



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

TESIS

**PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE COMPRA DE
BIENES DE LA UNIDAD DE LOGÍSTICA DE 23 DÍAS
REDUCIENDO A 14 DÍAS DE EJECUCIÓN DEL HOSPITAL
SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS**

PRESENTADO POR:

BACH. BORDA MOSCOSO HEBER

ASESOR

MGR.LUIS ALBERTO AGUILAR COLUNGE

**PARA OBTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

MOQUEGUA – PERU

2018

INDICE DEL CONTENIDO

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
INDICE DEL CONTENIDO	IV
INDICE DE TABLAS	VII
INDICE DE FIGURAS.....	IX
RESUMEN.....	X
ABSTRACT.....	XI
INTRODUCCION	XII
CAPITULO I.....	1
EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACION	1
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD DEL PROBLEMA.....	1
1.2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	3
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. JUSTIFICACIÓN Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.5. VARIABLES	6

1.6.	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
CAPITULO II		9
MARCO TEORICO.....		9
2.1.	Antecedentes de la investigación	9
2.2.	Bases teóricas	15
2.3.	Marco conceptual.....	86
CAPITULO III.....		87
MÉTODO.....		87
3.1	Antecedentes de la investigación	87
3.2	Diseño de la investigación	88
3.3	Población y muestra	88
3.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	89
3.5	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	90
CAPITULO IV.....		91
PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS.....		91
4.1.	Presentación de los resultados.....	91
4.2.	Contrastación de hipótesis.....	97
4.3.	Discusión de resultados.....	99
CAPITULO V		118

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	118
5.1. Conclusiones	118
5.2. Recomendaciones.....	120
BIBLIOGRAFÍA	122
ANEXOS	126

INDICE DE TABLAS

TABLA 1	COMO MEJORAR LAS ETAPAS DEL PROCESO DE COMPRA DE BIENES Y SERVICIOS	62
TABLA 2	ENTREVISTA A JEFES DE ÁREAS Y/O ADMINISTRATIVOS	91
TABLA 3	PROBLEMA O INCONVENIENTE EN ALGÚN TRÁMITE ADMINISTRATIVO	92
TABLA 4	PROCESO DE COMPRA LOGÍSTICO QUE INICIÓ SE ESTANCÓ POR LA BUROCRACIA QUE EXISTE	92
TABLA 5	LAS PERSONAS QUE MANEJAN LOS PROCESOS DEL SISTEMA LOGÍSTICO SON LAS MÁS IDÓNEAS	92
TABLA 6	EXPLICACIÓN NECESARIA DEL PORQUE SE INCUMPLIÓ CON DICHSO PLAZOS.....	93
TABLA 7	SÍ LOS AMBIENTES EN DONDE RECIBE LA ATENCIÓN ES LA MÁS ADECUADA	93
TABLA 8	ALTERNATIVAS QUE SE PROPONE PARA LA AGILIZACIÓN DE UN PROCESO ADMINISTRATIVO	94
TABLA 9	LA PERCEPCIÓN DE SU TRABAJO.....	94
TABLA 10	LA UNIDAD DE LOGÍSTICA HA CONTRIBUIDO A LA DESCONCENTRACIÓN ADMINISTRATIVA	95
TABLA 11	EL TRATO QUE RECIBE EN LA SEDE ADMINISTRATIVA DE LOGÍSTICA	95
TABLA 12	DIFICULTADES EN EL CUMPLIMIENTO DE ALGÚN PROCESO ADMINISTRATIVO	95
TABLA 13	CAMBIO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL PROCESO DE COMPRAS DE BIENES	96
TABLA 14	CUENTA CON TODAS LAS HERRAMIENTAS NECESARIAS	96
TABLA 15	CLIMA LABORAL DE LOS SERVIDORES ADMINISTRATIVOS.....	96
TABLA 16	PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE COMPRA DE BIENES DE LA UNIDAD DE LOGISTICA	99
TABLA 17	PROBLEMA O INCONVENIENTE EN TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	101
TABLA 18	BUROCRACIA EN LA UNIDAD DE LOGÍSTICO.....	102
TABLA 19	PERSONAS SI SON LAS MAS IDONEAS EN EL MANEJO DEL SISTEMA LOGISTICO.....	103
TABLA 20	EXPLICACIÓN NECESARIA DEL INCUMPLIMIENTO DE PLAZOS DE UN PROCESO.....	104
TABLA 21	AMBIENTES EN DONDE RECIBE LA ATENCIÓN.....	105
TABLA 22	ALTERNATIVAS PARA AGILIZAR UN TRÁMITE	106
TABLA 23	EL CARGO QUE OSTENTA.....	107

TABLA 24	EL ÁREA DE LOGÍSTICA SOBRE SU CONTRIBUCIÓN EN LA MEJORA DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS.....	109
TABLA 25	SOBRE EL TRATO QUE RECIBE EN EL AREA DE LOGISTICA.....	110
TABLA 26	DIFICULTADES SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS	111
TABLA 27	CAMBIO DE LA GESTION ADMINISTRATIVA PARA LA MEJORA DE LA ATENCION	112
TABLA 28	LAS HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA UNA BUENA ATENCION AL USUARIO	113
TABLA 29	CLIMA LABORAL DE LOS SERVIDORES ADMINISTRATIVOS.....	114
TABLA 30	LOS SISTEMAS QUE AYUDA O DIFICULTA LAS FUNCIONES DE LOS SERVIDOSRES ADMINISTRATIVOS	115

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1	ETAPAS DEL PROCESO DE COMPRA DE BIENES Y SERVICIOS SEGÚN DIRECTIVA N°001-2016 TOTAL DÍAS ACUMULADOS EN EJECUCIÓN 23 DÍAS.....	63
FIGURA 2	PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE COMPRA DE BIENES DE LA UNIDAD DE LOGÍSTICA	100
FIGURA 3	PROBLEMA O INCONVENIENTE EN TRAMITES ADMINISTRATIVOS	101
FIGURA 4	BUROCRACIA EN LA UNIDAD DE LOGÍSTICO	103
FIGURA 5	PERSONAS SI SON LAS MAS IDONEAS EN EL MANEJO DEL SISTEMA LOGISTICO.....	104
FIGURA 6	EXPLICACIÓN NECESARIA DEL INCUMPLIMIENTO DE PLAZOS DE UN PROCESO.....	105
FIGURA 7	AMBIENTES EN DONDE RECIBE LA ATENCIÓN.....	106
FIGURA 8	ALTERNATIVAS PARA AGILIZAR UN TRÁMITE.....	107
FIGURA 9	EL CARGO QUE OSTENTA.....	108
FIGURA 10	EL ÁREA DE LOGÍSTICA SOBRE SU CONTRIBUCIÓN EN LA MEJORA DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS	109
FIGURA 11	SOBRE EL TRATO QUE RECIBE EN EL AREA DE LOGISTICA	110
FIGURA 12	DIFICULTADES SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS	111
FIGURA 13	CAMBIO DE LA GESTION ADMINISTRATIVA PARA LA MEJORA DE LA ATENCION.....	112
FIGURA 14	LAS HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA UNA BUENA ATENCIÓN AL USUARIO	113
FIGURA 15	CLIMA LABORAL DE LOS SERVIDORES ADMINISTRATIVOS	114
FIGURA 16	LOS SISTEMAS QUE AYUDA O DIFICULTA LAS FUNCIONES DE LOS SERVIDOSRES ADMINISTRATIVOS	116

RESUMEN

La presente Investigación tuvo como objetivo elaborar un análisis y propuesta de mejorar del proceso de compra de bienes de la Unidad de logística de 23 días reduciendo a 14 días de ejecución del el Hospital Sub Regional de Andahuaylas ubicado en la ciudad de Andahuaylas, en la región Apurímac, en la que se propuso identificar y describir las deficiencias en la presentación de requerimientos de los diferentes servicios asistenciales y administrativos y conocer la percepción del usuario con respecto a reducir en días el ingreso de Medicamentos, dispositivos médicos y alimentos al Almacén General y Almacén Especializado de Medicamentos del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.

Esta es una investigación descriptiva y de diseño no experimental tipo transversal. La población hospitalaria está constituida por las personas entre jefes de áreas, trabajadores asistenciales y administrativos, en el que también se recolectó información del personal que labora en el hospital y se realizaron entrevistas y encuesta a los usuarios de la oficina de adquisiciones, con la finalidad de obtener información de la actual situación hospitalaria en la que se encuentra este recinto de salud en la ciudad de Andahuaylas.

Obtener la estimación de las necesidades de recursos de las áreas es un paso crucial dentro de las funciones de programación, ya que esto dependerá del suministro correcto en las cantidades planificadas y necesarias, en el momento correcto sin generar desabastecimientos ni stock.

PALABRAS CLAVE: Proceso de compra de bienes de la unidad de logística, requerimientos, Programación, Presupuesto necesidad real, stock de Medicamentos y dispositivos médicos.

ABSTRACT

The objective of the present investigation was to elaborate a diagnosis and proposal of improvement of the logistics system in the Sub Regional Hospital of Andahuaylas located in the city of Andahuaylas, in the Apurímac region, in which it was proposed to identify and describe the deficiencies of the management of requirements of the users of the logistics area office and know the user's perception regarding the quality of service of the Sub Regional Hospital of Andahuaylas.

This is a descriptive research and non-experimental cross-sectional design. The population was made up of people between heads of areas, workers and users, which also collected information from the staff of the procurement office and conducted interviews and survey users of the procurement office, in order to obtain Information of the current hospital situation in which this health area is located in the city of Andahuaylas.

Obtaining the estimation of the resource needs of the areas is a crucial step within the programming functions, since this will depend on the correct supply in the quantities planned and needed, at the right time without generating stockouts or stock.

KEY WORDS: logistic system, requirements, real need, security stock.

INTRODUCCION

La presente investigación, tiene por propósito contribuir en la mejora del proceso de compra de bienes de la unidad de logística del Hospital Sub Regional de Andahuaylas y cantidad de servicios de salud que brinda mediante el Ministerio de Salud, particularmente a los sectores más vulnerables de la población. Por ello, se viene implementando estrategias para incrementar la capacidad de gestión de las direcciones mediante la administración del sistema logístico del primer recinto hospitalario de la provincia de Andahuaylas, siendo una de ellas el mejoramiento de los procesos de compra de medicamentos insumos y alimentos. Asimismo con el propósito de conocer la problemática de la unidad de logística del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, nos propusimos realizar un diagnóstico de los procesos de compras de bienes, medicamentos, dispositivos médicos etc. para ello, se analizaron los procesos logísticos actuales en la sede central del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, teniendo en consideración los diferentes procesos que se realizan a partir de la presentación de requerimientos, compras que se ejecutan y en cumplimiento de la normatividad vigente y dar así un buen abastecimiento de insumos médicos.

La presente investigación es una síntesis de dicho estudio y contiene además algunos capítulos que ofrecen información actualizada sobre los procesos relaciones a las diferentes etapas de compra de bienes y servicios, respetando dispositivos legales vigentes y las acciones que se viene realizando para enfrentar la problemática de la unidad de logística hospitalaria. Ponemos a disposición de

ustedes este estudio para darles a conocer la realidad de la demora en la compra y el normal abastecimiento de bienes e insumos médicos, que sin duda esperamos que sea un aporte para la mejora de estos procesos mencionados y abrir un proceso de enriquecimiento de las propuestas que se están manejando para resolver sus nudos críticos y construir un sistema más eficiente, que contribuya a elevar la calidad y cantidad de los servicios de salud del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACION

1.1. Descripción de la realidad del problema

El hospital Sub Regional de Andahuaylas – Apurímac, está situado en la sierra del Perú. La provincia de Andahuaylas con una superficie de 3,982.5 Km², conformado por 20 distritos y representa el 77.3% del total de territorio. La presente investigación se desarrolla en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas de la región Apurímac, es responsable del abastecimiento de medicamentos y dispositivos médicos todo el hospital.

En la actualidad en el hospital regional de Andahuaylas sigue siendo las documentaciones y tramites desde hace muchos años atrás es por eso que los tramites de compra y así mismo de las atenciones médicas en nuestra provincia sigue siendo defectuoso. Por esta razón el hospital de Andahuaylas obtiene desprestigio ante la población hospitalaria. A esto nosotros buscaremos una solución efectiva reduciendo costos y materiales. A esto buscamos que se atiendan muchos más pacientes haciendo efectiva la atención con esto buscaremos mayor demanda para que las personas que no viajen a otras ciudades ya sean hermanas

Provincias y/o hasta otras regiones. Además, buscamos que se haga la compra efectiva de los medicamentos, donde estará encargado el área de logística que es muy primordial en este estudio que llevaremos a continuación.

sin embargo, para lograr que toda población asignada tenga acceso a los servicios de salud que administra, cuyos recursos gestiona y provee, para promocionar la salud de la persona desde su concepción hasta su muerte natural, para restablecer su salud, apoyar a las comunidades e instituciones en la constitución de entornos saludables y tiene que ver todo ello para una buena actuación del personal asistencial y administrativo. Estos actores, responsables de dirigir las organizaciones públicas, y de ejecutar las intervenciones que conforman las políticas públicas, tienen como exigencia actual en los servicios civiles profesionalizados el actuar generando resultados, satisfaciendo las demandas de los ciudadanos, valorando los procesos de evaluación y fortaleciendo las instituciones democráticas. Un modo de simplificar la actuación eficiente del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, sus procesos políticos en la gestión pública serán con fines de estudio para este caso la cual mediante un manejo responsable de la logística hospitalaria en Andahuaylas tiene la tarea de identificar problemas públicos vinculado a la mejora del proceso de compra de bienes de esta entidad importante del estado y buscar su atención en correspondencia con el rol que la sociedad le haya asignado como una entidad importante del Estado.

El problema de la presente investigación es la reducción de tiempos de 23 días a 14 días para el normal abastecimiento de medicamentos, dispositivos médicos y alimentos entre otros. El rol de gestor no es una función política esto se puede realizar de procesos que han obtenido las responsabilidades de poder brindar un

buen servicio a los ciudadanos además es contribuir con los procesos de identificación de problemas futuras para su atención sean más efectivas y útiles dables. Más adelante serán administradores transcendentales y comprometidos de tomar decisiones y evaluar para que se pueda llevar las evaluaciones.

Es sustancial de subrayar la implantación e intervenciones públicas ya que será necesario las propuestas de autoridad para la mejora.

1.2. Definición del problema

El Hospital Sub Regional de Andahuaylas con relación a la atención de la salud que presta servicios a los ciudadanos con problemas de interés social se puede interpretar también como cumplimiento de siglo de gestión de las políticas en el sector público relacionados a un establecimiento de mecanismos de mejorar el proceso de compra de bienes en menos tiempo de 23 días aprobado según directiva N°001-2016 a reducir en 14 días y a si cumplir con el normal abastecimiento a los servicios asistenciales y administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, la formulación e interpretación de los que atienden los problemas públicos atreves de la inclusión social u gubernamental donde se plantea una agenda, en tal sentido en el presente trabajo de investigación se ha planteado el siguiente problema, “Propuesta de mejora del proceso de compra de bienes de la unidad de logística de 23 días reduciendo a 14 días del hospital sub regional de Andahuaylas – Apurímac

En este último eslabón el personal médico, enfermeras, técnico, profesional administrativo, interactúan y establece un contacto directo con los pacientes. Sin embargo, para poder ofrecer a éstos un conjunto determinado de servicios médicos de una manera adecuada, el centro hospitalario debe llevar a cabo una

serie de actividades que se denominan logística hospitalaria y que se refieren a todas las tareas de logística interna que tienen lugar en la prestación de servicio al paciente al interior del centro hospitalario.

La mejora del proceso de compra de bienes de la unidad de logística del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, consiste en la toma de decretos de medida y los métodos que dan operatividad a la acción de una gestión eficiente del recinto hospitalario para atender los problemas de desabastecimiento de insumos médicos.

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

¿Establecer y promover una propuesta de mejora del proceso de compra de bienes de la unidad de logística de 23 días reduciendo a 14 días?

1.3.2. Objetivos específicos

- a) ¿Identificar los problemas de trámites burocráticos por las áreas que pasan los requerimientos en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas?
- b) ¿Analizar la implementación del proceso de compras de bienes reduciendo de 23 días a 14 días de ejecución?
- c) ¿Determinar la satisfacción de los jefes asistenciales y administrativos?
- d) ¿Determinar las expectativas de los usuarios del Hospital Sub Regional de Andahuaylas?
- e) ¿Determinar la existencia de políticas de mejora del proceso de compra de bienes, medicamentos, dispositivos médicos etc. De la unidad de logística en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas?

1.4. Justificación y limitaciones de la investigación

La consecuencia de la creciente insatisfacción de los jefes asistenciales y administrativos y usuarios del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, especialmente en el proceso de compra de bienes de la unidad de logística, surge la imperiosa necesidad de realizar exhaustivos análisis respecto a la calidad que se les brinda a la hora de prestar servicios. Se ha decidido manifestarse por intermedio de la presente investigación relacionado al Hospital Sub Regional de Andahuaylas, por ser una significativa entidad importante de la salud de la provincia de Andahuaylas, con miles de afiliados y no afiliados de la provincia de Andahuaylas.

Este estudio permitirá dejar en evidencia las problemáticas que afectan la insatisfacción en la demora de sus compras de medicinas, dispositivos médicos y alimentos de los usuarios de ésta importante entidad relacionado a la salud de la provincia de Andahuaylas, afectado al paciente hospitalizado, buscando diagnosticar las dimensiones de calidad percibidas como insatisfechas por parte de los usuarios y elaborando propuestas de mejora a las mismas. Esta investigación trae como de sustento de los propios administrativos logísticos con relación de apoyar en todo momento a los usuarios poniendo como primordial sus necesidades para así ganar a los clientes, como clientes satisfechos las cuales servirán en portavoces sobre la calidad del servicio por esta prestigiosa institución.

¿Cómo mejorar el proceso de compra de 23 días y reducir a 14 días en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas? El soporte que les brindaría a los usuarios es tener

una buena comunicación entre los directivos y asistenciales los mismos usuarios del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.

Limitaciones: En el desarrollo de la investigación se presentaron como una limitación principal la falta de instrumento de control de acceso a la información abierta de parte de la Institución en cuestión en algunos meses, lo que imposibilitó conocer con exactitud el procedimiento y la organización administrativa.

Para resolver esta situación se realizó una minuciosa búsqueda de información mediante los diferentes mecanismos que se ha podido utilizar para tal acción en la misma búsqueda de resultados, asimismo teniendo en cuenta que los archivos centrales del Hospital Sub Regional de Andahuaylas se encontraban en algunos casos desactualizados, asimismo los instrumentos de control no se encontraban debidamente estructurados.

Escasez bibliografía sobre estudios de usuarios aplicados en los archivos, lo que conllevó a extrapolar la información existente sobre el tema en el campo de la bibliotecología a la archivística.

1.5. Variables

Variable Independiente: propuesta de mejora del proceso de compra de bienes, medicamentos y dispositivos médicos.

Variable dependiente: Satisfacción de los usuarios

1.6. Hipótesis de la investigación

1.6.1. Hipótesis general

El efecto esperado de las prácticas de la calidad a nivel de la gestión logística hospitalaria sobre el desempeño operacional y organizacional.

1.6.2. Hipótesis específica

Hipótesis 1a: La propuesta de mejorar del proceso de compra de bienes de la unidad de logística de 23 días reduciendo a 14 días del hospital sub regional de Andahuaylas y la calidad están relacionadas positivamente con el desempeño operacional a nivel Institucional. Una organización busca lograr mejoras en el desempeño operacional de una Institución estatal en este caso el del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, como un medio para mejorar el desempeño organizacional a nivel de sus procesos logísticos. Por lo tanto, se verificará la relación entre desempeño operacional y desempeño organizacional.

Hipótesis 2b: El desempeño en sus funciones de los jefes asistenciales y administrativos responsables en presentar sus necesidades está relacionado positivamente con el desempeño organizacional.

Pregunta N° 02: ¿Contribuirá al desarrollo de la gestión administrativa a nivel a institucional y el proceso de compra de bienes reduciendo de 23 días a 14 días, elevando el grado de satisfacción de los usuarios del Hospital Sub regional de Andahuaylas en el 2018? muestra el efecto esperado sobre la contribución a la gestión de la mejora del proceso de compras y satisfaciendo al jefe asistencial, administrativo y paciente hospitalizado. Para esta pregunta se plantea las siguientes hipótesis:

Hipótesis 3a: La contribución de las prácticas de la calidad total a nivel institucional está relacionada con el desempeño operacional en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas.

Hipótesis 4b: Las prácticas de dinamismo están relacionadas con la práctica de una buena gestión administrativa y consecuentemente un mejor proceso logístico de compra de bienes reduciendo los tiempos a nivel institucional.

Pregunta N° 003: ¿El personal que labora directamente con los usuarios contribuirá en la mejora de atención y por consiguiente la mejora del proceso de compras de medicinas y dispositivos médicos de la unidad de logística del Hospital Sub Regional de Andahuaylas? muestra el efecto esperado sobre la propuesta a partir del mismo desempeño operacional y organizacional de parte de los trabajadores. Para esta pregunta se plantea las siguientes hipótesis.

Hipótesis 5a: El desempeño operacional y organizacional del personal que labora en la unidad de logística del Hospital Sub Regional de Andahuaylas está concernida y relacionada a la mejora del proceso de compra.

Hipótesis 6b: El desempeño eficiente del personal que labora están relacionadas con la práctica de una buena gestión administrativa y calidad de servicio para demostrar mejoras a nivel institucional.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

El presente trabajo de investigación tiene el propósito de realizar un estudio detallado y profundo, que ayude a implementar un proceso de compra de bienes reduciendo de 23 días a 14 días en la unidad de logística dando así mayor calidad de atención a los usuarios que proporcionan la información para mantenerla actualizada en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, además de que incremente la calidad del servicio al usuario final.

La reingeniería de procesos es uno de los procedimientos más comunes en soluciones prácticas, sobre todo en aquellas actividades dentro de un área administrativa, como es el proceso logístico hospitalario. Este proceso es vital, ya que ayuda en mejoras de servicios llevándolos a tiempos de respuesta reales con soluciones inmediatas de sus productos.

Esta tesis fue elaborada con el propósito de aportar a la sociedad un valor agregado consistente en la calidad del servicio administrativo a partir de un proceso de compra de bienes reduciendo los tiempos de 23 días a 14 días logrando la

satisfacción de los jefes asistenciales, administrativos y los pacientes hospitalizados del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.

