

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Administración



*Una Institución Adventista*

**Propuesta de proceso administrativo para la atención de los requerimientos de bienes y servicios para montos iguales o menores a ocho (08) UIT, del hospital de Huaycán - 2018**

Por:  
Yuri Rumín Solier

Asesor:  
Néstor Roger, Apaza Apaza

**Lima, Julio del 2018**

DECLARACIÓN JURADA  
DE AUTORÍA DEL INFORME DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

*Nestor Roger, Apaza Apaza* de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración de la Universidad Peruana Unión.

**DECLARO:**

Que el presente informe de investigación titulado: **“PROPUESTA DE PROCESO ADMINISTRATIVO PARA LA ATENCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DE BIENES Y SERVICIOS PARA MONTOS IGUALES O MENORES A OCHO (08) UIT, DEL HOSPITAL DE HUAYCÁN - 2018”** constituye la memoria que presenta el (la) **Bachiller Yuri Rumín Solier** para aspirar al título de Profesional de Licenciado en Administración ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Ñaña, a los 20 días de Julio del año 2018.

  
\_\_\_\_\_  
Nestor, Apaza Apaza

Propuesta de proceso administrativo para la atención de los  
requerimientos de bienes y servicios para montos iguales o menores a  
ocho (08) UIT, del hospital de Huaycán - 2018

# INFORME DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Presentada para optar el título profesional de licenciado en  
Administración y Negocios Internacionales

## JURADO CALIFICADOR



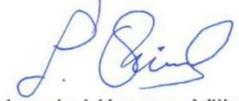
Lic. David Junior Aguilar Panduro  
Presidente



Mg. Karina Elizabeth Paredes Abanto  
Secretario



Dr. Luis Eduardo Córdova Carranza  
vocal



Lic. Lizardo Vásquez Villanueva  
vocal



Mg. Nestor Roger Apaza Apaza  
Asesor

Ñaña, 20 de Julio del 2018

### **Dedicatoria**

Este presente trabajo está  
dedicado a mi hijo, esposa y a  
mis familias por su apoyo  
incondicional y moral.

## **Agradecimiento**

Agradezco primeramente a Dios por todas sus bendiciones también por permitir, tener y disfrutar a mi linda familia,

A la universidad Peruana Unión por su formación y legado grande de una profesión cristiana.

Al Mg. Nestor Roger Apaza Apaza por su orientación y asesoría en el trabajo realizado.

A los administradores del hospital de Huaycan por su apoyo y facilitación en la ejecución del trabajo.

## Tabla de contenidos

Dedicatoria .....	v
Agradecimiento .....	vi
Tabla de contenidos .....	vii
Índice de figuras .....	ix
Índice de anexos .....	x
Resumen .....	xi
Summary.....	xi
Capítulo I. ....	12
Contexto Profesional .....	12
1.1. Trayectoria profesional.....	12
1.2. Contexto de la experiencia .....	13
1.3. Datos generales de la empresa.....	14
1.3.1. Razón social. ....	14
1.3.2. Visión. ....	14
1.3.3. Misión.....	14
1.3.4. Objetivos. ....	15
1.3.5. Valores.....	15
1.3.6. Organización. ....	16
1.4. Experiencia profesional realizada.....	17
Capítulo II.....	18
El Problema .....	18
2.1. Identificación del problema .....	18
2.2. Objetivos de la investigación.....	20
2.2.1. Objetivo general. ....	20
2.2.2. Objetivos específicos.....	20
2.3. Justificación .....	21
2.4. Presuposición filosófica.....	22
Capítulo III. ....	24
Revisión de la Literatura .....	24
3.1. Antecedentes de la investigación.....	24
3.1.1. Antecedentes internacionales. ....	24

3.1.2. Antecedentes nacionales.....	26
3.2. Fundamentos teóricos.....	27
3.2.1. La administración.....	27
3.2.2. Importancia de la Administración.....	28
3.2.3. Principales tipos de administración.....	28
3.2.4. Proceso Administrativo.....	29
3.2.5. Modelos Administrativos.....	31
3.2.6. Etapas del proceso administrativo.....	33
3.2.7. Importancia del proceso administrativo.....	33
3.2.8. Bienes y Servicios.....	34
3.3. Requerimientos.....	36
Capítulo IV.....	37
Marco metodológico.....	37
4.1. Método para el abordaje de la experiencia.....	37
4.2. Lugar de ejecución y temporalidad.....	37
4.3. Población y muestra de la empresa.....	37
4.4. Operacionalización de la temática abordada.....	38
4.5. Desarrollo de la temática abordada.....	39
Capítulo V.....	40
Resultados.....	40
5.1. Resultados de diagnóstico.....	40
5.1.1. Resultados de diagnóstico en relación al primer objetivo.....	40
5.1.2. Resultados de diagnóstico en relación al segundo objetivo.....	40
5.1.3. Resultados de diagnóstico en relación al tercero objetivo.....	41
5.1.4. Resultados de diagnóstico en relación al cuarto objetivo.....	41
5.3. Propuesta de mejora.....	43
Capítulo VI.....	45
Conclusiones y Recomendaciones.....	45
6.1. Conclusiones.....	45
6.2. Recomendaciones.....	46
Bibliografía.....	48
Anexos.....	50

## Índice de figuras

Gráfico N° 01: Planificación.....	40
Gráfico N° 02: Organización.....	41
Gráfico N° 03: Dirección.....	41
Gráfico N° 04: Control.....	42
Gráfico N° 05: General.....	42

