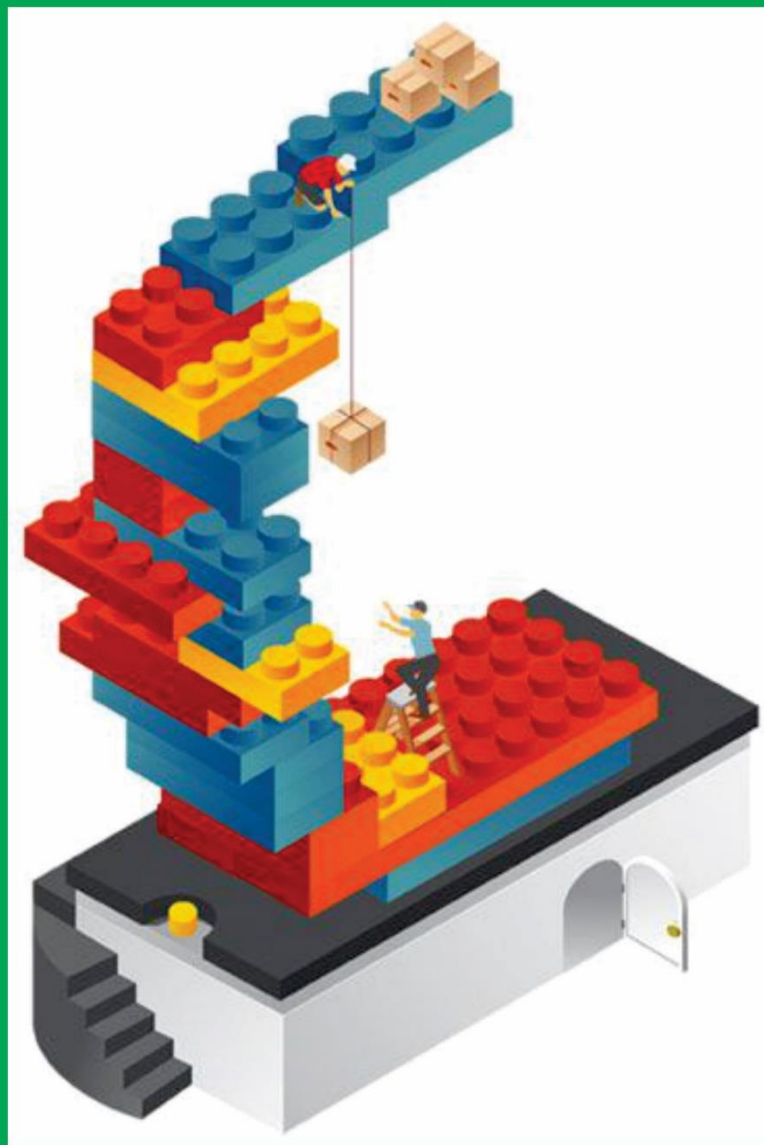


Gestión de Operaciones y Sistemas Logísticos

Dr. Francisco Javier Wong Cabanillas
Editor & Compilador



Primera
Edición

Lima
2021

Gestión de Operaciones y Sistemas Logísticos

Editor: Dr. Francisco Javier Wong Cabanillas

Dirección: Av. El Retablo 808 2do. Piso Urb. El Retablo, Comas. Lima-Perú

Correo electrónico: fjavierwongc@yahoo.es

Compilador: Dr. Francisco Javier Wong Cabanillas

Diseño y Redacción: Bach. Carlos Alberto Vega Vidal

ISBN: 978-612-00-6598-3

Primera edición digital: Julio 2021

Libro electrónico disponible en: <http://librosctscafe.ctscafe.pe/>

ISBN: 978-612-00-6598-3



9 786120 065983

Las compras directas y la atención de los pacientes del servicio de traumatología del Hospital María Auxiliadora



Stephanny Pamela Ambrosio La Torre
Ingeniera Industrial
Universidad Nacional del Callao

Resumen El desarrollo del presente documento enuncia el análisis sobre la problemática de las compras directas y la atención de los pacientes del servicio de traumatología del Hospital María Auxiliadora de la ciudad de Lima en los once meses del año 2019. Así mismo se contrasta la hipótesis de la investigación de como el sistema de abastecimiento influye directamente en las contrataciones directas de bienes y servicios en el Servicio de Traumatología del Hospital María Auxiliadora en 2019. La problemática del estudio y lo que se analiza en la introducción, se realizará también comparando las teorías que sustentan el análisis, luego en el punto tres mencionamos los instrumentos y la metodología de análisis y las relaciones que existe entre las variables independiente y dependiente. En el punto cuatro se expresa los resultados y discusión, mostrando correlaciones entre las variable, así como puntos para reflexionar sobre el desarrollo de futuras investigaciones.

