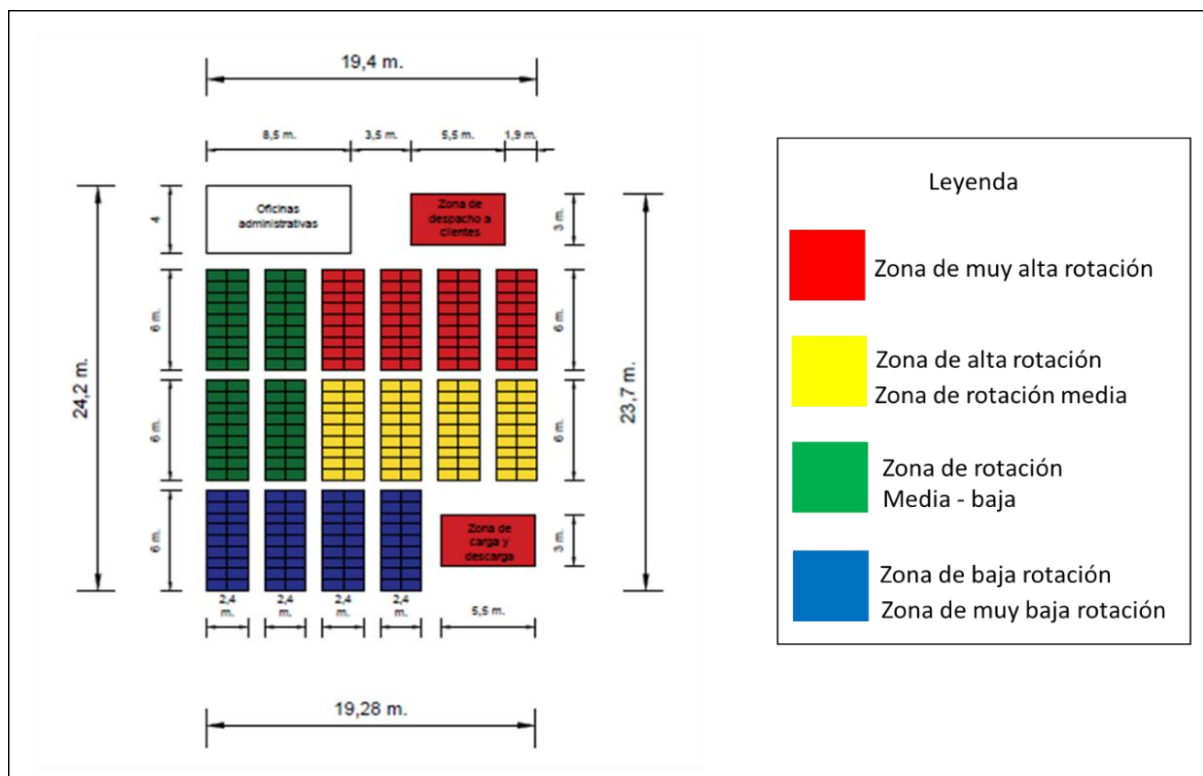
Layout del almacén propuesto

El diagrama relacional de Muther establece que los productos de un almacén deben ordenarse por zonas teniendo en cuenta los criterios de proximidad y movimiento de los que disponen, sirvió de base para el desarrollo de la nueva distribución del almacén. Esta nueva distribución se basa en el esquema relacional.

Por tanto, es necesario realizar mejoras a una nueva distribución basada en el análisis según la demanda que presentan los productos y su ubicación en el almacén para poder redistribuir el almacén según las zonas. Después de considerar la siguiente distribución, se puede observar que el área de almacenamiento de productos de muy, alta y media rotación está idealmente ubicada más cerca del área de envío para los clientes, lo que facilita la ubicación, el tiempo de traslado y la eficiencia general.

Figura 13

Layout propuesto para el almacén de la empresa



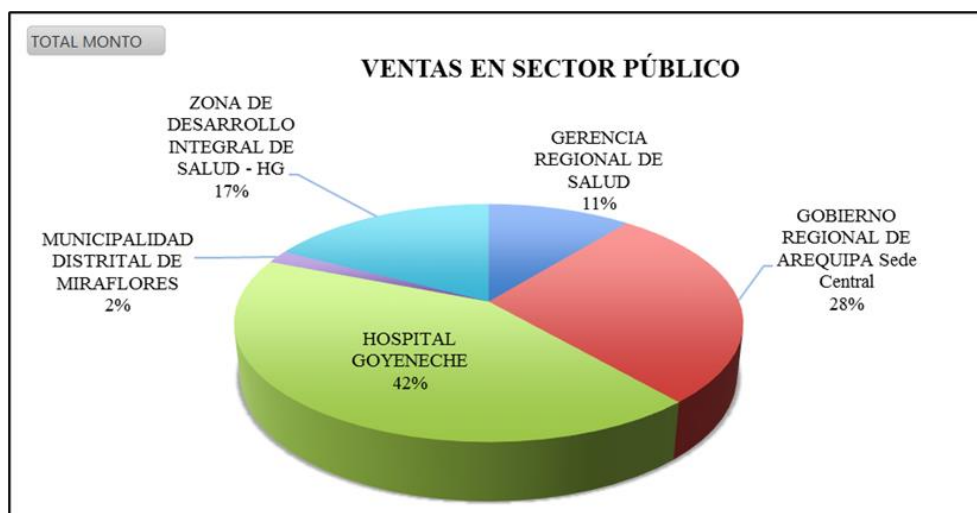
Nota: Elaboración propia

Cifras de las ventas

Durante la permanencia del profesional de administración, las ventas hacia el sector público fueron de gran importancia para la empresa, puesto que viendo la necesidad de poder abastecer en materia de servicios y bienes se logró tener gran participación en la ejecutora del Hospital Goyeneche teniendo en monto de ingreso de S/ 84,565.00, así como en la sede central del Gobierno Regional de Arequipa con un ingreso de S/ 55,480.00, en ese sentido en el siguiente gráfico se visualizará la participación porcentual a la entidades abastecidas:

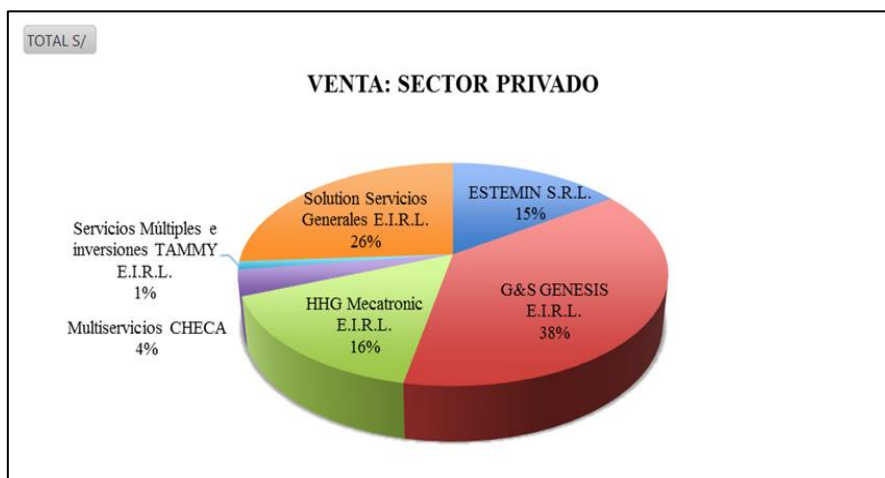
Figura 14

Ventas para el sector público de la empresa



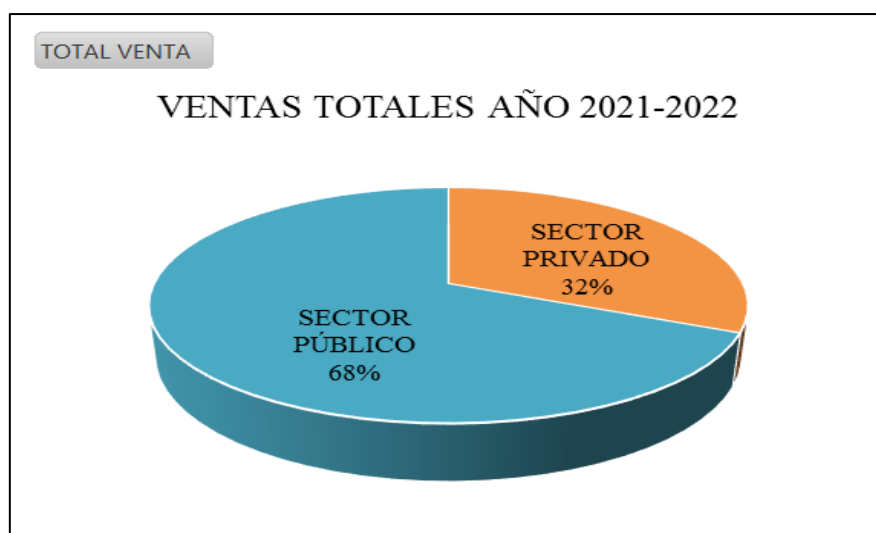
Nota: Información suministrada por la empresa

Ahora bien, en el sector privado la participación en venta fue favorecedor, ya que se brindó diferentes servicios y el abastecimiento de materiales, poniendo, como ejemplo, la instalación de *drywalls*, mantenimiento y conservación de infraestructura entre otros, de manera que en el siguiente gráfico se refleja la intervención a las siguientes empresas.

Figura 15*Ventas para el sector público de la empresa*

Nota: Información suministrada por la empresa

Teniendo el panorama de ventas ejercidos durante el 2021 y 2022, se nota que la empresa ha tenido una relevancia participación en ventas hacia las entidades públicas con el 68.00 % y con un total de S/ 199,655.00 mientras que en el sector privado con un 32.00 % de participación teniendo un ingreso de S/ 92,230.00.

Figura 16*Ventas para el sector público de la empresa*

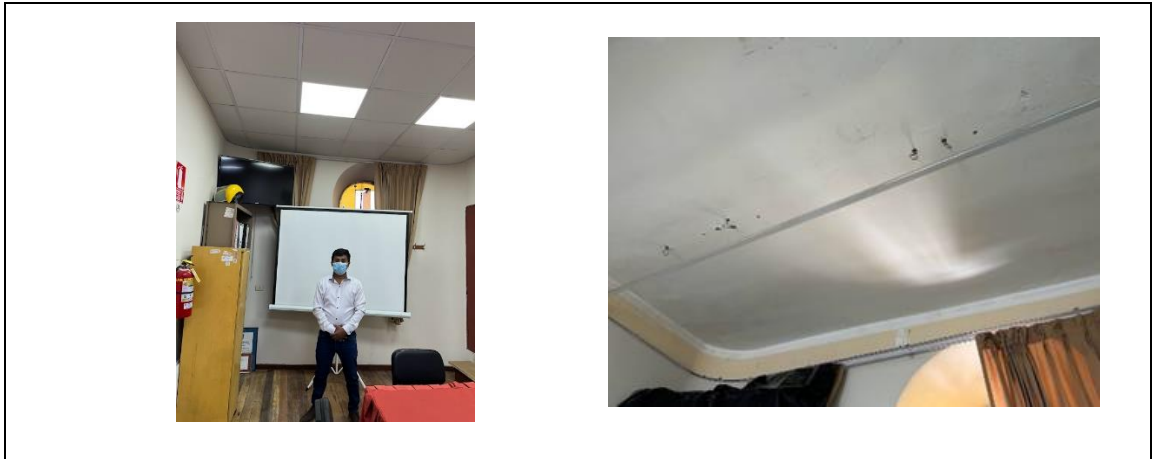
Nota: Información suministrada por la empresa

Imágenes relevantes del trabajo realizado

A continuación, se presentan una serie de fotos donde se puede observar el desarrollo de las actividades realizadas dentro de la organización durante el desempeño del cargo.