## Índice de anexos

1. Cuestionario.....	50
2. Figura N° 01 Organigrama del Hospital de Huaycán.....	52
3. Tabla N° 01 Planificaciòn .....	52
4. Tabla N° 02 Organizaciòn .....	52
5. Tabla N° 03 Direccion .....	53
6. Tabla N° 04 Control .....	53
7. Tabla N° 05 General .....	53

## **Resumen**

El objetivo de la propuesta es mejorar el proceso administrativo para la atención de los requerimientos de bienes servicios cuyos montos sean iguales o menores a ocho (08) UIT, del Hospital de Huaycán, cuya información se recopiló a través de las encuestas dirigidas al personal administrativo del área de logística y a las áreas usuarias de la entidad. Para tal efecto se desarrolló en primer momento el diagnóstico situacional del Hospital, encontrándose el desconocimiento de proceso administrativo por parte de las áreas usuaria para la emisión de sus requerimientos. Se utilizó el modelo de proceso administrativo de Fayol; concluyendo, que la entidad requiere la implementación de la directiva administrativa donde se establezca todos los procesos administrativos para la atención de los requerimientos de bienes y servicios.

**Palabras clave:** Planificación, Organización, Dirección, Control.

## **Abstract**

The objective of the proposal is to improve the administrative process for dealing with the requirements of real services whose amounts are equal to or less than eight (08) ITU Hospital Huaycán, whose information was collected through surveys conducted by administrative staff the area of logistics and user areas of the entity. For this purpose initially developed in the situation assessment Hospital, being the lack of administrative process by the user areas to issue their requirements. the administrative process model was used Fayol; concluding that the entity requires the implementation of administrative policy where all administrative processes for dealing with the requirements of goods and services is established.

**.Keywords:** Planning, Organization, Management, Control.

## **Capítulo I.**

### **Contexto Profesional**

#### **1.1. Trayectoria profesional**

En 2014 se tuvo la labor como coordinador del sub Área de Almacén de Área de Logística del Hospital de Huaycán donde se desarrolló las siguientes funciones:

Programar, dirigir y evaluar el almacenamiento de los bienes requeridos y garantizar el abastecimiento racional y oportuno de los bienes, materiales e insumos que requieran las áreas usuarias de la entidad.

Disponer la distribución de los bienes, de acuerdo a los pedidos de las áreas, unidades y servicios, organizando los plazos y cantidades, en función al stock de almacén.

Programar y controlar trimestralmente el registro de bienes de activo fijo y bienes no depreciables del Hospital de Huaycán.

Verificar y controlar los ingresos y salidas de los materiales en el almacén central.

Coordinación con los proveedores para la custodia de los materiales e insumos del hospital de Huaycán.

Coordinación con el área usuaria sobre desabastecimiento de los materiales.

En el Año 2016 se desempeño como coordinador de la Sub Área de Programación de Logística del Hospital de Huaycán en esta área se encarga de la programación y la atención de los requerimientos de bienes y servicios que solicitan las áreas usuarias y a la vez para la atención de dichos requerimientos depende de la Unidad de planeamiento quienes se encargan de otorgar el presupuesto para ejecutar estos requerimientos, entre las funciones realizadas son:

- Proyectar documentos relacionados a la Programación para la Adquisición de Bienes y Servicios u Obras.
- Conducir el estudio de mercado de acuerdo al proceso de adquisición, definiendo las partidas específicas, cadena funcional y proyecto de informe de disponibilidad presupuestal a la Oficina de Planeamiento Estratégico.
- Brindar apoyo y asesoramiento técnico a las Unidades orgánicas, sobre la Programación Anual del Abastecimiento de Bienes y Servicios.
- Realizar la programación para los expedientes de Contratación de los procedimientos de Selección de acuerdo a las necesidades existentes de la Institución a través de la fuente de financiamiento Recursos Ordinarios, Donaciones y Transferencias.
- Elaborar la programación y reprogramación de los cuadros de necesidades conforme con los requerimientos de las unidades orgánicas del Hospital.

## **1.2. Contexto de la experiencia**

La primera experiencia laboral fue como coordinador de la sub área de Almacén de Logística del Hospital de Huaycán cuya función fue Organizar, coordinar y dirigir las actividades del almacén, también es responsable por el recibimiento, almacenamiento y distribución de equipos, materiales que adquiere la institución, lo cual se mejoró lo siguiente:

Emisión de requerimiento para la contratación de recursos humanos para la operatividad, recepción, despacho, distribución y manipulación de los materiales e insumo que se encuentran en el almacén central del Hospital de Huaycán.

Instalación y actualización del módulo de kardex almacén en el sistema Integrado de Gestión Administrativa SIGA.

Capacitación al personal acerca de recepción y despacho de productos que existe como custodia en almacén.

La otra experiencia fue como coordinador de la sub Área de Programación del Área de Logística, cuya función es realizar la atención y programación de requerimientos de bienes y servicios solicitados por las áreas usuarias de la entidad, lo cual se mejoró lo siguientes:

Implementación de flujo para la atención y programación de personal bajo la modalidad servicio por tercero.

Capacitación al personal de apoyo para la operatividad del Sistema Integrado de Gestión Administrativa módulo Logístico, para la programación de pago de personal bajo la modalidad de servicio por tercero.

Orientación y asesoramiento a las áreas usuarias del Hospital de Huaycán para la emisión de los requerimientos y pedido SIGA de bienes y servicios.