Palabras claves: Gestión/ Compras directas/ Nueva gestión pública/ Burocracia/ Proceso/ Orden de compras/ Abastecimiento.

Abstract: The development of this document sets out the analysis on the problem of direct purchases and the care of patients of the trauma service of the María Auxiliadora Hospital of the city of Lima in the eleven months of the year 2019. Likewise, the hypothesis of the investigation of how the supply system directly influences the direct contracting of goods and services in the Traumatology Service of the María Auxiliadora Hospital in 2019. The problem of the study and what is analyzed in the introduction, will also be carried out comparing the theories that support the analysis, then in point three we mention the instruments and the analysis methodology and the relationships that exist between the independent and dependent variables. In point four the results and discussion are expressed, showing correlations between the variables, as well as points to reflect on the development of future research.

Keywords: Lean Manufacturing/ JIT/ Esbelta/ Tiichi Ohno/ Automatización/ Processes.

1. Introducción

En toda organización de salud pública, cualquiera que sea su nivel, siempre busca lograr su objetivo estratégico, que es proporcionar servicios de salud preventivos promocionales para mejorar y elevar la calidad de vida de los habitantes, que están dentro de su ámbito jurisdiccional, ejecutando y desarrollando servicios asistenciales y hospitalarios de prevención, curación y rehabilitación.

En la presente investigación, se trata de encontrar la relación que puede existir entre la gestión de un elemento del proceso logístico, como es la compra; y la atención de los pacientes del servicio de traumatología del Hospital María Auxiliadora.

En esta situación, se puede identificar dos posiciones contrapuestas en la literatura académica en la gestión pública, una que es la competitividad de la organización pública, buscando una dinámica administrativa en la toma de decisiones, de apoyo rápido y flexible, orientado al usuario y la calidad en el gasto; y la otra que es el respeto de las normas, su ámbito de aplicación, los niveles jerárquicos, la burocracia organizacional, los conceptos de gestión estructural, los procesos y procedimientos, los canales de comunicación e información, para evitar problemas de sanción administrativa.

Weber (1929), enuncia que la burocracia, es la organización o estructura que es caracterizada por procedimientos centralizados y descentralizados, división de responsabilidades, especialización del trabajo, jerarquía y relaciones impersonales, es utilizado en la sociología, en la ciencia administrativa y, especialmente, en la de administración pública, lo cual trata de las acciones propias de la estructura organizacional, las decisiones de arriba hacia abajo, la verticalidad de la disciplina, el poder y las relaciones impersonales de las actividad administrativas; donde los procesos y los cargos se deben al desarrollo de funciones tanto operativas como sustantivas del ente público, buscando el logro de objetivos y el desarrollo de las estructuras organizacionales.

Ortegon & Machicao, 2019. Desarrollan la teoría de la complejidad, reconocer y promover mejoras en la autodirección de las personas que se autodirigen, expresando que las demandas prioritarias para las agencias públicas son la calidad del servicio, utilización de instrumentos de la administración privada como el planeamiento estratégico, gestión por resultados, agencias públicas más cerca al ciudadano, romper con lo tradicional, responder a lo que paga el ciudadano, uso de las tecnologías de información.

Se identifica que los actores ya no son pasivos, sino activos para el cambio, son ellos los que tienden al cambio, los actores internos de la organización pública se trata de empoderarlos, organizaciones más flexibles donde se valora las competencia y el desarrollo de la meritocracia, la práctica de principios y valores éticos; más creatividad e innovación.

Frente a estos dos enfoques de la gestión, se aúna en la atención de los servicios de salud del mencionado centro hospitalarios, el abastecimiento de bienes, servicios y obras que se requiere para ofertar servicios de salud que puedan satisfacer a los usuarios y pacientes, que cual se tiene el sistema de abastecimiento, el cual es un sistema administrativo que contribuye al uso racional con eficiencia y eficacia; cumpliendo dichos bienes servicios y obras en la cantidad necesaria, la calidad exigida la oportunidad, en el lugar deseado y al precio adecuado.