A nivel nacional: El presente estudio realizado por los autores (Meléndez Marquillo, Vásquez Panduro, & Paz Ramos, 2017) titulado “Propuesta para gestionar el almacenamiento del racionamiento de víveres en el comando de educación y doctrina del ejército” llegando a la siguiente conclusión: Permitió confirmar lo que empíricamente la propia institución del ejército y la experiencia de campo de los comandantes nuestro análisis de la situación de las condiciones de abastecimiento y de los procesos inherentes demuestra que nuestro objetivo general es cierto, ya que el modelo de gestión del almacenamiento de víveres perecederos influye en la inactividad de racionamientos y en la capacidad operativa de las impulsos, debido a que la gestión no responde a estándares demandados para apoyar a una organización de fuerza moderna, lo cual genera que el nivel de alistamiento operacional de nuestras fuerzas armadas sea limitado. En la investigación de campo, se ha podido determinar que no existen estudios previos, trabajos de investigación o tesis que busquen eliminar las causas de los problemas de inocuidad o infraestructura en los víveres perecederos que merma la capacidad operativa de la fuerza. Además, se ha encontrado que la infraestructura y el equipamiento tienen un cumplimiento del 54% con respecto a estándares requeridos, por lo que en la gestión del almacenamiento de víveres perecederos en almacenes fijos o móviles se nota la influencia de no cumplir con los estándares y no se logran los objetivos de inactividad de los víveres y capacidad del impulso. De igual manera, se ha hallado que las capacidades de personal y el proceso de almacenamiento tienen un cumplimiento del 75% con respecto a estándares

requeridos; por ello, en la gestión del almacenamiento de víveres perecederos en almacenes fijos o móviles no se alcanzan los objetivos de inactividad de los víveres y porte del impulso. Asimismo, se ha determinado que, aunque existe carencia de estándares, el nivel no es tan crítico: está al 64% de cumplimiento, lo que nos deja una brecha de 36% por mejorar en infraestructura, equipamiento y procesos dentro de la gestión del suministro de la distribución de víveres en el comando del ejército. 45 Las actividades de implementación para resolver esta brecha están claramente identificadas para el caso del comando de educación y doctrina del ejército, y la metodología de evaluación es fácilmente replicable para cualquiera de las unidades de intendencia del ejército en cualquier lugar del país. Por exigencias con los roles estratégicos, la disposición será utilizar equipos de refrigeración móviles, es decir, maximizar la movilidad y el modularidad de estas unidades. La inversión requerida en infraestructura y equipamiento esta nivelada con la inversión en procesos para que el personal desarrolle mejor sus responsabilidades, por lo que la propuesta planteada no solo es de rápida ejecución, sino también replicable incluso en forma paralela en varios puntos.

El investigador (Jared César, 2012). En su investigación titulado “Estudio de buenas prácticas en los compradores del sector público” Llegando a la conclusión: El sector público peruano se encuentra en la reformulación de las nuevas series de reformas consanguíneas a la prosperidad de la gestión operativa, algunas con más éxito que otras. En ese sentido, la gestión operativa como foco actual que guía las reformas del Estado en nuestro país y, por otro lado, a los espacios de gestión u procedimientos internos implícitos como pilares que permiten implementar las reformas en las que, hoy en día, se enfoca el estado. La gestión de las compras

públicas resulta una de las reformas pendientes y tendría un gran impacto para el sector público, esto ocurre debido a la cantidad de presupuesto que atraviesa por los procesos de compra y los altos índices de corrupción de dicho espacio frente a otros. Para ello, las características principales del sistema de compras públicas, sus diferencias con otros sistemas de compra que el sector público utiliza y los principales desafíos por los que atraviesa.

El investigador (Luna Torres, 2016) en su investigación titulado “Propuesta de mejora para los procesos de selección en el programa de apoyo a la reforma del sector salud– PARSALUD II”, Que llaga a la siguiente conclusión. A continuación, se presentan las conclusiones que se desprenden del trabajo de investigación desarrollado:

- Los procesos de selección de constituyen procesos de apoyo; sin embargo, son imprescindibles, toda vez que permiten el aprovisionamiento de los bienes, servicios y obras que permiten lograr los objetivos del programa.
- En el presente trabajo de investigación se analizó cada uno de los diferentes procesos de selección y se encontró que en cada uno de ellos existen procedimientos innecesarios que no generan valor.
- Los procesos de selección no cuentan con un sistema de monitoreo que permita conocer el desarrollo del proceso y tomar acciones correctivas, en caso sea necesario, a fin de evitar que se dilaten los procesos de selección.
- La gestión logística no es una tarea aislada, toda vez que su principal insumo son las necesidades que hagan llegar las áreas usuarias. Por lo tanto, se deberá trabajar en conjunto para efectuar un proceso de selección de manera óptima.

A nivel internacional:El investigador (Walker & Brammer, 2011) en su investigación titulado “Compras sostenibles en el sector público: un estudio comparativo internacional” llega a la siguiente conclusión que: Se alienta a los organismos públicos a procurarse de forma sostenible, a reducir su huella social y ambiental y a estimular la sostenibilidad en el sector privado. Sin embargo, se sabe poco sobre cómo las organizaciones del sector público a nivel internacional están respondiendo a este estímulo o sobre las condiciones más propicias para la adquisición sostenible. El propósito de este documento es abordar estas lagunas en nuestro conocimiento a fin de informar el desarrollo de políticas a nivel gubernamental y organizacional

El análisis de los autores muestra que algunas prácticas de la adquisición sostenible son evidentes en las prácticas de adquisición del sector público y que el alcance y la naturaleza de las prácticas de adquisición sostenible varían significativamente entre las regiones. Además, los autores destacan los principales facilitadores de, y las barreras para, el compromiso con adquisición sostenible e investigan su importancia para el compromiso con las dimensiones particulares de adquisición sostenible. Los encuestados son voluntarios y, hasta cierto punto, pueden estar más interesados o comprometidos con adquisición sostenible que otras organizaciones del sector público. El análisis es transversal y, por lo tanto, proporciona solo una instantánea de la práctica de adquisición sostenible en las organizaciones del sector público estudiadas.

En su investigación los investigadores (Sajeew, Callender, & Vaidya, 2006) su estudio titulado “Factores críticos que influyen en el éxito de la implementación de e-procurement en el sector público” Este documento presenta los resultados de

una encuesta bibliográfica desarrollada para respaldar un modelo propuesto de los factores críticos de éxito que probablemente impacten el éxito de las iniciativas de e-Procurement en el sector público. Identifica una serie de variables relevantes para cada factor crítico de éxito y presenta un modelo para futuras investigaciones. También analiza la importancia relativa de diferentes factores críticos de éxito y observa que los factores de organización y gestión son la categoría más importante para el éxito de las iniciativas de adquisición electrónica. Si las iniciativas de e-Procurement en el sector público ayudan al desarrollo de e-Procurement en toda la economía de la información, debería haber un debate y un acuerdo más amplios sobre qué constituyen los factores críticos de éxito relevantes y cómo se puede evaluar el logro del éxito.

En su investigación (Amy, Reay, Dewald, & Casebeer, 2007) que lleva por título “Identificar, habilitar y administrar capacidades dinámicas en el sector público” examinamos cómo una organización del sector público desarrolló un nuevo enfoque estratégico basado en la identificación y el uso de una capacidad dinámica interna (aprendizaje a través de la experimentación). En respuesta a la necesidad de una mejora continua del rendimiento a pesar de la reducción de los recursos financieros, esta organización participó en tres fases superpuestas a medida que se desplazaban hacia este enfoque estratégico. Primero, los gerentes identificaron capacidades dinámicas latentes apropiadas. Luego, usaron sus habilidades de liderazgo y construyeron sobre los niveles de confianza establecidos para permitir el uso de estas capacidades dinámicas. Finalmente, manejaron la tensión entre el desarrollo irrestricto de las iniciativas locales y las necesidades organizativas de orientación y control.

2.2. Bases teóricas

Modelos, exigencias y tendencias actuales de funcionamiento logístico

Los responsables del proceso de compras de la unidad de logística (jefe de adquisiciones) cumplen un papel muy importante a la hora de comprar las necesidades requeridas por parte de las áreas asistenciales y administrativas. Además, se deberán establecer nuevas modalidades de poder ayudar a otras funciones para ayudar convenientemente al sistema logístico luego podrán decidirse exactamente en la estrategia de la empresa y llevar al éxito a la empresa donde las principales líneas de tendencia que se destacan actualmente.

Los servicios de consultoría de rendimiento logístico ayudan a las empresas a reducir el tiempo de ciclo de las operaciones, mejorar la eficiencia de los empleados y optimizar los procesos. La metodología de rendimiento logístico está respaldada por principios de logística Lean, que se basan en la eliminación de actividades redundantes.

- Agregue valor a sus productos y servicios;
- Reducir retrasos y costos;
- Trabajar estrechamente con clientes y proveedores.

La logística es la práctica de mover inventario o suministros desde un punto de origen a un punto de uso de la manera más eficiente posible. Los fabricantes, los minoristas y los distribuidores se dedican al trabajo de logística, al igual que los militares, las organizaciones sin fines de lucro, las agencias de defensa civil y las agencias de obras públicas. Para garantizar la efectividad de sus esfuerzos logísticos, estas organizaciones deben poder evaluar su desempeño.

Logística hospitalaria

La ejecución de actividades ya sea la logística hospitalaria es el planteamiento y la elaboración de actividades, por tanto, se planifica las actividades de la gestión de compras.

La actividad relacionada con las compras se encarga de dichas actividades inventarios almacenamiento y el transporte, todo esto mediante una planificación de los productos en gestión. Esto comprende con los procesos dirigidos a proporcionar materiales necesarios para sus funciones.

Stock (Existencias)

Las existencias son aquellos bienes de la empresa necesita almacenar para incorporarlos al proceso productivo, como repuesto o como mercancías o mercaderías. Las mercancías o mercaderías son las existencias que tienen las empresas comerciales, es decir, que venden en el mismo estado que han comprado.

Modelos de funcionamiento logístico hospitalario

Este estudio contribuye a la comprensión de los parámetros de logística en los hospitales de Singapur. Aunque hay 29 hospitales y centros de atención especializada en Singapur, este estudio podría cubrir solo ocho de ellos. Como el estudio se realizó de forma voluntaria, y algunos de los hospitales se incluyeron en los grupos de atención médica pública, creemos que los contenidos presentados aquí representan razonablemente el registro actividades de informática en hospitales. Como un back-end para la provisión de un servicio eficiente, la logística se convierte en una importante función en los hospitales. Con una mayor competitividad de costos, los hospitales tienen que mirar algunas de las funciones

que deberían eliminarse (como el papeleo). La combinación de riesgos entre los hospitales podría ser diferente política estratégica para aumentar costo efectividad de los hospitales (Xiong & Pokharel, 2007).

Sistema de abastecimiento

Durante años, los investigadores y profesionales han investigado principalmente los diversos procesos dentro de las cadenas de suministro de fabricación de forma individual. Recientemente, sin embargo, se ha prestado cada vez más atención al rendimiento, el diseño y el análisis de la cadena de suministro en general. Esta atención se debe en gran medida a los crecientes costos de fabricación, los recursos cada vez más reducidos de las bases de fabricación, los ciclos de vida del producto acortados, la nivelación del campo de juego dentro de la fabricación y la globalización de las economías de mercado. Los objetivos de este documento son: proporcionar una revisión enfocada de la literatura en modelos de cadena de suministro de múltiples etapas y definir una agenda de investigación para futuras investigaciones en esta área (Beamon, 1998).

Cadena de suministros

Desarrollar un sistema de gestión de cadena de suministro efectivo, para planificación familiar de modo que, hombres y mujeres puedan elegir, obtener, y utilizar métodos contraceptivos que desear, a lo largo de su vida reproductiva.

Las mejoras en la cadena de suministro enaltecen la calidad de la atención sanitaria y apoyan la elección de métodos reducir las rotaciones de existencias y productos afines. En Ruanda, una fuerte comisión del gobierno para con la planificación familiar y mejoras de la cadena de suministros contribuyeron a la reducción de la ruptura de stocks de contraceptivos. En particular, el Ministerio de

Salud con el apoyo de los socios ha fortalecido funciones logísticas tales como: cuantificación; recopilación temprana de datos logísticos de alta calidad; y coordinación entre el sector público y el donante. Las tasas de ruptura de stock para los cuatro principales métodos contractuales proporcionados por el Ministerio disminuyeron significativamente (De Suprimentos, 2012).

Selección: Los clientes seleccionan proveedores en función de la importancia relativa de los diferentes atributos, como calidad, precio, flexibilidad y rendimiento de la entrega. Este estudio examina la diferencia entre la calificación de los gerentes de la importancia percibida de los diferentes atributos del proveedor y su elección real de proveedores en un entorno experimental. Usamos dos métodos: un conjunto de preguntas de la escala Likert, para determinar la importancia de los atributos del proveedor; y un experimento de análisis de elección discreta para examinar la elección de los proveedores. Los resultados indican que, aunque los gerentes dicen que la calidad es el atributo más importante para un proveedor, en realidad eligen proveedores basados principalmente en el costo y el rendimiento de la entrega.

Programación: En los últimos años, la determinación del mejor proveedor se ha convertido en una consideración estratégica clave en el mercado competitivo. Dado que la decisión generalmente implica la evaluación de diferentes criterios o atributos, el proceso de selección de proveedores es un problema de toma de decisiones de criterios múltiples. Este estudio integra la función de pérdida de Taguchi, el proceso de jerarquía analítica y el modelo de programación de objetivos de selección múltiple para resolver el problema de selección de proveedores. La ventaja de este método propuesto es que permite a los

responsables de la toma de decisiones establecer múltiples niveles de aspiración para los criterios de decisión.

Adquisición: La adquisición por parte del propietario de la propiedad de su propio agricultor conduce inevitablemente a socavar al campesinado medio, que obtiene sus medios de vida a través del funcionamiento. El presupuesto de la familia moderna de la clase trabajadora le permite gastar una parte significativa del dinero en ropa, calzado y la compra de artículos para el hogar

Almacenamiento: El almacenamiento es una etapa importante para garantizar la agilidad en la producción y la calidad para la entrega del producto final. Pero lo que hace que los materiales eficientes de almacenamiento es la forma en todo el sistema de organización y gestión, además de los esmerados procesos de este proceso.

Diversos problemas pueden ser evitados cuando se adoptan medidas eficientes, buscando un mejor movimiento de los materiales, prevención de daños y seguridad de los colaboradores.

Pensando en optimizar el almacenamiento de materiales y los pasos que incluye, hemos preparado este artículo para abordar la importancia de la organización inteligente y traer información útil para agilizar este proceso.

Distribución: Es proporcionar la cantidad correcta de las mercancías en el momento adecuado y el lugar correcto. Además, es necesario optimizar procesos para que las operaciones sean rentables y rentables. En el actual panorama económico, no hay margen para errores. Es necesario una planificación detallada y estructurada para garantizar un retorno sobre la inversión mínima y la satisfacción del cliente. Estos son puntos que garantiza un gran diferencial en el

mercado. Los retrasos en la entrega, por ejemplo, pueden resultar en la pérdida de la venta y del cliente. Para que esto no suceda, la cadena de suministro debe ser integrada.

Dispensación: La gestión del flujo de medicamentos y los materiales hospitalarios, proponiendo como alternativa de solución a su tercerización, a través de la contratación de servicios especializados en el asunto, teniendo en características naturales de celeridad, eficacia y resultados consistentes, proporcionando así un saldo muy positivo en la relación coste-beneficio de proceso, principalmente por ocurrir en un área tan sensible, como es el caso de la salud pública, donde procedimientos arcaicos e inocuos pueden, incluso, tener consecuencias desastrosas en relación a la propia vida de los pacientes.

Relación con otras áreas

El desempeño de los procesos logísticos y los resultados que proporcionan pueden influir tanto directa e indirecta en otras áreas. Explicaremos mejor estas cuestiones a continuación:

a. Presupuesto

El costo del flete, generada de manera que los productos pueden ser entregados a los clientes, se encuentra entre una de las cuentas más grandes que la empresa absorbe en sus operaciones. Por sí solo, ese hecho ya vincula directamente la logística a la gestión financiera.

Sin embargo, todavía hay otros gastos que necesitan ser controlados para evitar que se vuelvan demasiado elevados y comprometen la rentabilidad del negocio. Además, las optimizaciones que se realizan en los procesos logísticos pueden

ayudar a lograr la reducción de costos, lo que afecta directamente a los resultados financieros.

b. Contabilidad y tesorería

Cuando hablamos en contabilidad, generalmente viene a nuestra mente la imagen de oficinas y ambientes corporativos diversos, que estarían lejos de nuestra realidad o un poco distantes de lo cotidiano. La contabilidad, como ciencia que estudia e interpreta los fenómenos que envuelven patrimonios de una determinada persona física o jurídica, está presente en nuestro día a día.

Como una ciencia social y financiera, afecta no sólo a nuestra rutina, sino también a la calidad de ella, evaluando el control y el registro de nuestras ganancias y gastos diarios. Cualquier movimiento financiero hecho en el patrimonio de una entidad afecta la contabilidad, que resume todos estos hechos en informes y define la situación de la empresa por el recuento y resultados.

c. Control

Una de las principales funciones del sistema de control. El control se basa en observaciones del comportamiento del controlado sistema con el fin de asegurar el funcionamiento óptimo de estas últimas (la medición resultados obtenidos y su correlación con los resultados esperados). En base a los datos de control, el sistema se adapta, es decir, la adopción de decisiones de gestión optimizadoras.

d. Jurídico

Es muy importante la asesoría jurídica la para elaboración de las bases administrativas para así poder obtener los consejos legales durante todo el proceso. Donde se debe tratar de que se forme como una parte del proceso con un especialista en dicha área.

e. Personal

El personal tiene que ser una persona con experiencia en este tema además tiene que ser capacitado cada cierto tiempo para cumplir dichas funciones en su área correspondiente, en este caso tiene que ser el caso de logística para poder así garantizar y mejorar los procesos.

f. Planificación

Los planes tienen que realizarse a corto y largo plazo según la coordinación que existe con el área de logística según el presupuesto con el fin de definir las posibilidades de inversión y adquisición.

Problemas logísticos actuales

La mayor parte del proceso de compra de bienes se basan en el modelo de Weber, quién definió el concepto de burocracia, como una forma de organización humana, basada en las normas impersonales y la racionalidad, que garantiza la máxima eficiencia posible en el logro de sus objetivos. En ellos se encuentran diferentes problemas, a continuación, mencionamos algunos de ellos:

- Manejo presupuestal inadecuado.
- Programaciones históricas.
- Catálogo de bienes desactualizado.
- Mala presentación de requerimientos sin especificaciones técnicas.
- Mucha demora en la asignación de presupuesto.
- El personal que labora en logística es cambiado constantemente.

La alternativa logística moderna

Ante los problemas mencionados se deben enfrentar en función a los principios de Logística Moderna, (rápido y dinámico) motivo por el que las unidades siguientes estarán destinadas a brindar un modelo distinto con las alternativas siguientes:

- Organización acorde con la diferenciación de bienes y servicios hospitalarios y no hospitalarios.
- Conformación de equipos técnicos como apoyo de la unidad logística.
- Catalogación y estandarización de bienes.
- Elaboración de listados de insumos y dispositivos médicos.

División estratégica de bienes y servicios

Deseamos tener todas las cosas para satisfacer nuestros deseos presentes y futuros. Por lo tanto, nuestro deseo es para todas aquellas cosas que satisfagan nuestros deseos.

Todas estas cosas son bienes materiales o servicios. Si alguien no quiere algo, no se lo llamará bien o servicio.

Los productos más básicos de un sistema económico que consisten en artículos consumibles tangibles y tareas realizadas por individuos. Muchas carteras de negocios consisten en una combinación de bienes y servicios que ofrecen a los consumidores potenciales a través de una fuerza de ventas.

Selección de bienes y servicios

Sobre la base de un análisis de estudios recientemente publicados sobre la selección de proveedores de bienes, servicios de logística, este documento permite extraer las siguientes conclusiones: En primer lugar, la decisión de selección de

proveedores es compleja y requiere el uso de varios criterios a menudo contradictorios. Algunos criterios son más específicos para los servicios que los productos y viceversa.

En segundo lugar, se publican pocos métodos de selección de en comparación con los utilizados en el caso de la selección de productos por parte del proveedor. Estos métodos pueden clasificarse en siete categorías, a saber: modelos de ponderación lineal, enfoques estadísticos probabilísticos, inteligencia artificial, programación matemática, métodos basados en los costos, métodos de clasificación superior y enfoques híbridos.

En tercer lugar, y como se menciona, los principales estudios sobre la selección son empíricamente y la media correlación sigue siendo el método más utilizado. Además, se presta poca atención a la aplicación de modelos estadísticos probabilísticos tales como la teoría de conjuntos difusos, el análisis factorial, el análisis del perfil del proveedor y la matriz de pagos; y modelos basados en el costo total como. Para los modelos matemáticos, se utilizan principalmente en el modelado, la optimización, la planificación y la evaluación de la red logística integrada.

Este estudio proporcionará oportunidades de investigación sobre la implementación de dichos modelos, especialmente aquellos que tienen en cuenta los criterios relacionados con los problemas ambientales en el contexto actual del desarrollo sostenible (Aguzzoul, 2012).

Métodos de selección

El proceso de selección de proveedores ha experimentado cambios significativos durante los últimos veinte años. Estos incluyen pautas de mayor calidad,

comunicaciones informáticas mejoradas y mayores capacidades técnicas. Dado los cambios radicales en el proceso de selección de compras, es apropiado revisar las investigaciones pasadas y determinar su relevancia para la decisión de selección de proveedores. Se presta atención específica a los criterios y métodos analíticos utilizados en el proceso de selección de proveedores. En respuesta al mayor interés en las estrategias de fabricación también se presenta el análisis del impacto en la selección de proveedores. Finalmente, se presentan las conclusiones y áreas potenciales para futuras investigaciones (Weber, Current , & Benton, 1991).

Catálogo de bienes

Los productos tienen que estar de manera ordenada y clasificada que se usan además tienen que estar registrados desde el mínimo hasta lo máximo que existe de los equipos médicos donde estos estén pasando por otras áreas administrativas y asistencia, así como los útiles de escritorios, artículos de limpieza y los equipos de cómputo de toda índole por jerarquía, gamas y estado de los materiales que existen en dicha y hasta las balas del personal de seguridad esto nos llevara a un listado completo donde esto nos facilitara el trabajo del personal encargado y así abastecer ya sean clientes o pacientes en dicha intuición y por último los productos tienen que estar marcados con los códigos correspondientes y las fechas de ingreso fechas de vencimiento y las fechas de salida de dicho almacén.

Registro de proveedores

Todos los proveedores interesados en hacer negocios con el servicio postal deben registrar su organización en nuestro sistema de registro electrónico de proveedores.

Todos los proveedores interesados en hacer negocios con el servicio postal deben registrar su organización en nuestro sistema de registro electrónico de proveedores.

Los proveedores deben primero buscar para obtener información sobre las solicitudes del servicio postal, Así como sobre el aviso de la intención de publicar solicitudes en la aplicación.

Después de completar el proceso de registro el servicio postal revisará la integridad y precisión de la entrada de registro en el plazo de un día hábil a partir de la presentación del proveedor. Una vez que se revisa y aprueba la entrada, se notificará al proveedor el mismo día de sus credenciales de inicio de sesión, y podrá participar en eventos de interés.

Se recomienda a los proveedores revisar la siguiente guía de registro de proveedores de antes de comenzar el proceso de registro.

Petitorio: Todos los almacenes tienen flujos de entrada, salidas y flujos entre las diferentes áreas que conforman un almacén puede decirse que un almacén genérico se compone de cinco áreas principales, incluyendo un número de flujos circulantes. Las cinco áreas ya habladas son entonces:

- Recepción - Obtener los bienes y los envía a tres áreas diferentes.
- zona de reserva.
- zona de separación y preparación de las solicitudes.
- Se cruzada atracados a la zona de expedición.
- área de reserva - Recibe los bienes de la zona de recepción y repone la zona de separación y preparación de pedidos.
- Zona de separación y preparación de aplicaciones.

