

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**Propuesta de mejora del proceso de gestión de compras de una
institución hospitalaria de la ciudad de Chiclayo 2022**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

Diana Nathaly Purihuanman Sobrino

ASESOR

Liliana Milagros Portilla Capuñay

<https://orcid.org/0000-0002-9304-9887>

Chiclayo, 2024

**Propuesta de mejora del proceso de gestión de compras de una
institución hospitalaria de la ciudad de Chiclayo 2022**

PRESENTADA POR

Diana Nathaly Purihuaman Sobrino

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR

Jessica karin Solano Cavero
PRESIDENTE

Alex Humberto Vasquez Santisteban
SECRETARIO

Liliana Milagros Portilla Capuñay
VOCAL

Dedicatoria

Dedicada de manera especial a mi familia, por ser mi mayor motivación para alcanzar el mejor de los éxitos y ser la fuente de mi fortaleza para seguir mejorando día a día.

Agradecimientos

A Dios por darme fortaleza y la oportunidad para alcanzar este nuevo logro y a mis maestros por impartirme los conocimientos necesarios para formarme como profesional, así como también a todas las personas que me brindaron su apoyo en el desarrollo de esta investigación.

PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE GESTION DE COMPRAS DE UNA INSTITUCION HOSPITALARIA DE LA CIUDAD DE CHICLAYO 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	docplayer.es Fuente de Internet	1%
3	repository.ucc.edu.co Fuente de Internet	1%
4	revistas.eia.edu.co Fuente de Internet	1%
5	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
6	es.scribd.com Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Trabajo del estudiante	1%
8	Augusta Fernanda Méndez-Matovelle, Manuel Rafael Quevedo-Barros, Paola Alexandra	<1%

Índice

Resumen	6
Abstract	7
Introducción.....	8
Revisión de literatura	10
Materiales y métodos.....	13
Resultados y Discusión.....	14
Propuesta.....	19
Conclusiones.....	26
Recomendaciones.....	26
Referencias	28
Anexos.....	30

Resumen

La presente investigación expone la problemática en los procesos de gestión de compras en una institución hospitalaria de la ciudad de Chiclayo 2022, con el objetivo de proponer una nueva estrategia de gestión de los procesos mediante el análisis de los mismos para diagnosticar y determinar las dimensiones de los procesos de compras, buscando solucionar la problemática encontrada en el abastecimiento, el control de insumos y en la gestión de requerimientos de una institución hospitalaria; a través de una metodología con enfoque cualitativo de tipo aplicada con nivel explicativo, para lo cual se revisó una serie de artículos científicos que apalancaron la investigación logrando como resultados una planificación y estructuración óptima de procesos mediante la aplicación del modelo de compras competitivas, generando a la vez una serie de conocimientos que permitieron entender la importancia de mantener una planificación de procesos adecuada para generar valor en el área de compras de la institución hospitalaria.

Palabras clave: Procesos, gestión de compras, propuesta de mejora.

Abstract

This research exposes the problems in the purchasing management processes in a hospital institution in the Chiclayo city 2022, with the aim of proposing a new process management strategy by analyzing them to diagnose and determine the dimensions of the purchasing processes, seeking to solve the problems found in the supply, control of supplies and the management of requirements in a hospital institution; through a methodology with a qualitative approach of an applied type with an explanatory level, for which a series of scientific articles were reviewed that leveraged the research, achieving as a result an optimal planning and structuring of processes through the application of the competitive purchasing model, generating At the same time, a series of knowledge that allowed us to understand the importance of maintaining adequate process planning to generate value in the purchasing area of the hospital institution.

Keywords: Processes, purchasing management, improvement proposal.

Introducción

Ante una innovación constante en las organizaciones, es indispensable mantener un proceso de gestión de compras óptimo para dar cumplimiento a los requerimientos de compra solicitados por cada área. A la vez la gestión de compras no solamente implica contactar a los proveedores, sino que consiste en una serie de procesos de planificación, implementación y control que ayudarán a cubrir las necesidades de los requerimientos de la empresa. (Fontalvo, De la Hoz & Mendoza, 2019). En tal sentido con la presente investigación se buscó entender el proceso de gestión de compras, para a su vez plantear una mejora continua que permita alcanzar de manera progresiva la excelencia y la calidad total en la empresa. Bajo este contexto, el Banco Mundial (2018), ubica al Perú en el décimo lugar en desempeño logístico con respecto a otros países de América Latina; teniendo en cuenta aspectos como gestión de procesos, trazabilidad, competencias, calidad de servicios y puntualidad; enfrentando aún grandes desafíos en la digitalización de los procesos para lograr la optimización de sus recursos y hacer más eficientes sus operaciones.

Dentro de esta perspectiva, en la región Lambayeque se encuentra ubicada una institución hospitalaria pública, que ofrece un servicio de atención integral de la salud, además es un hospital conformado por gran variedad de especialidades para tratar las diferentes enfermedades que afectan a la población, pero para mantener un óptimo resultado de atención en las diferentes áreas de la institución, es necesario contar con una gestión de procesos internos de compra ordenados y planificados que permitan contar con los insumos y materiales necesarios para dicha atención. Lamentablemente se ha observado una problemática en la gestión de compra ya que con frecuencia no se atienden oportunamente los requerimientos solicitados por las áreas usuarias del hospital, lo cual afecta el desempeño de las diferentes especialidades; pues la inadecuada gestión de los procesos internos de compra como el bajo seguimiento de requerimientos, la inadecuada formulación de los documentos, así como también, la falta de capacitación del personal en cuanto al uso de programas de compra; repercuten en el desempeño óptimo dentro de los tiempos establecidos ocasionando retrasos en la atención de las órdenes de compra de las áreas usuarias del hospital.

Ante la problemática encontrada el objetivo de esta investigación es ofrecer una propuesta que mejore los procesos de gestión de compras de una institución hospitalaria, teniendo en cuenta la importancia de estructurar los procesos de compras, optimizar el

abastecimiento y uso de recursos en un hospital y en relación con los resultados, identificar ¿Cuál será la nueva propuesta para mejorar el proceso de gestión de compras de una institución hospitalaria de la ciudad de Chiclayo 2022?

Por consiguiente en el aspecto teórico, la investigación permitió proponer la mejora de la gestión del proceso de compras desde la perspectiva de la planificación de procesos dada la constante evolución de los mismos, lo que repercute en el desarrollo de valor en las instituciones hospitalarias, las cuales cuentan con áreas individualizadas ocasionando que los procesos se estandaricen afectando directamente la eficiencia y la utilización de recursos; por lo que resultó de manera relevante contemplar aquellos procesos inherentes que influyen a nivel de toda la expansión de la gestión del proceso de compras, sin romper la coordinación de flujos desde el momento en que el área usuaria identifica la necesidad de un insumo hasta el abastecimiento del mismo.

De acuerdo a eso según Medina, et al (2019), menciona que la gestión de los procesos es importante porque permite definir los recursos necesarios para cada función de la organización, así como las áreas de atención y mejoras para conseguir el propósito general de la organización, lo cual indudablemente repercutirá en el rendimiento de la institución y en el grado de satisfacción a sus clientes.

Desde el contexto empírico ante la existencia de la necesidad de mejorar los procesos de gestión de compras de acuerdo a la problemática percibida, la presente investigación analizó de manera integral aquellos factores que ocasionan la ineficiencia de la gestión de procesos en la compra y por ende el mal uso de los recursos.