Es por ello que en la investigación desarrollada se vincula las compras directas y la atención de los pacientes de servicio de traumatología, buscando solucionar los problemas que se identificaron en la investigación de la información y datos recolectados, tratados y analizados; donde la contratación de la gestión burocrática, estructural, vertical basada en el poder y las normas; deben de cambiar por una gestión pública moderna, que se orientada al ciudadano y la calidad de vida de la sociedad; mejorando la calidad en el gasto en el logro de resultados institucionales.

2. Análisis Teórico

En el análisis de las organizaciones sociales, como es un centro de salud; hasta ahora para analizar sus las actividades de gestión acudimos a Henry Fayol en su muy utilizado libro Administración Industrial y General (a inicios del siglo XX), el propone el denominado proceso de administración compuestos por los elementos de planear, organizar, dirigir y controlar el cual desarrollándolos se trata de lograr eficacia de las metas de una organización.

Como las organizaciones crecen, generando nuevas funciones, nuevos cargos, resolver nuevas demandas, y si la organización pertenece al sector público, no solo se requiere lo planteado por Henry Fayol; sino también lo propuesto por Max Weber y su teoría administrativa denominada Sistema Burocrático y fortalecido por la teoría Estructuralista; ellas propones que toda organización compleja tanto en relaciones, niveles, cargos, procedimientos; la gestión debe ser bajo normas, reglas, departamentalización vertical y disciplina organizacional.

Las teorías tradicionales han visto la organización humana como un sistema cerrado. Eso ha llevado a no tener en cuenta el ambiente, provocando poco desarrollo y comprensión de la retroalimentación (feedback), básica para sobrevivir.

El enfoque antiguo fue débil, ya que 1) trató con pocas de las variables significantes de la situación total y 2) muchas veces se ha sustentado con variables impropias.

El concepto de sistemas no es una tecnología en sí, pero es la resultante de ella. El análisis de las organizaciones vivas revela "lo general en lo particular" y muestra, las propiedades generales de las especies que son capaces de adaptarse y sobrevivir en un ambiente típico. Los sistemas vivos sean individuos o organizaciones, son analizados como "sistemas abiertos", que mantienen un continuo intercambio de materia/energía/información con el ambiente. La TS permite reconceptuar los fenómenos dentro de un enfoque global, para integrar asuntos que son, en la mayoría de las veces de naturaleza completamente diferente.

La organización como un sistema abierto

Herbert Spencer afirmaba a principios del siglo XX:

"Un organismo social se asemeja a un organismo individual en los siguientes rasgos esenciales:

- En el crecimiento.
 - En el hecho de volverse más complejo a medida que crece.
 - En el hecho de que haciéndose más complejo, sus partes exigen una creciente interdependencia.
 - Porque su vida tiene inmensa extensión comparada con la vida de sus unidades componentes.
- Porque en ambos casos existe creciente integración acompañada por creciente heterogeneidad".

Según la teoría estructuralista, Taylor, Fayol y Weber usaron el modelo racional, enfocando las organizaciones como un sistema cerrado. Los sistemas son cerrados cuando están aislados de variables externas y cuando son determinísticos en lugar de probabilísticos. Un sistema determinístico es aquel en que un cambio específico en una de sus variables producirá un resultado particular con certeza. Así, el sistema requiere que todas sus variables sean conocidas y controlables o previsibles. Según Fayol la eficiencia organizacional siempre prevalecerá si las variables organizacionales son controladas dentro de ciertos límites conocidos.

La nueva gestión pública es una forma de decir cómo gestionar la administración pública o las instituciones subvencionadas por el gobierno para que funcione lo mejor posible. La nueva gestión pública comienza con la pregunta de por qué necesitamos reformar la gestión pública para reformar el modelo Weber.

Los principios y herramientas que plantea la nueva gestión pública:

- Mejorar el rendimiento y la eficacia de la administración (el contribuyente debe sacar provecho del dinero): este principio se centra en la eficiencia. Hay que alcanzar los objetivos, pero ser lo más económico posible. Ferlie (1996), Mönks (1998) y Bolgiani (2002) se sugieren mejorar mecanismos:
- Gestión por objetivos: los contratos de servicios especifican los objetivos y dejan que la elección de los medios se decida de forma independiente.
- Adoptar una organización del trabajo más flexible significa pasar del modelo rígido de la pirámide a un modelo más flexible que deja más espacio para las personas que trabajan en el terreno y que son funcionarios de la administración pública:
- Separación de funciones y responsabilidades entre las políticas que fijan los objetivos y la administración pública responsable de la ejecución: la política fija objetivos muy amplios, la administración pública superior los traducirá en objetivos más precisos de los que depende la eficacia operativa;
- Asignar más responsabilidades operativas a los actores locales de los procesos.
- Suprimir los niveles jerárquicos: la idea es tener una organización del trabajo más flexible que no sea la pirámide burocrática con una visión jerárquica del trabajo y sin iniciativa. introducir jefes de equipo. Una persona se encarga de pilotear el grupo.
- Cuestionar el estatuto del funcionario: para motivar al funcionario y empoderarlos y darle mayor acción discrecional.