- Recibe los productos de tanto la zona de recepción como el área de las reservas y procesa la misma a las zonas de separación y preparación de pedidos de menos de una caja y la acumulación, la separación, envasado y unificación.
- Recibir los productos y envía los que son procesados por el caso picking para la zona de separación y preparación de pedidos.
- Recibir los productos y envía todos los cuales son procesados por la carcasa rota recogiendo para la zona de separación y preparación de pedidos.
zona de acumulación, selección, embalaje y unificación
- Envío obtener los productos enviados directamente desde la zona de recepción, como todos los productos procedentes de la zona de separación y preparación de pedidos.

Es de señalar que en cualquier zona del almacén y en cualquier recorrido puedan existir otros flujos, en particular de productos extraviados y dañados.

Evaluación y estimación de necesidades

Evaluación de necesidades

Ventajas

- Nos permite analizar y corregir la información mediante métodos de corrección de información cuando faltan datos.
- Cuando falta un dato de consumo se procede a verificar la fuente de información, y si aún persiste la ausencia del dato, se corrige utilizando el promedio de los datos adyacentes al dato faltante, esto es: tomar un dato anterior y posterior al dato faltante.

- Desarrollar los métodos de corrección para la recepción de información de datos en cuanto se refiere a la evaluación de necesidades.
- Analizar y corregir la información oportunamente.
- Nos permite la realización de un análisis de necesidades comporta una serie de ventajas que conviene tener en cuenta para comprender la importancia de su correcta realización de un determinado proceso.
- Nos permite una gestión más eficaz, reconoce otras formas de abordar os problemas, además o en lugar de la intervención, ofrece a las personas encaradas de tomar decisiones, alternativas basadas en datos.
- Realizar evaluaciones de necesidades permite la intervención, ahorra tiempo y esfuerzo en la fase de diseño y planificación de programas, conlleva ahorro económico porque ayuda a utilizar correctamente los recursos, a través de una gestión más eficaz.

Desventajas

- El no conseguir el compromiso de todos los implicados en el proceso, genera la desconfianza de las instituciones, involucra a todas las fuentes antes de ejecutar cualquier solución en un determinado proceso.
- El desconocimiento de la información en procesos no ofrece una información clara para para participar en procesos.
- El no realizar evaluaciones de necesidades nos permite la intervención, el ahorrar tiempo y esfuerzo en la fase de diseño y planificación de programas.

Estimación de necesidades

a. Ventajas

- El no realizar el sistema de suministro y cada uno de sus procesos requieren planificación.
- Planificar consiste en analizar la situación actual y establecer las necesidades y objetivos, para luego determinar las estrategias y los recursos necesarios para alcanzar dichos objetivos con relación a una estimación de necesidades.
- Por ello, el proceso de estimación de necesidades y programación de medicamentos e Insumos constituye una etapa crítica en la gestión del sistema de suministro, ya que la metodología estándar para esta estimación brinda la pauta necesaria para lograr la disponibilidad de los medicamentos e insumos.

b. Desventajas

- El no lograr la disponibilidad de medicamentos e insumos va en contra de los usuarios.
- No prever y justificar debidamente un presupuesto para medicamentos e insumos implica problemas en perjuicio de los usuarios.
- El no calcular las necesidades urgentes de medicamentos e insumos en caso de catástrofe o epidemia.
- Calcular las necesidades urgentes de medicamentos e insumos en un establecimiento de salud y reabastecer de suministro de medicamentos en su debida oportunidad.

Abastecimiento

La competencia feroz en los mercados mundiales de hoy en día, la introducción de productos con ciclos de vida más cortos, y las mayores expectativas de los clientes

han forzado negocios empresas para invertir y centrar la atención en sus cadenas de suministro. Esto, junto con avances continuos en las tecnologías de comunicaciones y transporte (por ejemplo, comunicación, Internet y entrega de un día para otro), ha motivado la continua evolución de la cadena de suministro y de las técnicas para gestionarla de manera efectiva. En una cadena de suministro típica, las materias primas se adquieren y los artículos se producen a la vez o más fábricas, enviadas a almacenes para almacenamiento intermedio, y luego enviadas a minoristas o clientes. (Sell, 1999).

Importancia de la logística en el hospital, en la unidad de logística debe tener un papel importante en toda institución, por pequeña que este sea, pues en todos los casos esta área deberá realizar el suministro de una serie de insumos para el normal abastecimiento de las actividades de los servicios asistenciales.

Complejidad de los mercados: La globalización, los enlaces de telecomunicaciones de alta velocidad, los requisitos reglamentarios y la tecnología se encuentran entre los motivos de las empresas más complejas. Las grandes empresas son inherentemente más complejas porque las decisiones involucran a más interesados. Los gerentes y empleados de organizaciones complejas deben aprender más tecnologías y procesos, adaptarse a la velocidad de Internet y esperar y aceptar el cambio todos los días.

Tres aspectos de los mercados capturan una gran parte de la variación en el alcance de los mercados:

1. Las funciones o usos del producto realizados por el cliente.
2. La tecnología contenida en el producto para proporcionar la función deseada.
3. El segmento del cliente que usa el producto; o realizar un particular.

Para satisfacer mejor las demandas específicas del cliente y específicas del mercado, las empresas están aumentando la cantidad de productos y variantes de productos que fabrican. La necesidad de gestionar esta creciente complejidad de ofertas de productos vincula el presupuesto y la capacidad de I + D que, de otro modo, podrían utilizarse para nuevos productos u oportunidades de mercado. Con demasiada frecuencia, la innovación pasa a segundo plano para validar las configuraciones de los productos.

a) Equipo técnico

El equipo técnico será un equipo multidisciplinario que incluye expertos en todos los valores fundamentales los documentos proporcionados para su revisión identificarán qué información se necesita, cómo afectará la información al proyecto y el plazo requerido para la respuesta.

b) Cuadro de necesidades

En última instancia, uno de los problemas más profundos en la curación de nuestra relación con el dinero es estar dispuesto a entablar una conversación sobre necesidades versus deseos. Este tema puede ser engañosamente simple. Sin embargo, muchas personas no tienen claro lo que necesitan versus lo que quieren. Entonces, el resultado final es que gastan mucho en sus necesidades y descuidan sus necesidades. Y algunas personas desatienden ambas partes, asumiendo que no es posible satisfacer sus necesidades O sus deseos.

Finalmente, permítales hacer cualquier pedido suyo para ayudarlos a satisfacer sus necesidades. Idealmente, ambos tendrán listas y las podrán compartir entre ellas. Cuando tienes la lista de tu compañero, tienes una mejor comprensión de dónde vienen y cómo apoyarlos. Cuando escuche a su compañero expresar sus

necesidades (o lea su lista), sea abierto. Si siente que su corazón se contrae, relaje su pecho, respire profundamente, manténgase ligero.

Requerimientos mal realizados: Si bien los registros de salud electrónicos están destinados a mejorar la atención del paciente, algunos riesgos aumentan con respecto al antiguo registro en papel. Hacer un gráfico sobre el paciente equivocado, es uno de esos riesgos. Un estudio reciente que examina un componente de esa entrada de ordenador médico computarizado tiene algunos hallazgos interesantes. Y, como afirman los autores, aumentar la automatización, al tiempo que se reducen las oportunidades de error humano, también reduce las oportunidades para que los humanos identifiquen un error e intervengan

Pedidos mal sustentados: Los pedidos mal sustentados en un sistema logístico son signos de mala sustentación y una deficiente programación, teniendo relación con un desabastecimiento, costos elevados, presupuesto, prescripción irracional, sobre stock, desabastecimiento entra gerencial. Estos signos son los más claros de mala sustentación de los pedidos, que se explica por sí solo. Pero tan terrible como ello lo es el sobre stock, donde el cliente externo o paciente no lo siente, pero sí el establecimiento de salud; pues implica haber gastado sin necesitarlo aún; incrementar los costos de almacenamiento, custodia, riesgo de deterioro, mermas o vencimiento; aumentar los costos operativos administrativos (registro, papel, teléfono, luz, etc.) y primordialmente incrementar el costo financiero, pues se tiene el dinero “congelado” en el almacén.

Costos y adquisiciones

Costos: El costo de ventas es el total acumulado de todos los costos utilizados para crear un producto o servicio, que se ha vendido. El término es el más

comúnmente utilizado por los minoristas. Es más probable que un fabricante use el término costo de los bienes vendidos. La línea de pedido del costo de ventas aparece cerca del encabezado del estado de resultados, como una resta de las ventas netas. El resultado de este cálculo es el margen bruto obtenido por la entidad que informa.

Los diversos costos de ventas se incluyen en las subcategorías generales de mano de obra directa, materiales directos y gastos generales, y también se puede considerar que incluyen el costo de las comisiones asociadas con una venta. El costo de ventas se calcula como inventario inicial + compras - inventario final. Un minorista o distribuidor podría usar una clasificación de "mercancía" para los productos que vende.

El costo de ventas es una parte clave de las métricas de desempeño de una empresa, ya que mide la capacidad de una entidad para diseñar, generar y fabricar bienes a un costo razonable (Bragg, 2017).

Clasificación de los costos

La clasificación de costos implica la separación de un grupo de gastos en diferentes categorías. Un sistema de clasificación se usa para llamar la atención de la administración sobre ciertos costos que se consideran más cruciales que otros, o para participar en modelos financieros. Aquí hay varios tipos de clasificaciones de costos

Adquisiciones

Considerando tanto la Selección de los materiales y la programación de necesidades no tendrían objeto sin la adquisición de los Bienes o Servicios, a fin

de garantizar el Abastecimiento. Por ello, la unidad de logística es la responsable en la adquisición de todo lo que se compra para el hospital.

Orientación de la adquisición

- **Austeridad:** La austeridad se define como un conjunto de políticas económicas que implementa un gobierno para controlar la deuda del sector público. Las medidas de austeridad son la respuesta de un gobierno cuya deuda pública es tan grande que el riesgo de incumplimiento o la incapacidad de pagar los pagos requeridos por sus obligaciones de deuda se convierte en una posibilidad real. El riesgo predeterminado se puede descontrolar rápidamente; A medida que una persona, empresa o país se endeuda aún más, los prestamistas cobrarán una mayor tasa de rendimiento para los préstamos futuros, lo que dificultará que el prestatario obtenga capital.
- **Planeamiento de necesidades:** En consecuencia, la necesidad de rehabilitación es modesta y es posible tomar los pasos para remediar una perturbación rápidamente. A medida que avanza la exploración más detallada, los impactos aumentan de forma correspondiente, al igual que los requisitos para la mitigación efectiva.
- **Unidad de adquisiciones:** Es la oficina responsable de la adquisición de suministros, servicios y construcción en apoyo de los negocios de la autoridad. El departamento de adquisiciones es la entidad dentro de las autoridades autorizadas para emitir invitaciones a licitar, solicitudes de propuesta, solicitudes de cotización y contratos de emisión. El departamento de adquisiciones emite órdenes de compra, desarrolla contratos a término y

adquiere suministros y servicios. El departamento de adquisiciones también dispone de todos los bienes y equipos excedentes.

- **Cobertura integral:** Las teorías simplificadas, fórmulas mágicas y lemas populares solo lo llevarán tan lejos cuando se trate de escenarios de logística, operaciones y gestión de la cadena de suministro en el mundo real. La compleja realidad de las operaciones cotidianas en organizaciones dentro de la industria y el sector de servicios exige un trabajo muy diligente.
- **Eficiencia y eficacia:** Eficiencia significa cualquier cosa que produzcas o realices; debe hacerse de una manera perfecta. Aunque, la efectividad tiene un enfoque más amplio, lo que significa la medida en que los resultados reales se han logrado para alcanzar el resultado deseado, es decir, hacer cosas precisas. Estas son las métricas utilizadas para medir el desempeño de un empleado en una organización.
- **Celeridad en los trámites:** Una combinación basada en el vecindario de aplicación, educación y modesta ingeniería diseñada para reducir las velocidades del vehículo en beneficio seguridad peatonal.
- **Equidad:** En finanzas, puede pensar en la equidad como propiedad de un título en cualquier activo después de restar todas las deudas asociadas con ese activo.
- **Moralidad:** Es el intento humano de definir qué está bien y qué está mal con nuestras acciones y pensamientos, y qué es bueno y malo sobre nuestro ser, quiénes somos.
- **Eficacia en los Pagos:** Representan una forma nueva y más directa de promover la conservación. reconocen explícitamente la necesidad de abordar

las compensaciones difíciles al unir los intereses de los propietarios y los actores externos a través de compensaciones.

- **Responsabilidad compartida:** Evaluar la eficacia de un programa de ejercicios auto dirigidos continuos para personas que fueron dados de alta en su hogar después de un accidente cerebrovascular, supervisados una vez a la semana por terapeutas. El grupo de control recibió terapia hospitalaria ambulatoria o de día; el grupo experimental fue visitado una vez por semana por un fisioterapeuta ocupacional y fisioterapeuta que prescribió un programa de ejercicios y actividades para la semana siguiente. Los sujetos fueron estudiados durante los primeros tres meses después del alta del hospital.

El último criterio utilizado es el costo Cualquier objeción que tengan sobre el precio asegurándose de que puedan pagarlo.

Encuentre cuánto pueden pagar. Luego demuestre que tiene un plan de finanzas que se ajuste a su capacidad de pago. Incluya otros factores para replantear el precio real, como los costos de por vida.

Muestre el precio de no comprar, por ejemplo, el costo de la propiedad continua del automóvil actual.

Desforre lo que se vende al mínimo indispensable. Elimine todas las opciones (y tal vez véndalas como artículos separados).

Venderles algo más que puedan pagar. Última opción: reduzca su precio a lo que están dispuestos a pagar.

Y siempre recuerde la advertencia: no cierre a las personas a deudas que no podrán pagar. Los consumidores actuales toman decisiones de compra más informadas a través de su propia investigación evaluando soluciones alternativas disponibles en lugar de confiar demasiado en la información provista por un representante de ventas.

Modalidad de adquisición

- a. Licitación pública.
- b. Concurso público.
- c. Adjudicación directa (público y selectivo)

Términos de referencia (Tdr – Servicios)

Está diseñada para ayudarlo a desarrollar términos de referencia para un grupo, como un grupo o panel asesor de proyecto. Los encabezados y preguntas sugeridos no pretenden ser preceptivos, pero le brindarán algunas ideas basadas en lo que otras personas han incluido en sus términos de referencia. Los cuadros ver también en esta página contienen una versión en Word de esta plantilla que puede ser editada o adaptada para satisfacer sus necesidades para fines no comerciales, junto con algunos ejemplos de términos de referencia de la vida real.

Compras directas. Un plan directo de compra de acciones es un programa que permite a los inversionistas individuales comprar las acciones de una compañía directamente de esa compañía sin la intervención de un corredor, a menudo con tarifas bajas asociadas, y algunas veces incluso con un descuento. Muchas compañías que ofrecen usan agentes de transferencia u otros administradores de terceros para manejar estas transacciones. No todas las compañías ofrecen; y estos

planes pueden venir con restricciones sobre cuándo una persona puede comprar acciones.

Tanto como los planes de compra directa pueden beneficiar a los inversores, también pueden valer la pena para la empresa que los ofrece. Los pueden atraer nuevos inversores que de otro modo podrían no haber podido invertir en la compañía. Además, un puede proporcionar a una empresa la capacidad de recaudar fondos adicionales a un costo reducido.

Cotizaciones

Una aproximación del costo probable de un producto, programa o proyecto, calculado sobre la base de la información disponible.

Cuatro tipos comunes de estimaciones de costos son: (Estimación de planificación: una aproximación aproximada del costo dentro de un rango razonable de valores, preparada solo con fines informativos. También se llama estimación del parque de pelota. Presupuesto estimado: una aproximación basada en datos de costos bien definidos (pero preliminares) y reglas básicas establecidas.

Estimación de la empresa: una cifra basada en datos de costos lo suficientemente sólidos como para celebrar un contrato vinculante.

Estimación de no superar no menos de: la cantidad máxima o mínima requerida para lograr una determinada tarea, basada en una estimación de costos firme.

En definitiva, el mayor beneficio para inversores individuales sigue siendo la capacidad de evitar comisiones al no pasar por intermediarios. Para algunos, invertir sigue siendo una buena opción. Para el pequeño inversor que está listo para comprar acciones individuales de una empresa en particular para agregar a su

cartera para mantener a largo plazo, un plan directo de compra de acciones puede ser una forma económica de hacerlo.

Cuadros comparativos

Esta medida sitúa el punto focal de la legislación comunitaria en dos preocupaciones normativas primero, la necesidad de establecer normas claras que garanticen una clasificación uniforme de las canales de porcino para garantizar una renta equitativa a los productores , según el peso y la composición de los cerdos que hayan entrado en el matadero y , en segundo lugar , que esta clasificación esté destinada a contribuir a la transparencia del mercado en cuanto al comercio con las canales de cerdo con el objetivo de permitir que los operadores económicos puedan realizar una comparativa de precios entre los mercados representativos .

¿Cómo se hace un cuadro comparativo? Para elaborar un cuadro comparativo mínimamente se debe de contar con tres cotizaciones ante todo se debe contar luego con una X,

- Se deben identificar lo que se desea comparar. Deben ser valores medibles. Y colocar en forma de columnas para poder comparar con otros datos.
- Se señalan los parámetros comparables o no. No importa si algunos datos en la columna quedan sin poner porque no hay elementos de esa característica, justamente es la intención de estas tablas, evaluar que elementos tienen más o menos ventajas o los que son mejores que los demás.

- Se van identificando las características de cada cosa que se desee comparar. Para ello se colocan los ítems que se quiere identificar anteriormente para luego verificar precio, marca (lynch , 2016).

Estudio de mercado

Un estudio de mercado (también conocido como análisis de mercado, evaluación de mercado, sondeo de mercado, estudios de mercado, etc.) es útil al definir los requisitos; preparando presupuestos; elegir el método de adquisición; planificar y programar la adquisición de bienes, servicios y obras; evaluación de ofertas propuesta, y algunas veces para justificar enmiendas al contrato.

El alcance de un estudio de mercado depende y está determinado por el grado de complejidad y el valor monetario del requerimiento.

Se puede realizar un estudio de mercado utilizando Internet y o solicitando información a posibles proveedores, consultores o proveedores de servicios. Puede hacerse internamente, o contratando a una firma especializada para llevar a cabo el estudio.

Los resultados mínimos esperados de un estudio de mercado son: identificación, interés y disponibilidad de proveedores, contratistas o proveedores de servicios, su capacidad técnica y capacidad financiera, y tendencias de precios.

Es muy útil desarrollar una plantilla para registrar y archivar los resultados de un estudio de mercado, y para su uso futuro al adquirir bienes, servicios u obras similares de un mercado similar.

Proceso de adquisición

Compramos empresas rentables y bien administradas que pueden continuar con sus actividades habituales y conservar su nombre, cultura y gestión después de la adquisición. A lo largo de los años, hemos desarrollado un proceso de adquisición para el análisis, la finalización y la implementación. Este proceso permite un procedimiento estructurado de adquisición y garantía de calidad para las adquisiciones que se completan

- a) **Identificación:** Se esfuerza en una etapa temprana para entablar un diálogo con los propietarios de empresas potencialmente atractivas. Al hacerlo, suele ser un socio natural para los propietarios al discutir la posibilidad de una venta. En cualquier momento, participa en discusiones con varios candidatos de adquisición.
- b) **Evaluación:** Las adquisiciones potenciales se evalúan sobre la base de parámetros tales como la posición del mercado, el atractivo del segmento de mercado, los clientes, la competencia, el enfoque estratégico y técnico del proveedor clave, los elementos repetitivos en la oferta del producto, la posición financiera, la historia, el compromiso continuo de la clave personas y qué valor agregado puede generar la empresa para clientes y proveedores. Una evaluación exhaustiva minimiza los riesgos operacionales y financieros asociados con una adquisición.

Negociación

El objetivo principal de la fase de negociación es garantizar que:

- **La adquisición se puede completar a un precio que genera valor incremental.** realiza adquisiciones utilizando múltiplos, lo que significa que contribuyen a los resultados del grupo desde el primer día.
- **El compromiso de las personas clave continúa después de la adquisición.** Dado que las personas clave a menudo son socios de la empresa que se adquiere, generalmente se aplica una estructura de adquisición con pagos contingentes de devengo. A las personas clave se les proporciona un incentivo para continuar trabajando en el grupo y para contribuir al crecimiento continuo.
- **Tras la adquisición de las compañías comerciales, los principales proveedores del candidato de la adquisición deben dar su consentimiento para la adquisición.** Esto es esencial para garantizar que las agencias de productos clave existentes no se pierdan.

Implementación

Junto con una adquisición, se establece un plan sobre cómo la compañía adquirida puede desarrollarse más una vez que se completa la adquisición. El plan de acción está enfocado y se enfoca principalmente en tres áreas:

- Clientes y proveedores: ampliación de la base de clientes y la gama de productos.
- Organización - eficiencia, con el objetivo principal de aumentar el enfoque en los clientes y las ventas.
- Costos, márgenes y eficiencia de capital: para aumentar la rentabilidad y garantizar una posición financiera estable.

Se adoptan nuevos objetivos financieros y planes de actividad. Los objetivos se ajustan a las condiciones de la empresa.

Seguimiento

La administración del grupo y la administración de cada área de negocios participan en un diálogo continuo con la administración de la compañía. La gestión operativa está orientada a objetivos con enfoque en el crecimiento, los márgenes y la administración del capital de trabajo.

Almacenamiento y distribución

Almacenamiento

Un almacén es un espacio planificado para el almacenamiento y manejo de bienes y materiales. En general, los almacenes son puntos focales para el flujo de productos e información entre las fuentes de suministro y los beneficiarios. Sin embargo, en las cadenas de suministro humanitario, los almacenes varían mucho en términos de su función y sus características

Distribución

La gestión de distribución se refiere a la supervisión del movimiento de mercancías desde el proveedor o fabricante hasta el punto de venta. La gestión de la distribución es un término general que se refiere a numerosas actividades y procesos, como el embalaje, el inventario, el almacenamiento, la cadena de suministro y la logística.

La gestión de distribución moderna abarca más que solo mover productos del punto A al punto B. También implica la recopilación y el intercambio de información relevante que puede utilizarse para identificar oportunidades clave para el crecimiento y la competitividad en el mercado. La mayoría de las

empresas progresistas ahora utilizan sus fuerzas de distribución para obtener información de mercado que es vital para evaluar su posición competitiva

Orden de compras

Un documento generado por el comprador que autoriza una transacción de compra. Cuando el vendedor lo acepta, se convierte en un contrato vinculante para ambas partes.

Una orden de compra establece las descripciones, cantidades, precios, descuentos, condiciones de pago, fecha de ejecución o envío, otros términos y condiciones asociados, e identifica a un vendedor específico. También llamado orden.

Distribución, almacenamiento y control de calidad

Los proveedores usan órdenes de compra para el cumplimiento de pedidos y el procesamiento de pagos. Una vez recibida, la orden de compra se utiliza para extraer el inventario comprado para el embalaje y envío. Una vez que se saca el inventario, se prepara una factura basada en los pedidos de los artículos y se prepara para el envío. Cuando se envían los productos, el proveedor registra el envío en su sistema de inventario. La orden de compra se archiva electrónicamente, y también se archivan copias en papel.