A nivel práctico, se consideró que los resultados de esta investigación apoyarán a futuras investigaciones que busquen establecer propuestas de mejora en el proceso de gestión de compras en hospitales, mediante modelos que permitan configurar los procesos para lograr la eficiencia y establecer beneficio a través de los mismos, así como también el instrumento servirá de apoyo para el análisis de la variable en investigaciones similares.

Teniendo en cuenta los aspectos mencionados el estudio buscó como objetivo general proponer la mejora del proceso de gestión de compras; al mismo tiempo dentro de los objetivos específicos se tuvo en cuenta determinar el proceso de gestión de compras, para

analizar el desempeño; identificar la problemática en el proceso de gestión de compras así como también de acuerdo a lo evidenciado finalmente establecer la estrategia de mejora en el proceso de gestión de compras de una institución hospitalaria de la ciudad de Chiclayo 2022.

Revisión de literatura

Según el estudio de Vizcarra (2020), para identificar la incidencia de la gestión logística en el aprovisionamiento de insumos médicos en los hospitales de Es salud, aplica un método con enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, prospectivo y transversal; donde los resultados le permiten observar que para obtener una cadena de aprovisionamiento óptima en los hospitales se debe definir una planificación de la programación de compras de insumos adecuada y la importancia de la determinar la necesidad en la gestión logística. Por otro lado, Fontalvo, De La Hoz y Mendoza (2019) aplican un método racional y analítico mediante el enfoque holístico, para examinar la cadena de suministro y los procesos logísticos, obteniendo como resultado el entendimiento de la interrelación de los procesos de la cadena de suministro y la necesidad de una estructuración de los mismos. A la vez Holguín et al., (2021) en su investigación utilizan una metodología descriptiva documental con enfoque cualitativo para identificar acontecimientos que describen los temas que intervienen en los optimización de los procesos mediante sistemas de gestión y las respectivas estrategias óptimas que ejecutan las Mypime ecuatorianas, obteniendo como resultado que esta variable es una herramienta de gran importancia que debe ser implementada para toda Mypime ya que permite tener un eficiente desempeño contribuyendo a la mejora de los procesos, además del apalancamiento a la gestión administrativa con el recurso idóneo.

Del mismo modo Alvarado y Pumisacho, (2017) en su estudio para evaluar la práctica de mejora continua en medianas y grandes empresas de Quito, aplican una metodología exploratoria con enfoque cualitativo teniendo como resultado que es necesario la aplicación de estrategias de mejora continua. De manera similar Heredia & Hernández (2018) aplicaron una metodología descriptiva - propositiva con diseño no experimental y transversal, mediante la encuesta a través del cuestionario, mostrando con el análisis de la información el resultado de que la logística inversa actual de la empresa tiene una mala valoración, evidenciada con un 63.3 % y una productividad regular observada por el 56.7% de la muestra, por lo que la adecuación de estrategias de planificación en la logística inversa son necesarias para contribuir a la solución de la problemática latente en la empresa; estrategias que deben reforzarse con la capacitación del personal sin dejar de lado la motivación, ya que

de acuerdo al resultados tienden a descuidarse. Así mismo, García (2020) aplicó una metodología descriptiva de campo mediante el diseño no experimental transeccional, recopilando datos a través del cuestionario dicotómico, obteniendo como resultado un bajo cumplimiento en la gestión logística, con baja presencia de servicio al cliente así como el bajo manejo de información e inventario en las unidades de compra analizadas, aspectos que deben ser considerados claves para asegurar la productividad y que los procesos se desarrollen y planifiquen teniendo en cuenta los requerimientos del cliente.

Ahora bien, la gestión de procesos es el conjunto de actividades que coordinan los flujos materiales, de información y económicos dirigidos a llegar al cliente final, añadiéndole valor de diferenciación al mismo. (Hernández, 2018).

La logística se ocupa del movimiento de los bienes y servicios, con la finalidad de que estén aptos para los clientes cuando y donde deseen adquirirlos. (Ballou, 2004). Igualmente, Arango, Valencia y Ruiz (2020) mencionan que, desde el enfoque tradicional, la gestión de compras busca hacer llegar los materiales al consumidor en un tiempo justo, centrándose principalmente en la movilidad de bienes desde el fabricante hacia el usuario final.

Así mismo, Huarac, (2021) menciona que el proceso de las compras y adquisiciones de bienes y servicios es una herramienta a través del cual las organizaciones públicas pueden aprovisionarse para cubrir sus necesidades.

El Modelo de compras competitivas, busca un factor estratégico en la competitividad de las empresas, alineándolas con las tendencias mundiales, teniendo en cuenta tres etapas principales en el proceso de compras como la identificación de las necesidades de compra, la planificación y ejecución de adquisiciones y la supervisión de la planificación de las adquisiciones. (Quintanar, 2005).

Por otro lado, el presente modelo busca implementar en la empresa un factor diferenciador ya que apoya y complementa los procesos considerando tres escenarios específicos enfocándose en la planificación y el control. De modo que para planificar es necesario prever el futuro siendo este aspecto un factor activo, mientras que el control es el proceso que comprueba si se están alcanzando los objetivos de modo que, al compararlos, se busca que los resultados sean cuantificables; aportando beneficios para la empresa a corto y mediano plazo, convirtiéndose en una herramienta de apoyo en el contexto actual de globalización de los mercados. (Boquera, 2015).

El modelo de compras competitivas plantea tres etapas para el planeamiento adecuado de la gestión de compras. En la primera etapa está la identificación e inventario de necesidades, etapa en la cual se analizan los requerimientos futuros con base al consumo

histórico de las compras realizadas. Según Galiana, (2018), toda gestión de compra necesita empezar con la determinación de la necesidad, que es el primer paso en el abastecimiento. A través de este proceso y en particular en la fase de la identificación de las necesidades, es importante recordar la contribución dual de las compras, tanto a los objetivos de la organización, como a las oportunidades para la empresa en el largo plazo. Así mismo de acuerdo a Jáuregui (2006) la identificación de necesidades se puede evaluar desde el punto de vista de la empresa quien se da la tarea de conocer las preferencias del consumidor y desde el punto de vista del usuario quiénes a partir de la información proporcionada por los diferentes medios, toman la decisión de compra.

En la segunda etapa, analiza planifica y ejecuta las adquisiciones; donde se establece la metodología de adquisiciones, contacto con proveedores y transacciones, procediendo a la planificación de una hoja de ruta o guía, teniendo en cuenta aspectos como tiempos de entrega y frecuencia de compra. Guerrero, (2016), menciona que planificar las adquisiciones es el proceso de establecer las etapas que orienten el desarrollo de la compra dejando claro los pasos a seguir teniendo en cuenta a los proveedores que ofrezcan los productos para que contribuyan de manera óptima al cumplimiento de la necesidad.

Bajo otro criterio Núñez y Sandoval, (2019), mencionan que la planificación adecuada de los procesos generará una mejora en la calidad de los servicios brindados en los hospitales y las condiciones en las que los profesionales de la salud ejercen la profesión.

En la tercera etapa se supervisa la planificación de adquisiciones, estableciendo así un control de los procesos a realizar, el cual debe revisarse de manera periódica para identificar posibles desviaciones o errores. Con respecto a esta etapa, Salvatierra, et al, (2018), menciona que el control interno puede definirse como el plan mediante el cual una organización establece principios, métodos y procedimientos que, coordinados y unidos entre sí, buscan cumplir con los planes establecidos y a la vez proteger los recursos de la entidad, así como prevenir y detectar fraudes y errores dentro de los diferentes procesos desarrollados.

