

UNIVERSIDAD ESAN



**ESTUDIO PARA MEJORAR LOS PROCESOS LOGÍSTICOS DE LOS  
SERVICIOS QUE PRESTA LA PLATAFORMA ITINERANTE DE  
ACCIÓN SOCIAL (PIAS) “RÍO NAPO” A LOS POBLADORES DE LA  
CUENCA DEL RÍO NAPO, COMO ESTRATEGIA DE ACCIÓN  
SOCIAL CON SOSTENIBILIDAD DEL ESTADO PERUANO EN LA  
AMAZONIA.**

**Tesis presentada en satisfacción parcial de los requerimientos para obtener  
el grado de Magíster en Supply Chain Management  
por:**

Alfredo Augusto Orrego Peche

Martin Palma Fernández

David Fernando Vizquerra Houghton

**Programa de Maestría en Supply Chain Management**

**Lima, 16 de mayo del 2016**

## ÍNDICE GENERAL

<b>CAPITULO I. INTRODUCCION.....</b>	<b>1</b>
1.1 Presentación del Tema.....	1
<b>CAPITULO II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>3</b>
2.1 Descripción de la realidad problemática.....	3
2.2 Problema General.....	15
2.3 Problemas Específicos.....	15
2.4 Objetivo General.....	16
2.5 Objetivos Específicos.....	16
<b>CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>17</b>
<b>CAPITULO IV. MARCO CONCEPTUAL DEL PROBLEMA.....</b>	<b>22</b>
4.1 Servicios y Programas del Estado en la Amazonía.....	22
4.2 Desarrollo Social sostenible.....	26
4.3 Procesos Logísticos.....	26
4.4 Nivel de Servicio.....	27
4.5 Cuadro de Mando Integral Logístico.....	28
4.6 Cuencas Amazónicas.....	31
4.7 Vías Fluviales o Hidrovías.....	33
4.8 Comunidad Amazónica.....	35
4.9 Programa Presupuestal.....	36
4.10 Creciente y vaciante de un río.....	36
4.11 Defensa Nacional.....	37
4.12 Movilización Nacional.....	37
4.13 Relación entre el Desarrollo Nacional y la Defensa Nacional.....	37
<b>CAPITULO V. MARCO CONTEXTUAL DEL PROBLEMA.....</b>	<b>38</b>
5.1 Bases Normativas de la Estrategia de Acción Social con Sostenibilidad.....	39
5.2 Situación de las contrataciones en el entorno del Sector Público en el Perú.....	44
5.3 Plan Nacional de Acción por la Infancia y la Adolescencia PNAIA 2012-2021	

para la atención a la población rural amazónica.....	49
5.4 Implementación de la Estrategia de Acción Social con Sostenibilidad para el PNAIA 2012-2021.....	50
5.5 Participación de la Marina de Guerra del Perú en la Estrategia de Acción Social con Sostenibilidad para el PNAIA 2012-2021.....	56
5.6 Centro de coordinación de acción social con sostenibilidad “CCASS”.....	60
<b>CAPITULO VI. DIAGNOSTICO DE LOS PROCESOS LOGISTICOS EN LAS PIAS RIO NAPO Y NIVEL DE SERVICIO</b>	
6.1 Descripción de la Cadena de Suministros de la PIAS en la cuenca del río Napo... 75	
6.2 Diseño y características de la Plataforma Itinerante de Acción Social (PIAS).....	81
6.3 Niveles actuales de servicio de la PIAS.....	86
6.4 Costo de Operación de los procesos logísticos de la PIAS Río Napo.....	88
6.5 Problemática en la realización de los procesos logísticos.....	89
<b>CAPITULO VII. PROPUESTA DE MEJORA DEL NIVEL DE SERVICIOS DESEADO</b>	
7.1 Identificación de los Clientes internos y externos.....	92
7.2 Determinación de los niveles de Servicio deseado de las PIAS.....	92
7.3 Desarrollo del modelo del nivel de servicio deseado de las PIAS a través del Cuadro de Mando Integral logístico (CMIL).....	99
7.4 Costo - Beneficio de la propuesta para la mejora del nivel de servicios deseado...106	
<b>CAPITULO VIII. CONCLUSIONES.....</b>	<b>118</b>
<b>CAPITULO IX. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>123</b>
<b>CAPITULO X. BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>130</b>
<b>CAPITULO XI. ANEXOS.....</b>	<b>110</b>
<b>ÍNDICE DE ANEXOS.....</b>	<b>134</b>

## RESUMEN EJECUTIVO

La Amazonía peruana abarca prácticamente el 61% del territorio nacional. La ausencia del Estado propicia la vulnerabilidad de estas poblaciones ante otras amenazas de diversa índole, como son las de la propia naturaleza, como inundaciones y epidemias, y las amenazas provocadas por el hombre, muchas de ellas a cargo de organizaciones delincuenciales que someten y explotan a las poblaciones rurales para desarrollar actividades ilícitas.

La Marina de Guerra del Perú ha fortalecido su presencia en la Amazonía, realizando actividades enmarcadas dentro de su misión fundamental de defensa y desarrollo, entre las que destaca: la Acción Cívica, la cual brinda asistencia humanitaria a las poblaciones ribereñas de nuestra selva. En abril del 2012 esta institución planteó al Gobierno el cambio de las “acciones cívicas” tradicionales por “acciones sociales sostenibles en el tiempo” con participación de otras instituciones públicas y privadas.