La demanda aumenta o disminuye, volviéndose más específica, compleja o urgente, y con errores en la comunicación puede haber discrepancias reales entre lo que se esperaba y lo que se recibió.

Almacenamiento: El inventario en una instalación de fabricación consiste en productos que esperan una compra. Hay varios factores que afectan el inventario de una organización que varía de acuerdo con el costo de daño y la eficiencia del gerente de la cadena de suministro. Hay principalmente dos tipos de gestión de

inventario primero en salir y último en entrar primero. Los diferentes tipos de inventario se describen de la siguiente manera.

El método de apilamiento de bloques de la gestión de inventario comienza con una plataforma en el suelo. Este tipo de inventario tendrá un costo mínimo ya que no se necesitan equipos adicionales. Sin embargo, acceder al inventario es un poco difícil ya que se puede acceder a la pila superior frontal en cualquier momento. Este tipo de gestión de inventario se suele utilizar en los casos en que es posible vender rápidamente. En el momento del almacenamiento, también se debe considerar que el mismo tipo de productos se apilan uno sobre otro para facilitar el manejo.

Despacho: Resolver o concluir rápidamente un determinado proceso, en este caso se vincula a proveer, despachar a un determinado destino.

Kardex buter: Conjunto de información de gestión, el básico de la vida del producto. ¿Pero cómo así kardex? Su visualización es simple, basándose en datos de fácil visualización. Su concepto es que cada producto tenga un registro o ficha para acompañamiento.

Montando un Kardex básico:

- a) Paso es tener un registro del ítem a ser controlado.
- b) Paso es tener un sitio que mantenga la información, pudiendo ser un software o cuaderno.
- c) Paso es tener alimentación de las informaciones de compra del ítem y de fecha.
- d) Paso es tener alimentación de las informaciones de la venta o salida del ítem y su fecha.

Este método se utiliza para que tenga un monitoreo del stock, obteniendo datos para la toma de decisiones de reposición de la acción.

Esto evita ser atrapado por sorpresa, pues siempre tendrá un stock mínimo a favor de la empresa.

El Kardex le proporciona la reposición de productos importantes, pues tendrá los datos del período que el producto quedó en el stock a disposición de la empresa.

Con el objetivo de una gestión de inventarios ver nuestro otro puesto.

Control de calidad

El control de calidad es el conjunto de medidas y procedimientos a seguir para garantizar que la calidad de un producto se mantenga y mejore frente a un conjunto de puntos de referencia y que los errores encontrados se eliminen o se reduzcan. El objetivo del control de calidad es garantizar que la fabricación del producto y del producto no solo sea coherente sino también conforme a los requisitos del cliente (Ellgaard & Helenius, 2003).

El control de calidad aparece cuatro veces en el ciclo logístico:

Entre selección de productos y cuantificación y adquisiciones. El personal de almacenaje y logística es vital para que su negocio funcione de manera eficiente, y la gama de logística y aprendizaje de almacén disponibles aseguran que su personal tenga las habilidades que necesitan para desempeñar su función de manera efectiva.

Entre cuantificación y adquisiciones y control de inventarios. Asegúrese de que su equipo de almacenamiento y almacenamiento tenga las habilidades clave para que su negocio funcione de manera eficiente. La capacitación incluye la operación de maquinaria especializada para subir y bajar cosas de los grandes

espacios de almacenamiento, aprender a mantener algunos productos a bajas temperaturas y mejorar la conciencia espacial para permitir la carga rápida de objetos de diferentes formas y tamaños. La capacitación también cubre la administración de existencias, la auditoría de inventarios, el mantenimiento del equipo, el procesamiento de los productos devueltos y la administración del recibo, el almacenamiento y el despacho de los bienes.

Entre control de existencias y servicio al usuario. La economía depende del movimiento eficiente de los bienes de proveedor a cliente. Es vital que los productos lleguen a tiempo y en las condiciones correctas requeridas por el cliente, ya sea que el método de transporte utilizado sea ferrocarril, carretera, mar o aire.

La logística es un negocio complejo y los errores pueden ser muy costosos, por lo que prestar atención a los detalles es una habilidad crítica para aprender, así como una lógica de pensamiento y acción.

Entre servicio al usuario y selección de productos. El aprendizaje de operaciones logísticas le proporciona las habilidades para establecer un enlace efectivo con todas las áreas de su negocio para obtener una comprensión completa de cómo funciona la empresa y aplicar este conocimiento para ayudar a garantizar que todas las partes de la cadena de suministro estén informadas de los problemas pertinentes al proceso. Mantener la cadena de suministro en movimiento con rapidez y precisión para que las mercancías lleguen al lugar correcto, en el momento adecuado.

Los deberes pueden incluir.

Transporte.

Control de stock.

Almacenaje.

Monitoreo del flujo de bienes y materiales.

Gestionar la recepción, el almacenamiento o el envío de mercancías.

Desarrollar relaciones con clientes y proveedores.

Modelo logístico moderno

El modelo logístico moderno del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, en el presente trabajo de investigación pasa por una organización de innovaciones logísticas, en la que se evidenciará un aumento en la contribución de la logística hospitalaria.

Un modelo logístico produce estimaciones que son aproximadamente imparciales. Cada estudiante también aprende que hay fórmulas para predecir la variabilidad de estas estimaciones que se utilizan con el propósito de inferencia estadística; por ejemplo, para producir p-valores para probar la importancia de los coeficientes de regresión. Aunque estas fórmulas provienen de muestras asintóticas de muestra grande, a menudo se nos dice que estamos en terrenos razonablemente seguros cuando es grande de tal manera que o este documento muestra que esto está lejos de ser el caso, y en consecuencia, las inferencias rutinariamente producidas por paquetes de software comunes a menudo no son confiables considere un modelo logístico con características independientes en el que hacerse cada vez más grande en una proporción fija (Sur & Candes, 2018).

Dinámica

La dinámica es el emprendimiento y la disposición eficiente y el mejoramiento de la logística hospitalaria de la ciudad d Andahuaylas, como cualquier otra situación

de organización, pasa por la ejecución de las mejores prácticas. En el sector salud, se han identificado para una buena organización del proceso de compra de bienes:

- Un diseño claro y fácil permitirá en adelante integrar las consideraciones de una organización eficiente del proceso logístico del hospital Sub Regional de Andahuaylas.
 - La optimización del proceso de utilización de las herramientas de la investigación operacional en el mejoramiento de los procesos logísticos.
 - Consolidación de las compras de una manera muy eficiente y en los plazos establecidos.
 - La exactitud de la información y la estandarización de los insumos.
- (Brennan, 1998).**

Antecedentes de estudio del hospital sub regional de Andahuaylas

El Hospital Sub Regional de Andahuaylas localizado en la sierra centro sur de nuestro país, dispone de una infraestructura que data de 28 años atrás y que no va paralelo a la demanda de atención diaria, debido a la reducción de espacios de los ambientes de atención, aumentos de los casos de urgencia debido al crecimiento de la población que utiliza las unidades de emergencia. la atención primaria de salud, reconocida por los usuarios como “consultorios”, está compuesta la atención a la familia, salud mental, salud familiar, sistema de atención primaria.

Un paciente cuya patología médica requiere de un tratamiento de mayor complejidad, es derivado por el médico al segundo nivel de categoría de salud mediante una interconsulta. Este segundo nivel de la red corresponde a los centros de especialidades: Centros de referencia de salud, referidos a la ciudad de

Abancay, capital de la región Apurímac como centros de diagnóstico y tratamiento especializado.

Realidad actual del hospital sub regional de Andahuaylas: Posee una altísima cobertura por lo que es el eslabón que genera un mayor impacto en la percepción de los usuarios respecto a la salud pública en el ámbito provincial. Así, con un foco en mejorar el sistema y las percepciones que los usuarios tienen, se registra a perfeccionar la gestión del nivel primario de salud en los 20 distritos de la provincia de Andahuaylas.

Desde el punto de vista de la administración, a diferencia de los niveles secundario y terciario, que son administrados por el Ministerio de Salud (MINSA) a través de los respectivos servicios de salud. Para profundizar el entendimiento de ésta problemática, para el desarrollo del presente trabajo de la presente investigación se realizó un levantamiento detallado del funcionamiento del sistema de atención a partir del sistema de logística hospitalaria de la ciudad de Andahuaylas.

En el hospital Sub Regional de Andahuaylas, en la actualidad se están realizando innovaciones en su infraestructura que, en un futuro no tan lejano constituirá un gran avance para los ciudadanos de Andahuaylas en el tema de salud y la implementación de diferentes consultorios especializados y que se logrará dar mayor cobertura frente a la presentación de los diferentes casos clínicos.

En sus inicios, el hospital Sub Regional de Andahuaylas, se especializaba sólo en el área de medicina general, pero debido a la creciente demanda de derechohabientes, se tuvieron que empezar adecuar las instalaciones para poder brindar otros servicios. En la actualidad, el hospital cuenta con una planta

principal de primer piso. Estos contienen los siguientes servicios con sus respectivas funciones:

Urgencias: Es a donde llegan las personas con problemas agudos, algunos de ellos graves y es donde se atienden, estabilizan y pasan a otras áreas o son dados de alta.

El hospital cuenta con áreas de urgencias:

- a. Adulto (donde se atendían a todo tipo de personas mayores de edad).
- b. Ginecología (esta área se encargaba de las mujeres embarazadas y bebés recién nacidos).
- c. Pediatría (era el área encargada de atender a menores de edad).
- d. Cirugía ambulatoria: La cirugía ambulatoria permite que una persona regrese a casa el mismo día en que se realiza un procedimiento quirúrgico. La cirugía ambulatoria también se conoce como cirugía ambulatoria o cirugía en el mismo día.

La cirugía ambulatoria puede ser dividida en:

1. Cirugía bajo anestesia local en sus varias formas sin sedación anestésica:

La cirugía ambulatoria elimina el ingreso hospitalario, reduce la cantidad de medicamento recetado y utiliza el tiempo de un médico de manera más eficiente. Ahora se están realizando más procedimientos en la oficina de un cirujano, denominada cirugía basada en consultorio, en lugar de en una sala de operaciones.

2. Cirugía bajo anestesia local asociada a sedación

Es más adecuada para personas sanas que se someten a procedimientos menores o intermedios (procedimientos urológicos, oftalmológicos o de oído,

nariz y garganta limitados y procedimientos que involucran las extremidades). Recientemente, las personas con problemas médicos más complejos se someten a cirugía ambulatoria, y los tipos y la complejidad de los procedimientos quirúrgicos se han expandido significativamente.

3. Medicina Interna:

El especialista en medicina interna, el internista, generalmente realiza prácticas en hospitales donde puede atender a los pacientes durante una enfermedad aguda o supervisar su atención en clínicas para pacientes. En algunos países europeos, una proporción importante de internistas tiene una práctica en la oficina con enlaces a hospitales locales. Sin embargo, un internista de este tipo no es un "médico de familia" que atiende una gama mucho más amplia de problemas, incluidos la obstetricia y la cirugía, e incluye niños y adultos.

Los departamentos universitarios responsables de enseñar a los estudiantes de medicina generalmente son supervisados por un profesor de medicina interna que mantiene el equilibrio correcto entre las diferentes subespecialidades médicas que componen la capacitación de los estudiantes. Dichos departamentos también imparten formación para obtener la titulación de posgrado en medicina interna como especialidad, un proceso que lleva cinco años en la mayoría de los países europeos y que exige un examen de calificación en muchos (Fauci, 1998).

- 4. Sala de operaciones:** Es el servicio donde se llevan a cabo las intervenciones quirúrgicas. Es donde se llevan a cabo las cirugías menores de bajo riesgo en

general y las mayores de urgencia, desde las más sencillas hasta las más complejas.

Necesita mejores sistemas de administración de cadena de suministro y análisis para ayudar a reducir costos y respaldar la seguridad del paciente, según una nueva encuesta para personal quirúrgico y tomadores de decisiones de la cadena de suministro del hospital

- 5. Atención inmediata:** Servicio destinado para la atención del recién nacido bajo estrictas normas de seguridad y vigilancia.
- 6. Pediatría:** La pediatría es una disciplina que trata con influencias biológicas, sociales y ambientales en el niño en desarrollo y con el impacto de la enfermedad y la disfunción en el desarrollo. Los niños difieren de los adultos en términos anatómicos, fisiológicos, inmunológicos, psicológicos, de desarrollo y metabólicos.
- 7. Terapia intensiva:** técnicamente llamada psicoterapia psicoanalítica, que debe ser la respuesta del psicoanálisis a la terapia de "corto plazo". Incluye mucho del mismo énfasis y algunas de las mismas técnicas que el psicoanálisis (como la terapia freudiana de la vieja escuela, que se practica de forma modernizada y más refinada hoy en día), excepto por varias diferencias clave: no usar "el diván" entonces el terapeuta y el paciente se sientan uno frente al otro y se encuentran cara a cara. Además, las sesiones generalmente se programan por lo menos dos veces por semana, y no más de tres veces por semana (White, Donald , Cryer, Levandoski, & Bier, 1983).
- 8. Consulta externa:** Compromiso con una mayor transparencia y apertura y para fortalecer aún más la comprensión de las decisiones regulatorias. El Marco

describe pasos concretos que está tomando para aumentar la cantidad de información de salud y seguridad oportuna, útil y relevante. La información puede ser utilizada por los canadienses para tomar decisiones sobre su salud y la de sus familias.

9. Cirugía general: Es un médico que ha sido educado y entrenado en el diagnóstico y el manejo preoperatorio, operativo y postoperatorio de la atención al paciente. La cirugía requiere conocimientos de anatomía, emergencia e cuidados intensivos, inmunología, metabolismo, nutrición, patología, fisiología, shock y reanimación, y curación de heridas.

El cirujano general está capacitado para brindar atención quirúrgica para todo el paciente.

10. Banco de sangre: Un lugar donde se recolecta sangre de los donantes, se analiza, se separa en componentes, se almacena y se prepara para la transfusión a los receptores. Un banco de sangre puede ser una instalación autónoma independiente o parte de un laboratorio más grande en un hospital.

11. Radiografía y ecografía: Los radiógrafos ayudan a diagnosticar problemas médicos mediante el uso de rayos X. Los radiógrafos y aquellos que han completado un curso de radiografía en un programa de radiografía, toman radiografías de partes específicas del cuerpo de un paciente para ayudar a los médicos a comprender mejor los problemas que se encuentran debajo de la piel.

El campo de la ecografía médica de diagnóstico utiliza ondas de sonido aplicadas a partes específicas del cuerpo humano, que reflejan ecos, para crear

imágenes de la parte del cuerpo. La ecografía médica diagnóstica es más comúnmente conocida por su uso en ultrasonidos de mujeres embarazadas

Es importante para asegurar que se proporciona la atención adecuada a los pacientes y para mantener la seguridad personal, la ecografía formal y el entrenamiento de radiografía son cruciales. Sin cursos de radiografía y capacitación en radiografía con manos, las personas son particularmente susceptibles de causar daño tanto a sus pacientes como a sí mismos con la radiación de las máquinas de rayos X.

12. Nutrición y dietética: Esta área está dentro del área del comedor y es la ciencia que estudia la alimentación y su relación con los procesos químicos, biológicos y metabólicos, composición corporal, estado de salud humana.

Existen distintos modelos de nutriología, principalmente agrupados en lo que se conoce como nutriología convencional, y otro como nutriología alternativa. La nutriología comprende el estudio de los alimentos, los nutrientes, su clasificación, digestión, asimilación, metabolismo y excreción.

El proceso de compra de bienes de la unidad de logístico del hospital sub regional de Andahuaylas

EL Hospital Sub Regional de Andahuaylas puede verse como el último eslabón en una cadena de abastecimiento constituida de productores y distribuidores de insumos médicos, productos farmacéuticos, productos alimenticios y servicios de mantenimiento y de aseo, entre otros.

En este último eslabón el personal asistencial médico y no médico interactúa y establece un contacto directo con los pacientes. Sin embargo, para poder ofrecer a

éstos un conjunto determinado de servicios médicos de una manera adecuada, el hospital debe llevar a cabo una serie de actividades que se denominan logística hospitalaria y que se refieren a todas las tareas de logística interna que tienen lugar en la prestación de servicio al paciente al interior del centro hospitalario.

Procesos inadecuados y gestión de la información en la unidad de logística:

La carencia de una visión global de los procesos logísticos por parte del Hospital Sub Regional de Andahuaylas generando ineficiencias en todo el proceso, ya que tanto la información como los materiales no fluían correctamente.

Hoy enfrentamos algunas verdades duras. La mala gestión de riesgos tiene la capacidad de afectar gravemente su negocio. Ya sea a través de un retraso para proyectar los beneficios que impactan sus ingresos y flujos de ganancias, o uno de los otros efectos que describimos a continuación, la gestión deficiente del riesgo es algo que no puede permitirse.

Afortunadamente, no tienes que soportar procesos subóptimos. En este artículo, describimos 7 de los impactos más significativos de la mala gestión del riesgo y le decimos lo que puede hacer al respecto.

Adopción deficiente del usuario

La adopción del usuario se refiere al proceso de lograr que los miembros de su equipo realmente sigan un proceso, utilicen las herramientas que han ordenado y se apeguen a la metodología. Si no lo hacen, obtendrás malos resultados porque tus colegas no están trabajando con una forma estándar y de mejores prácticas para manejar el riesgo.

Qué hacer: Cualquier cambio en la forma en que las personas trabajan requiere la gestión del cambio. Hable con las personas involucradas sobre cómo funcionan. Asegúrese de que el proceso refleje su cultura organizacional y sea factible (Lee & Dale, 1998).

a) Beneficios no realizados

Los riesgos pueden matar los beneficios de un proyecto de la noche a la mañana, o podrían desaparecer lentamente a través de prácticas de gestión ineficientes. Cuando su equipo no está trabajando de manera eficiente, cada tarea de administración adicional agrega costos y tiempo a su proyecto, lo que a su vez tiene un impacto en la rapidez con la que se pueden entregar sus beneficios, si es que se entregan

Qué hacer: asegúrese de que sus esfuerzos de gestión de riesgos sean del tamaño adecuado para su empresa. Adapte los consejos de mejores prácticas para que se ajusten perfectamente a la cultura de su oficina, de modo que su equipo no se empantane en burocracia, consumiendo todos los beneficios en una administración innecesaria (Lee & Dale, 1998).

b) Proyectos de ejecución tardía

Los riesgos imprevistos pueden ralentizar significativamente un proyecto porque lleva tiempo entenderlos, analizarlos y preparar planes de gestión para supervisarlos, actuar sobre ellos y rastrearlos (Lee & Dale, 1998).

Qué hacer: Como los retrasos tienden a ocurrir cuando se ve afectado por un riesgo que no vio venir, la identificación temprana es importante. Programe talleres de riesgo durante todo el proyecto para que el equipo dedique tiempo a revisar e identificar nuevos riesgos. Trabaje con sus gerentes de proyecto

para asegurarse de que estén programando suficiente tiempo para las actividades de gestión de riesgos y que incluyan un margen de tiempo en proyectos de alto riesgo, de acuerdo con su metodología (Lee & Dale, 1998).

c) Presupuestos sobrevenidos

La gestión del riesgo cuesta dinero. Sin embargo, el costo de lidiar con un riesgo si se materializa y se convierte en un problema real para su negocio, normalmente es mucho, mucho más. Los excesos de presupuesto ocurren cuando no se presupuestan los riesgos y las acciones asociadas relacionadas con su administración efectiva. Los sobregiros también son comunes cuando no se identifica un riesgo en absoluto, y luego el equipo del proyecto tiene que encontrar dinero de algún lado para hacer algo al respecto antes de que el proyecto falle

Qué hacer: Calcular presupuestos incluye un elemento que se relaciona directamente con el riesgo percibido del proyecto. Cubra cualquier actividad de mitigación o administración en este fondo de contingencia y luego revoque. Esto ayudará a mantener el presupuesto de su proyecto alineado y no se utilizará para gastos ad hoc en actividades de gestión de riesgos (Lee & Dale, 1998).

Problemas en la gestión de abastecimiento:

En última instancia, el peor escenario para no administrar adecuadamente el riesgo es que su proyecto falla. Nunca completa o nunca entrega nada de valor. No se alcanzan los objetivos en el caso de negocios y usted desperdicia toda esa inversión en tiempo y esfuerzo que se han incorporado a su proyecto hasta la fecha.

Qué hacer: Incorpore la gestión de riesgos en los controles de su proyecto para que tenga una advertencia temprana de cuándo un riesgo podría colapsar un proyecto. Implementar procesos de escalamiento robustos para que los equipos de proyecto sepan qué hacer cuando se identifica un riesgo grave y quién debe tomar las decisiones sobre qué hacer a continuación.

La gestión del riesgo no tiene por qué ser difícil. Cuando dimensiona correctamente sus procesos y cuenta con el apoyo de su equipo, es fácil ver cómo un enfoque de administración de riesgos se ajusta a su negocio actual. Le brinda un marco de soporte subyacente que evita los impactos anteriores y proporciona una base segura para todo el trabajo de su proyecto.

Disposición física de almacenes: Los almacenes pequeños con las que cuenta el HSR de Andahuaylas que al ir creciendo y al no haberlos replanteado nunca, muestran algunas ineficiencias muy habituales:

El propósito es proporcionar una base para ubicar el producto en un almacén de preparación de pedidos de modo que se minimice el tiempo promedio de preparación de pedidos. Se desarrolla un modelo estocástico para garantizar que se obtienen resultados óptimos, en lugar de simplemente "buenos". Se muestra que, para una clase de almacén de preparación de pedidos, se pueden usar algoritmos de asignación simples, pero generales, para asignar de manera óptima el producto a las ubicaciones. Los resultados se utilizan luego para explorar los efectos del tamaño de orden promedio y la forma de la curva de inventario en la eficiencia de selección de pedidos (Jay & McDowell, 1991).

Reducción de días en el flujo compras de 23 días a 14 días: En este punto se quiere lograr la reducción de días para poder contar con los medicamentos y dispositivos médicos lo más rápido posible.

Reingeniería de procesos: Un sistema que comienza y reinventa la forma en que una empresa, o un proceso de negocio, hace su trabajo para apoyar mejor la misión de una organización y reducir los costos de las operaciones. Es un replanteamiento fundamental y un rediseño radical de los negocios proceso para lograr mejoras dramáticas en medidas críticas de rendimiento.

La reingeniería de máquinas no solo crea nuevos flujos de trabajo, sino que es un modelo completamente nuevo para pensando en el trabajo y los procesos. Tiene el potencial de aumentar nuestro pensamiento más allá

causa y efecto y nos permiten entender, y luego mejorar las operaciones que también son

complejo para la mente humana para gestionar, de alguna manera, lo que antes era invisible

visible. Hará que los procesos sean mucho más ágiles, eficientes y productivo siendo tales como costo, servicio y velocidad.