Por otro lado, para mejorar la administración y control de los insumos dentro de la organización es indispensable, analizar y reformar los procesos y políticas de compra, recepción, almacenamiento, y distribución de productos que contribuirán a la toma de decisiones gerenciales en beneficio de la empresa y de sus clientes, mejorando de manera eficiente las operaciones de la organización. (García & Sánchez, 2019).

Materiales y métodos

Dentro de la investigación se aplicó un enfoque cualitativo porque se basó en el análisis de datos y estudio de información del contexto actual de la gestión de procesos en el área de compras de un hospital en la ciudad de Chiclayo, para deducir la problemática en el desarrollo de la gestión de compras y diagnosticar aquellos patrones que inciden en el fenómeno de estudio.

Así mismo la investigación fue de tipo aplicada con nivel propositivo, ya que, de acuerdo a los aspectos identificados en la información, se dedujeron los problemas latentes y se describió la realidad, interpretando las causas y aspectos que influyen en la gestión de los procesos de compra de acuerdo al diseño de planificación, planteando una mejora de la problemática encontrada. Con respecto al diseño, fue no experimental de corte transversal, ya que se estudió la información sin manipular la variable en un solo periodo de tiempo, pues solo se analizó el desarrollo de la gestión de los procesos en un momento establecido.

La unidad de análisis estuvo constituida por un total de 13 trabajadores del área encargada de la gestión de compras en un hospital de la ciudad de Chiclayo, ya que, de acuerdo a la variable de estudio, esta unidad proporcionó información relevante sobre la gestión y desempeño de los procesos en todas sus dimensiones y debido al reducido tamaño de la población, la muestra fue censal. Por otro lado, los criterios que condujeron a la selección de la muestra fueron de inclusión ya que se consideró a todos los colaboradores del área de compras de una hospital de la ciudad de Chiclayo, pues al ser el área encargada del desarrollo de las actividades de compras, facilitó el acceso directo con la información en tiempo real para el análisis de todas las categorías de la variable de estudio, permitiendo identificar la problemática actual a través del instrumento de investigación, además otro criterio importante que permitió centrarse en el área de compras es el vínculo de confianza originado por la relación laboral con los colaboradores de la institución lo que permitió una mejor interacción para acceder a la utilización de la información y dar viabilidad a la investigación.

En cuanto a la recolección de datos e información, se aplicó la técnica de la entrevista ya que se pretendió obtener información mediante la interacción con las personas y así mismo el instrumento estuvo representado por la guía de entrevista.

Al mismo tiempo para la aplicación de la técnica de investigación se realizó las coordinaciones previas con el responsable de la jefatura del área de compras, para organizar la disponibilidad de tiempo de todos los trabajadores y se estipuló las fechas específicas, además del ambiente adecuado donde se llevó a cabo la entrevista con cada uno de ellos en

diferentes fechas pactadas; una vez concretado el lugar y la fecha, se inició la entrevista dando a conocer el objetivo de la investigación y la finalidad de la misma, como siguiente paso se procedió a aplicar las preguntas de acuerdo a la guía de entrevista, explicando a la vez claramente la modalidad del desarrollo.

Luego de aplicada la técnica investigación, el manejo y tratamiento de la información, se realizó mediante el programa de Microsoft Excel, ya que se trató de un estudio con enfoque cualitativo, donde esta herramienta permitió preparar los resultados de manera efectiva, clara y ordenada. En síntesis, la descripción específica de la variable se detalló de manera concisa y clara en el cuadro de categorías, así como también en la matriz de consistencia, visualizada en los anexos.

Resultados y Discusión

Objetivo 01: Determinar el proceso de gestión de compras de una institución hospitalaria de la ciudad de Chiclayo 2022

En primera instancia para responder al primer objetivo específico se ha tomado en cuenta la primera categoría respecto a identificar las necesidades y llevar un inventario histórico de las mismas; es así que de acuerdo al análisis de las diferentes respuestas se encontró como resultado que la gestión del proceso de compras en el hospital, tiene una necesidad de compra identificada mediante el análisis del requerimiento por los diferentes responsables, los cuales toman como prioridad el cumplimiento de las especificaciones en los términos de referencia; lo que les permite llevar un mejor control de los criterios específicos de cada requerimiento, permitiendo detectar las posibles inconformidades en los documentos que afecten el proceso de compras y el desarrollo de las actividades asignadas, lo que contribuye a la toma de mejores decisiones. Por otro lado a lo que se refiere al inventario del consumo histórico de compra, se evidencia un correcto inventario de las compras realizadas, mediante el registro de la información de cada requerimiento en el sistema; identificación que es reforzada por la planificación anual de necesidades de cada área usuaria, lo que permite controlar y asignar el presupuesto para cada área del hospital según sea su necesidad de compra; así mismo se puede evidenciar que el inventario de los requerimientos de compra han permitido identificar los insumos con mayor rotación lo que ayuda a prever el consumo de los mismos en periodos específicos.

Aspectos que se fundamentan cuando el jefe de logística menciona que:

“De acuerdo a la necesidad, se recibe un requerimiento de compra autorizado

por la administración, previa coordinación sobre la disponibilidad presupuestal, luego de recibido, se analiza el requerimiento, si está conforme con toda la documentación se delega a otros responsables para que sigan con el proceso de compra.” (G. Taboada, comunicación personal, 24 de mayo del 2022).

“Los productos con mayor frecuencia de compra son los medicamentos, los insumos para el área de nutrición, materiales de limpieza y bioseguridad” (G. Amaya, comunicación personal 24 de mayo del 2022).

“Cada área usuaria emite un cuadro de necesidades; donde todo el presupuesto está determinado dentro del plan anual; el cual de acuerdo a lo que designa el estado, se determina para las diferentes áreas usuarias según la necesidad presupuestal de cada una.” (P. Pacheco, comunicación personal, 16 de mayo del 2022).

En contraste a los resultados obtenidos, Vizcarra (2020); fundamenta de manera similar en su investigación sobre el abastecimiento de medicamentos en los hospitales de Es salud, en el análisis de la misma variable, la importancia de una adecuada determinación de la necesidad en la gestión logística de los hospitales ya que la correcta programación influye directamente en el desarrollo de la gestión logística, la cual debe ser reforzada ampliamente por la comunicación entre los proveedores. Sin embargo, García, (2020), en su investigación sobre la gestión logística en las instituciones universitarias públicas de la costa Oriental de Lago, considera que, aunque es necesario establecer un soporte de información de las necesidades en la gestión logística de las instituciones universitarias públicas, el factor principal se centra en la planificación y la coordinación de todas las actividades necesarias para un mejor servicio y calidad de atención. En ese sentido de acuerdo a lo mencionado por los autores se concuerda con Jáuregui (2006) en que la identificación de necesidades se puede evaluar desde el punto de vista de la empresa, quien se da la tarea de conocer las preferencias desde el punto de vista del consumidor y del usuario, quiénes a partir de la información proporcionada por los diferentes medios, toman la decisión de compra.

Objetivo 02: Identificar la problemática en el proceso de gestión de compras de una institución hospitalaria de la ciudad de Chiclayo 2022.