Figura 17

Mantenimiento de infraestructura e instalación de cielo raso



Nota: Foto suministrada por la empresa

Figura 18

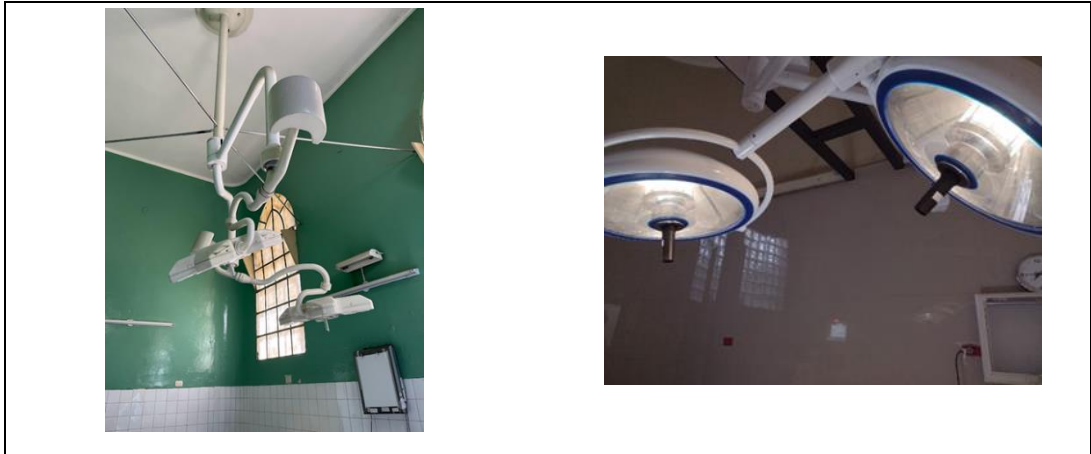
Abastecimiento de mobiliarios educativos



Nota: Foto suministrada por la empres

Figura 19

Mantenimiento de lampara cialítica de techo



Nota: Foto suministrada por la empresa

Figura 20

Mantenimiento de puerta corrediza



Nota: Foto suministrada por la empresa

Figura 21*Abastecimiento de limpieza industrial*

Nota: Foto suministrada por la empresa

Figura 22*Mantenimiento de impresora digital*

Nota: Foto suministrada por la empresa

Figura 23

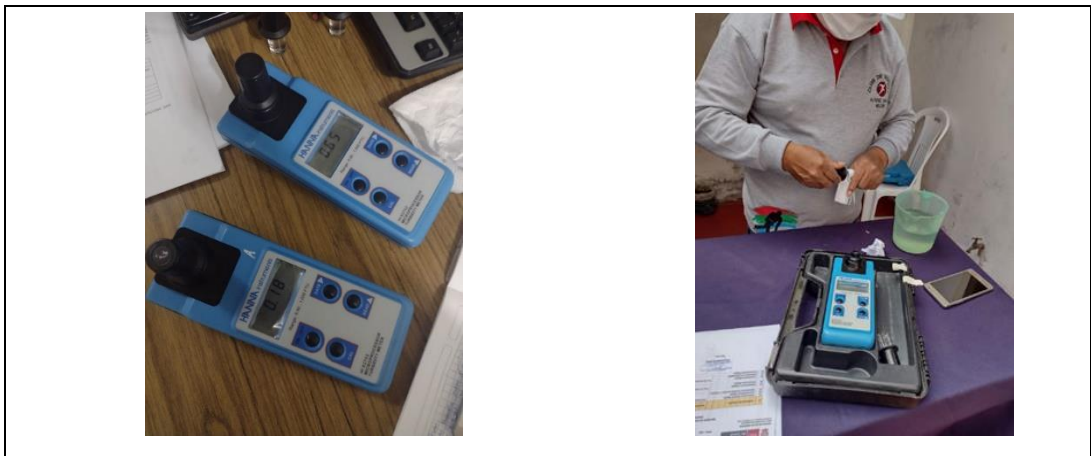
Mantenimiento y desinfección de colegio



Nota: Foto suministrada por la empresa

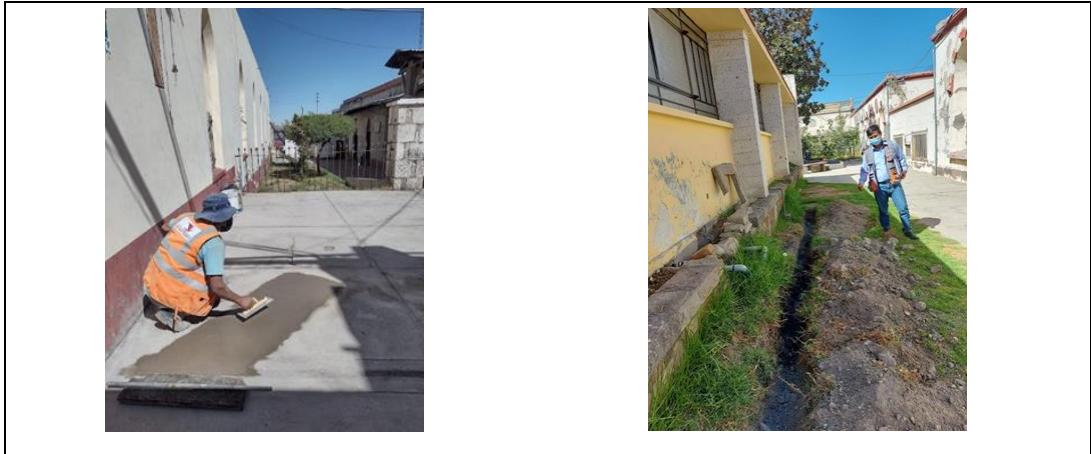
Figura 24

Mantenimiento de equipos de medición



Nota: Foto suministrada por la empresa

Figura 25
Mantenimiento y conexión de desagüe



Nota: Foto suministrada por la empresa

Figura 26
Construcción de piso para estacionamiento



Nota: Foto suministrada por la empresa

Figura 27

Abastecimiento de instrumentos médicos



Nota: Foto suministrada por la empresa

Figura 28

Mantenimiento de esterilizador



5.5. Análisis de los objetivos desarrollados

Dentro del análisis propuesto se debe mencionar que con la implementación de las propuestas de mejora se logró optimizar los procesos de la oficina de Abastecimiento y Logística de la empresa; como muestra, en la figura 11, el diagrama de flujo fue la parte esencial para que el personal visualice y ponga en marcha la implementación del diagrama. De igual importancia fue el desarrollo de formatos de cotizaciones de compra y/o servicio que ayudó a los colaboradores y a la empresa a tener un mejor registro de adquisición de materiales. Por otra parte durante el 2019 al 2020, el crecimiento de ventas en porcentaje fue del 17.00 %, ahora bien con el ingreso del profesional para el 2021 se generó el crecimiento porcentual del 23.00 %, con lo cual para ese año la rentabilidad empresarial fue exitosa y esto se debió a los diferentes servicios que se realizó en el ámbito de la salud, tal como se observa en la figura 2, 19 y 28, cabe destacar que la necesidad de los servicios por parte del sector salud fue durante el tiempo de la pandemia por la COVID-19, como parte de las acciones de prevención ante contagio de la personas. Resaltando todo lo anteriormente expuesto, el ingreso del personal en la empresa permitió una mejor gestión y planificación de los servicios y ventas dirigidos al sector salud.