El nuevo paradigma de la reingeniería de los procesos de negocio busca lograr una mejora dramática en el rendimiento rediseñando radicalmente la organización; reemplaza el desarrollo de sistemas de información que se ha centrado principalmente en la automatización y el soporte de los procedimientos organizacionales existentes. El ciclo de vida de reingeniería de procesos propuesto en este artículo es una metodología integral de seis etapas con pautas

para visualizar un proyecto de reingeniería, comenzar, diagnosticar patologías de proceso y rediseñar, reorganizar y medir el proceso recientemente configurado (Guha, Kettinger, & Teng, 1993).

Almacén físico: Hubo un tiempo en que tener una empresa con una ubicación física te daba una ventaja. El consumidor tenía más confianza comprando en una tienda en un edificio de ladrillo y mortero porque sabían que podían entrar para ver los artículos antes de comprarlos, regresar con devoluciones y nunca tener que preocuparse por dónde encontrarlo para que alguien hablara con ellos. cara a cara. Bueno, esos días han quedado atrás. No solo las personas compran constantemente en las tiendas que comenzaron en línea sin una tienda física para entrar, sino que descubren que tienen una mejor variedad y más flexibilidad.

Sin embargo, eso no significa que las tiendas de ladrillo y mortero están siendo eliminadas por completo. Existen ventajas y desventajas para ambos, y aquí los analizamos para ayudarlo a hacer la mejor inversión con su tiempo y dinero.

Esta invención proporciona un método y sistema para soportar precios dinámicos a un costo razonable. En este contexto, el precio dinámico significa que puede haber precios diferentes para clientes individuales que desean comprar el mismo producto. Los descuentos de precios en las tiendas son generalmente para todos los clientes o para un grupo o clientes miembros. Por lo general, las tiendas no tienen la práctica de otorgar precios individualizados para artículos en particular. Sin embargo, para algunos productos que pueden tener ventas lentas, la tienda puede estar dispuesta a considerar un precio por un cliente individual que desee ese producto. Esta invención permite a una tienda adaptar los descuentos de precios a una persona individual (Dutta & Banerjee , 2003).

Gestión de la información: En el caso de la problemática en la fiabilidad y disponibilidad de la información se debe implantar un sistema de captación de datos (mediante terminales de radio frecuencia) integrados con el sistema de información ERP empleado en la empresa.

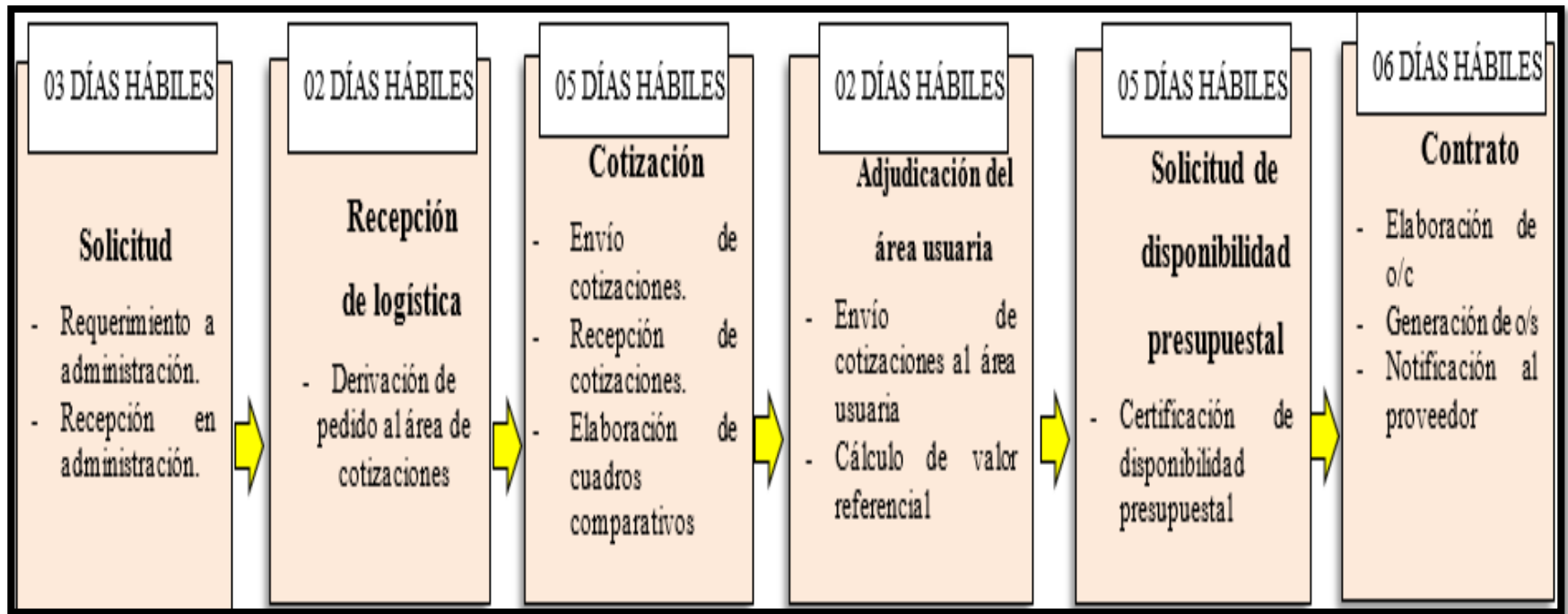
Tabla 1

Problemas	Alternativas
- Lentitud de procesos por excesivos formalismos burocráticos.	- Conformación de equipos técnicos como apoyo del sistema logística.
- Insatisfacción de usuarios internos y externos. Materiales, insumos y equipos insuficientes. Sistema burocrático extenso y manejo bajo conceptos “weberianos”.	- Organización acorde con la diferenciación de bienes y servicios hospitalarios y no hospitalarios.
- Normatividad excesiva y muchas veces mal utilizada.	- Catalogación y estandarización de bienes.
- Excesivos procesos de compras pequeñas.	- Elaboración de listados de insumos de uso en los establecimientos de salud.
- Manejo presupuestal inadecuado.	- Modalidades de adquisición propias de un sistema moderno: Licitaciones, tercerización de servicios, consignaciones.
- Desconexión con otras áreas del Sistema de Salud.	- Disminución de trámites y número de procesos de adquisiciones pequeñas.
- Programaciones históricas.	- Abastecimiento en cantidad suficiente y en el momento adecuado.
- Catálogo de bienes desactualizado e hipertrofiado por sinonimias.	- Incorporación de los análisis de costos, costo/beneficio, costo/eficacia como elementos de decisión.
- Ausencia de listados de insumos de uso hospitalario.	- Conformación de un Sistema de Información Logística
- Nula participación de los profesionales de la salud en el Sistema Logístico.	
- Sistema de información insuficiente.	

Como mejorar las etapas del proceso de compra de bienes y servicios

Fuente: Elaboración propia

Figura 1: Etapas del proceso de compra



pra de bienes y servicios según directiva n°001-2016 total días acumulados en ejecución 23 días

Fuente: *Elaboración Propia*

Mejorando y reduciendo las etapas del proceso de compra de bienes y servicio

Solicitud

Para la agilización y aminorar el tiempo en este proceso la solicitud es un documento creado a propuesta de un sector para la adquisición de bienes o servicios que comienza el proceso de adquisición y debe ser debidamente formulada y detallada la petición, asimismo debiendo establecerse inmediatamente la exigencia donde se debe practicar a hacer unas buenas compras para el buen uso de estos para no generar malas inversiones la cual nos llevaría a una banca rota por compras innecesarias, asimismo los modelos actuales de compras, con relación al requerimiento de administración deben estar claramente establecidos y detallados cada uno de los requerimientos.

Asimismo, anticipar con los plazos establecidos para su derivación, evitando errores involuntarios y que los requerimientos donde la seguridad debe brindar una garantía en la compra de los materiales, bienes entre otros. En estos casos la oficina encargada, en este caso logística tiene que brindar una proporción equivalente para garantizar la equivalencia, cumplimiento, respeto y compromiso a los acuerdos y de las normas establecidas para este fin, y este proceso se puede realizar en un máximo de dos días, Tiempo de ejecución: 02 días

Recepción en logística

Este documento debe representar a los movimientos históricos tanto la ejecución como la adquisición, estos tendrán un cumulo importante en la información a fin de preparar el escenario para ejecuciones posteriores de entrada de mercaderías,

asimismo la derivación al área de cotizaciones, como primer paso, son las compras responsables con las áreas correspondientes. En caso que no exista la mercadería hoy en día podemos obtener un mecanismo casi seguro para poder saber si existe o no el bien y en el correcto suministro, caso contrario se solicita a la compra directa para poder saber si todo es lo necesario. constituyéndose así un proceso correcto de pedido y deben estar claramente detallados, evitando errores involuntarios para evitar que se prolongue los plazos establecidos.

Tiempo de ejecución: 02 días

Cotización

Agilizar los informes detallados por tanto nos dará una calificación de las ofertas las cuales no permitirá acceder a documentos y las condiciones a evaluar una decisión teniendo en consideración los plazos mínimos para su cumplimiento, asimismo las cotizaciones que se realizan ante un proveedor deben consignarse de manera clara los datos de los mismos, como: planta y almacén, organización o grupo de compra, las fechas solicitadas el material. (cantidad, precio y detalles técnicos necesarios y entre otros), medio de envío, entre otros

Seguidamente se debe contar con los cuadros comparativos de ofertas de los proveedores para su comparación y selección, la cual se realizará con los documentos de origen para las ofertas, fechas de entrega entre otras.

Tiempo de ejecución: 03 días.

Adjudicación del área usuaria

La adjudicación del área usuaria requiere una minuciosa parametrización en lo referido teniendo este documento un fuerte impacto contable y administrativo, donde las condiciones de pago se bloquearán los documentos de datos asociados

consecuentemente la agilización del proceso y debe estar más limpio que el área necesitada y solicite la adquisición concisamente al área que ratifica, de ésta manera generando mecanismos de simplificación al proceso, mediante fórmulas operativas. Procedimiento de evaluación referencial para los criterios de los ponderados para determinar la mejor mezcla para mejor calidad y precio para determinar y garantizar un producto de calidad donde los puntos cruciales de los servicios que se contrata si determinar muy bien el precio además se debe dar prioridad a reglas para poder ser evaluadas. Para este proceso debemos tener en cuenta el procedimiento de evaluación para que se puedan ver las ofertas y los requisitos solicitados por otras áreas para luego presentar un reporte de los pedidos, en donde se podrá hacer un descuento a los que son los clientes y agentes recurrentes y vender a precios más bajos, esto se puede realizar en temporadas para así obtener mayores ingresos.

Tiempo de ejecución: 02 días

Solicitud de disponibilidad presupuestal

Establecer los lineamientos y criterios técnicos necesarios para la emisión del informe de disponibilidad presupuestaria y en el tiempo previsto, consecuentemente este procedimiento es de aplicación para la oficina de planificación y presupuesto, responsable de la emisión del informe de disponibilidad presupuestaria, consecuentemente la certificación.

Se debe describirse las actividades desde la solicitud de disponibilidad presupuestal presentada por una unidad orgánica u órgano desconcentrado, hasta la emisión del informe de disponibilidad presupuestaria por parte de la oficina de planificación y presupuesto.

Tiempo de ejecución: 02 días

Contrato generación de órdenes de compra y de servicio

Para consolidar eficientemente una determinada compra, habiendo cumplido debidamente los procesos respectivos y correctamente dentro de los plazos previstos y entonces cuando cumpla con todos los requisitos se tendrá que formalizar mediante un contrato donde se tomara en consideración la licitación pública así mismo la convocatoria para su mayor conformidad, que podría realizar el proveedor a la normatividad vigente. Lo anterior, sin perjuicio ninguno y se cumpla con la obligación de formalizar el contrato dentro del plazo establecido en la Ley, la convocatoria o el fallo.

Se debe tener en cuenta la elaboración de la orden de compra, que es un documento que emite el comprador para pedir mercaderías al vendedor; indica cantidad, detalle, precio y marca condiciones de pago, entre otras cosas que deben estar correcta y estrictamente detallados. El documento original es para el vendedor e implica que debe preparar el pedido. El duplicado es para el comprador y es una constancia de las mercaderías o servicios encargados.

Tiempo de ejecución: 03 días

Cumplimiento de las compras de bienes se debe dar un plazo máximo de 14 días calendario. Una imperfección de nivel avanzado no aprueba la compra sería una desventaja de recursos, ya que la orden se prepara en la hora exacta del trabajo y los materiales usados.

Presentación de requerimiento (Bienes): Encontrándose prohibido el direccionamiento a marcas, fabricantes o diseños determinados, salvo casos de estandarización aprobados mediante el cargo la aceptación del titular de la

institución o empresa. Las Entidades tienen la facultad de definir sus especificaciones técnicas en función de sus necesidades. No obstante, éstas deben cumplir obligatoriamente con los reglamentos técnicos, normas metrológicas y/o sanitarias nacionales, si las hubiere. Para ello se debe de cumplir lo siguiente:

- El requerimiento tiene que ser formulada por el área usuaria de la entidad correspondiente, teniendo en consideración las especificaciones técnicas o los términos de referencia de la contratación.
- Indicar la descripción objetiva de las características con la finalidad pública de la contratación con el cumplimiento de todas las características.
- Cumplir con las condiciones en las que debe ejecutarse la respectiva contratación.
- El requerimiento debe de adjuntar debidamente, el pedido de solicitud de compra o servicio.

La Ley de Contrataciones con el Estado (LCE) establece el contenido mínimo de las bases:

- Características técnicas.
- Garantías.
- Plazos.
- Cronograma.
- Método de evaluación y calificación.
- Proforma de contrato.
- Valor referencial.

Fórmulas de reajuste, consagra el principio de transparencia, de acuerdo con el cual la evaluación de ofertas debe basarse en criterios objetivos y accesibles a

todos los postores. La LCE exige que las bases sean claras y que contengan la información suficiente y necesaria para que un proveedor se interese en la convocatoria y pueda realizar una oferta concordante con las necesidades de las entidades contratantes.

Tener en cuenta que, durante la programación y el ejercicio fiscal vigente, el área usuaria requiere la contratación de bienes o servicios, teniendo en cuenta los plazos establecidos para llevar a cabo los procedimientos internos previos y los plazos de duración establecidos para cada procedimiento, a fin de asegurar la oportuna satisfacción de las necesidades. Para ello debemos tener en cuenta lo siguiente:

- La programación en el cuadro de necesidades para el año en curso o proveído para atención por parte de la oficina general de administración.
- El requerimiento o requerimientos de bienes deben de contener cómo mínimo el pedido o solicitud emitido o registrado en el sistema integrado de gestión administrativa (SIGA) y los términos de referencia o especificaciones técnicas.
- Los términos de referencia (TDR) o especificaciones técnicas tienen que ser revisados por el área usuaria, precisando sus respectivas características técnicas mínimas y esto debe de ser en cumplimiento a los reglamentos y directivas vigentes.

El requerimiento no cumpla con los requisitos anteriormente detallados es devuelto al área usuaria para su evaluación y reformulación. De lo contrario, la oficina de abastecimiento, a través del responsable de adquisiciones asigna el requerimiento al servidor encargado de la contratación.

El procedimiento para la recepción de bienes y servicios

En el caso de bienes: El procedimiento para la recepción se debe de tomar en cuenta lo siguiente:

- a.** El responsable del almacén central recibe los bienes o suministros contratados, teniendo a la vista la orden de compra:
 - Orden de compra-Guía de internamiento.
 - Guía de Remisión.
 - Factura y/o boleta de venta.

Debiéndose de efectuar la verificación cuantitativa de los bienes a internar, de acuerdo con la normativa interna sobre los procedimientos del almacén central vigente. La recepción es responsabilidad del responsable del almacén Central y la conformidad es responsabilidad de quien indique en los documentos del proceso de contratación.

- b.** El responsable de almacén podrá efectuar las coordinaciones a fin que el funcionario responsable del área usuaria o el servidor designado para otorgar la conformidad de los bienes, se encuentre presente al momento de la recepción en el almacén.
- c.** De existir observaciones en los bienes entregados, quién emite la conformidad consigna las mismas en el documento correspondiente, el cual es remitido a más tardar de los dos (02) días calendario siguiente a la oficina de abastecimiento, para la notificación formal del contratista. Cuando las observaciones se consignen en acta, esta deberá detallar el plazo de

subsanción de las mismas y se entenderá notificadas al contratista, siempre que este la suscriba. Dicha acta deberá ser remitida a la oficina de Abastecimiento para su conocimiento en un plazo no mayor a dos días calendarios de suscrita la misma.

- d.** La unidad de logística notifica las observaciones, otorgándole el plazo establecido para la subsanción respectiva.

- e.** Cuando los bienes no cumplan manifiestamente con las características o condiciones ofrecidas, no serán recibidos por el responsable del almacén central, debiendo informar inmediatamente dicha situación a la unidad de logística, el jefe de adquisiciones pondrá en conocimiento del contratista dicho incumplimiento; en cuyo caso el plazo de ejecución seguirá transcurriendo hasta que el contratista interne los bienes en las condiciones contractuales establecidas.

- f.** En el caso que el contratista no cumpla con la entrega del bien en el plazo establecido, se podrá recurrir al caso legal mediante un plazo para poder la rescisión de dicha el comunicado en caso no cumpla en forma parcial o en forma total.

- g.** El funcionario responsable del área usuaria o el servidor designado por este para el recojo de los bienes, debe firmar y sellar el Pedido Comprobante de Salida – PECOSA dentro de los plazos establecidos de recibido dicho documento y proceder al recojo de los bienes solicitados dentro del mismo plazo.

En el caso de servicios: El procedimiento para la recepción se debe de tomar en cuenta lo siguiente:

- a.** Según corresponda, los productos obtenidos por la prestación de un servicio deben ser presentados por el proveedor, a través de la mesa de partes de la entidad correspondiente dirigida al área usuaria, para la revisión y validación de las condiciones establecidas en los términos de referencia.

- b.** De existir observaciones en los servicios prestados, quién emite la conformidad consigna las mismas en el documento correspondiente, el cual es remitido a más tardar dentro de los dos (02) días calendario siguiente a la oficina de abastecimiento, para la notificación formal al contratista, Cuando las observaciones se consignen en Acta, esta deberá detallar el plazo de subsanación de las mismas y se entenderá notificadas al contratista, siempre que este la suscriba. Dicha acta deberá ser remitida a la oficina de abastecimiento para su conocimiento en los plazos establecidos de suscrita la misma.

- c.** La unidad de logística notifica las observaciones al contratista dentro de los dos (02) días calendario de recibidas las mismas concediéndole un plazo no menor de dos (02) ni mayor a diez (10) días calendario para la subsanación respectiva.

Tratándose de servicios de consultorías el plazo para subsanar no puede ser menor de cinco (05) ni mayor de veinte (20) días.

- d.** El área usuaria recomienda en el documento de observaciones el plazo en que el proveedor debe cumplir con subsanarlas, el cual no podrá ser menor de dos (02) ni mayor de diez (10) días calendario, dependiendo de la complicación del servicio, salvo para los casos de servicios de consultoría, considerando para ello el plazo mencionado anteriormente. Si pese al plazo otorgado, el contratista no cumple a cabalidad con la subsanación, la Entidad podrá evaluar la resolución del contrato.
- e.** El área usuaria consigna en una sola oportunidad la totalidad de observaciones. Queda prohibido remitir observaciones parciales o incompletas; salvo aquellas que resulten del levantamiento de observaciones ya informadas o provenientes de los vicios ocultos, bajo responsabilidad del funcionario encargado del área usuaria.
- f.** Cuando los servicios no cumplan manifiestamente con las características o condiciones ofrecidas, no serán recibidos por el funcionario responsable, debiendo informar dicha situación a la unidad de logística a más tardar dentro de los dos (02) días calendario siguiente de advertido el incumplimiento. La Oficina de Abastecimiento pondrá en conocimiento del contratista dicho incumplimiento, en cuyo caso el plazo de ejecución seguirá transcurriendo hasta que el contratista brinde el servicio en las condiciones contractuales establecidas.

El procedimiento para el otorgamiento de la conformidad:

Para la conformidad de Bienes:

- a.** La conformidad del bien, emitida mediante acta de conformidad de bienes, es compromiso de quien se demuestre en los documentos del procedimiento de contratación.
- b.** Cuando la conformidad del bien corresponda ser emitida por el responsable del almacén central, ésta es efectuada luego de la verificación cuantitativa y cualitativa de los bienes, en un plazo establecido luego de haberse internado el bien. Este plazo incluye el requerimiento de informes técnicos previos a los que se refiere los literales siguientes.
- c.** Cuando la conformidad del bien corresponda ser emitida por persona diferente al responsable del almacén central, este debe de solicitarla a quien corresponda, dentro del día siguiente de la recepción de los bienes. En caso la conformidad esté sujeta al informe técnico que emita el especialista en la materia, el mismo debe ser solicitado por el responsable de emitir la conformidad del bien en un plazo no mayor de dos (02) días calendario de recibido el bien.

En el supuesto anterior, el especialista en la materia emita el informe técnico en un plazo no mayor de dos (02) días calendario de recibida la comunicación del responsable de emitir la conformidad del bien, señalando expresamente los criterios técnicos empleados en la evaluación y en caso de observaciones o incumplimiento debe sustentar dicha condición.

- d.** El responsable del almacén central remite las conformidades con el expediente respectivo, la guía de remisión de los bienes internados, el

comprobante de pago y otros, de ser el caso, a la oficina de abastecimiento en un plazo no mayor de tres (03) días calendario de emitida y/o recibida, según corresponda, y registrada en el SIGA.

- e. Si el contratista internó los bienes fuera del plazo establecido, el responsable del almacén central debe informar dicha situación al momento de emitir la conformidad a la oficina de abastecimiento, a fin de que se proceda a la aplicación de las penalidades que correspondan.
- f. Si el contratista internó los bienes fuera del plazo establecido y la conformidad del bien corresponda ser emitida por persona diferente al responsable del almacén central, será el responsable de emitir la conformidad quién deberá informar sobre dicha situación al momento de emitir la conformidad a la oficina de abastecimiento, a fin que se proceda a la aplicación de las penalidades que correspondan.

Para la conformidad de servicios:

- a. La recepción y conformidad es responsabilidad del área usuaria.
- b. La conformidad de la prestación de los servicios lo realiza el jefe de servicio.
- c. En el caso de servicios especializados, la conformidad está sujeta al informe técnico que emita el especialista en la materia, lo cual debe ser solicitado por el responsable de emitir la conformidad.
- d. El especialista en la materia emite el informe técnico en un plazo no mayor de tres (03) días calendario de recibida la comunicación del responsable de emitir la conformidad, señalando expresamente los criterios técnicos empleados en la evaluación y en caso de observaciones o incumplimiento debe sustentar dicha condición.

Presentación de requerimientos (servicios)

Las etapas del proceso logístico tanto en bienes y servicios solamente en logística es de 23 días sin contar la emisión de la orden de compra y servicios y posterior notificación al proveedor estando en días aproximados en 30 días, esto crea malestar al área usuaria por la demora.