Con respecto al segundo objetivo específico, se tuvo en cuenta la categoría sobre la planificación y ejecución de adquisiciones, lo que permitió identificar la problemática en los procesos de gestión de compras del hospital, obteniendo como resultado que sí cuenta con una

base de datos actualizada de proveedores, pero a la vez el área de compras no aplica una evaluación directa al proveedor; lo que incurre en la aplicación de penalidades ante el incumplimiento de las entregas dentro de las fechas establecidas en los términos de referencia. Por otro lado, al no contar con un manual de compras establecido, no se tiene una planificación y ejecución de adquisiciones clara, ya que el solo guiarse por la normativa impuesta por el estado, de alguna forma ocasiona posibles confusiones en el ámbito de aplicación y cada responsable en el proceso de gestión de compras puede tener diferentes formas de contextualizarla. Bajo estos criterios se identifica una metodología de adquisiciones estandarizada lo que ocasiona el retraso en los tiempos de entrega para cubrir la necesidad del usuario final, repercutiendo a la vez en el retraso del cumplimiento de las transacciones con los proveedores. Criterios que fundamenta el jefe de planeamiento cuando menciona:

“Uno de los problemas más frecuentes observados en la gestión de compras es la inadecuada gestión de requerimientos y el desconocimiento de la normativa de compras vigente” (J. Arévalo, comunicación personal, 10 de mayo del 2022).

“No se cuenta con un manual de procesos de gestión de compras, ya que nos basamos a la directiva 7-2017 y la ley de contrataciones donde nos indican cómo realizar cada proceso de compra” (J. Mayanga, comunicación personal, 19 de mayo del 2022).

“Sí se tiene una base de datos, pero siempre se buscan nuevos proveedores que ofrezcan variedad de precios”. (S. Sigueki, comunicación personal, 17 de mayo del 2022).

En comparación a lo mencionado Fontalvo et al. (2019), concuerda en su investigación sobre los procesos logísticos y la administración de la cadena de suministro, la importancia de tener procedimientos estructurados para seleccionar proveedores, los cuales deben ser establecidos bajo ciertos criterios de selección. Sin embargo, aunque el autor plantea este aspecto marcado; en los resultados de la presente investigación, se muestran otros factores importantes que apalancan la ejecución de adquisiciones pues no solo basta estructurar procesos, sino que es necesario seguir una ruta clara al alcance de los involucrados en la gestión de compras reforzada por la evaluación constante de los procesos, involucrando a la vez a los proveedores. Por su parte García, (2020) en su investigación sobre la gestión logística en las instituciones universitarias públicas de la costa Oriental de Lago, aunque de manera similar contrasta que la planificación debe ser mejorada con la finalidad de asegurar una optimización

en los procesos, también contempla otro factor importante como son los requisitos de los usuarios, así como también el monitoreo continuo de los proveedores, para así poder realizar los ajustes correspondientes y obtener de manera oportuna los insumos que ayudarán a brindar una mejor atención al cliente. En este aspecto, Salvatierra, et al, (2018), menciona que el control interno puede definirse como el plan mediante el cual una organización establece principios, métodos y procedimientos que, coordinados y unidos entre sí, buscan cumplir con los planes establecidos y a la vez proteger los recursos de la entidad, así como prevenir y detectar fraudes y errores dentro de los diferentes procesos desarrollados.

Objetivo 03: Establecer las estrategias de mejora en el proceso de gestión de compras de una institución hospitalaria de la ciudad de Chiclayo 2022.

En lo que respecta al tercer objetivo específico apoyado en la categoría de supervisión de la planificación de adquisiciones, se obtuvo como resultado una escasa supervisión del proceso de gestión de compras, así como también el hecho de no contar con un plan de contingencia que permita actuar estratégicamente ante un problema inesperado incurriendo en una inadecuada planificación en el área de compras, Por otro lado con respecto a la mejora continua se encontró como resultado una escasa inversión en la capacitación del personal, así como la ausencia de actividades que fomenten e incentiven la mejora continua en los colaboradores del área de compras, lo que repercute de manera relevante en desarrollo de cada actividad concerniente a la gestión de compras de la institución hospitalaria . Bajo este contexto manifestaron que:

“No se tiene claro un plan de acción, mayormente ante alguna falla se recurre al cargo más alto del área para plantear las mejores soluciones.” (R, Delgado, comunicación personal 10 de mayo del 2022).

“No se aplican actividades de mejora regularmente; las capacitaciones serían una de las actividades, pero son muy escasas; generalmente cada uno debe buscar mantenerse informado y aprendiendo por sus propios medios”. (A. Sánchez, comunicación personal, 24 de mayo del 2022).

“Es necesaria una mejora y un mayor control en los procesos ya que se debe dar pluralidad a más proveedores para garantizar mayor transparencia en los estudios de mercado”. (J. Mayanga, comunicación personal, 19 de mayo del 2022).

A nivel de supervisión de procesos de manera recíproca Vizcarra, (2020) en su investigación sobre el abastecimiento de medicamentos en los hospitales de Es salud, considera en sus resultados con casi un 80 % la importancia de los sistemas de control internos a fin de brindar una excelente organización de la administración de los medicamentos. No obstante, Bajo esta premisa es necesario añadir a los controles internos considerados por el autor, con igual importancia el cruce con los planes de contingencia como instrumento para mejorar la gestión, brindando un soporte en la toma de mejores decisiones que contribuyan al cumplimiento del objetivo del proceso de compra. En cambio, con respecto a la capacitación del personal, aunque Heredia y Hernández, (2018), en su investigación referente al plan de logística inversa para incrementar la productividad de un empresa productora y comercializadora de sacos de polipropileno Chiclayo 2018, refieren de manera similar que el buen desempeño de sus colaboradores, se debe a la constante capacitación del personal y a los niveles de conocimiento necesarios para desarrollar la función asignada. También resaltan otro aspecto importante para potenciar el desempeño, siendo este la motivación. Premisa que es indispensable considerar al momento de proponer las mejoras en los aspectos asociados a la gestión de los procesos de compras. Así mismo en contraste Holguín, et al (2021), en su investigación sobre los sistemas de planificación de recursos empresariales: Una estrategia que optimiza los procesos de la MiPymes ecuatorianas, resulta que el éxito de la organización recae en una buena gestión administrativa, con personal idóneo de acuerdo a sus competencias para aumentar la productividad. Sin embargo, aunque es correcto mencionar que el éxito de cada organización se debe a la excelente gestión, este no es un aspecto aislado ya que se debe considerar como enfoque clave la inversión de la organización en la mejora continua del personal lo cual será un factor implícito en el desarrollo sostenido. Lo que se fundamentan cuando Guerrero, (2016), menciona que planificar las adquisiciones es el proceso de establecer las etapas que orienten el desarrollo de la compra dejando claro los pasos a seguir teniendo en cuenta a los proveedores que ofrezcan productos que contribuyan de manera óptima al cumplimiento de la necesidad.

Objetivo general: Proponer la mejora del proceso de gestión de compras en una institución hospitalaria de la ciudad de Chiclayo 2022.