Igualmente, en la planificación estratégica de empresa se consultó al personal de la organización con respecto al nivel de las estrategias que se implementó en la misión, visión y objetivos, por consiguiente, los encuestados manifestaron que el 70.00 % de los colaboradores percibe un alto nivel de planificación estratégica con la implementación en la organización, y el 30.00 % lo aprecia como regular. De la misma forma, los clientes encuestados también manifestaron que el nivel de calidad del servicio actual es alto con un porcentaje del 85.00 %, mientras que los demás clientes lo perciben como regula con un 25.00 % de calidad en servicio de la organización, siendo los parámetros de evaluación la confiabilidad, responsabilidad, seguridad etc.

De la misma forma, una depuración del listado de proveedores garantizó la adquisición a tiempo de productos que cumplan con los criterios evaluados (las especificaciones técnicas que se necesita para cada orden de compra y/o servicio) y que permita un crecimiento óptimo de la organización. Ese crecimiento viene junto con todas las mejoras propuestas e implementadas; lo que genera, en la compañía, una verificación óptima de los clientes, así como los materiales estratégicos necesarios que garanticen una ágil selección y compra de los productos.

5.6. Aporte del Bachiller en la Empresa

Desde la ocupación del cargo se empezó el reto de implementar los conocimientos y valores que brindó la carrera de Administración y Negocios Internacionales de forma que el quehacer diario era tomar decisiones en beneficio de la organización, de esta manera se logra aportar en el liderazgo de expandir la empresa no solo con un único cliente, sino más bien hacer saber a las diferentes entidades públicas de nuestro servicio, utilizando ya una herramienta conocida por muchas organizaciones la carta de presentación empresarial la cual en un futuro cercano nos ayudó mucho en poder brindar el servicio de la organización.

También, se presenta la mejora en la gestión de los proveedores y la gestión de compra, garantizando la adquisición de los materiales necesarios con la mejor opción de calidad y responsabilidad dentro del mercado.

Otro aporte fue la implementación del diagrama de flujo de procesos, el cual permitió establecer un mejor panorama en las funciones de los trabajadores, planteando o realizando una propuesta de mejora para el almacén de la organización donde se prioriza los productos o materiales estratégicos con los cuales la empresa trabaja.

Una vez realizado el servicio o abastecimiento de mercancía al cliente, el bachiller realizó un seguimiento posventa, el cual se da mediante un mensaje vía correo o llamada

telefónica al área usuaria o persona encargada de dar la conformidad, con ello se asegura que el cliente pueda sentirse satisfecho.

De igual manera, el bachiller tiene gran influencia en todo el proceso de servicio ofrecido a la entidad pública, ya que tenía que entablar comunicación con su personal trabajador, así como el área usuaria o jefes de mantenimiento de una entidad para ello si un equipo de médico o industrial fuera necesario salir de su ubicación al taller de la empresa proveedora tenía que solicitar un permiso, de tal forma que la intercomunicación era parte fundamental en la realización del servicio.

CONCLUSIONES

Este trabajo de suficiencia profesional se hizo con la intención de revelar las características más generales de la organización, así como los esfuerzos profesionales que se habían producido en la oficina de Abastecimiento y Logística de la empresa RYH Sergesa S.A.C. durante el periodo 2021 al 2022. En este sentido se concluye:

1. Sobre la base de la propuesta de mejora para la oficina de Abastecimiento y Logística en la empresa RYH Sergesa SAC, se logró la identificación de las diversas carencias que presenta la empresa, específicamente en el área de Abastecimiento y Logística, mediante la utilización de matrices, análisis y encuestas. Por lo que la propuesta estuvo basada en el diseño de un diagrama de flujo para la estandarización del proceso, un Layout para mejorar el almacenamiento y distribución de productos, la categorización de los proveedores, así como otros factores que inciden en una mejora significativa del área en la organización.
2. Se halló que la empresa RYH Sergesa S.A.C. no contaba con el diagrama de flujo de procesos, para lo cual se desarrolló e implementó este proceso en la oficina de Abastecimiento y Logística; de tal forma que el personal de la oficina y demás integrantes de la organización manejen cada etapa del servicio o bien para la correcta gestión, coordinación y atención al cliente, en concreto en la figura 11 se logra visualizar el diagrama de flujo implementado.
3. Se implementaron formatos de cotización y orden de compra y/o servicio para el desarrollo eficiente en la optimización de los recursos, por tanto, esto permitió que la empresa logre coordinar los pedidos de compra, así como ejecutar la orden de compra para realizar el servicio de abastecimiento de mercancías o de mantenimientos. Al mismo tiempo ayudó a la empresa y al cliente a tener un documento formalizado y de respaldo para la experiencia empresarial en el mercado, prueba de ello en la figura 12

se visualiza el formato de orden de compra con las firmas correspondientes de los jefes de departamentos.

4. Antes del ingreso del bachiller a la empresa no se poseía una página web o alguna red social para la identificación de la organización; de esta manera se fortaleció la imagen corporativa, así como la identidad corporativa, la cual el bachiller participó en la implementación de la página web y la red social Facebook empresarial; de manera que el cliente potencial logre reconocer a la organización y sepa de los servicios que ofrece, en esa misma línea en la página 74 se logra observar el *link* de la implementación de la página web.
5. La participación del bachiller en la organización empresarial permitió reconocer el nivel de ventas: el sector público fue del 68.00 %. Además, se logró alcanzar su máxima capacidad de ventas durante el periodo 2021-2022, para el sector privado la aportación de ventas fue del 32.00 %.
6. Se identificó el nivel de planificación estratégica, teniendo como resultado que el 70.00 % del personal de la organización indicó que está debidamente planteada la planificación estratégica actual. Por lo que la mejora se debe dar en la política de la visión, misión y valores, así como el uso de estrategias y herramientas para el crecimiento empresarial.
7. Respecto al nivel de calidad de servicio por parte de la organización, se identificó que el 85.00 % de los clientes percibe un alto nivel de calidad y atención del servicio ofrecido.
8. Se identificó que el principal servicio ofrecido por parte de la empresa se trata de los mantenimientos de equipos médicos, permitiendo así a la organización tener reconocimiento de marca en las entidades de salud pública en la región de Arequipa.

9. Es necesario contar con personas conscientes de la importancia de los temas relacionados con la gestión de abastecimiento y logística para brindar apoyo a la elección de compras o productos que se realizarán.
10. Se realizó la propuesta de *layout* para una correcta distribución del almacén, de manera que se puede visualizar en figura 13, esto logro que la empresa gestione oportunamente la implementación dicha propuesta.