Dentro de las etapas de compra es reducir los días en los procedimientos a (14) catorce días: Para ello se debe tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- **Recepción de los requerimientos en administración (01 día):** La recepción de los respectivos requerimientos son los que comprende los con las técnicas especificaciones de dicha contratación, siempre mostrando la descripción objetiva y precisa de sus características principales, donde el propósito es cumplir con lado sus, teniendo en consideración y de manera precisa detalladamente el pedido o solicitud para no ser interrumpida en pleno proceso de tramitación y en el menor tiempo posible y cumplirse en un (01) día respectivamente. Adicionalmente se debe tener en consideración a las leyes que amparan. Por qué existen muchas normas, reglamentos que regulan el objetivo de la contratación la cual es de carácter obligatorios.
- **Recepción en logística (01 día):** La recepción en el área de logística es para establecer disposiciones y lineamientos que regulen los procesos de contratación, a fin de asegurar la adecuada atención de los requerimientos y solicitudes de las áreas usuarias, en el marco de los presupuestos aprobados y las modificaciones presupuestarias realizadas y vigentes, asimismo se debe de asumir la responsabilidad de hacer cumplir y definir con precisión las

características, condiciones, cantidad y calidad de los bienes y servicios que se requiera para el cumplimiento de sus funciones, debiendo desarrollar esta actividad de acuerdo a la normativa vigente sobre la materia y debe de cumplirse en un plazo de un (01) día.

- **Envío de cotizaciones (02 días):** Las cotizaciones deben de ser enviadas al área correspondiente vía correo electrónico para su agilización y en formato PDF, a fin de asegurar las firmas requeridas serán evaluadas con base al cumplimiento del término de referencia mínimos requeridos o especificaciones técnicas mínimas requeridas, según y todos los Anexos que se proveen en este documento, asimismo ofrezcan requerimientos mínimos y ofrezcan el menor precio posible y en un plazo de dos (02) días.

- **Adjudicación del área usuaria (01 día):** Se adjudica al área usuaria para que esta dependencia realice los requerimientos de bienes, servicios que requiere el cumplimiento de sus metas y objetivos donde sus necesidades puedan ser atendidas dada en su especialidad y que canaliza sus requerimientos en un plazo de un (01) día.

- **Solicitud de certificación presupuestal (03 días):** Es un acto administrativo, cuya finalidad garantizar que se cuente con el presupuesto disponible y libre de afectación, para comprometer un gasto con cargo al presupuesto institucional autorizado para el año fiscal respectivo, el cual es registrado en el sistema integrado de administración financiera del sector público, consecuentemente se debe tener en cuenta que exista disponibilidad, la partida corresponda al tipo de gasto, consecuentemente la firma del solicitante esté debidamente registrada en el catálogo de firmas autorizadas y

cumplíndose los plazos establecidos y este procedimiento se debe cumplir en tres (03) días calendarios.

- **Elaboración de órdenes de compra e ingreso a almacén (06 días):** Se realiza el procedimiento de orden compra, proveniente de un cuadro de adquisición, las mismas que muestra información detallada de los bienes a adquirir, así como datos del requerimiento, procedimiento de selección, tipo de presupuesto, tipo de operación, proveedor, almacén, tiempo de entrega y garantía, valor de venta, IGV, valor total.

Dentro de las etapas de compra es reducir a catorce (14) días: Los diferentes procedimientos, ahorrándose en días (09), propuesta con oportunidades de mejora, que propician un desarrollo de estrategias para el reaprovisionamiento, la implantación de modelos matemáticos que ayuden a decidir qué, cuándo y cuánto comprar. Considerando estas oportunidades de mejora y la definición de los niveles técnico-económicos para las adquisiciones de bienes y servicios, y en el menor tiempo posible.

Otros problemas permanentes en la gestión logística:

Falta capacitación del personal asistente en el manejo del SIGA (sistema integrado de gestión administrativa) en la elaboración de sus requerimientos en bienes y servicios.

Se requiere y hay una gran demanda de contar con área de capacitación y apoyo a la gestión del programa de fortalecimiento de servicios de salud, específicamente en lo que se refiere al manejo del SIGA, (Sistema Integrado De Gestión Administrativa) en la elaboración de sus requerimientos en bienes y servicios, por

los constantes cambios en su mismo sistema, teniendo en consideración lo siguiente:

Capacitación en programación y elaboración de requerimientos de bienes y servicios: La gestión pública requiere de profesionales expertos que cuenten con formación especializada en operar los procesos cada vez más complejos en la administración pública, es por ello se propone en el presente trabajo de Investigación el presente la capacitación del personal hospitalario de manera permanente mediante el SIGA – MEF. , aquí el personal aprenderá el manejo operativo del sistema con las precisiones adoptadas en la normativa vigente, para comprender y dominar el sistema. Asimismo, podrá contar con una certificación que las entidades requieren para los puestos administrativos como requisito indispensable.

Objetivo del tema:

Capacitar al personal en la optimización, programación y elaboración de requerimientos de bienes y servicios a fin de lograr un costo racional, con la cantidad suficiente de recursos estratégicos, y en la debida oportunidad a fin que garantice las funciones operativas de parte del personal responsable. (requerimiento mal generado ocasiona retraso en la programación logística).

Finalidad del tema

Establecer criterios de capacitación al personal responsable en función a la necesidad real y basada en la optimización, programación y elaboración de requerimientos de bienes y servicios, en la que:

- El personal responsable debe de estar actualizado en elaborar los requerimientos a partir de una solicitud del bien o servicio formulada por el

área usuaria de la Entidad correspondiente que comprende las especificaciones técnicas o los términos de referencia de la contratación.

- Conocer y tener conocimiento sobre las indicaciones de la descripción objetiva y precisa de las características y requisitos funcionales relevantes para cumplir la finalidad pública de una correcta contratación y las condiciones en las que debe de ejecutarse la contratación. El requerimiento debe adjuntar, el pedido o solicitud de compra o servicio mediante, todo este procedimiento mediante el SIGA sistema integrado de gestión administrativa (SIGA), que es una herramienta en la optimización de los mismos, como: Ayuda para la gestión logística que permitirá administrar, registrar, controlar, elaborar, revisar y emitir información sobre las contrataciones de bienes y servicios de manera correcta eficiente y en el marco del obediencia de sus intereses institucionales y esta capacitación debe de ser de manera permanente.

Asimismo, el sistema integrado de gestión administrativa contribuirá al personal en:

- En la integración de la información logística y patrimonio para poder contar con información para la toma de decisiones.
- Mejorará los procesos logísticos y de gestión en las unidades ejecutoras del sector salud.
- Mejorará los procesos de abastecimiento y suministro de bienes y servicios hacia la población beneficiaria de los servicios en el marco de la modernización de la gestión en el sector salud.

- Nos permitirá el ahorro dinerario en desarrollo y mantenimiento de aplicativos logístico y patrimoniales

Otro de los problemas logísticos es la continua rotación del personal que labora en la unidad de logística, con personal no acreditado por la OSCE.

La contratación del personal que labora en la unidad de logística debe de ser debidamente acreditado, se debe de contar con profesionales y técnicos certificados para que laboren en los órganos encargados de las contrataciones con las entidades correspondientes, asimismo la oficina supervisor de las contrataciones del estado (OSCE), según la resolución N°734-2015-OSCE-PRE, de fecha 06 de noviembre del 2015, establece claramente la Modificación de la Directiva N° 021-2012-OSCE/CD, sobre “el procedimiento para la certificación de profesionales y técnicos que laboran en los órganos encargados de las contrataciones con las entidades”.

La finalidad de la norma indicada es contar con técnicos y profesionales certificados que trabajan en los órganos encargados de las contrataciones con las entidades.

El objeto de la presente norma es establecer el procedimiento de certificación de profesionales y técnicos que laboran en los órganos encargados de las contrataciones de las entidades, y que, en razón de sus funciones, intervengan directamente en alguna de las fases de la contratación pública.

Las definiciones con relación a la certificación del personal profesional y técnico deben presentar para la certificación y acreditación, lo siguiente:

- Base de datos
- Capacitación técnica

- Certificación
- Clave de ingreso
- Código de certificación
- Examen de verificación de conocimientos
- Experiencia laboral
- Hora lectiva
- Postulante
- Profesional o técnico certificado
- Sistema de certificación

Además, los requisitos mínimos que se debe cumplir como profesional o técnico que deben certificarse son los siguientes:

- Capacitación técnica en contrataciones públicas o gestión logística en general, no menor de 80 horas lectivas.
- Experiencia laboral en general, no menor a tres (03) años; y,
- Experiencia laboral en materia de contrataciones públicas o en logística privada, no menor de un (01) año.

Lo que sucede en nuestro medio y generalmente en todas las entidades públicas una deficiente gestión logística, esto por el constante cambio de personal no acreditado y colocar en éstas áreas importantes del estado a personal inexperto o muchas veces inclusive personas que no tienen ni un mínimo de experiencia en gestión logística, personas por favoritismos o el clientelismo político que mucho daño hace a nuestras instituciones, este fenómeno administrativo, llamaremos así, porque se da, esto a cambio de un apoyo electoral, otros llaman que es un sistema

de clientelismo político, que es el poder sobre las decisiones del aparato administrativo del estado que es utilizado para beneficio privado.

Mucha demora por parte del jefe de almacén general en la firma y conformidad del insumo, alimento, medicamentos, y otros en la orden de compra.

- La demora por parte del jefe de almacén general se da por deficiencias y errores involuntarios en la conformidad del insumo, alimento, medicamentos, y otros en la orden de compra, emitida mediante acta de conformidad de bienes o servicios, donde indica los documentos a responsabilidad y el procedimiento de contratación, teniendo que muchas veces devolverse al área correspondiente para su corrección, por lo tanto el jefe de almacén general no lo puede firmar y dar la conformidad respectiva, incumpléndose los plazos establecidos y perjudicando obviamente al área usuaria.
- La demora por parte del jefe de almacén general de la firma y conformidad del insumo, alimento, medicamentos, y otros en la orden de compra se da por la formalidad
- Documentaria generalmente, buscándose una serie de justificaciones en todo movimiento de ingreso- salida – desplazamiento, que no se sustenta debidamente en los mismos documentos, a ello se suma la no constatación de los bienes, por lo que esto se debe sustentarse en documentos y en los plazos establecidos.

- La demora por parte del jefe de almacén general de la firma y conformidad del insumo, alimento, medicamentos, y otros en la orden de compra, no cumplen con la verificación cuantitativa y cualitativa de los bienes en los plazos establecidos de internado el bien. Este plazo incluye el requerimiento de informes técnicos previos a los que se refiere.
- La demora por parte del jefe de almacén general de la firma y conformidad del insumo, alimento, medicamentos, y otros en la orden de compra, emitida muy a pesar de estar previsto, se da muchas veces por la misma ausencia involuntaria por diversos motivos del jefe general de almacén
- La demora por parte del jefe de almacén general de la firma y conformidad del insumo, alimento, medicamentos, y otros en la orden de compra, por deficiencias en los diferentes criterios e informes técnicos emitidos por los responsables especialistas o el mismo responsable de emitir la conformidad del bien en los plazos establecidos de recibidos el bien.
- La demora por parte del jefe de almacén general de la firma y conformidad del insumo, alimento, medicamentos, y otros en la orden de compra por no considerarse expresamente los criterios técnicos empleados en la evaluación y se da inmediatamente las observaciones o incumplimiento, consecuente debe sustentarse debidamente ocasionando la prolongación de tiempo y muchas veces no cumpliéndose los plazos establecidos.

- No cumpliéndose los principios básicos de veracidad de las operaciones como: movimientos de bienes reales y concretos, vale decir, objetos materiales existentes.
- por el incumplimiento de las funciones básicas del jefe de almacén como son: recepción, custodia y despacho, constituyen un servicio tanto para el área que adquiere como para el usuario de los bienes materiales.

Asimismo, se debe tener en cuenta como especificaciones técnicas a partir de una presentación de requerimiento:

- Solicitud: (cotizaciones y otros).
- Declaración Jurada del proveedor
- Cuadro comparativo para determinar el monto a contratar.
- Declaración Jurada del proveedor.
- Acta de conformidad de bienes.
- Acta de conformidad de servicios.

2.3. Marco conceptual

Teniendo en consideración y conforme a disposiciones legales reglamentarias vigentes, con el fin de satisfacer de manera continua, uniforme y regular las necesidades y muchas veces las insatisfacciones de parte de los usuarios y de carácter colectivo y, por ende, de interés general, que se realiza por medio de la administración pública, concretamente el proceso de logística del Hospital Sub Regional de Andahuaylas en la región Apurímac, consecuentemente presentar una serie de consideraciones como alternativas para la mejora.

La institución responsable de la administración del proceso logístico en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas en la región Apurímac con relación a la gestión pública, consecuentemente el servicio que se brinda, como objetivo principal es la actuación de los directivos públicos y demás administrativos serán los responsables de poder dirigir estas organizaciones y ejecutar las intervenciones en los servicios civiles profesionales al actuar y así valorando los procesos y fortaleciendo a las instituciones democráticas. De modo que simplificara la actuación del sector público mediante conocimientos de en cumplimiento estricto de la Ley y demás normativas vigentes para tal caso, asimismo tiene la tarea de identificar problemas públicos vinculado a la gestión administrativa y la calidad de servicio como propuesta mediante alternativas que mejoren en un futuro no tan lejano.

CAPITULO III

MÉTODO

3.1 Antecedentes de la investigación

La investigación es como una estrategia para presentar este presente trabajo de investigación donde no será un trabajo de investigación clásica. Con respecto a la interpretación con el enfoque cualitativo resulta más adecuado combinar método derivado. No obstante, el presente tema puede analizarse cuantitativamente; mas, por razones prácticas, se realiza en el presente trabajo con mayor énfasis en el tipo de Investigación cualitativo.

Las presentes investigaciones se formulan y se tomaran por presidencia los elementos de la gestión de interés, con prácticas gerenciales del sistema democrático peruano en la gerencia pública. En ñas instituciones involucradas se puede recurrir a las informaciones con fines de estudio donde podemos construir un soporte o base en sonde se podrá actuar en el proceso logístico en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas como una institución de interés. Con esta información se puede recurrir a las instituciones involucradas en este estudio para definir conceptos que contribuyan como soporte en dicha institución.

Sin embargo, para poder ver el caso de la gestión administrativa precisamente en la gestión en la institución hospitalaria que será el Hospital Sub Regional de Andahuaylas.

3.2 Diseño de la investigación

Como afirma Trochim (2005), el diseño de la investigación “Es el pegamento que mantiene el proyecto de investigación cohesionado. Un diseño es utilizado para estructurar la investigación, para mostrar cómo todas las partes principales del proyecto o trabajo de investigación funcionan en conjunto con el objetivo de responder a las preguntas centrales de la investigación.”

El diseño de la presente investigación se optó por un diseño no experimental porque se observó los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, en este caso el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, para después analizarlos; y corresponde al tipo transversal descriptivo e interpretativa con enfoque cualitativo.; en donde, se recolectó datos en un tiempo único teniendo como objetivo indagar la incidencia y valores que se manifiestan en las variables.

3.3 Población y muestra

Población

La población del presente estudio lo constituyen los procesos administrativos del proceso logístico de mayor demanda que realiza el usuario en la sede administrativa del Hospital Sub Regional de Andahuaylas. Así mismo forman parte de esta población los jefes asistenciales y administrativos y personal en general del recinto hospitalario, por las cuales las reglas rigen y los usuarios y clientes de su jurisdicción que requieren este servicio.

Muestra

Orientado en los diferentes procesos administrativos que se ofrecieron entre los meses de setiembre y octubre del 2016; mes de estudio. Por comodidad se han elegido los métodos burocráticos más relevantes del Hospital Sub Regional de Andahuaylas llevados a cabo en el área de logística, dado que esta área es un punto crítico de éxito dentro de los procesos de soporte de la institución. De igual forma se tomó como muestra a población los directores de áreas y/o administrativos trabajadores de la sede administrativa del recinto hospitalario, las normas por las cuales se rigen y los usuarios y clientes de su jurisdicción que requieren el servicio, ya que son ellos quienes nos proporcionan información relevante para medir su grado de satisfacción.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Se utilizó la entrevista principalmente, teniendo en consideración un cuestionario de medio por el cual nos ayudó a recolectar, procesar y analizar la información de nuestra determina actividad de investigación en la que se recogerán datos.

Instrumentos

Se utilizó para la recolección de datos los siguientes instrumentos: las fichas de observación, fichas de entrevista, notas de campo y el registro anecdótico como manejo personal y que están relacionadas con diferentes instancias para el dominio llevar a la recolección de datos en la siguiente investigación.

3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para procesar los datos se utilizó el programa Microsoft Excel, para lo cual se estructuraron y se codificaron lo que admitió el rápido análisis de datos. Los procedimientos estadísticos que incluye la versión indicada son de mucha utilidad para aquellas organizaciones que necesiten desarrollar y subsecuentemente analizar bases de datos para aplicaciones prácticas o para diversas necesidades de la presente investigación.

Nos ha permitido manejar bancos de datos de gran magnitud y también efectuar análisis estadísticos muy complejos y familiarizarnos con las diversas opciones y procedimientos estadísticos.

CAPITULO IV

PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Presentación de los resultados

El proceso de recojo de información y la presentación de los resultados en la presente investigación fue mediante entrevistas con la formulación de preguntas a jefes de áreas, administrativos y trabajadores, asimismo a usuarios y clientes habituales del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, y de la siguiente manera:

Entrevista a jefes de áreas y/o administrativos trabajadores de la sede del hospital sub regional de Andahuaylas

Administración del proceso logístico ha contribuido positivamente en la atención a los usuarios del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.

Tabla 2

Entrevista a jefes de áreas y/o administrativos

Items / respuestas	Frecuencia
SI	19
NO	12
	31

Fuente: Elaboración propia

Problema o inconveniente en algún trámite administrativo relacionado con el proceso logístico del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.

Tabla 3

Problema o inconveniente en algún trámite administrativo

Items / respuestas	Frecuencia
Nunca	07
A veces	11
Siempre	13
	31

Fuente: Elaboración propia

En el Hospital Sub Regional de Andahuaylas alguna vez sintió, que en unos de los procesos administrativos relacionados con el proceso de compra logístico que inició se estancó por la burocracia que existe.

Tabla 4

Proceso de compra logístico que inició se estancó por la burocracia que existe

Items / respuestas	Frecuencia
Nunca	08
A veces	07
Siempre	16
	31

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5

Las personas que manejan los procesos del sistema logístico son las más idóneas

Items / respuestas	Frecuencia
Si	19
No	12
	31

Fuente: Elaboración propia

El plazo establecido para finalizar un proceso administrativo por parte de los responsables de la unidad de logística recibe la explicación necesaria del porque se incumplió con dichos plazos.

Tabla 6

Explicación necesaria del porque se incumplió con dichos plazos

Items / respuestas	Frecuencia
Si	23
No	08
	31

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7

Sí los ambientes en donde recibe la atención es la más adecuada

Items / respuestas	Frecuencia
Malo	09
Regular	07
Bueno	15
	31

Fuente: Elaboración propia

Alternativas que se propone para la agilización de un proceso administrativo relacionado en la unidad de logística, de tal forma que contribuya con la satisfacción del usuario del Hospital Sub regional de Andahuaylas.

Tabla 8

Alternativas que se propone para la agilización de un proceso administrativo

Items / respuestas	Frecuencia
- Un mejor ambiente laboral	11
- Más capacitación en gestión y calidad de servicio.	06
- Aumento del sueldo	09
- Otros	05
	31

Fuente: Elaboración propia

La percepción de su trabajo en el cargo que ostenta en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas.

Tabla 9

La percepción de su trabajo

Items / respuestas	Frecuencia
Bueno	16
Regular	08
Malo	07
	31

Fuente: Elaboración propia

Entrevista a los usuarios y clientes habituales del hospital sub regional de Andahuaylas

La unidad de logística ha contribuido a la desconcentración administrativa y la mejora de atención a los usuarios del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.

Tabla 10*La unidad de logística ha contribuido a la desconcentración administrativa*

Items / respuestas	Frecuencia
SI	61
NO	36
	97

Fuente: Elaboración propia**Tabla 11***El trato que recibe en la sede administrativa de logística*

Items / respuestas	Frecuencia
Excelente	27
Bueno	32
Aceptable	17
Malo	21
	97

Fuente: Elaboración propia**Tabla 12***Dificultades en el cumplimiento de algún proceso administrativo*

Items / respuestas	Frecuencia
SI	41
NO	56
	97

Fuente: Elaboración propia

Sobre el cambio de la gestión administrativa del proceso de compras de bienes de la unidad de logística y se brinde un servicio de calidad en la atención a los usuarios.

Tabla 13*Cambio de la gestión administrativa del proceso de compras de bienes*

Items / respuestas	Frecuencia
SI	66
NO	31
	97

Fuente: Elaboración propia

Si cuenta con todas las herramientas necesarias (personal, equipos, material e infraestructura) para poder cumplir eficientemente con una buena atención al usuario.

Tabla 14*Cuenta con todas las herramientas necesarias*

Items / respuestas	Frecuencia
SI	32
NO	65
	97

Fuente: Elaboración propia

Clima laboral de los servidores administrativos del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.

Tabla 15*Clima laboral de los servidores administrativos*

Items / respuestas	Frecuencia
Excelente	17
Bueno	24
Aceptable	27
Malo	29
	97

Fuente: Elaboración propia

4.2. Contrastación de hipótesis

A partir de la demostración de la hipótesis principal debemos probar que hay un aumento de demanda para demostrar una mejor licitación de mejora del proceso de compra de bienes de la unidad de logística de 23 días reduciendo a 14 días del hospital sub Regional, que al mismo tiempo que esto sucede y ocurre con frecuencia la insatisfacción de los usuarios en el área indicada de la mencionada institución y que sin duda hay una relación significativa inversa entre la gestión logística y los diferentes servicios que se brinda, por lo que se pretende disminuir la insatisfacción de los usuarios:

La hipótesis N° 01 y la N° 02 de la primera pregunta y de acuerdo a la propuesta de mejora del proceso de compra de bienes y medicamentos están relacionadas positivamente con el desempeño operacional a nivel institucional y el desempeño en sus respectivas funciones de los directores y jefes responsables del área logística está relacionado positivamente con el desempeño organizacional, desde un sistema de la calidad a partir de una estructura operacional del cumplimiento eficaz de sus funciones, documentada e integrada al cumplimiento de funciones y procedimientos para tal fin de parte de los directores de áreas y funcionarios, en vista que son los directos responsables de las acciones de trabajo acciones en equipos organizados poniendo en práctica la satisfacciones del cliente o usuario a los mejores costos a la competencia de otros mercados.

Así mismo el proceso de compra de bienes de logística a nivel de una gestión eficiente corresponde a una serie de actividades coordinadas que llevan consigo

un conjunto de elementos que entre si están relacionados, tales como recursos, documentos, estructura organizacional y estrategias válidas para su respectivo uso, elementos que influyen en la satisfacción del cliente y en el logro de los objetivos y resultados, para completar nuestro contraste de hipótesis influye de manera muy importante a las buenas prácticas de servicio y de calidad a nivel institucional, relacionadas positivamente con el desempeño operacional a nivel Institucional y que deben encaminarse en el desarrollo y mejorar del sistema logístico del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.