Finalmente, de acuerdo a los resultados obtenidos en cada objetivo específico y una vez comprendido el desarrollo de los procesos y la problemática que incurre en cada categoría se puede lograr plantear una propuesta de mejora del proceso de gestión de compras de una

institución hospitalaria de la ciudad de Chiclayo 2022, que permita alinear estratégicamente cada proceso en la gestión de compras, sin dejar de lado la importancia de la capacitación del personal. Ante tales problemas, García, (2020) concuerda en su investigación sobre la gestión logística en las instituciones universitarias públicas de la costa Oriental de Lago, que, aunque mostró en sus resultados una moderada gestión logística en su unidad de análisis, es necesario prever y proveer actividades de apoyo que permitan incrementar la competitividad y la productividad. Así mismo bajo la misma perspectiva Alvarado y Pumisacho, (2017) en su investigación acerca de prácticas de mejora continua con enfoque Kaisen en empresas del Distrito Metropolitano de Quito: Un estudio exploratorio; manifiesta en sus resultados que ante la baja aplicación de estrategias de mejora continua en la empresa, sugiere el afán de implementar actividades que permitan alcanzar la mejora sostenida, siendo la herramienta sugerida con mayor porcentaje la implementación de un plan de formación. Dando de esta manera un alcance para establecer una propuesta que permita mejorar las debilidades encontradas en los procesos de gestión de compras de una institución hospitalaria de la ciudad de Chiclayo 2022. Bajo este enfoque (Boquera, 2015), refiere que para planificar es necesario prever el futuro siendo este aspecto un factor activo, mientras que el control es el proceso que comprueba si se están alcanzando los objetivos de modo que, al compararlos, se busca que los resultados sean cuantificables; aportando beneficios para la empresa a corto y mediano plazo, convirtiéndose en una herramienta de apoyo en el contexto actual de globalización de los mercados.

Propuesta

Luego de analizar la información y ante a la realidad encontrada en el hospital, es necesario proponer diferentes acciones como estrategia para mejorar el proceso de gestión de compras, con la finalidad de organizar los procesos y a la vez con esta iniciativa contribuir en la mejora, sin perder la coordinación entre áreas, logrando de esta manera una mejor planificación y ejecución de adquisiciones, así mismo la estrategia considera una objetivo alcanzable, una acción determinada así como un responsable encargado de monitorear el desarrollo y cumplimiento del objetivo del aspecto a mejorar, por otro lado para el cálculo del presupuesto se considera el costo de horas hombre en cada acción propuesta. Dentro las acciones propuestas tenemos:

ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL PROCESO DE GESTION DE COMPRAS

Objetivo	Acción	Responsable	Evaluación	Presupuesto
Mejorar la planificación y ejecución de adquisiciones	Elaborar un manual de procedimientos de compras	Jefe de logística Dirección Administración	Monitoreo del resultado una vez implementado el manual de compras	Cálculo en horas hombre: 40 horas Costo x h: s/. 13.5 s/. 540 .00
	Elaborar un diagrama de flujo del proceso de compras	Jefe de logística Dirección Administrador	Monitoreo del cumplimiento del proceso de compras adecuado	Cálculo en horas hombre: 24 horas s/. 324
Actualizar la base de datos de proveedores	Evaluación de la eficiencia de los proveedores en cada atención de compra	Jefe de logística Jefe de área usuaria	Monitoreo del resultado, registro mensual y trimestral	Cálculo en horas hombre: 1 hora s/. 27.00
Optimizar la atención del requerimiento	Establecer políticas en la emisión del requerimiento compras	Jefe de logística	Monitoreo y registro del cumplimiento, Análisis de resultados	Cálculo en horas hombre: 8 horas s/. 108.00
Incentivar la mejora continua del personal	Capacitar al personal involucrado en el proceso de compras	Jefe de capacitación	Efectividad del desempeño	Dos veces al año Ponente: s/.1000.00 Certificados: s/. 80.00 Refrigerios: s/ 208.00
Total				s/. 2287.00

Manual de procedimientos de compras:

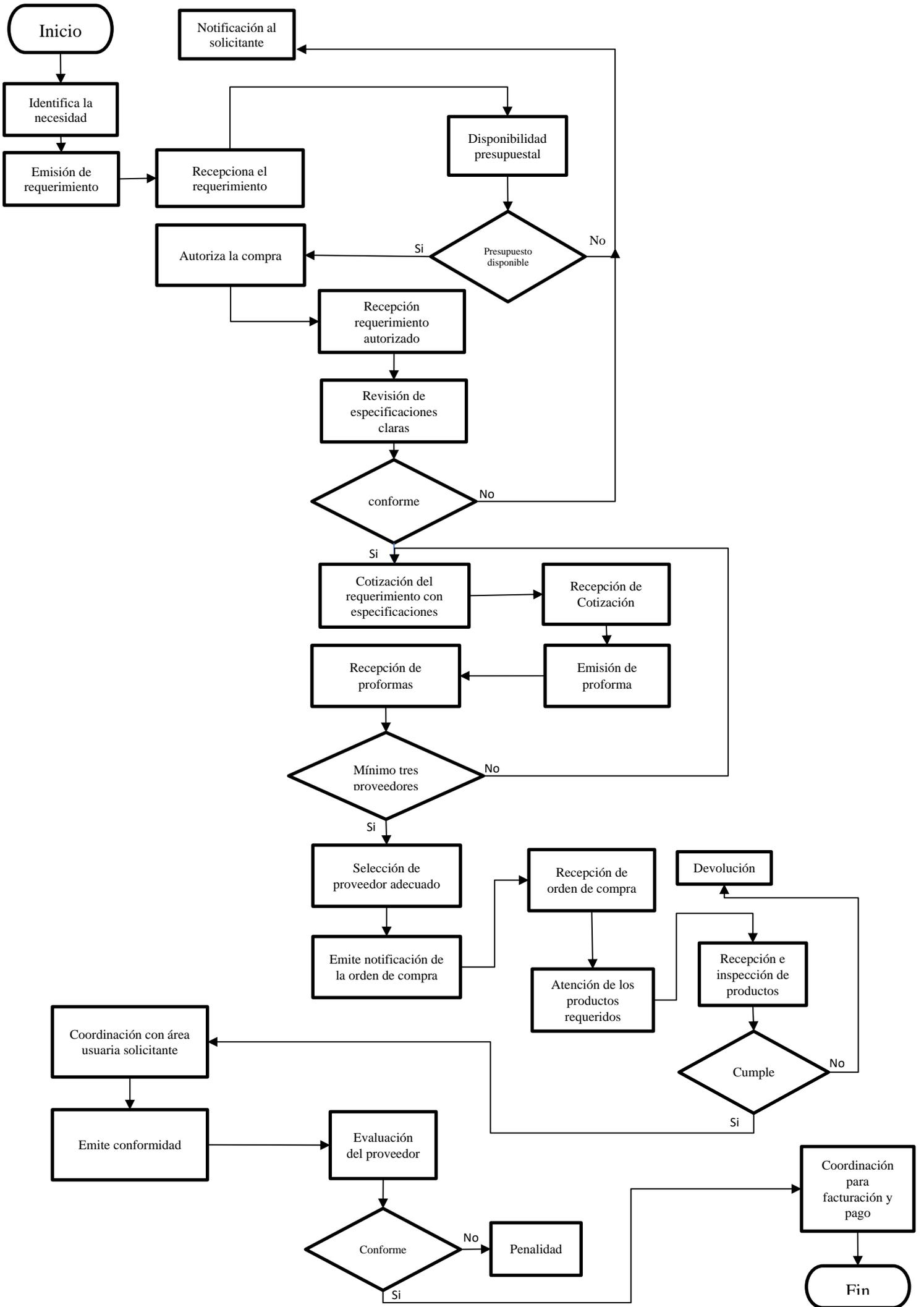
Con el objetivo de contribuir a la mejora de la planificación y organizar el proceso de gestión de compras, se propone implementar un manual de compras como componente principal del control interno el cual mediante la información detallada servirá como guía ante la actuación de las funciones de los colaboradores, ya que se debe plasmar en él como primer paso el detalle y objetivos del procedimiento de compras, los cuales ayudarán a direccionar la toma de decisiones de lo que se quiere lograr. Como segundo elemento detallará las funciones de acuerdo al cargo, para evitar duplicidad de funciones que dificulten el desarrollo de los procesos; así como también deberá comprender políticas de compra, que permitan realizar el trabajo bajo criterios establecidos evitando malos entendidos en las operaciones. Otro elemento que debe comprender son los procedimientos de compra, los cuales servirán como fuente de información sobre el trabajo a ejecutar asegurando la coherencia en los procesos incrementando la coordinación y organización de la función realizada.