### **1.3. Datos generales de la empresa.**

#### **1.3.1. Razón social.**

Hospital de Huaycán

#### **1.3.2. Visión.**

Ser un hospital de nivel II-2 en el 2018, que trabaja en forma eficiente y con el reconocimiento de la comunidad, teniendo presente el respeto a los derechos de las personas y a su interculturalidad; brindándoles un buen trato, humanizado, oportuno con calidad y calidez.

#### **1.3.3. Misión.**

Somos un Hospital en el segundo nivel de atención que contribuye a mejorar la salud de la población de Huaycán con calidad y de manera oportuna en un ambiente saludable contribuyendo al desarrollo sostenido del país.

#### **1.3.4. Objetivos.**

- Con el objetivo de brindar una mejor asistencia médica en prevención, tratamiento y rehabilitación, dentro de los tres niveles de atención a los pacientes que acuden a este Hospital de Huaycán.
- Reducir la morbi-mortalidad materno y neonatal con énfasis en la población vulnerable.
- Disminuir la prevalencia de malnutrición y anemia en niños menores de 5 años en la población en pobreza y pobreza extrema.
- Disminuir y controlar las enfermedades transmisibles, con énfasis en la población en pobreza y pobreza extrema.
- Contribuir y disminuir la prevalencia de las enfermedades no transmisibles con énfasis en la población en pobreza y pobreza extrema.
- Fortalecer el ejercicio del rol rector, la conducción estratégica, gerencial y la optimización de los servicios de salud en el contexto de la descentralización y modernización del Estado.

#### **1.3.5. Valores.**

Los valores que definen al Hospital son:

**Responsabilidad:** Es un valor que está en la conciencia de la persona que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano de lo moral. Una vez que pasa al plano ético (puesta en práctica), persisten

estas cuatro ideas que establece la magnitud de las acciones y afrontarlas de la manera más prepositivas e integral, siempre en pro del mejoramiento laboral, social, cultural y natural.

**El respeto:** En las relaciones interpersonales comienza en el individuo, en el reconocimiento del mismo como entidad única que necesita que se comprenda al otro. Consiste en saber valorar los intereses y necesidades de otro individuo en una reunión.

**La colaboración:** Es la relación establecida entre los servidores públicos con el verdadero propósito de dar cumplimiento a los servicios institucionales de manera eficiente, participando de sus ideas y comportamientos.

**La calidad:** La calidad tiene su origen en todas y cada una de las personas que la integran y están inherentes en él, hay que creer en ella, el futuro de la familia, está ligado necesariamente a la prestación de servicios de calidad y calidez humana.

#### **1.3.6. Organización.**

- Dirección: Director
- Dirección Adjunta
- Unidad de Planeamiento Estratégico: Jefe
- Unidad de Epidemiología y Salud Ambiental: Jefe
- Unidad de Administración : Jefe
- Unidad de Estadística e Informática: Jefe
- Unidad de Apoyo a La Docencia e Investigación: Jefe
- Servicio de Medicina: Jefe
- Servicio de Pediatría: Jefe
- Servicio de Gineco Obstetricia: Jefe
- Servicio de Cirugía y Anestesiología: Jefe
- Servicio de Emergencia: Jefe

- Servicio de Consulta Externa y Hospitalización: Jefe
- Servicio de Odontología: Jefe
- Servicio de Enfermería: Jefe
- Servicio de Apoyo al Tratamiento: Jefe
- Servicio de Apoyo al Diagnóstico: Jefe

#### **1.4. Experiencia profesional realizada.**

En Sub Área de Almacén del Área de Logística del Hospital de Huaycán se logró mejorar los egresos y salidas de los materiales e insumos que se contaban ya que no existía un buen control al momento de la entrega de materiales es por ello que se instaló y se actualizó el Kardex del almacén en el sistema SIGA logrando verificar y constatar tanto cuanto es la salida y cuanto queda en stock para luego realizar los requerimientos si falta algún material. Todo esto también se mejoró con las capacitaciones que se realizó al personal que labora en almacén para el correcto manejo de los materiales.

En la sub área de Programación de Logística para lograr que los requerimientos sean atendidos de manera rápida y eficaz se propuso realizar los flujos administrativos para la correcta emisión y el tiempo en que se deberían de ser entregados los materiales y así no perjudicar el trabajo de las áreas usuarias para la atención a los pacientes.

Para lo cual también se programó capacitaciones por grupos para indicar el uso del sistema SIGA el cual se tiene que ingresar las especificaciones de ciertos equipos o materiales que se requieren para el área usuaria, ya que como es nuevo el sistema se tuvo que realizar varias capacitaciones o talleres para que puedan familiarizarse y no tener inconvenientes al momento de realizar el pedido. Logrando que el 80% de los capacitados manejen adecuadamente y se hayan familiarizado con el sistema SIGA y sobre todo con el flujo administrativo para el requerimiento de los bienes y servicios.

## **Capítulo II.**

### **El Problema**

#### **2.1. Identificación del problema**

Las entidades públicas que realizan la gestión para la contratación de Bienes y servicios son supervisadas por el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE) es un organismo técnico especializado y adscrito al Ministerio de Economía Finanzas (MEF) quienes se encargan de supervisar y regular los procesos de contrataciones, cuidando la aplicación eficiente de la normatividad y promoviendo el uso óptimo de los recursos públicos y la satisfacción de las necesidades de la población.

El Hospital de Huaycán es una institución de salud pública II-1 siendo unidad ejecutora desde febrero del 2014, cuenta con más de 17 centros de costos administrativos y asistenciales estos centros de costos a su vez cuentan con unidades, Servicios, áreas y sub áreas los que contribuyen a mejorar la salud de toda la población de Huaycán.