La hipótesis N° 03 y la N° 04 de la segunda pregunta con relación a la calidad total está relacionada con el desempeño organizacional y operativa en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas y la buena gestión administrativa y seguidamente con una mejora del proceso de compra de bienes de la unidad de logística de 23 días reduciendo a 14 días sistema logístico a nivel institucional , teniendo en consideración una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos, tales como, definir políticas, objetivos y lineamientos para el logro de la calidad para satisfacción del cliente, cumpliéndose ciertas políticas y objetivos, asimismo analizar e implementar los procesos, actividades y procedimientos requeridos y control para la operación eficaz de los procesos a nivel institucional, para completar nuestro contraste de hipótesis influye de manera muy importante a las buenas prácticas de servicio y de calidad a nivel institucional y por ende el cumplimiento de estos elementos indicados.

La hipótesis N° 05 y la N° 06 de la tercera pregunta y de acuerdo a la propuesta como sistema de mejora del proceso de compra de bienes de la unidad de logística de 23 días reduciendo a 14 días del Hospital Sub Regional de

Andahuaylas, con relación al personal que labora en la institución y los usuarios a partir de su propio desempeño operacional y organizacional y el cumplimiento en sus funciones de manera eficiente del personal que labora, están relacionadas con la práctica de una buena gestión administrativa y calidad de servicio para demostrar mejoras a nivel institucional ante los usuarios, esto sucederá a partir de un sistema de calidad y por ende en el cumplimiento de sus propias funciones de manera eficaz, complementado con una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (Estrategias, recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y recursos) para lograr la calidad de los servicios bien documentada e formada a los operaciones funcionales y técnicos de personal de planta y administrativo que labora en dicha institución, y para completar nuestro contraste de hipótesis guiar las acciones de la fuerza de trabajo, la maquinaria o equipos, la información de la organización de manera práctica y coordinada que asegure la satisfacción del usuario y bajos costos para la calidad, finalmente la documentación para la operación eficaz y eficiente de los procesos.

4.3. Discusión de resultados

Entrevista a jefes de áreas y/o administrativos trabajadores de la sede del hospital sub regional de Andahuaylas

Administración mejora del proceso de compra de bienes de la unidad de logística de 23 días reduciendo a 14 días ha contribuido positivamente en la atención a los usuarios del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.

Tabla 16

Propuesta de mejora del proceso de compra de bienes de la unidad de logística

Items / respuestas	Frecuencia	%
---------------------------	-------------------	----------

SI	19	61.3
NO	12	38.7
	31	100%

Fuente: Elaboración Propia

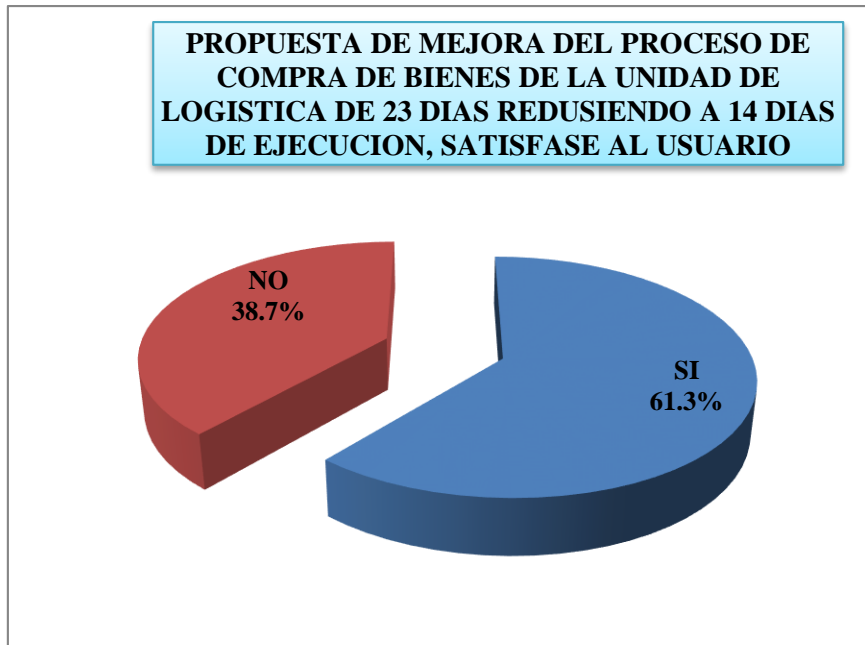


Figura 2: Propuesta de mejora del proceso de compra de bienes de la unidad de logística

Fuente: Tabla 16

El análisis evidencia las siguientes situaciones:

Teniendo en consideración la administración mejora del proceso de compra de bienes de la unidad de logística de 23 días reduciendo a 14 días ha contribuido positivamente en la atención a los usuarios del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, no obstante que hay en la actualidad una gran dificultad por el cambio de mejorar la administración del proceso de compra de bienes del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, indican que si contribuye positivamente en un 61.3% y no contribuye un 38.7% en la atención al usuario, lo que origina un descontento por parte de los mismos usuarios.

Problema o inconveniente en algún trámite administrativo relacionado mejora del proceso de compra de bienes de la unidad de logística de 23 días reduciendo a 14 días de ejecución del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.

Tabla 17

Problema o inconveniente en trámites administrativos

Items / respuestas	Frecuencia	%
Nunca	07	22.6
A veces	11	35.5
Siempre	13	41.9
	31	100%

Fuente: Elaboración Propia

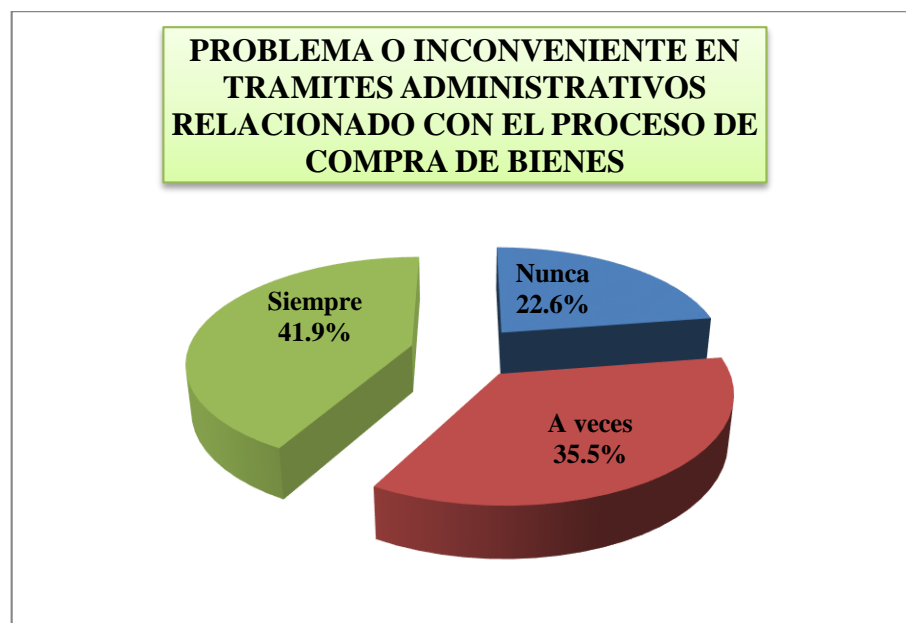


Figura 3: Problema o inconveniente en tramites administrativos

Fuente: Tabla 17

El análisis evidencia las siguientes situaciones

Sobre problema o inconveniente en algún trámite administrativo relacionado con el proceso de compra de bienes del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, los diferentes trabajadores administrativos, entre jefes de áreas y trabajadores respondieron nunca un 22.6%, a veces 35.5% y un 41.9% siempre se pone en manifiesto problemas en algún trámite administrativo relacionados con el proceso logístico hospitalario de Andahuaylas.

En el Hospital Sub Regional de Andahuaylas alguna vez sintió, que en unos de los procesos administrativos relacionados con el proceso de compra de bienes de la unidad de logística que inició se estancó por la burocracia que existe.

Tabla 18

Burocracia en la unidad de logístico

Items / respuestas	Frecuencia	%
Nunca	08	25.8
A veces	07	22.6
Siempre	16	51.6
	31	100%

Fuente: Elaboración Propia

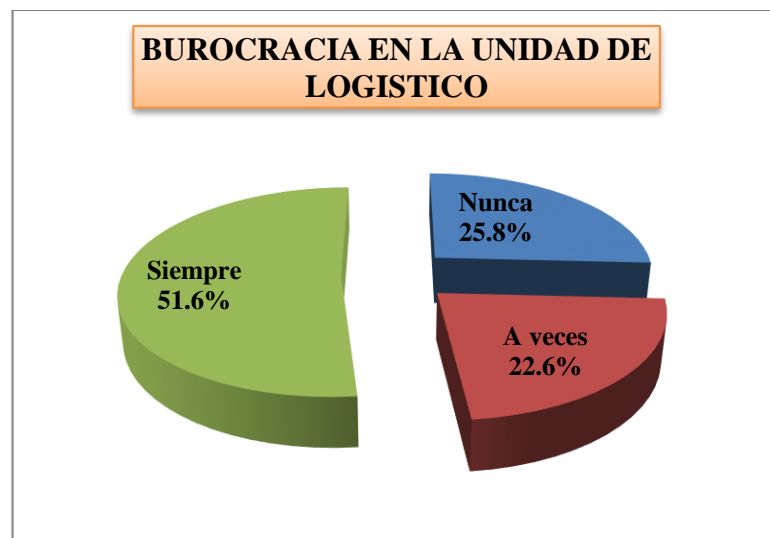


Figura 4: Burocracia en la unidad de logístico

Fuente: Tabla 18

El análisis evidencia las siguientes situaciones:

En el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, considerando que, en uno de los procesos administrativos relacionados con el proceso de compra de bienes de la unidad de logística que inició se estancó por la burocracia que existe, ante ésta pregunta respondieron nunca un 25.8%, a veces 22.6% y un siempre un 51.6%, indudablemente y de manera permanente se puede observar demoras en los diferentes trámites que se realiza en la unidad de logística del recinto hospitalario de Andahuaylas.

Tabla 19

Personas si son las mas idoneas en el manejo del sistema logistico

Items / respuestas	Frecuencia	%
Si	19	61.3
No	12	38.7
	31	100%

Fuente: Elaboración Propia

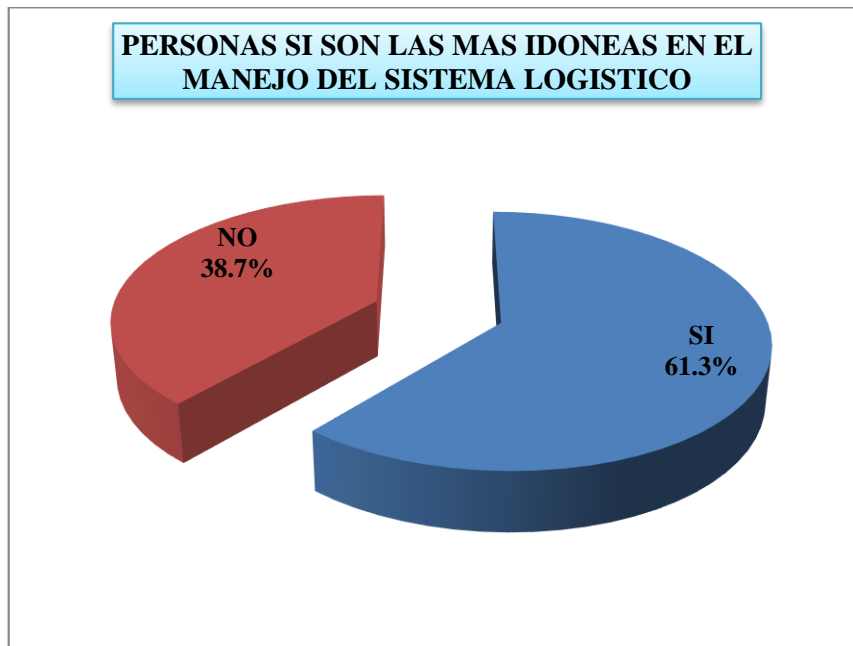


Figura 5: Personas si son las mas idoneas en el manejo del sistema logistico

Fuente: Tabla 19

El análisis evidencia las siguientes situaciones:

Si las personas que manejan los procesos del sistema logístico son las más idóneas para el puesto, supieron responder que si un 61.3% y no un 38.7%, el cual evidencia que indistintamente hay deficiencias en el manejo del sistema logístico hospitalario de la ciudad de Andahuaylas en un menor porcentaje.

Tabla 20

Explicación necesaria del incumplimiento de plazos de un proceso

ITEMS / RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Si	23	74.2
No	08	25.8
	31	100%

Fuente: Elaboración Propia

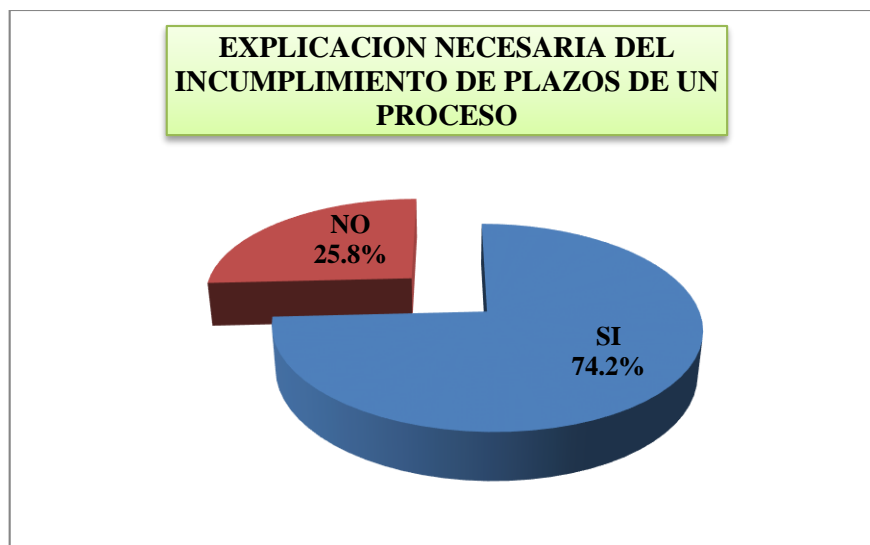


Figura 6: Explicación necesaria del incumplimiento de plazos de un proceso

Fuente: Tabla 20

El análisis evidencia las siguientes situaciones:

Sobre el plazo establecido para finalizar un proceso administrativo por parte de los responsables del área de logística recibe la explicación necesaria del porque se incumplió con dichos plazos, respondieron el 74.2% que sí y un 25.8% que no recibieron una explicación del porqué se incumplió con los plazos establecidos en un determinado proceso.

Tabla 21

Ambientes en donde recibe la atención

Items / respuestas	Frecuencia	%
Malo	09	29.0
Regular	07	22.6
Bueno	15	48.4
	31	100%

Fuente: Elaboración Propia

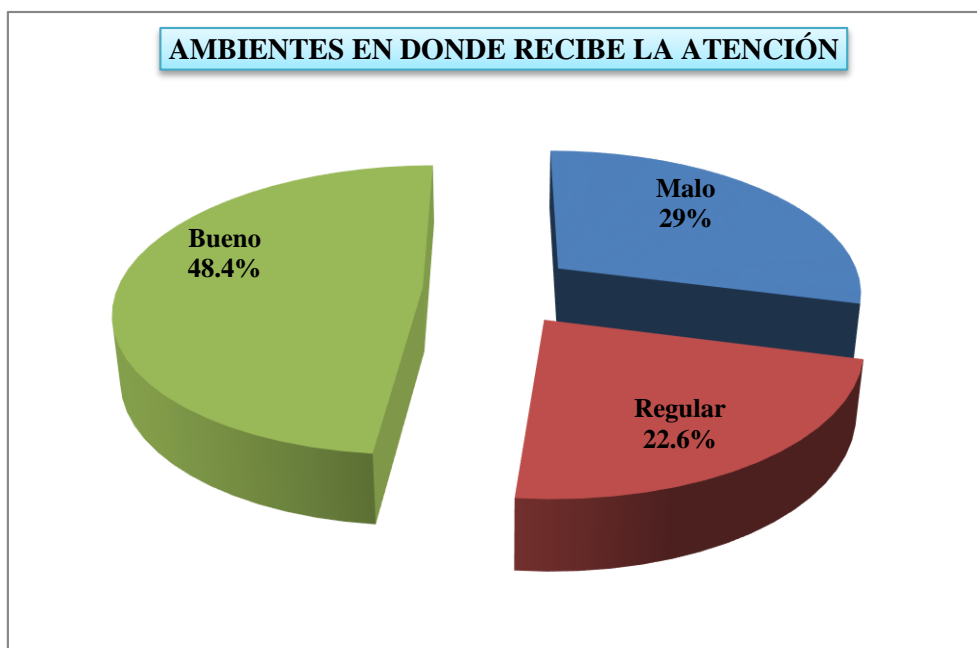


Figura 7: Ambientes en donde recibe la atención

Fuente: Tabla 21

El análisis evidencia las siguientes situaciones:

Los ambientes en donde recibe la atención con relación al usuario es la más adecuada, supieron responder que es malo un 29%, regular un 22.6% y un 48.4% que es bueno, reflejándose que el porcentaje mayor es positivo de las respuestas de los administrativos.

Tabla 22

Alternativas para agilizar un trámite

Items / respuestas	Frecuencia	%
Un mejor ambiente laboral	11	35.5
Más capacitación en gestión y calidad de servicio.	06	19.4
Aumento del sueldo	09	29.0
Otros	05	16.1
	31	100%

Fuente: Elaboración Propia



Figura 8: Alternativas para agilizar un trámite

Fuente: Tabla 22

El análisis evidencia las siguientes situaciones

Sobre la alternativa que se propone para la agilización de un proceso administrativo relacionado en el área logística, de tal forma que contribuya con la satisfacción del usuario del Hospital Sub regional de Andahuaylas, supieron responder, un mejor ambiente laboral 35.5%, más capacitación en gestión y calidad de servicio 19.4%, aumento del sueldo 29% y otros 16.1%, y que sin duda el servidor administrativo requiere un mejor ambiente laboral para brindar un mejor servicio al usuario.

Tabla 23

El cargo que ostenta

Items / respuestas	Frecuencia	%
Bueno	16	51.6
Regular	08	25.8
Malo	07	22.6
	31	100%

Fuente: Elaboración Propia

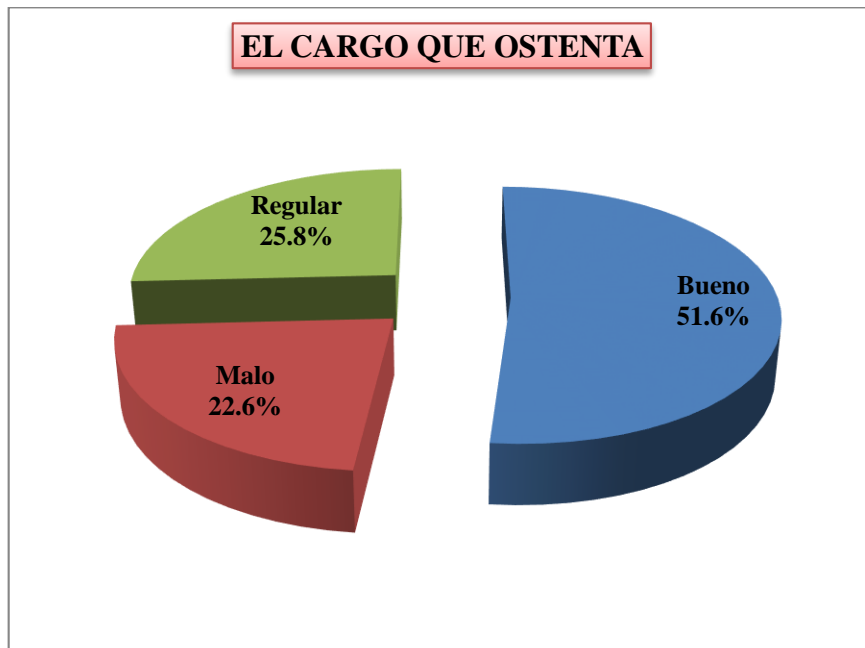


Figura 9: El cargo que ostenta

Fuente: Tabla 23

El análisis evidencia las siguientes situaciones:

Sobre la percepción de su trabajo en el cargo que ostenta el jefe de área o trabajador en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, supieron responder bueno un 51.6%, regular 25.8% y malo 22.6%, indudablemente nos muestra el mayor porcentaje de servidores que su cargo donde laboran es bueno, y al ser consultados al respecto indicaron que las responsabilidades asumidas en cada uno de los puestos lo cumplen como tal y de acuerdo a las diferentes funciones asignadas.

Entrevista a los usuarios y clientes habituales del hospital sub regional de Andahuaylas

Tabla 24

El área de logística sobre su contribución en la mejora de atención a los usuarios

Items / respuestas	Frecuencia	%	Fue
Si	61	62.9	nte:
No	36	37.1	
	97	100%	Ela

boración Propia

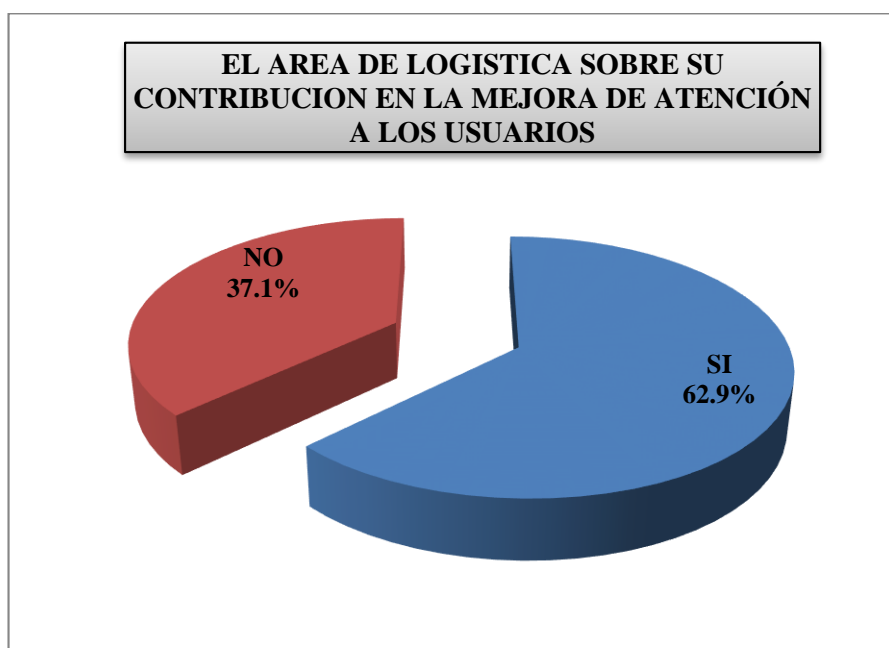


Figura 10: *el área de logística sobre su contribución en la mejora de atención a los usuarios*

Fuente: *Tabla 24*

El análisis evidencia las siguientes situaciones:

Con relación al área de logística ha contribuido a la desconcentración administrativa y la mejora de atención a los usuarios del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, al respecto supieron responder los entrevistados que si un 62.9% y no 37.1%, lo que representa que hay mejoras con la mejora en la atención administrativa en un gran porcentaje de los entrevistados.