Diagrama de flujo de compras propuesto:

Dicho ciclo de compras está compuesto principalmente por el inicio del proceso con la identificación de la necesidad en el área usuaria y la elaboración del requerimiento de un producto o servicio, el cual debe en primera instancia estar autorizado por el administrador, teniendo en cuenta la disponibilidad presupuestal, como siguiente etapa se deriva al área de compras, donde el jefe de logística recibe y verifica que el requerimiento cumpla con las especificaciones claras y detalladas del producto o servicio; caso contrario deberá comunicarse de inmediato al área usuaria para la modificación del requerimiento. Al estar conforme; el requerimiento sigue el proceso de compra con el responsable de adquisiciones, procediendo a la búsqueda en la base de datos de los proveedores que ofrezcan los productos solicitados, continuando con la cotización vía correo electrónico, donde se debe adjuntar el requerimiento y las especificaciones técnicas del producto, así como también las condiciones de entrega, y modalidades de pago, a la vez se debe tener en cuenta una fecha límite para la recepción de proformas. Se empezará a seleccionar a los proveedores siempre y cuando se cuente con un mínimo de tres proformas diferentes para tener mayores opciones de compra. Cumplidas estas características, se elabora el cuadro comparativo y se selecciona al proveedor bajo los mejores estándares de cumplimiento del pedido. Una vez notificado, el proveedor seleccionado deberá atender el pedido dentro de los plazos establecidos respetando los acuerdos en el contrato, así mismo el jefe de logística una vez recibido el producto o servicio, aplicará una evaluación

mediante un formato, previa coordinación con el área usuaria; lo que servirá como indicador para posteriores atenciones de compra, de acuerdo al cumplimiento estipulado en el formato de evaluación se procederá con la derivación de la orden para facturación y pago al área de economía, cerrando así el ciclo de compras y atención de un requerimiento. Ciclo que se detalla en el siguiente flujograma.

ÁREA USUARIA	ADMINISTRACIÓN	ÁREA DE COMPRAS	PLANEAMIENTO	PROVEEDOR	ALMACÈN	ECONOMIA
--------------	----------------	-----------------	--------------	-----------	---------	----------



Evaluaciones a los proveedores seleccionados

Se debe analizar, puntualidad en la atención, responsabilidad y cumplimiento del contrato. El jefe de logística deberá aplicar el presente formato de evaluación cada vez que se realice una compra una vez atendido el producto, el área de compras teniendo en cuenta los indicadores de cumplimiento tendrá mayor certeza de la atención del proveedor y por ende podrá actualizar su base de datos con proveedores que contribuyan al alcance de los objetivos del hospital, pues el cumplimiento de la atención dentro de los parámetros establecidos en el requerimiento volverán los procesos más eficientes ya que no se incurrirá en problemas como demoras en la entrega o devoluciones por incumplimiento de las especificaciones u otro aspecto. Pues al contar con una base de datos actualizada agilizará el proceso de atención de los productos, repercutiendo en una mejor atención al área usuaria y al paciente.

EVALUACIÓN Y CONFORMIDAD DEL CONTRATO				
Área usuaria:				
Datos del proveedor	Razón social			
	Ruc			
Descripción del objeto de la contratación				
CUMPLIMIENTO DEL CONTRATADO				
Calificación (x)	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
Observaciones:				
CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS DE ENTREGA				
Calificación (x)	SI ()		NO ()	
Observaciones	Cantidad de días de retraso:			
EN REFERENCIA AL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO SE SUSCRIBE EL PRESENTE:				
Firma del responsable y sello del Área usuaria				

Establecer políticas en la emisión del requerimiento de compras

Con la finalidad de hacer más eficiente el proceso de adquisición del producto o servicio, el requerimiento debe contar con un anexo de especificaciones claras y sencillas como producto, cantidad, unidad de medida u otras especificaciones técnicas; anexo que se deberá adjuntar a la solicitud del requerimiento; esta política permitirá agilizar y optimizar el proceso de compra ya que otorga eficiencia en la gestión y a la vez permite que tanto la entidad como el proveedor puedan entenderse y precisar el cumplimiento de lo solicitado en el requerimiento por parte del área usuaria, de lo contrario se incurre en la imposición de alguna penalidad y a la vez este aspecto influye en la evaluación final del proveedor.

Área usuaria:				
N° de requerimiento:				
Producto	Unidad de medida	Cantidad	Características del producto y/ especificaciones técnicas	Plazos y condiciones de entrega

Capacitación al personal involucrado en el proceso de compras

Se propone la elaboración de un plan de capacitaciones con temas relacionados a la gestión de compras. Dicho plan debe contener los objetivos, así como el total de capacitaciones a desarrollar en el año, la modalidad de aplicación, modalidad de control, evaluación y seguimiento. Dentro de los temas que se proponen desarrollar están el manejo de programas de pedido, gestión con proveedores, políticas de compras públicas y normativa de compras. Pues conocer el desarrollo adecuado del proceso de compras ayuda a reducir los riesgos operativos ya que contar con trabajadores con las habilidades necesarias para gestionar efectivamente las compras contribuirán en la eficiencia del proceso y reducción de tiempos en la atención de cada aspecto relacionado a la gestión de compras y características primordiales en la selección de proveedores, así como en los requerimientos del área usuaria.

Conclusiones

En el proceso de gestión de compras de la institución hospitalaria, se maneja una apropiada identificación de las necesidades; factor relevante que permite iniciar adecuadamente el ciclo de compras, contribuyendo a una mejor toma de decisiones; Así mismo el correcto control de inventarios apalancado del manejo de información clara de los requerimientos les que ha permitido llevar consumo real de compras, determinando de esta manera los productos con mayor rotación para un mejor control del presupuesto de cada área usuaria.

En cuanto a la planificación y ejecución de adquisiciones en el hospital, se cuenta con una base de datos actualizada y a la vez se utiliza como guía del proceso de compras la normativa vigente, pero aún así no se logra alcanzar el cumplimiento de un proceso de compras óptimo, pues no se cuenta con una manual de compras establecido que refleje el adecuado proceso de compras y las funciones de cada involucrado en dicho proceso; así mismo en la ejecución de adquisiciones, se incurre de manera frecuente en el incumplimiento de la atención oportuna de los requerimientos, ya que no se establece una coordinación clara y tampoco se aplica una evaluación frecuente a los proveedores.