El área de logística es el órgano encargado de las contrataciones (OEC) tiene como función, la gestión administrativa de atender todos los requerimientos de bienes y servicios derivados por las áreas usuarias con la finalidad de atender oportunamente las necesidades que son de vital importancia para los diferentes servicios y/o áreas de la Entidad.

De acuerdo al artículo 8 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado N° 30225 y su modificatoria con Decreto Legislativo N°1341 - establece que el área usuaria es la dependencia de la entidad cuyas necesidades pretenden ser atendidas con determinada contratación, o que, dada su especialidad y funciones, canaliza los requerimientos formulados por otras dependencias.

Los requerimientos contienen la descripción objetiva y precisa de las características y/o requisitos funcionales relevantes para cumplir la finalidad pública de la contratación, y las condiciones en las que debe ejecutarse la contratación. El requerimiento de servicios en general deberá contener los términos de referencia (TDR) y en caso de bienes deberá contener las especificaciones técnicas.

El área usuaria asistencial y/o administrativa del Hospital de Huaycán debe remitir oportunamente los requerimientos de contratación a la oficina General de Administración, de acuerdo a sus necesidades, describiendo el bien o servicio a contratar, definiendo con precisión su cantidad, indicando la finalidad pública (cumplimiento metas y objetivos, de acuerdo a su plan operativo institucional).

En el área de logística es donde se detecta el problema al momento de recepcionar y verificar los expedientes ya que muchas veces los requerimientos tanto de bienes y servicios no son emitidos correctamente, en caso de los bienes solicitados no especifican adecuadamente el bien que están solicitando, en caso de servicios muchos de los requerimientos no contienen los términos de referencia, es por ello que el órgano encargado de las contrataciones tiene inconvenientes al momento de realizar el estudio de mercado, ya que los proveedores no pueden enviar las cotizaciones solicitadas, debido a que no están claros los requerimientos de bienes y servicios solicitados por las áreas usuarias, también no respetan el nivel jerárquico para la emisión de sus requerimientos.

Diariamente se reciben quejas y reclamos por parte de los usuarios debido a que desconocen de los procesos, flujos administrativos, reglas, normas vigentes y los requisitos indispensables para la presentación de los requerimientos de bienes y servicios, para la atención oportuna, como se mencionó desde el 2014 recién es unidad ejecutora el hospital, se dependía de MINSA y los procesos para la atención de los requerimientos de bienes y servicios eran muy distintos.

A raíz de todos estos problemas y para mejorar el proceso administrativo se propone realizar la implementación del proceso administrativo para la atención de los requerimientos de bienes y servicios para la entidad y así evitar inconvenientes en la forma y contenido de los expedientes, también se busca con esta implementación evitar los retrasos que de manera reiterativa se siguen presentando por una mala formulación de los requerimientos y sobre todo la desinformación por parte de las áreas usuarias.

A partir de lo mencionado en líneas arriba el estudio está centrado en la Implementación del proceso administrativo para la contratación de bienes y servicios.

## **2.2. Objetivos de la investigación.**

### **2.2.1. Objetivo general.**

Propuesta de Proceso Administrativo para la atención de los Requerimientos de Bienes y Servicios bajo el modelo de Fayol en el Hospital de Huaycán – 2018.

### **2.2.2. Objetivos específicos.**

- Propuesta de Proceso Administrativo para la atención de los Requerimientos de Bienes y Servicios en la dimensión de Planificación en el Hospital de Huaycán – 2018.
- Propuesta de Proceso Administrativo para la atención de los Requerimientos de Bienes y Servicios en la dimensión de Organización en el Hospital de Huaycán – 2018.
- Propuesta de Proceso Administrativo para la atención de los Requerimientos de Bienes y Servicios en la dimensión de Dirección en el Hospital de Huaycán – 2018.
- Propuesta de Proceso Administrativo para la atención de los Requerimientos de Bienes y Servicios en la dimensión de Control en el Hospital de Huaycán – 2018.

### **2.3. Justificación**

El presente estudio se enmarca en la descripción de implementar los procesos administrativos considerando que es vital importante para la entidad garantizar condiciones para el logro de los objetivos, el estudio se considera trascendente porque permitirá identificar la situación de la implementación del proceso administrativo en la entidad.

Asimismo, proveerá información para establecer planes de mejora institucional.

La investigación permitirá dar mayor importancia y una solución a los procesos administrativos de la gestión logística del órgano encargado de la contratación, para agilizar, viabilizar y abastecer oportunamente los requerimientos de bienes y servicios a todas las Áreas, Unidades asistenciales y administrativos del hospital de Huaycàn.

Los procesos administrativos son muy importantes en una institución pública porque permiten gestionar con eficiencia y eficacia los requerimientos de bienes y servicios que son presentadas por las diferentes áreas y unidades de la entidad de acuerdo a sus necesidades y para lograr un objetivo común que es brindar una atención oportuna y de calidad a los pacientes aprovechando los recursos humanos, técnicos, materiales con los que cuenta la institución.

Al realizar el estudio en la institución se detectó la existencia de fallas y deficiencias en los procesos administrativos como es la demora en la presentación de los requerimientos y datos incompletos acerca del bien o servicio que solicitan las áreas usuarias (especificaciones técnicas, modelo, tamaño, etc.) esto se debe a que la institución no cuenta con una directiva administrativa donde se especifican detalladamente la forma correcta de presentar y cuáles son los requisitos indispensables para la emisión de los requerimientos de bienes y las contrataciones de los servicios, ya que cada uno de ellos tienen diferentes características como son: para los bienes son las especificaciones técnicas

y para los servicios son los términos de referencia (TDR) que deben contener en sus requerimientos y así evitar la devolución o retraso en la atención de los requerimientos.