RECOMENDACIONES

1. De acuerdo con el presente trabajo investigativo se recomienda seguir perfeccionando el diagrama del flujo de proceso, así como implementar herramientas para tener un mejor alcance en los integrantes de la empresa.
2. Se recomienda utilizar programas de seguimiento online en pedidos, compras y ventas de mercancías y/o servicios con monitoreo de tiempo real, lo cual permitirá al cliente saber en qué situación se encuentra su pedido de compra.
3. Se tiene que continuar con la actualización y fomento de la plataforma informativa (página web) para un mayor alcance del servicio ofrecido al cliente potencial, así como también utilizar las diferentes herramientas informativas y redes sociales.
4. Para un mejor reconocimiento en la participación del mercado privado y público se recomienda que la organización realice, mensual o trimestralmente, el reporte de ventas y así reconocer con mayor fidelidad el crecimiento de la organización.
5. Se exhorta evaluar los costos de compra y almacenamiento de la organización, debido a que los costos pueden representar una parte significativa del gasto total de una empresa y, por lo tanto, deben gestionarse de manera eficiente para maximizar la rentabilidad y la eficiencia operativa. La evaluación de los costos de compra y almacenamiento permite identificar áreas donde se pueden reducir gastos innecesarios o realizar compras más eficientes. Esto puede mejorar la rentabilidad de la empresa. Esto implica un monitoreo constante, análisis de datos y toma de decisiones informadas para optimizar los recursos y mantener una ventaja competitiva en el mercado.
6. Se sugiere mantener actualizado el listado de proveedores y productos estratégicos para que la organización optimice de forma eficiente y eficaz los insumos y/o materiales en su adquisición.

7. Se recomienda invertir más en el aspecto de la infraestructura del almacén y la atención al cliente, de manera que la propuesta del diseño de *layout* ayude en la distribución de los inventarios.
8. Se pide la implementación de la propuesta del *layout* diseñada para el área de almacén, debido a que facilitará la ubicación de los productos estratégicos, así como el resto de los materiales de acuerdo con la codificación realizada.

BIBLIOGRAFÍA

- Alarcón, V. (2018). *El sistema de gestión documentaria (SISGEDO) y la atención al usuario sobre el seguimiento de trámite de documentos recepcionados en la Municipalidad Distrital de Huachón-Pasco* [Tesis para obtener el grado de maestro en gestión pública, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30008>
- Alvarado, J. (2018). *Contrataciones del Estado*. Marqueting Consultores S.A.
- Amaya, N. (2019). *El impacto de la gestión de la cadena de suministro en la rentabilidad de una empresa* [Trabajo de grado individual, Universidad del Rosario]. <https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/20210>
- Anchundia, A., Vargas, A., & López, S. (2020). *Diseño de un sistema de evaluación de proveedores* [Tesis para optar el título de ingenieros industriales, Escuela Superior Politécnica del Litoral]. <https://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/52641>
- Bello, Y. (2017). *Relación entre gestión logística y la productividad de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huari, en el año 2017*. Tesis para optar el grado académico de maestra en gestión pública, Universidad César Vallejo.
- Bermúdez, J. (2019). *Importancia de la gestión de almacenes en las empresas: revisión de la literatura* [Trabajo de investigación para optar grado de bachiller en ingeniería industrial Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/15287>
- Blanco, F., León, E., & Acosta, A. (2020). Toma de decisiones estratégicas en entornos inciertos. *Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa*, 30, 79–96.
- Calero, D. (2019). *Sistema de Gestión Documentaria para optimizar el trámite documentario de los grados y títulos de los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión-Pasco*. [Tesis para optar el título profesional de ingeniero de sistemas y computación, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/1709>
- Capcha, E. (2019). *Efectos de la gestión logística en la rentabilidad de la Clínica Santa Cruz, Huancayo-año 2018*. [Tesis para optar el título profesional de ingeniero industrial, Universidad Continental]. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/5464>
- Castillo, E. (2019). *Operatividad del sistema integrado de administración financiera SIAF en la Municipalidad Distrital de Samanco, 2018* [Tesis para optar el grado académico de maestra en gestión pública, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63051>
- Cayo, R. (2017). *El Supply Chain Management ya es una necesidad en el Perú*. Conexión ESAN.
- Chambergó, I. (2017). *La aplicación del sistema integrado de administración financiera y la evaluación del presupuesto por resultados en las municipalidades de Lima Sur de Lima*

Metropolitana [Tesis para optar la maestría en contabilidad con mención en auditoría, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1175>

Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración: una visión integral de la moderna administración de las organizaciones* (10th ed.). McGraw-Hill.

Congreso de la República. (13 de marzo de 2019). *Ley No. 30225. Ley de Contrataciones del Estado*.

Cruz, A. (2018). *Gestión de inventarios* (1st ed.). IC Editorial.

Echevarría, C., & Taipe, R. (2020). *La gestión logística y las adquisiciones de bienes y servicios menores a ocho (8) UIT en la EPS SEDAM Huancayo año 2020*. [Trabajo de investigación para optar el grado académico de bachiller en contabilidad, Universidad Continental]. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/9128>

Espinoza, B. (2018). *La aplicación del sistema integrado de administración financiera y el control presupuestario en el Ministerio del Interior-2017*. Tesis para optar el grado académico de maestra en gestión pública, Universidad César Vallejo.

EUNCET. (2020). *¿Qué es el Supply Chain Management o SCM?* EUNCET.Com. <https://blog.euncet.es/que-es-el-supply-chain-management-o-scm/>

Fernández, M. (2019). *Gestión de almacenes e inventarios en la Botica FARHISA–Ferreñafe 2017*. [Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6419>

Flamarique, S. (2019). *Manual de gestión de almacenes* (1st ed.). Marge books.

Hurtado, F. (2018). *Gestión logística* (1st ed.). Fondo editorial Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

Hyun, J. (2020). Beneficios de una planificación eficiente del inventario y 3 modelos. *Blog Zipinventory*. <https://zipinventory.com/es/inventory-control/inventory-planning.html>

León, A. (2017). *Control interno y procesos de adquisiciones y contrataciones en la Municipalidad Provincial de Tambopata, Madre de Dios-2017*. [Tesis para optar el título profesional: contador público, Universidad Andina del Cusco]. <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/928>

León, Y., & González, J. (2020). Toma de decisiones estratégicas en organizaciones de salud. Una revisión de la literatura. *Gerencia y Políticas de Salud*, 19, 1–16.