3. Aspectos Metodológicos

El documento de investigación se clasificó dentro del método descriptivo con el con el propósito de establecer su comportamiento; así como también el tipo es descriptivo, porque la información se basa sobre una realidad de acuerdo con ciertos criterios previamente establecidos tiempo, espacio, características formales, características funcionales, efectos producidos, etc. El nivel es correlacional, ya se mide dos variables, y también en el diseño es no experimental, de corte transversal con un enfoque cuantitativo, donde la unidad de análisis es el servicio de traumatología del Hospital María Auxiliadora; identificando ser un universo de 350 trabajadores administrativos y pacientes en el presente año; y el tamaño de la muestra. Para la presente investigación se tomará como muestra a los trabajadores administrativos y pacientes del servicio de traumatología los cuales son aproximadamente 350 trabajadores administrativos y pacientes siendo 20 trabajadores administrativos y 330 pacientes. La técnica que se emplea para determinar la muestra y básicamente e el muestreo probabilístico, ya que ayuda porque a dicho calculo, ya que nos permite que cada elemento del universo tiene la misma probabilidad de ser escogido aleatoriamente; y utilizando la estadística descriptiva, lo cual nos determinó que la muestra es de 107 trabajadores administrativos y pacientes del servicio de traumatología, lo cual supera la recomendación de Chevalier (2004) y por consiguiente se considera bastante representativa de la realidad.

Para recabar la información se aplicó a la muestra un cuestionario estructurado en veinte preguntas, con alternativas de preguntas como: siempre, muy frecuentemente, frecuente, pocas veces y nunca. Dicho instrumento fue validado a través de juicios de cuatro expertos en gestión pública y contrataciones con el estado; la confiabilidad (0.88) se obtuvo mediante el

coeficiente de Alfa Cronbach, lo cual indica una alta confiabilidad. El desarrollo del análisis de los datos e información se llevó cabo, utilizando la estadística descriptiva, específicamente medida de tendencia central como frecuencias y promedio de los indicadores. Los resultados se interpretan de acuerdo a un análisis que los datos y las gráficas que se realizan a través del software ms-Excel baremo de contrastación diseñado para tal fin, en función de la operacionalización de las variables.

Tabla N° 01: Operativización de las Variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Operacionalización	
			Indicadores	Valor
<u>Variable Independiente:</u> Sistema de Abastecimiento	Es el conjunto interrelacionados de normas y procedimientos técnicos orientados a suministrar bienes y servicios de calidad a la organización.	Planificación Programación Distribución	Cuadro de necesidades Términos de referencia Solicitud de compra Presupuesto Almacenamiento Procesos	Muy frecuentemente, frecuente, pocas veces y nunca.
<u>Variable dependiente:</u> Contratación directa	Es una modalidad de selección que tiene la contratación estatal con proveedores privados o públicos sin realizar convocatoria pública, con la finalidad de ahorrar tiempo en la adquisición.	Eficiencia Oportunidad Economía	% de pedidos atendidos Tiempo de compras % de bienes devueltos o en reclamo Grado de satisfacción Número de días de demora % de usuarios satisfechos Número de días de demora Tiempo perdido en procesos desiertos.	Muy frecuentemente, frecuente, pocas veces y nunca.

Fuente: Elaboración propia.

Métodos y procedimientos de análisis de datos, se realizó estar presente en el Hospital María Auxiliadora, entregando a trabajadores del área de Abastecimiento y pacientes del área de traumatología los cuestionarios respectivos, luego de recibir dicha información se procedió a procesarla y analizar al utilizar el SPSS y MS-EXCEL Se vació la información obtenida en las encuestas, e interpretar las respuestas para luego redactar las conclusiones. Se tuvo criterios de inclusión, y se tomó la muestra a pacientes del servicio de traumatología y a trabajadores por donde discurre el proceso de compras directas de la Oficina de Abasteciendo, mayores de 25 años, hombres o mujeres y Que aceptaron voluntariamente participar en el estudio, aceptando la solicitud de su nombre, edad y sexo. Pero también se asumió criterios de exclusión como aquellos pacientes menores de 25 años y trabajadores con menos de tres años de actividad laboral del área de abate cimiento y aquellos que no aceptaron voluntariamente llenar el cuestionario.