A raíz de esta idea, el Estado consideró conveniente desarrollar la estrategia denominada “Estrategia de Acción Social con Sostenibilidad en zonas amazónicas rurales para la implementación del Plan Nacional de Acción por la Infancia y la Adolescencia 2012-2021 (PNAIA)” priorizando en una primera etapa en la cuenca del Alto Napo. El Servicio proyectado a las comunidades de la Amazonía considera 7 cuencas amazónicas: Napo, Putumayo, Morona, Ucayali, Tigre, Yavarí y Marañón.

Los programas y servicios del Estado considerados en la Estrategia de Acción Social con Sostenibilidad (EASS), incluyen a las siguientes entidades públicas: Ministerio de Salud (MINSA), Dirección Regional de Educación, Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), Registro Nacional de Identidad y Estado Civil (RENIEC), Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida Sin Drogas (DEVIDA), Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), Banco de la Nación (BN).

Los fundamentos de la implementación de la Estrategia de Acción Social con Sostenibilidad (EASS), inicialmente llevada a cabo en la cuenca del río Napo, es acercar al Estado a las zonas excluidas de los procesos de desarrollo, ejecutar y concretar

políticas públicas articuladas en una Amazonía Peruana, a partir de la prestación de servicios para el desarrollo integral en la cuenca del río Napo que se proyectará a otras cuencas de la región Loreto y fortalecer el proceso de descentralización del Estado.

En el presente estudio, se ha considerado la evaluación de las condiciones actuales y como se dan los procesos logísticos de la PIAS Río Napo, se han determinado diversos aspectos que afectan el nivel de servicio a la comunidad amazónica, entre los que se pueden mencionar: La falta de sincronía de los procesos logísticos que impacta en el nivel de servicios de la PIAS, al no contarse con la totalidad de programas y servicios del Estado en fecha oportuna, la falta de una planificación centralizada de las necesidades que no permite aprovechar las economías de escala y la existencia de retrasos en las entregas del material a la PIAS. Creemos que la principal razón para estas carencias administrativas es que no existe un organizador general del Centro de Coordinación de Acción Social con Sostenibilidad (CCASS) y tampoco una Directiva General que norme las funciones de cada organización para cumplir con la EASS.

Asimismo, la falta de indicadores cualitativos de los resultados de la PIAS no permite evaluar todo el proceso; la falta de programación de adquisiciones y de una unidad de almacén, correctamente equipada, determina demoras en los actos preparatorios antes del zarpe y riesgos físicos al personal involucrado en las tareas de almacenaje y distribución.

En ese sentido, luego de la evaluación pertinente y revisar experiencias similares en Colombia y Brasil, se han considerado las siguientes recomendaciones que permitirán mejorar el nivel de servicio ofrecido por la PIAS río Napo: El proceso de planificación del aprovisionamiento, que comienza con la determinación de necesidades, debe iniciarse con un año de anticipación para cumplir con los plazos establecidos en la normativa vigente y a su vez disponer de la totalidad de recursos requeridos para las acciones sociales al momento del zarpe de la PIAS, debe designarse un Alto Comisionado dependiente de la Presidencia de Consejo de Ministros encargado de planificar, desarrollar, ejecutar y supervisar la cadena de abastecimiento logística de la Estrategia de Acción Social con Sostenibilidad en la Amazonia (EASS), efectuando coordinaciones de detalle con cada organismo, se debe instituir una directiva general que norme las funciones y tareas que debe realizar cada organismo del Estado en el

desarrollo de la Estrategia de Acción Social con Sostenibilidad en la Amazonia (EASS), así también, se debe utilizar un cuadro de mando integral logístico en el planeamiento, la determinación de objetivos e indicadores de resultados.

Por otro lado, se debe establecer un sistema de información para el registro de beneficiarios, además de servir para la focalización de los diversos programas, debería orientarse a poder proporcionar criterios y datos de resultados para permitir la “graduación” de aquellos beneficiarios que alcanzan ciertas capacidades o niveles adecuados de vida de acuerdo al apoyo recibido, y esto permitiría “Personalizar” los programas y servicios del Estado, de acuerdo a las características de la comunidad amazónica, para que de esta manera se usen eficientemente los recursos que requiere la comunidad a ser visitada.

Asimismo, se recomienda la centralización del presupuesto y las funciones de almacenaje y distribución en el CCASS, y el uso de compras corporativas en seguros, vestuario, combustible y racionamiento.

Se estima que del resultado obtenido en la presente investigación, se pueda replicar los resultados en las demás PIAS, pues lo que se buscará es que el Centro Coordinador de Acciones de las PIAS asuma mayor protagonismo y desarrolle la estrategia de acción social con sostenibilidad del Estado en forma integral.

Por ultimo este trabajo resalta la enorme importancia que representa para el Estado peruano y para los pobladores de la Amazonia, el desarrollo eficaz y eficiente de la Estrategia de Acción Social con Sostenibilidad (EASS), en virtud de los beneficios identificados para ambos, Estado y Población, de invertir en mejorar los procesos logísticos, y como consecuencia, elevar el nivel de servicio deseado en la PIAS Rio Napo, motivo del presente estudio.