Lopez, J. (2022). *Evaluación y propuesta de mejora de la cadena logística en la empresa Servicios Generales Shaddai Ingenieros SAC para incrementar el nivel de satisfacción de servicios*. [Trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de ingeniero industrial, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/30583>

- Meana, P. (2017). *Gestión de inventarios*. Ediciones Paraninfo, SA.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (13 de marzo de 2019). *Reglamento de la Ley N.º 30225, Ley de Contrataciones del Estado*.
- Miraval, A. (2019). *El control interno y el proceso de adquisiciones y contrataciones en la Municipalidad Distrital de Monzón–2019*. [Tesis para optar el título profesional de contador público, Universidad de Huánuco]. <http://200.37.135.58/handle/123456789/2177>
- Mora, L. (2023). *Gestión Logística Integral: las mejores practicas en la cadena de abastecimiento* (3rd ed.). Ecoe Ediciones.
- Pinheiro, O., Breval, S., Rodríguez, C., & Follmann, N. (2017). Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 25(2), 264–276.
- Ponte, B., Framinan, J., Cannella, S., & Dominguez, R. (2020). Quantifying the Bullwhip Effect in closed-loop supply chains: The interplay of information transparencies, return rates, and lead times. *International Journal of Production Economics*, 230, 107798.
- Ramírez, R. (2017). *Control interno y los procesos de contrataciones y adquisiciones en la municipalidad provincial de Acobamba, región Huancavelica, 2015*. [Tesis para optar el grado académico de maestra en gestión pública, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6885>
- Ramos, J. (2020). *Evaluación del control interno en los procesos de selección para ejecución de obras, según la ley de contrataciones, en el distrito de Ahuac–Chupaca–Junín, 2017*. [Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración pública, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7769>
- Ramos, M. (2017). *Aplicación Data Mart usando herramientas open source en el sistema integrado de administración financiera SIAF-MEF de los gobiernos locales*. [Tesis para optar el grado de académico de maestro en ciencias: ingeniería de sistemas, con mención en ingeniería de software, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/14993>
- Rivera, A. (2020). *Control interno y los procesos de contrataciones y adquisiciones en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres-San Martín, 2019*. [Tesis para optar el grado académico de maestro en administración con mención en gestión pública, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/4824>
- Rojas, Y. (2019). *Sistema de gestión logístico para la satisfacción de los clientes de la Ferretería El Tambo EIRL*. [Trabajo de investigación para optar el grado académico de bachiller en ingeniería industrial, Universidad Continental]. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/7174>
- Serpa, C. (2017). *El control interno como herramienta de gestión para mejorar los procesos logísticos en la Empresa Central de Gaseosas H&C SAC*. [Tesis para optar el título

profesional de contador público, Universidad Continental].
<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/3588>

ANEXOS

Anexo 1. Informe de inspección por garantía



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

INFORME N° 022-2021-SERGESA

Arequipa, 09 de septiembre de 2021

A : Ing. Silvia Kathia Bueno T.
Oficina de Patrimonio
HOSPITAL III GOYENECHÉ

DE : Jose M. Mamani Mamani
Jefe de Abastecimiento y Logística
RYH SERGESA S.A.C.

ASUNTO : Informe de inspección por garantía



De mi consideración

Tengo el agrado de saludarlo cordialmente y a la vez presentar mediante el presente a su despacho la conformidad de inspección de servicio por mantenimiento correctivo de LAMPARA CIALITICA DE TECHO, MARCA REXMED, MODELO: ROL-502C, CÓDIGO PATRIMONIAL: 532270940021 ubicado en el dpto. Anestesiología y centro quirúrgico. Para lo cual adjuntamos a la presente los siguientes datos de la empresa proveedora:

PROVEEDOR : R Y H SERGESA S.A.C
RUC : 20602630251
DIRECCIÓN : Av. Independencia N° 2031 IV Centenario – Arequipa.
TELEFONOS : 970060001 - 961883212

El día 18 de agosto del presente año, la empresa R Y H SERGESA SAC realizó la inspección del equipo de lámpara cialítica como parte de la garantía del servicio de mantenimiento correctivo, encontrándose las siguientes observaciones:

Se encontró el equipo en estado de operatividad, el sistema interno del equipo en correcto funcionamiento. Sin embargo para prevenir el apago del encendido de la lámpara, y no perjudicar con el trabajo medico se realizó el cambio de socket de posición de ambos platos giratorios, dicho cambio se realizó el día 31 de agosto de 2021 a horas de la noche (7:00 pm)

Se adjunta imágenes del servicio de inspección.

Sin más que manifestarle, solicito conformidad y esperando su visto bueno.

Atentamente,



J. Mamani
Jose M. Mamani Mamani
Jefe de Abastecimiento y Logística
RYH SERGESA S.A.C.

[Signature]

GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA
OFICINA REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL III GOYENECHÉ
ING. GUSTAVO ADRIAN RIVERO HUACHO
JEFE DE PATRIMONIO

HOSPITAL III GOYENECHÉ
Ing. Kathia E. Bueno T.
C.E.P. 34462 - C.A.B. 00000000



Sede Principal: Av. Independencia 2031 OF. 101 Cercado
Teléf. 970060001 - 054 - 220919 mail: sergesa.AQP@gmail.com

Anexo 2. Informe de mantenimiento



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

INFORME N° 032-2021-SERGESA

Arequipa, 16 de septiembre de 2021

A : **Ing. Gustavo Ramos Huacho**
Jefe de la Oficina de servicios generales y mantenimiento.

DE : **Jose M. Mamani Mamani**
Jefe de Abastecimiento y Logística
RYH SERGESA S.A.C.

ASUNTO : Informe de mantenimiento Duplicadora con editor inteligente
Con orden de servicio N° 466

De mi consideración

Tengo el agrado de saludarlo cordialmente y a la vez presentar mediante el presente a su despacho la conformidad de servicio por mantenimiento de DUPLICADORA, MARCA RONGDA, MODELO: Rd4129, SERIE: 532270940021 ubicado en el almacén. Para lo cual adjuntamos a la presente los siguientes datos de la empresa proveedora:

PROVEEDOR : R Y H SERGESA S.A.C
RUC : 20602630251
DIRECCIÓN : Av. Independencia N° 2031 IV Centenario – Arequipa.
TELEFONOS : 970060001 - 961883212

El día 10 de setiembre del presente año, la empresa R Y H SERGESA SAC realizó el mantenimiento de la máquina DUPLICADORA, MARCA RONGDA, MODELO: Rd4129, SERIE: 532270940021. Realizando las siguientes actividades:

- Mantenimiento del equipo
- Limpieza de las piezas rodantes
- Revisión del tambor de la duplicadora

Para lo cual se adjunta imágenes del servicio realizado

Sin más que manifestarle, solicito conformidad y el trámite correspondiente para el pago respectivo, esperando su visto bueno.