Al reunir los esfuerzos para el mejoramiento de los procesos administrativos para la atención de requerimientos de los bienes y servicios, el cual permitirá conocer a fondo el funcionamiento de la directiva administrativa donde esta plasmado todo el proceso administrativo que se quiere implementar para el hospital de huaycan donde el área de logística pueda atender de manera oportuna y en el tiempo adecuado los requerimientos solicitados evitando tener atrasos y quejas para el área usuaria y así ellos puedan brindar una atención de salud adecuada, de calidad y oportuna a los pacientes del hospital.

#### **2.4. Presuposición filosófica**

Cuando uno quiere empezar algún reto o realizar una inversión se tiene que ver si es viable o no, ya que por los resultados se puede perjudicar o beneficiar a las personas. Así es como el administrador tiene que tomar decisiones óptimas para el beneficio de sus trabajadores y de su organización para ello tiene que planificar, organizar, dirigir y controlar todas las decisiones que se tomen o ver cuales se pueden mejorar para la buena marcha de la organización.

Al respecto Lucas 14:28 menciona “Porque ¿quién de vosotros, queriendo edificar una torre, no se sienta primero y calcula los gastos, a ver si tiene lo que necesita para acabarla?”, este texto abarca ampliamente el sentido de la importancia de planificar, organizar, dirigir y controlar el inicio de un proyecto, considerando este principio básico el informe de suficiencia se enmarca en la cosmovisión cristiana, desde esta perspectiva filosófica la administración efectiva incluye la delegación de responsabilidades en el trabajo; corroborando con esto la Biblia en Éxodo 18:21 dice "Además escoge tú de entre todo el pueblo varones de virtud, temerosos de Dios, varones de verdad, que aborrezcan la

avaricia; y ponlos sobre el pueblo por jefes de millares, de centenas, de cincuenta y de diez".

Asimismo, la administración efectiva incluye supervisión y confirmación (Plasmados en procesos); que, de acuerdo a la Biblia, Éxodo 39:42-43, dice que "En conformidad a todas las cosas que Jehová había mandado a Moisés, así hicieron los hijos de Israel toda la obra. Y vio Moisés toda la obra, y he aquí que la habían hecho como Jehová había mandado; y los bendijo".

En relación a como brindar un buen servicio la Biblia en Colosenses 3:23-24 enfatiza: "Y todo lo que hagáis, hacedlo de corazón, como para el Señor y no para los hombres; sabiendo que del Señor recibiréis la recompensa de la herencia, porque a Cristo el Señor servís. Además 1 Corintios 14:40 recalca que "En cualquier caso, háganlo todo de forma conveniente y ordenada".

Con esto se menciona que el sentido administrativo se enmarca en la honestidad, el orden, la organización, la planificación, estrategias que contribuyan al desarrollo de las instituciones.

## **Capítulo III.**

### **Revisión de la Literatura**

#### **3.1. Antecedentes de la investigación**

##### **3.1.1. Antecedentes internacionales.**

Flores (2015) en su estudio “Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en Coproabas, Jinotega” cuyo objetivo es Analizar los pasos del proceso administrativos y su incidencia en la Gestión Empresarial aplicados en la cooperativa COPROABAS Jinotega 2010-2013, que consistió en esta investigación será de gran importancia el análisis y la síntesis en la elaboración del documento con orden lógico, teniendo la capacidad para dar respuesta a cada objetivo específico planteado en las conclusiones y dar respuesta al problema de estudio mediante posibles soluciones que sirvan a la cooperativa como acciones de mejora. Utilizando también el método científico ya que es una investigación científica y el método empírico ya que muestra a la que le aplicaremos los instrumentos son socios con conocimientos administrativos adquiridos a través de la práctica, se concluye que el proceso Administrativo y Gestión Empresarial de la Cooperativa de Producto de Alimentos Básicos RL, se lleva acabo de forma parcial ya que no se llevan de forma correctalas funciones delproceso administrativo.

Alfonzo (2002) en su estudio “Propuesta para mejorar los Procesos Administrativos en una Institución Educativa oficial de la ciudad de Monterrey Nuevo León” cuyo objetivo fue lograr brindar un servicio tanto interno como externo de calidad en el área administrativa, y con esto lograr conjuntamente con el área académica la satisfacción de sus clientes (comunidad educativa), alumnos y padres de familia), y así crecer como institución oficial, lo cual es un beneficio para nuestro país, que consistió en realizar

prediagnóstico a) como el Mapeo (descripción de los procesos administrativos y sus resultados). b) Elaboración de encuestas para clientes externos. c) Aplicación de herramientas estadísticas para analizar los resultados de las encuestas. d) Elaboración de test para clientes internos. e) Aplicación de herramientas estadísticas para analizar los resultados del test, concluyendo de acuerdo al estudio realizado y resultados obtenidos se llega a la conclusión que un modelo de calidad es un elemento de suma importancia dentro de una Institución o empresa, ya que ponerlo en práctica puede llevar a estas al éxito como tales. Sin duda alguna todo proceso es manejado por un recurso humano y es allí donde comienza el cambio positivo por el camino de la calidad; contando con la participación activa y entusiasta el recurso humano se puede implementar exitosamente las teorías y modelos de calidad.