En lo que respecta a la supervisión de la planificación de adquisiciones, no se administran herramientas adecuadas de evaluación y control en cada proceso, ocasionando la ineficiencia de la gestión de los procesos de compra; así mismo el área de compras carece de planes de contingencia que contrarresten posibles inconsistencias en el desarrollo de actividades así como también la falta de capacitación del personal acrecienta el inadecuado desempeño y rendimiento para lograr los objetivos planteados; afectando finalmente la atención del paciente en las diferentes áreas del hospital.

Recomendaciones

Una vez establecidas las conclusiones, se recomienda que los responsables del área de compras del hospital continúen controlando la información, respecto a las necesidades más frecuentes en los requerimientos de compra ya que esto ha permitido mantener actualizada la data para controlar los productos con mayor rotación en cada área usuaria, conllevando a tomar mejores decisiones respecto a la asignación presupuestal.

Así mismo con respecto a la planificación y ejecución de adquisiciones; se recomienda implementar las acciones propuestas como estrategia de mejora de los procesos de gestión de compra y del mismo modo se debe establecer un manual donde se estipulen los pasos a seguir representados en un flujograma que sirva de ruta para desarrollar de manera eficiente el proceso de compras así como la asignación de funciones para cada responsable en las adquisiciones;

respetando la coordinación entre cada área; el cual debe socializarse con todos los involucrados para contribuir a la mejora y alinear cada proceso de manera óptima, así como también implementar acciones de evaluación semestral y control frecuente tanto para el personal que realiza las actividades en el área de compras como para los proveedores involucrados en la atención de los requerimientos; lo cual favorecerá al fortalecimiento de la comunicación efectiva y coordinada entre el solicitante del requerimiento y el responsable de la atención.

Por otro lado, también se sugiere establecer políticas como respetar el orden adecuado de las actividades reflejadas en el manual establecido para organizar los procesos, así como también se recomienda no descuidar el enriquecimiento del factor humano a través de la capacitación frecuente, para fortalecer el desarrollo de nuevos conocimientos en manejo de programas de adquisiciones para un mejor desempeño en la gestión de los procesos en el área de compras de la institución hospitalaria.

Referencias

- Alvarado Ramírez, K., & Pumisacho Álvaro, V. (2017). Prácticas de mejora continua, con enfoque Kaizen, en empresas del Distrito Metropolitano de Quito: Un estudio exploratorio. *Capital Intangible*, 13 (2), 479-497. ISSN: 2014-3214.
- Arango-Serna, M. D., Valencia-Salazar, J. A., & Ruiz-Moreno, S. (2020). Sistema de logística inversa para el desarrollo sostenible de un astillero. *Revista UIS ingenierías*, 19(2), 105-118.
- Ballou, RH (2004). *Logística: Administración de la cadena de suministro*. Pearson educación.
- Boquera Pérez, P. S. (2015). *Planificación y control de empresas constructoras*. Colección Académica. Editorial UPV.
- Briceño, C. (2018) Grupo Banco Mundial: Análisis Integral de la Logística en el Perú. 14(76)
<https://documents.worldbank.org/curated/en/555181547057977330/pdf/133561-WP-P145783-Analisis-dela-Logistica-Peru.pdf>
- Fontalvo-Herrera, T., De-la-Hoz-Granadillo, E., & Mendoza-Mendoza, A. (2019). Los Procesos Logísticos y La Administración de la Cadena de Suministro. *Saber, Ciencia y Libertad*, 14(2), 102-112.
- Galiana Vásquez, J. L. (2018). *Manual de gestión de compras para logísticos*.
- García, R. (2020). Gestión logística en las Instituciones Universitarias Públicas de la Costa Oriental del Lago. *Revista Enfoques*, 4(14), 108-122.
- Guerrero Chanduví, D. A. (2016). 12.1 Planificar las adquisiciones
- Heredia Llatas, F. D., & Hernández Medina, F. A. (2018). *PLAN DE LOGÍSTICA INVERSA PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD DE UNA EMPRESA PRODUCTORA Y COMERCIALIZADORA DE SACOS DE POLIPROPILENO, CHICLAYO 2018*.
- Hernández Nariño, A., Manrique Arango, E., Manrique Arango, N., Medina León, A., & Nogueira Rivera, D. (2018). La gestión por procesos, una vía para mejorar la calidad de vida en un hogar de ancianos. *Revista Médica Electrónica*, 40(2), 258-269.
- Huarac, L. A. A. (2021). Los requerimientos técnicos mínimos y la gestión de compras en la escuela de aviación civil del Perú, 2019. *Polo del Conocimiento: Revista científico-*

profesional, 6(5), 953-963.

Matovelle, A. F. M., Ortega, M. J., Barros, M. R. Q., & Velecela, P. A. C. (2020). Gestión de compras como estrategia competitiva de las organizaciones. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(3), 97-124.

Medina León, A., Nogueira Rivera, D., Hernández-Nariño, A., & Comas Rodríguez, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(2), 328-342.

Florián, OJS Arciniegas - REDIIS/Revista, 2019 - revistas.sena.edu.com <http://revistas.sena.edu.co/index.php/rediis/article/view/2075>: Logística Hospitalaria: una Revisión Bibliográfica.

Reyna, J. P. H., Cruz, D. L. L., & Jaime, L. P. M. (2021). SISTEMA DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS EMPRESARIALES UNA ESTRATEGIA QUE OPTIMIZA LOS PROCESOS DE LAS MIPYMES ECUATORIANAS. *UNESUM-Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria. ISSN 2602-8166*, 5(5), 15-24.

Rojas-Salvatierra, W., Chiriboga-Mendoza, M., & Pacheco-Vergara, J. (2018). Componentes del control interno en pequeñas y medianas empresas. *REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINARIA ARBITRADA YACHASUN-ISSN: 2697-3456*, 2(3), 1-8.

Vizcarra, (2020). La influencia de la programación de abastecimiento de medicamentos en la gestión logística de los Hospitales Nivel III de Essalud. *Revista de Investigaciones de la Escuela de Posgrado de la UNA PUNO*, 9(2), 1587-1600.

Zambrano, X. G., & Enríquez, J. S. (2019). Evaluación del Control Interno a la Gestión de Inventarios de IMPORELLANA SA en Santo Domingo, periodo 2017. *Ciencias Sociales y Económicas*, 3(1), 38-57.

Anexos

Anexo 01

Cuadro de Categorías

Variable	Definición conceptual	Categorías	Sub – Categorías	Técnicas	Instrumentos
Proceso de gestión de compras	El plan de compras radica en ejecutar una hoja de ruta para cubrir las necesidades de la organización. (Quintanar, 2005).	Identificación e inventario de necesidades	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de requerimientos • Consumo histórico 	Entrevista	Guía de entrevista
		Planificación y ejecución de adquisiciones	<ul style="list-style-type: none"> • Metodología de adquisiciones • Gestión con proveedores • Tiempos de entrega • Transacciones 		
		Supervisión de la planificación de adquisiciones	<ul style="list-style-type: none"> • Control del plan de adquisiciones 		

(Quintanar, 2005).