Tabla 25

Sobre el trato que recibe en el area de logistica

Items / respuestas	Frecuencia	%
Excelente	27	27.8
Bueno	32	33.0
Aceptable	17	17.5
Malo	21	21.7
	97	100%

Fuente: Elaboración Propia

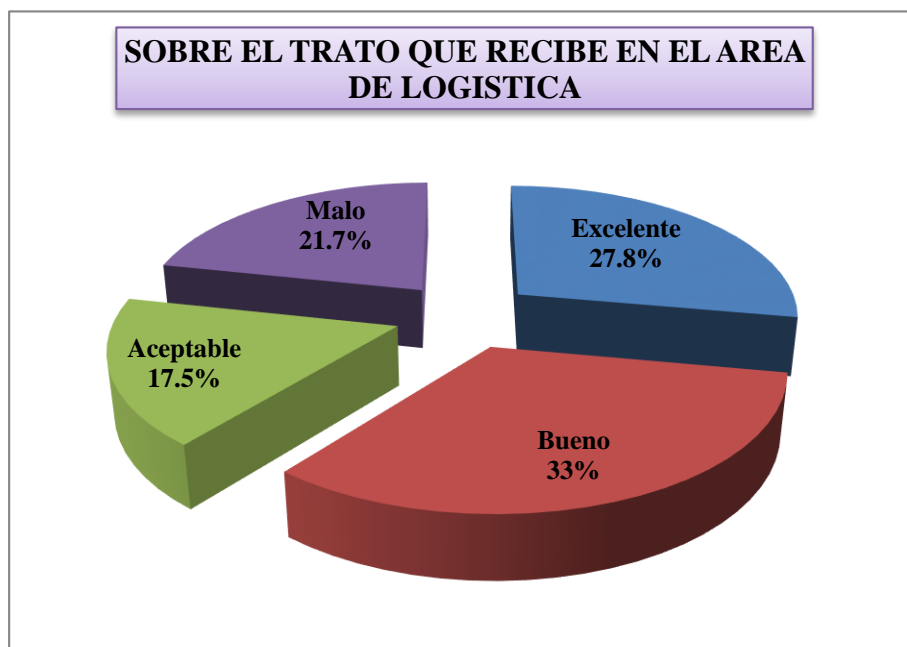


Figura 11: *Sobre el trato que recibe en el area de logistica*

Fuente: Tabla 25

El análisis evidencia las siguientes situaciones

Sobre el trato que recibe los usuarios en la sede administrativa del área de logística del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, supieron manifestar que el 27.8% es excelente, bueno un 33%, aceptable un 17.5% y malo un 21.7 %, lo que se deduce que hay mejoras en cuanto a la atención al usuario por el porcentaje, sin embargo, se tiene que seguir mejorando.

Tabla 26

Dificultades sobre el cumplimiento de procesos administrativos

Items / respuestas	Frecuencia	%
Si	41	42.3
No	56	57.7
	97	100%

Fuente: Elaboración Propia

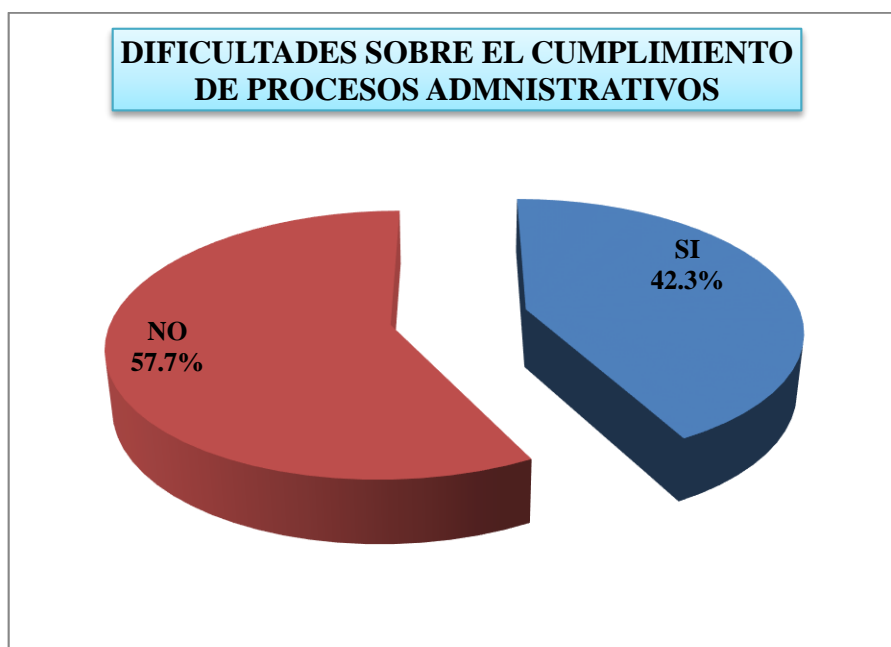


Figura 12: Dificultades sobre el cumplimiento de procesos administrativos

Fuente: Tabla 26

El análisis evidencia las siguientes situaciones:

Sobre las dificultades en el cumplimiento de algún proceso administrativo del área de logística del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, que se le haya presentado al usuario supieron manifestar que si un 42.3% y no un 57.7% sobre las dificultades en el cumplimiento de procesos administrativos en ésta importante área de logística hospitalaria de la ciudad de Andahuaylas.

Tabla 27

Cambio de la gestion administrativa para la mejora de la atencion

Items / respuestas	Frecuencia	%
Si	66	68.0
No	31	32.0
	97	100%

Fuente: Elaboración Propia

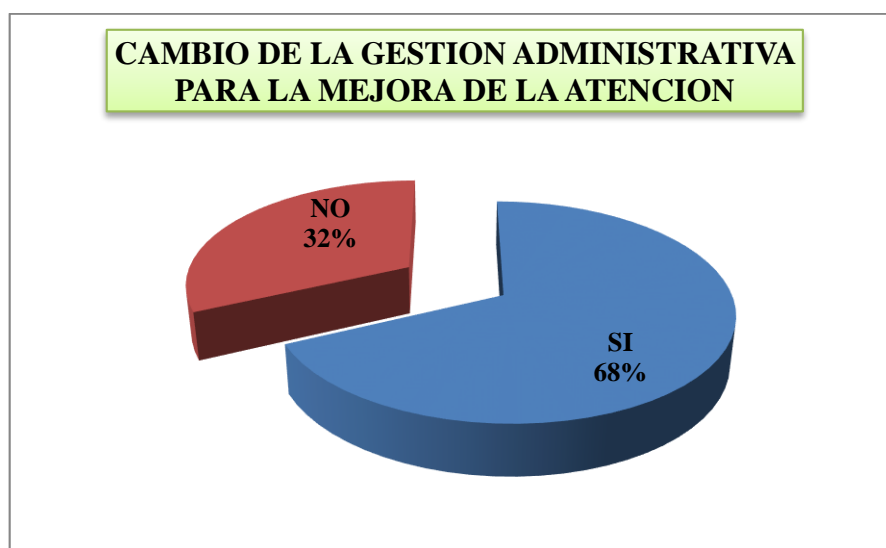


Figura 13: Cambio de la gestion administrativa para la mejora de la atencion

Fuente: Tabla 27

El análisis evidencia las siguientes situaciones:

Sobre el cambio de la gestión administrativa del sistema de logística y se brinde un servicio de calidad en la atención a los usuarios, respondieron si un 68% y no 32%, lo que se deduce que hay una gran mejora en la gestión logística hospitalaria y en consecuencia un servicio mejor de calidad, sin embargo, se debe de seguir trabajando para brindar un mejor servicio al usuario.

Tabla 28

Las herramientas necesarias para una buena atención al usuario

Items / respuestas	Frecuencia	%
Si	32	33.0
No	65	67.0
	97	100%

Fuente: Elaboración Propia

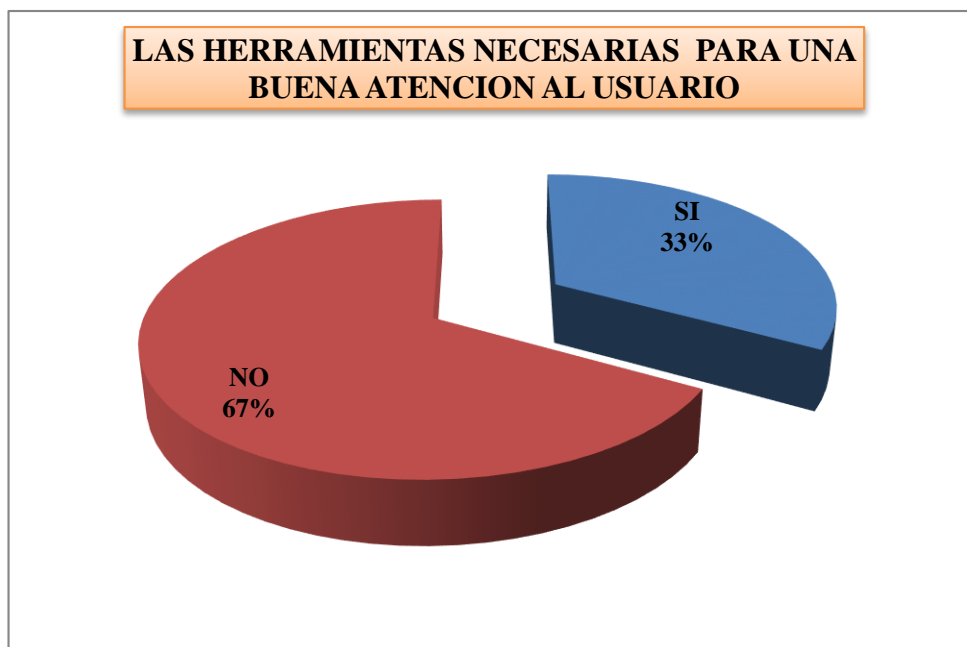


Figura 14: *Las herramientas necesarias para una buena atención al usuario*

Fuente: Tabla 28

El análisis evidencia las siguientes situaciones:

El Hospital Sub Regional de Andahuaylas cuenta con todas las herramientas necesarias (personal, equipos, material e infraestructura) para poder cumplir eficientemente con una buena atención al usuario, respondieron si un 33% y no 67%, donde se deduce que el recinto hospitalario necesita de un equipamiento en su infraestructura, equipos modernos y personal debidamente capacitado.

Tabla 29

Clima laboral de los servidores administrativos

Items / respuestas	Frecuencia	%
Excelente	17	17.5
Bueno	24	24.7
Aceptable	27	27.9
Malo	29	29.9
	97	100%

Fuente: Elaboración Propia

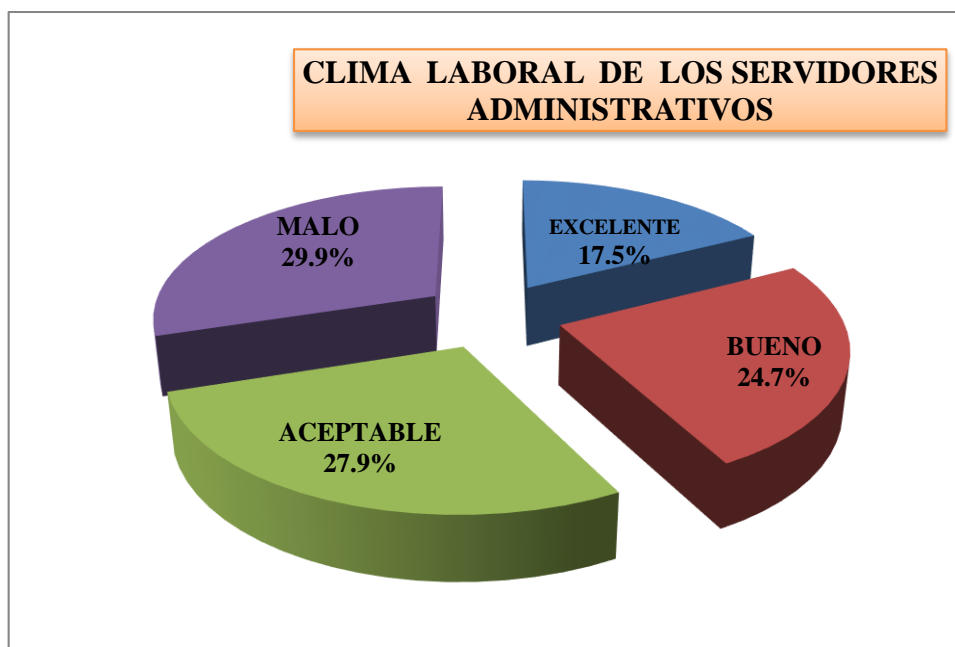


Figura 15: *Clima laboral de los servidores administrativos*

Fuente: Tabla 29

El análisis evidencia las siguientes situaciones:

Sobre la existencia del clima laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, las respuestas de los usuarios fueron excelente 17.5%, bueno 24.7%, aceptable 27.9%, y malo un 29.9%, que sin duda hay mucho que trabajar en el tema de relaciones interpersonales a nivel institucional, para mejorar el clima laboral.

Tabla 30

Los sistemas que ayuda o dificulta las funciones de los servidores administrativos

Items / respuestas	Frecuencia	%
Bueno	39	40.2
Malo	36	37.1
Regular	22	22.7
	97	100%

Fuente: Elaboración Propia

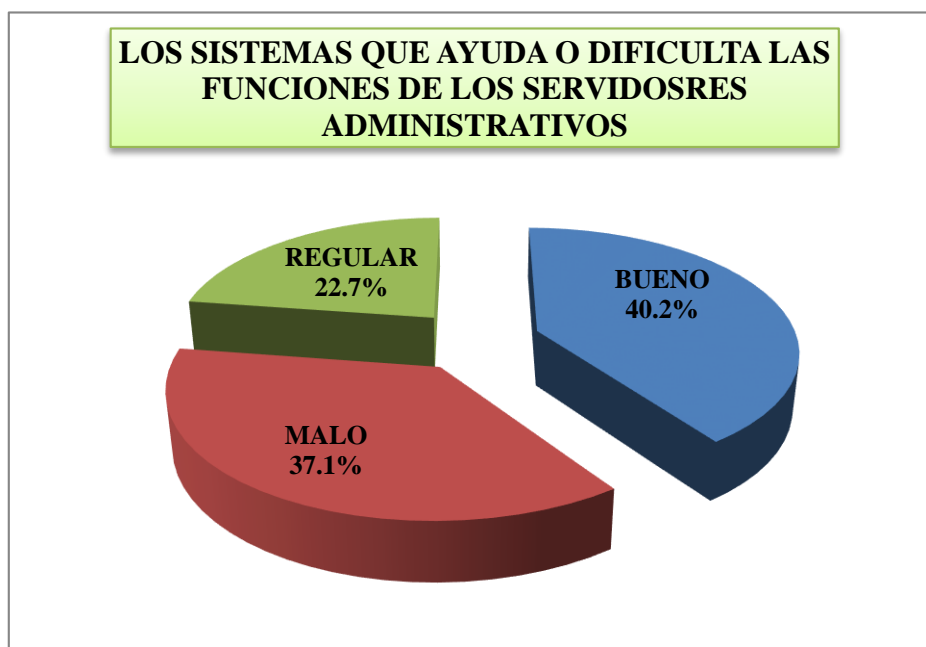


Figura 16: Los sistemas que ayuda o dificulta las funciones de los servidores administrativos

Fuente: Tabla 30

El análisis evidencia las siguientes situaciones:

Sobre los sistemas que maneja ayuda o dificulta el cumplimiento de las funciones de los servidores administrativos del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, respondieron bueno 40.2%, malo 37.1%, y regular 22.7%, lo que se deduce que hay mejora en los sistemas que se administra el cumplimiento de funciones de parte de los servidores administrativos del recinto hospitalario, sin embargo, se debe trabajar pensando en seguir mejorando en el futuro.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

1. Con la propuesta de mejorar el proceso de compra de medicamento, dispositivos médicos y otros, y reducir de 23 días a 14 días contribuirá a mejorar con el mejor abastecimiento de dichos productos.
2. Los cambios tecnológicos se deben valorar a fin de establecer la importancia y el momento del abastecimiento. La sustitución de materiales y equipos debe estar prevista y programada. Las barreras técnicas, legales, políticas y económicas deben conocerse y encontrar la forma de superar cada una de ellas.
3. Es inadecuado el proceso aplicado actualmente en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, pues la planificación operativa como en toda la institución debe realizarse a través de la elaboración de un presupuesto concertado y articulado en el que participen todas las dependencias existentes a nivel hospitalario.
4. La apreciación de la calidad del servicio que tiene el público y usuario del HSR de Andahuaylas se ve afectada por los factores de atención del personal, disponibilidad de equipos, insumos, y el estado de la infraestructura, los cuales

pueden ser optimizados con una adecuada gestión de requerimientos y sean oportunos.

5. Cada uno de los problemas que se identificaron en el análisis del proceso logístico surgen de la cultura organizacional del hospital y del mismo proceso, porque el personal no cuenta con las herramientas necesarias para realizar sus funciones eficientemente, además de no cumplir con lo estipulado en los manuales de operaciones y funciones.
6. En todo proceso logístico los servicios y funcionarios públicos deben caracterizarse por la honradez, veracidad, intangibilidad, reserva, equidad, justicia y probidad, para enfocarse en brindar una atención oportuna y de calidad a los pacientes o usuarios del HSR de Andahuaylas.
7. No existe un Sistema de Información que resulte una herramienta diferenciadora al momento de mejorar la gestión logística del HSR de Andahuaylas, debido a la posibilidad de mejorar la operación, contando con datos útiles para la toma de decisiones y en su debida oportunidad.

5.2. Recomendaciones

- 1.** Se debe de implementarse un sistema de información de apoyo a la gestión del sistema de logística en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, y estos que resulte una herramienta diferenciadora al momento de dar información oportuna a los usuarios.
- 2.** Las diferentes áreas administrativas dependientes del HSR de Andahuaylas deben estar interrelacionados entre sí, con el fin únicamente de cumplir con las exigencias del servicio de salud y la toma de decisiones oportunas.
- 3.** Se debe elaborar un presupuesto que refleje las necesidades de los usuarios, pacientes y clientes internos del HSR de Andahuaylas, porque es fundamental para el correcto funcionamiento Institucional, según el estudio realizado existen diversos factores que impiden esto, por lo que se propone iniciar a través de un programa que detalle fechas y responsabilidades para su adecuada realización y cumplimiento oportuno de metas y plazos.
- 4.** Los procesos de cada unidad de la oficina y dependientes del área de logística deben ser sustentados técnicamente, con procesos y procedimientos basados en criterios definidos y contundentes normativamente, no puede aceptarse la “opinión” o “experiencia” como un criterio técnico y éstos deben ser del conocimiento absoluto de todos los involucrados.
- 5.** Se debe aplicar medidas de control para la gestión de procesos y el cumplimiento de las funciones del personal para la adecuada toma de decisiones que aportará al incremento de la eficiencia y eficacia de la organización institucional, pues tendrán una visión clara acerca de cómo están desempeñando sus funciones y sabrán qué hacer para mejorar.

6. La implementación de mejora de proceso de compra de bienes de la unidad de logística en el HSR de Andahuaylas puede ser una de las herramientas principales de gestión si se utiliza adecuadamente proporcionando acceso al personal que interviene e involucrándoles en cada uno de los procesos.
7. Generar una cultura de trabajo en red y pensamiento sistémico, explicando el impacto de las acciones individuales en la red. El beneficio del software es de gran ayuda para agilizar los diferentes procesos a nivel de logística podrían no impactar en usuarios directos e inclusive generar posibilidades de más trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguezzoul , A. (2012). Descripción general de la selección de productos por parte de los proveedores frente a la selección. *Revista de Gestión Logística*, 18-23.
- Guha, S., Kettinger, W. J., & Teng, J. (1993). Reingeniería de procesos de negocio. *construcción de una metodología integral. Gestión de sistemas de información*, 10 (3), 13-22.
- La Serna , K., & Seinfeld, J. (2010). *Análisis económico de las compras públicas*. Lima: Universidad del pasifico.
- Meléndez Marquillo, A., Vásquez Panduro, C. A., & Paz Ramos, M. (2017). *Propuesta para gestionar el almacenamiento del racionamiento de víveres en el comando de educación y doctrina del ejército*. Lima: Universidad del pasifico escuela de posgrado.
- Sajeev, A., Callender, G., & Vaidya, K. (2006). Factores críticos que influyen en el éxito de la implementación de e-procurement en el sector público. *Revista de compras públicas*, 6 (1/2), 70-99.
- Walker, H., & Brammer, S. (2011). Compras sostenibles en el sector público: un estudio comparativo internacional. *Revista Internacional de Operaciones y Gestión de la Producción*, 31 (4), 452-476.

- Amy, P. L., Reay, T., Dewald, J. R., & Casebeer, A. L. (2007). Identificación, habilitación y gestión de capacidades dinámicas en el sector público. *Revista de estudios de gestión*, 44 (5), 687-708.
- Beamon, B. M. (1998). Diseño y análisis de la cadena de suministro : modelos y métodos. *Revista internacional de economía de la producción*, 55 (3), 281-294.
- Bragg, S. (2017). El costo de ventas. *Contabilidad De Costos*, 1-12-17.
- De Suprimentos. (2012). Cadena de suministros. *Prácticas de alto impacto de planificación familiar*, 1-7.
- Dutta, R., & Banerjee , D. (2003). Método y sistema para negociar de forma interactiva el precio de un artículo en una tienda física mientras compra. *Solicitud de Patente de Estados Unidos*, 89, 2.
- Ellgaard, L., & Helenius, A. (2003). Control de calidad en el retículo endoplásmico. *La naturaleza revisa la biología de las células moleculares*, 4 (3), 181.
- Fauci, A. (1998). Los principios de Harrison de medicina interna. *Nueva York: Mcgraw-hill.*, (Vol. 2, pp. 1888-1889).
- Jared César, M. M. (2012). *Estudio de buenas prácticas en los compradores del sector público*. Lima: Pontificia Universidad Católica de Perú.
- Jay, J. M., & McDowell, E. D. (1991). Diseño óptimo del producto en un almacén de preparación de pedidos. *Transacciones del IIE*, 23 (1), 93-102.

- Lee, R. G., & Dale, B. G. (1998). *Gestión de procesos comerciales: una revisión y evaluación*. Manchester: MCB UP Limited.
- Luna Torres, M. A. (2016). *Propuesta de mejora para los procesos de selección en el programa de apoyo a la reforma del sector salud– parsalud ii*. Lima: Universidad del pasfico.
- lynch , J. (2016). Estudio de mercado en compras públicas. *Análisis del mercado de suministro*, 7-12.
- Sell, S. (1999). ntroducción a la gestión de la cadena de suministro. *Vender, Distribuir producto de suministro*, 1-17.
- Sur, P., & Candes, E. (2018). *Una moderna teoría de máxima verosimilitud para la regresión logística de alta dimensión*. Ithaca: CORNELL UNIVERSITY LIBRARY.
- Weber, C. A., Current , J. R., & Benton, W. (1991). Criterios y métodos de selección de proveedores. *Revista europea de investigación operativa*, 50 (1), 2-18.
- White, N. H., Donald , S., Cryer, P. E., Levandoski, L. A., & Bier, D. (1983). Identificación de pacientes diabéticos tipo I con mayor riesgo de hipoglucemia durante la terapia intensiva. *New England Journal of Medicine*, 308 (9), 485-491.
- Xiong, Z., & Pokharel, S. (2007). Logística en hospitales: un estudio de caso de algunos hospitales de Singapur. *Liderazgo en servicios de salud*, 195 - 207.