De la Rosa y Arregoces, (2015) en su estudio “Diseño de un Plan de Mejoramiento Administrativo para los Departamentos de Compra, Logística y Recursos Humanos, de la Empresa Buzca S.A., en la Ciudad de Cartagena” cuyo objetivo es Diseñar un plan de mejoramiento administrativo para los departamentos de compras, logística y recursos humanos, de la empresa Buzca S.A., bajo el enfoque de investigación descriptiva porque a partir de la observación y utilizando cuestionarios y fichas de observación, se elaboró un diagnóstico a los departamentos de compra, logística y recursos humanos, que permita detallar cada una de las fortalezas y debilidades que poseen estos departamentos a nivel administrativo, es decir en función de los principios de Planeación, Organización, Dirección y Control, permitiendo proponer alternativas de mejora que admitan lograr una mayor gestión administrativa, concluyendo estudiar la posibilidad de administrar bajo estrategias gerenciales modernas, donde la toma de decisiones no este centralizada solo por directivos, sino sea integral; con el apoyo de todo el personal. Apertura un departamento de planificación, para que sean diseñados planes más efectivos.

### **3.1.2. Antecedentes nacionales.**

Venegas (2013) en su estudio “Análisis y Mejora de los Procesos de Adquisiciones y contrataciones de una empresa del Estado en el sector hidrocarburos” cuyo objetivo fue, evaluar el nivel de ejecución de los procesos de contratación de bienes y servicios y su influencia en el cumplimiento de metas presupuestarias de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, periodos 2013 – 2014, el estudio estuvo bajo el enfoque cuantitativo de investigación, haciendo uso de la recolección de datos para probar las hipótesis, con base en la medición numérica para establecer patrones de comportamiento y probar las presunciones, concluyendo dichos resultados demuestran que no se llegó a ejecutar todos los procesos programados en el PAC, por ende no se llegó a ejecutar el gasto presupuestal programado asignado a los procesos de contratación, mostrando deficiencias influyendo negativamente en el cumplimiento de las metas presupuestarias de la Entidad.

Carhuapoma, (2015) en su estudio “Propuesta de Lineamientos de Mejora en la fase de actos preparatorios de contrataciones de bienes y servicios en la Municipalidad Distrital de Pacaipampa- 2015” cuyo objetivo fue, determinar cómo los actos preparatorios afectan los procesos de las contrataciones del Estado en la Municipalidad distrital de Pacaipampa, que consistió la investigación fue descriptiva porque busco especificar las características de la fase de actos preparatorios. Se recogió información de manera independiente sobre las variables referidas. La investigación tuvo un enfoque cualitativo porque se utilizó la encuesta y entrevista para contestar las preguntas de investigación y los objetivos de la investigación y la investigación presentó un diseño: no experimental, ya que no se manipuló la realidad determinada, por lo tanto es una realidad descriptiva, concluyendo que los actos preparatorios en la Municipalidad se realizan de manera ineficientes, respecto a la planificación; se evidencia que las especificaciones técnicas solicitadas por las áreas usuarias no siempre cumplen con los requisitos y normas de la Ley de Contrataciones del

Estado, además la entrega del cuadro de necesidades generalmente no se da en las fechas indicadas; respecto a los requerimientos; se evidencia que no todos los procesos se encuentran incluidos en el PAC inicial, debido precisamente a la entrega del cuadro de necesidades; respecto a los estudios de mercado; es evidente que los proveedores tienen una percepción mala sobre negociar con la entidad, debido al retraso de los pagos; en cuanto a la instalación del comité especial.

### **3.2. Fundamentos teóricos**

#### **3.2.1. La administración**

Es el proceso de saber utilizar los recursos ya sean materiales y humanos con los que cuenta la institución o empresa para lograr el objetivo y metas trazadas. Al respecto Robbins y Coulter (2005) mencionan que la administración “consiste en coordinar las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas” (p.7)

La administración es una ciencia o disciplina organizacional que se utiliza para supervisar, dirigir o gestionar una empresa u organización, y también se refiere al edificio o lugar físico en donde esta se lleva a cabo.

La administración diseña y alcanza los objetivos principales de la organización mediante el trabajo y la distribución, y provee los medios de apoyos necesarios para controlar y mantener los niveles operativos.

Según Chiavenato (2017) Fayol define el acto de “administrar como planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Las funciones administrativas abarcan los elementos de la administración, es decir, las funciones del administrador”. (p.70)

### **3.2.2. Importancia de la Administración**

Según Luna, (2015) menciona que existe algunos indicadores que clarifican la importancia de la administración como:

- La administración global, es decir, es necesaria en todo organismo social, no importa en qué parte del mundo
- Sirve para que los recursos funcionen en forma sinérgica
- Toda función que realice tiene como base principal que al tomarla en cuenta se logran buenos resultados". (p. 32)
- Al aplicar la administración correctamente, las empresas logran bases confiables para, posteriormente diversificarse.
- Con la Administración se alcanza la calidad total en todo organismo social.

### **3.2.3. Principales tipos de administración**

#### **a. Administración Pública:**

Según Gabin (2009) indica que la administración pública es un elemento básico del estado. Está formada por un conjunto de organismos que actúan bajo las órdenes del poder ejecutivo.

Es saber utilizar el fondo público que asigna el Ministerio de Economía y Finanzas ya que todas las compras para dicha institución son supervisadas por el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE).

Para ello el Organismo Encargado de las Contrataciones (OEC) es quien se encarga de realizar las compras que necesitan las áreas usuarias de cada institución pública ya sea bienes y servicios para así puedan realizar sus funciones y cumplir con sus metas de cada una de las áreas.