Anexo 02**Matriz de consistencia**

Problema principal	Objetivo principal	Hipótesis	Variable	
¿Cuál es la nueva propuesta de mejora en el proceso de gestión de compras en una institución hospitalaria de la ciudad de Chiclayo 2022?	Proponer la mejora del proceso de gestión de compras en una institución hospitalaria de la ciudad de Chiclayo 2022.		Dependiente: Proceso de gestión de compra	
	Objetivos específicos		Categorías	Sub- categorías
	Determinar el proceso de gestión de compras de una institución hospitalaria de la ciudad de Chiclayo 2022.	La nueva propuesta de mejora de los procesos de gestión de compras contribuye de manera positiva en una institución hospitalaria de la ciudad de Chiclayo 2022.	Identificación e inventario de necesidades	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de requerimientos • Consumo histórico
	Identificar la problemática en el proceso de gestión de compras de una institución hospitalaria de la ciudad de Chiclayo 2022.		Planificación y ejecución de adquisiciones	<ul style="list-style-type: none"> • Metodología de adquisiciones • Gestión con proveedores • Tiempos de entrega • Transacciones

Establecer las estrategias de mejora en el proceso de gestión de compras de una institución hospitalaria de la ciudad de Chiclayo 2022.

Supervisión de la planificación de adquisiciones

- Control del plan de adquisiciones

Diseño y tipo de investigación

Población y muestra

Procedimiento y procesamiento de datos

Diseño: No experimental de corte transversal

Tipo:

Cualitativo

Nivel:

Propositivo

La unidad de análisis: 13 personas del área de compras de una institución hospitalaria de la ciudad de Chiclayo,

Muestra: Censal

Se aplicará la técnica e instrumento a los colaboradores del área de compras de una institución hospitalaria de la ciudad de Chiclayo.

El procesamiento de datos se realizará mediante el programa Microsoft Excel.

(Quintanar, 2005).

Anexo 03

Guía de entrevista



UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Propuesta de mejora del proceso de gestión de compras de una institución hospitalaria de la ciudad de Chiclayo 2022

El objetivo de la presente entrevista es proponer la mejora del proceso de gestión de compras en una institución hospitalaria de la ciudad de Chiclayo 2022.

GUIA DE ENTREVISTA

El aprovisionamiento comprende tres aspectos fundamentales como la gestión de compras, el almacenamiento y gestión de inventarios; con el objetivo de suministrar los productos necesarios para garantizar el desarrollo del proceso productivo de la empresa buscando el alcance de los objetivos. (Escudero 2019)

I. DATOS DEL ENTREVISTADO

Cargo: _____

Área de trabajo: _____

VARIABLE: Procesos de gestión de compras

Identificación e inventario de necesidades

1. ¿Cuál es la participación de su cargo en el proceso de gestión de compras?
2. ¿Cuál es la metodología para iniciar el proceso de compras? ¿Se cuenta con una base de requerimientos o a solicitud de compra escrita?
3. ¿Quién es el encargado de analizar los requerimientos de compra y cuánto tiempo tarda en dar la conformidad del requerimiento?
4. ¿Qué criterios se toman en cuenta en una solicitud o requerimiento de compra recibido?
5. ¿Se tiene identificada la gestión de compras por tipos de productos? ¿Cuáles son los productos solicitados con mayor frecuencia?

6. ¿Cómo se determina el presupuesto para la gestión de compras?

Planificación y ejecución de adquisiciones

7. ¿Cuentan con un manual de procesos de gestión de compras en su área? ¿Cómo ayuda su aplicación en los procesos de compras?
8. ¿Cuentan con un catálogo o registro de proveedores?
9. ¿Cuáles son los criterios específicos para seleccionar a los proveedores?
10. ¿De qué forma evalúa el área de compras a los proveedores seleccionados respecto a la calidad, precios y fecha de entrega?
11. ¿Cuál es el plazo límite para que el proveedor cumpla con la entrega del requerimiento?
12. ¿Cuál es la penalidad aplicada de haber incumplimiento del contrato?
13. ¿Qué criterios se tienen en cuenta para realizar el pago a los proveedores?
14. ¿Cuál es el proceso de pago a proveedores? ¿hay algún documento que lo detalle?

Supervisión de la planificación de adquisiciones

15. ¿Se realizan revisiones periódicas en los procesos internos de compras con el fin de mejorar la gestión de compras?
16. ¿Cómo considera los controles del proceso de gestión de compras del hospital?
17. ¿Considera usted que hay fallas dentro de la planificación del proceso de gestión de compras en el hospital?
18. ¿Qué problemas identifica en el proceso de gestión de compras del hospital?
19. ¿Cuál es el plan de acción para controlar posibles fallas en los procesos de gestión de compras?
20. ¿Qué actividades se aplican para la mejora continua en la empresa? Detallar brevemente.

Validaciones por juicio de expertos
Anexo 04

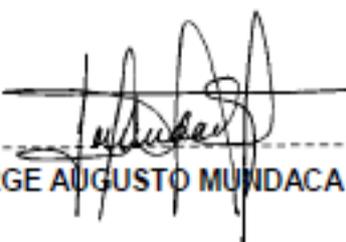


CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, JORGE AUGUSTO MUNDACA GUERRA, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del informe de tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración de empresas, titulado "PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE GESTIÓN DE COMPRAS DE UNA INSTITUCIÓN HOSPITALARIA DE LA CIUDAD DE CHICLAYO 2022", reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente;

Chiclayo, 30 de abril del 2022.



DR. JORGE AUGUSTO MUNDACA GUERRA

Dr. : JORGE AUGUSTO MUNDACA GUERRA

Cargo Actual: DOCENTE INVESTIGADOR USAT

Anexo 05

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

Quien suscribe, **MILAGROS CARMEN GAMARRA UCEDA**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del informe de tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración de empresas, titulado "PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE GESTIÓN DE COMPRAS DE UNA INSTITUCIÓN HOSPITALARIA DE LA CIUDAD DE CHICLAYO 2022", reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente;

Chiclayo, 05 de Mayo del 2022.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Milagros Gamarra Uceda", written in a cursive style.

.....
FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./Lic. Nombre: Milagros Carmen Gamarra Uceda

Cargo Actual: Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales

Anexo 06

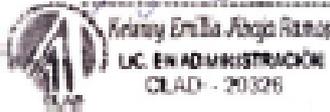


CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Gulen suscribe, LIC. KELIVY EMILIA JIBAJA RAMOS, mediante la presente hago constar que el Instrumento utilizado para la recolección de datos del Informe de tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración de empresas, titulado "PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE GESTIÓN DE COMPRAS DE UNA INSTITUCIÓN HOSPITALARIA DE LA CIUDAD DE CHICLAYO 2022", reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la Investigación.

Atentamente;

Chiclayo, 6 de Mayo del 2022.

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./Lic. Nombre: LIC. KELIVY EMILIA JIBAJA RAMOS

Cargo Actual: ADMINISTRADORA DE LA CORPORACIÓN EDUCATIVA REAL COLEGIO DEL ARCE

Anexo 07

Consentimiento de aplicación de instrumento y manejo de información



N° 073/ 22

AUTORIZACIÓN

El Director y el Jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación del Hospital "Las Mercedes" Chiclayo, Autoriza a:

**PURIHUAMAN SOBRINO
DIANA NATHALY**

Para que realice la Ejecución del Proyecto de Investigación Titulado: "*Propuesta de Mejora del Proceso de Gestión de Compras de una Institución Hospitalaria de la Ciudad de Chiclayo 2022*", debiendo al término remitir las conclusiones respectivas.

Chiclayo, Noviembre 2022

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL "LAS MERCEDES" - CHICLAYO

Dr. César Alberto Divino Sembrado

GERENCIA REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL REGIONAL DOCENTE "LAS MERCEDES" CH

Lic. Néstor A. ...