Atentamente.



GOBIERNO REGIONAL AREQUIPA
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL III BOYENECHE
ING. GUSTAVO ADAM RAMOS HUACHO
C.I.P. 944301
JEFE DE LA OFICINA DE SERVICIOS GENERALES Y MANTENIMIENTO



Sede Principal: Av. Independencia 2031 OF. 101 Cercado
Teléf. 970060001 - 054 - 220919 mail: sergesa.AQP@gmail.com

Anexo 3. Imágenes de mantenimiento



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

IMÁGENES DEL SERVICIO REALIZADO



GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL GOYENECHE

Eron Villalante Paredes
JEFE DE LA OFICINA DE SERVICIOS GENERALES Y MANTENIMIENTO



Sede Principal: Av. Independencia 2031 OF. 101 Cercado
Teléf. 970060001 - 054 - 220919 mail: sergesa.AQP@gmail.com

GOBIERNO REGIONAL AREQUIPA
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL III GOYENECHE
ING. GUSTAVO ADAN RAMOS HUACHO
CIP. 84301
JEFE DE LA OFICINA DE SERVICIOS GENERALES Y MANTENIMIENTO

Anexo 4. Estado actual de equipos con servicio



REGION DE SALUD AREQUIPA
Micro Red Salud Cocachacra
Programa de Vigilancia de la Calidad de Agua

DESA - AQP

ESTADO ACTUAL DE LOS EQUIPOS DE MEDICION DE LA CALIDAD DEL AGUA
DISPUESTOS PARA SU MANTENIMIENTO Y CALIBRACIÓN
RED DE SALUD ISLAY

N°	NOMBRE DEL EQUIPO	ESTABLECIMIENTO	MARCA / AÑO	SERIE -	CODIGO SIGA	ESTADO ACTUAL	REQUERIMIENTO
01	Colorimetro Portatil Digital	C:S: Cocachacra	Hanna - 2013	S- 08649954	602218040001	Buno	Mant. Preventivo Calibración
02	Conductimetro Digital		Hanna - 2013	S-08513290	602219170004	Bueno	Mant. Preventivo "
03	Peachimetro Portatil con Bat. Y electro		Hanna - 2013	S- B00223356	602267820002	Bueno	Mant. Preventivo "
04	Conductimetro Digital	C.S. La Curva	Hanna - 2013	S- 08633546	602219170005	Bueno	Mant. Preventivo "
05	Turbidimetro Digital		Hanna - 2013	S- 08513312	600219170008	Bueno	Mant. Preventivo "
06	Turbidimetro Digital	P.S. El Arenal	Hanna - 2013	S - 08632055	60229540006	Bueno	Manto. Preventivo "
07	Colorimetro Portatil Digital		Hanna - 2013	S- 08514448	60221804003	Bueno	Manto Preventivo "
08	Conductimetro Digital		Hanna	S- 08513316			

MINISTERIO DE SALUD
GERENCIA REGIONAL DE SALUD AQP
RED ISLAY
[Firma]
Cesa: Valenzuela Chacon
RESP. SALV. AMBIENTAL M.R.C.
Responsable de PVICA

Red Islay

[Firma]
Bach. Adm. José M. Mamani Mamani
Jefe de Abastecimiento y Logística
RVH SERGESA S.A.C.
Recibí Conforme

Cocachacra 12 de Agosto 2021

Anexo 5. Autorización de salida de material



AUTORIZACIÓN DE SALIDA



GOBIERNO REGIONAL
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AREQUIPA

FECHA: 12/03/2021 SALIDA: REINGRESO: N°

Por el presente se autoriza la salida del siguiente(s) bien mueble(s) al:

Sr.(a): JOSE MAMANI MAMANI

Destino: RYH SERGESA S.A.C.

CODIGO	SERIE	CANT.	UNID.	CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO	SERVICIO DE PROCEDENCIA
01	S.08649954	01		Colorimetro DIC	Salud - Inmun. Coahuila
	S.08513290	01		Colorimetro DIC	Salud AMB. Coahuila
	S. B0022356	01		Reactivos DIC	Salud AMB. Coahuila

Solicitado por: Cesar Alejandro Chan

Oficina: Salud Familiar

N° Doc. de Autorización de Salida:

Motivo de Salida: Manejo de insumos y calibración

DIRECTOR DE LOGÍSTICA

JEFE DE UNIDAD DE PATRIMONIO

Bach. Adm. Jose M. Mamani Mamani
Jefe de Abastecimiento y Logística
RYH SERGESA S.A.C.

REINGRESO DE BIENES

Entregado por Sr.(a): _____

Fecha: _____

Hora: _____

FIRMA DE RECIBO CONFORME
(PORTERÍA)



UNIDAD DE PATRIMONIO

FIRMA DE QUIEN ENTREGA
EL (LOS) BIENES


QUEDA PROHIBIDO EL TRASLADO DE BIENES SIN LAS FIRMAS RESPECTIVAS BAJO RESPONSABILIDAD DEL USUARIO Y DEL PERSONAL DE PORTERÍA.

BASE LEGAL: Ley 29151 y D.S.007 2008-Vivienda, Ley general del Sistema Nacional de Bienes Estatales y su Reglamento.