## **b. Administración Privada**

Es mucho mas factible debido a que no están sujetos a ninguna supervisión como la administración publica, ya que ellos utiizan sus porpios recursos economica según sus ingresos y egresos de la institución. A continuacion se detallan algunas características:

- Sus productos y servicios tienen fines de lucro.
- Compiten con otros en el mercado.
- Su financiamiento es a través de inversionistas. Debe mantenerse en total movimiento para evitar la quiebra.
- Los servicios y productos que brindan son autorizados por los inversionistas.

La administración privada maneja todas las actividades que no están bajo la dependencia del Estado, a su vez tiene como rol ofrecer bienes de uso, de capital y de consumo.

### **3.2.4. Proceso Administrativo**

Para Blandez, (2014), el “Proceso Administrativo se sistematizan una serie de actividades importantes para el logro de objetivos: en primer lugar, se delimitan recursos necesarios, se coordinan las actividades y por último se verifica el cumplimiento de los objetivos (sesión 3).

Por lo cual el proceso Administrativo es el flujo continuo e interrelacionado de las actividades de planeación, organización, dirección y control, desarrolladas para lograr un objetivo común al respecto

Por otro lado, Vasquez, (2000) indica que “El proceso administrativo consiste en la inspección de las actuaciones de la organización con miras a conocer, en primer término, si están cumpliendo en forma eficiente y efectiva los objetivos y metas administrativas y determinar acciones a seguir para corregir las deficiencias encontradas y los procesos que

impiden o dificultan el logro de tales objetivos, y en segundo término, con el fin de evitar prácticas inadecuadas o ilegales que pretenden disminuir los recursos y activos de la empresa”. (p.49).

En tal sentido el proceso administrativo es cumplir con eficiencia y eficacia los objetivos para luego tratar de corregir ciertos errores que se encontró en el proceso para el crecimiento de las personas.

Según Fayol el proceso administrativo es preveer, organizar, dirigir, coordinar y controlar, lo que implica que para un buen proceso se debe considerar una buena estructura de los principios administrativos y que las funciones de la empresa sean el perfil idóneo de un gerente y su relación con la función que él desempeña.

**Planeación:** Consiste en determinar los objetivos y cursos de acción; en ella se determinan:

- Las metas de la organización
- Las mejores estrategias para lograr los objetivos.
- Las estrategias para llegar a las metas planteadas.

**Organización:** Consiste en distribuir el trabajo entre el grupo, para establecer y reconocer las relaciones y la autoridad necesarias:

- El diseño de tareas y puestos.
- Designar a las personas idóneas para ocupar los puestos.
- La estructura de la organización.
- Los métodos y procedimientos que se emplean.

**Dirección:** Consiste en conducir el talento y el esfuerzo de los demás para lograr los resultados esperados:

- Determinar cómo se dirigirá el talento de las personas.

- Determinar el estilo de dirección adecuado.
- Orientar a las personas al cambio.
- Determinar estrategias para solución de problemas, así como la toma de decisiones.

**Control:** consiste en la revisión de lo planeado y lo logrado; determina:

- Las actividades que necesitan ser controladas.
- Los medios de control que se emplearan.

### **3.2.5. Modelos Administrativos**

#### **a. Modelo Burocrático (MAX WEBER)**

Esta regida por normas y los reglamentos para lograr su eficiencia en sus logros y objetivos, se caracteriza por su rapidez en sus desiciones ya que cada uno de ellos saben que deben hacer.

##### **La formalización de las comunicaciones:**

Estan registradas por escrito y se reitera por medio de un formato para lograr el cumplimiento.

##### **La racionalidad de la división del trabajo:**

- Es dividir el trabajo según sus obligaciones y condiciones.
- Organigrama que representa los niveles jerárquicos.

##### **Jerarquía de autoridad:**

Esta agrupada por cargos y las funciones lo cual esta definida por reglas especificas.

#### **b. Modelo de Taylor:**

Taylor afirma que “el principal objetivo de la administración debe ser asegurar el máximo de prosperidad, tanto para el empleador como para el empleado”. Los empleados

siempre anhelan el desarrollo profesional para poder desempeña mejor el cargo o realizar bien su trabajo dentro de la empresa ya sea con eficiencia y calidad.

**Taylor enunció 4 principios de administración científica:**

- **Estudio científico del trabajo**, es de acuerdo a la cantidad de trabajo que realiza el empleado y su remuneración también, para ello debe crearse una oficina especialmente para el método de trabajo.
- **Selección científica y entrenamiento obrero**, realizar la selección de acuerdo a sus aptitudes para desarrollarse dentro de cualquier puesto de trabajo.
- **Unión del estudio científico del trabajo y de la selección científica del trabajador**, no aceptan cambiar sus métodos porque temen al fracaso.
- **Cooperación entre los dirigentes y los obreros**; el trabajo debe ser de manera equitativa entre los dirigentes y obreros.

**c. Modelo de Fayol:**

Se desarrollo a nivel de dirección o sea especialmente con los jefes, se le denomina administración positiva, para ello se presenta el proceso siguiente:

**Los procesos administrativos son:**

- **Prever (planeación)**: Es cuando examina el futuro, fijar objetivos, tomar decisión y establecer planes de acción.
- **Organizar (organización)**: Formulación de una estructura (normas) dual (recursos físicos y humanos) que conforme la entidad.
- **Dirigir-comandar (dirección)**: Lo que hace posible que los planes y la organización puedan funcionar.