4. Resultados y discusión.

Como sabemos la orientación del estudio se habrá baja dos grandes grupos de análisis, por un lado la forma de asumir la gestión la gestión del proceso de compras directas que conforma el sistema de abastecimiento desarrollando una buena planificación, programación y distribución, pero teniendo como parámetro a la gestión burocrática vertical del proceso de compras directas y por otro lado la gestión del proceso de compras directas bajo criterios de la nueva gestión pública.

Al respecto se llega que se realiza la planificación y programación de las compras bajo la gestión burocrática lo trabajadores en un 80% realizan sus funciones tomando como parámetros de actuación las normas y reglamentos aunque muchas veces condicionan la toma de decisiones de las ordenes de compras y solo un 10% trata de realizar dichas actividades propinando nuevos procedimientos, más dinámicos, flexibles y ágiles, pero siempre con el temor de la sanción administrativa. Un 10% no al respecto por desconocer muchos términos de gestión de la administración pública. Pero casi un 95% de los encuestados del área administrativa que mejorando proceso en las compras directas, empoderando a las personas y capacitándolas permanentemente mejorar significativamente la gestión de las compras directas que favorecen a los pacientes del servicio de traumatología.

Así mismo, si las compras directas favorecen o resuelven los problemas clínicos a los pacientes del servicio de traumatología bajo parámetros de eficiencia, oportunidad y económica de las compras directas de los bienes que demandan los pacientes; siendo un 55% estuvo muy satisfecho, un 25% casi satisfecho y un 20% que no le resolvieron sus problemas de salud. Estos resultados indican que una buena gestión de abastecimiento se correlaciona de manera positiva y significativa con las compras directas y de manera negativa y significativa con la burocracia en la gestión.

5. Literatura Citada

Bastos Boubeta, A. (2007) Distribución Logística Comercial. Edit. Bastos S.R. México.

Bocanegra, LRC (2015), en su Tesis titulada “*Ley de contrataciones y sus efectos en el Distrito de José Crespo y Castillo – Leoncio Prado – 2014*”. Huánuco, por la Universidad de Huánuco – Perú

<http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/242;jsessionid=3855D8C66813B60A9B1C210ED3E235B>

Chiavenato, Idalberto (2015). Administración en los Nuevos Tiempos. Editorial: McGraw Hill- México.

Decreto legislativo N° 1017,

López Lara, E. y Mora Zambrano A. (2011) Mejoramiento de procesos en el departamento de compras de la empresa. Tesis. M-I OVERSEAS LIMITED. Recuperado el 12 de noviembre del 2019 <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/1939>

Morales Sandoval, Gustavo Adolfo(1998). Rediseño del proceso de compras en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS). Tesis Guatemala, Guatemala: Universidad Francisco Marroquín, - Recuperado el 12 de noviembre del 2019. UFM ADM M8284 1998 -<http://www.tesis.ufm.edu/adm/1998/58443/tesis.htm>

Palomino Zárate, Iván Josué (2019). *El plan anual de contrataciones y la eficiencia en las adquisiciones y contrataciones, de la Unidad De Gestión Educativa Local N° 02 La Esperanza 2015 – 2018*. Recuperado en 11 de Noviembre del 2019
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/31281/palomino_zi.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Palomino Zárate Iván Josué, (2019). “El plan anual de contrataciones y la eficiencia en las adquisiciones y contrataciones, de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 02 La Esperanza 2015 – 2018!”. Tesis para obtener el grado académico de maestro en Gestión Pública. Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

Ley N° 29873 y su Reglamento (aprobado mediante Decreto Supremo N° 184-2008-EF), modificado mediante Decreto Supremo N° 138-2012-EF, posteriormente se modificó por la

Ley 30025 y su su reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 350-2015-EF

Von Bertalanffy, Ludwig (1976.). *Teoría General de Sistemas*. Petrópolis, Vozes.

Kast y Rosenzweig (2015) *Teoría de la organización y estructuras organizacionales*. McGraw Hill- México.

Weber M.(2014). *Economía y Sociedad* (3ª ED.). Edit. FONDO de Cultura Económica - México.

.