Anexo 6. Acta de control de salidas de bienes

 GOBIERNO REGIONAL GERENCIA REGIONAL DE SALUD	 HOSPITAL GOYENECHE OFICINA DE LOGÍSTICA UNIDAD DE CONTROL PATRIMONIAL	"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"								
<table border="1"> <tr> <th>N°</th> <th>Día</th> <th>Mes</th> <th>Año</th> </tr> <tr> <td>025</td> <td>11</td> <td>05</td> <td>2021</td> </tr> </table>			N°	Día	Mes	Año	025	11	05	2021
N°	Día	Mes	Año							
025	11	05	2021							
ACTA DE CONTROL DE SALIDAS DE BIENES										
RETORNABLE: X		NO RETORNABLE:								
USUARIO DEL BIEN										
USUARIO / RESPONSABLE	DR. LUIS ANTONIO AUBERT RODRIGUEZ									
AREA USUARIA	HOSPITAL GOYENECHE - DPTO. DE CIRUGIA									
DOCUMENTO DE REFERENCIA	MEMORANDO N° 115-2021-GRA/GRS/HG-OLOG									
PERSONA AUTORIZADA DE LA SALIDA DEL BIEN										
RAZÓN SOCIAL	R Y H SERGESA S.A.C									
RUC	20602630251									
RESPONSABLE DEL RETIRO	JOSE MANUEL MAMANI MAMANI									
DNI DEL RESPONSABLE DEL RETIRO	77390794									
DIRECCION	AV. INDEPENDENCIA N° 2031 AREQUIPA-AREQUIPA									
MOTIVO	MANTENIMIENTO CORRECTIVO CONFORME O/S N°169									
FECHA DE RETORNO	19/05/2021									
RELACION DE BIENES										
CODIGO PATRIMONIAL	EQUIPO	MARCA	MODELO	SERIE						
532260470003	ESTERILIZADOR	MEMMERT	OIN 12880-KL	832 728						
OBSERVACIÓN:										
FIRMA Y SELLO										
GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA GERENCIA REGIONAL DE SALUD HOSPITAL GOYENECHE Lic. Raúl Eduardo V. Miranda Jefe de Oficina de Logística	GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA GERENCIA REGIONAL DE SALUD HOSPITAL GOYENECHE Lic. Luis Antonio Aubert Rodríguez Jefe del Departamento de Cirugía CMP. 13644. RFE. 5411	GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA GERENCIA REGIONAL DE SALUD HOSPITAL GOYENECHE Srta. Karishma Bhasico Tumbi UNIDAD DE PATRIMONIO	JOSE MANUEL MAMANI MAMANI DNI: 77390794	FIRMA NOMBRE: Yolo Marin FECHA: 11/05/2021 HORA: 9:10						
AUTORIZADO POR	AREA USUARIA	VERIFICADOR CONTROL PATRIMONIAL	PERSONA AUTORIZADA DE LA SALIDA DEL BIEN	OFICINA DE SEGURIDAD						
Hospital III Goyeneche – Arequipa Av. Goyeneche s/n Telf. 231313. Tele Fax: 224374										

Anexo 7. Cuestionario de Planificación estratégica

	UNIVERSIDAD CONTINENTAL ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES				
	Estimado (a) Usuario. Esta encuesta tiene por finalidad conocer su percepción sobre la planificación estratégica de la empresa. Agradecemos anticipadamente su valiosa colaboración y aseguramos el compromiso de la confidencialidad de sus opiniones. Marque con la respuesta que considere, de acuerdo con su opinión personal en las siguientes opciones:				
Muy en desacuerdo: 1	Indiferente: 3	De acuerdo: 4			
En desacuerdo: 2		Muy de acuerdo: 5			
CUESTIONARIO PARA MEDIR LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA					
FORMULACIÓN DE OBJETIVOS					
1.- Cree usted los objetivos y metas de la empresa son claros	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2.- La empresa tiene metas para su desarrollo y crecimiento	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3.- La empresa presenta una adecuada planificación para la adquisición y venta de los servicios que comercializa	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4.- La empresa establece una estructura organizativa para el desarrollo de actividades dentro del entorno de la organización	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
FORMULACIÓN DE ESTRATÉGIAS					
5.- La empresa cuentan con un presupuesto para desarrollar mejoras o cambios en la infraestructura	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
6.- Usted cree que la empresa tiene competencia con otras organizaciones del mismo rubro de la ciudad	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
7.- La empresa plantea estrategias frente a los competidores del mismo rubro	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
8.- Usted cree que la empresa planifica y organiza en coordinación con los colaboradores el desarrollo de la organización	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
9.- La empresa realiza capacitaciones para mejorar el desarrollo de los trabajadores	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
ORGANIZACIÓN					
10.- Considera usted que existe una coordinación entre las diversas áreas de la empresa	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
11.- Considera usted que la empresa coordina para el buen funcionamiento de la organización	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
12.- Considera usted que la empresa integra a todos los colaboradores para hacer mejoras	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
13.- Considera usted que la división de los puestos por áreas ayuda a la organización	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Anexo 8. Cuestionario de Calidad de servicio

	UNIVERSIDAD CONTINENTAL ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES				
	Estimado (a) Usuario. Esta encuesta tiene por finalidad conocer su percepción sobre la calidad de servicio de la empresa. Agradecemos anticipadamente su valiosa colaboración y aseguramos el compromiso de la confidencialidad de sus opiniones. Marque con la respuesta que considere, de acuerdo con su opinión personal en las siguientes opciones:				
Muy en desacuerdo: 1	Indiferente: 3	De acuerdo: 4			
En desacuerdo: 2		Muy de acuerdo: 5			
CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO					
TANGIBILIDAD					
1.- Las instalaciones de la empresa son las adecuadas	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2.- La empresa cuenta con material adecuado para orientar a los usuarios.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3.- La empresa se encuentra en un lugar accesible	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4.- La empresa cuenta con los equipos y tecnologías adecuadas para el desarrollo de sus actividades	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
CONFIABILIDAD					
5.- Se cumplen con los plazos establecidos	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
6.- La empresa cumple y respeta las normas establecidas	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
7.- La empresa cumple con el desarrollo de su establecimiento	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
8.- Los trabajadores de la empresa muestran dominio en su puesto de trabajo	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
RESPONSABILIDAD					
9.- Las operaciones dentro de la empresa son rápidas y operativas	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
10.- La empresa muestra disposición para ayudar a los usuarios	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
11.- La empresa informa adecuadamente los productos y servicios que ofrece	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
12.- Los trabajadores de la empresa se encuentran en sus puestos establecidos	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
SEGURIDAD					
13.- Los trabajadores brindan un trato cordial	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
14.- El comportamiento de los trabajadores inspiran confianza	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
15.- Los trabajadores transmiten confianza y amabilidad	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
16.- Los trabajadores están capacitados para dar respuesta a las inquietudes de los clientes	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
EMPATÍA					
17.- Los trabajadores de la empresa son amables con los clientes	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
18.- Los trabajadores mantienen un lenguaje adecuado	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
19.- Los trabajadores comprenden las necesidades específicas de los clientes	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
20.- Los trabajadores brindan un trato amable, respetuoso y paciente a los clientes de la organización y público en general	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)