- **Coordinar:** Es la recolección de la información necesaria en busca de la unificación del trabajo.
- **Controlar (control):** Es la verificación de los resultados con lo planeado.

### 3.2.6. Etapas del proceso administrativo

El proceso administrativo se desarrolla en diferentes etapas, conocidas con las abreviaturas de planificación, organización, dirección y control (P.O.D.C.), estas son consecuentes y se repiten por cada objetivo determinado por la organización o empresa.

Habitualmente, estas etapas son agrupadas en dos fases, que son:

**Fase mecánica:** Planificación ¿Qué se debe hacer? y organización ¿Cómo se debe hacer? En esta se establece lo que se va a hacer y se dispone una estructura para hacerlo.

**Fase dinámica:** Dirección ¿Cómo se está haciendo? y Control ¿Cómo se realizó? Se puntualiza el cómo se maneja el organismo que se ha estructurado anteriormente.

### 3.2.7. Importancia del proceso administrativo

La importancia del proceso administrativo radica en la previsión de los fenómenos futuros y el control de los recursos en forma sistemática y ordenada.

Es imprescindible que las reglas, políticas y/o actividades de cada proceso administrativo se aplique de forma efectiva y simple, y en línea con los objetivos de la empresa u organización. Para mantener la eficiencia del sistema y cumplir con los objetivos definidos, todo proceso administrativo debe evitar caer en redundancias de información.

#### **Cómo se formula el requerimiento:**

El requerimiento es la solicitud formulada para contratar un bien, servicio u obra que satisfaga las necesidades de una entidad. La formulación del requerimiento da inicio al proceso de contratación y determina, en gran medida, el éxito del mismo.

### **Qué contiene el requerimiento:**

El requerimiento debe contener las Especificaciones Técnicas en el caso de bienes, Términos de Referencia en el caso de servicios o Expediente Técnico en el caso de obras; además, debe incluir los requisitos de calificación que correspondan según el objeto de la contratación.

### **3.2.8. Bienes y Servicios**

Para Ildefonso, (2005) nos indica que los bienes y servicios son materializaciones de actividades diferentes. Un producto es algo que se puede ofrecer al mercado para ser adquirido, usado o consumido, para satisfacer un deseo o una necesidad. Incluye objetos físicos, servicios, personas, lugares, organizaciones e ideas". (p. s/n)

#### **3.2.8.1. Bienes**

Son cosas las que se pueden tocar y que estas sean útiles para el desarrollo de las actividades o necesidades que requieren las personas y también satisfacer las necesidades del cliente.

Desde el punto de vista económico, la que tienen un valor.

En lo jurídico, los que necesitan ser protegidos por el sistema jurídico.

Existen diferentes tipos de bienes:

- **Bienes libres:** Sin costo como el aire.
- **Bienes económicos:** Transformar por el esfuerzo humano como son complementarios, sustitutos e independientes.

#### **De acuerdo a la naturaleza:**

- **Bienes de capital:** Es utilizar la producción de otros como los edificios.
- **Bienes de consumo:** Para satisfacer las necesidades.

### 3.2.8.2. Servicios

Son actividades que buscan satisfacer sus necesidades de los clientes las cuales deben estar planificadas por varias personas ya sean trabajadores del estado y las particulares, los servicios son tanto de agua, teléfono, asistenta social, servicios generales, transporte, etc.

El servicio debe implicar lo siguiente:

- Realizar una actividad de un bien entregado por el cliente.
- Entregar productos intangibles como las informaciones.
- Construcción de infraestructuras para el cliente, hoteles.

Existen dos clasificaciones de servicios y estas son:

#### a. Servicios públicos y privados.

- **Servicio Público:** Es una prestación que es realizada dentro de instituciones del estado y están pueden ayudar a los mas necesitados.
- **Servicio Privado:** Son prestaciones que se realizan en empresas privadas para las necesidades particulares de las personas, como las empresas de comunicaciones, gas, etc.

**b. Servicios de mantenimiento:** Es mantener en método preventivo algunos artículos que requieren ser cuidados, los televisores, camiones, etc.

**c. Servicios a domicilio:** Es realizar la actividad dentro del hogar o por medio de celular o internet, como pedido de pizzas, etc.

**d. Servicios de alquiler:** Actividad que se realizar por momento ya sea de recurso humano o de un bien, servicio de animación o alquiler de parlantes, etc.

### **3.3. Requerimientos**

El requerimiento es un documento donde contiene la solicitud de un servicio o la adquisición de un bien de acuerdo a la necesidad, dicho requerimiento se debe formularse de forma objetiva y precisa, proporcionando acceso en condiciones de igualdad al proceso de contratación.

Los requerimientos deben ser emitidas por las areas usuarias de la entidad pública o privada, respetando las jerarquias estos deben contener términos de referencia (TDR) y espesificaciones técnicas.

## **Capítulo IV.**

### **Marco metodológico**

#### **4.1. Método para el abordaje de la experiencia**

El estudio por su naturaleza es de carácter descriptivo porque esta parte de una problemática descrita a través de un diagnóstico cuya información es usada para medir los procesos administrativos para la atención de bienes y servicios, se utilizó un instrumento basado en los estudios Bautista (2015) los cuales realizaron investigaciones similares al que se desarrolla en la presente investigación, evaluando además las dimensiones de proceso administrativo. Este instrumento estuvo compuesto por 26 ítems, con opciones de respuesta de tipo de escala Likert (1-4) (1=siempre, 2=casi siempre, 3=a veces, 4=nunca) el cual se trabajará la prueba de confiabilidad. Se proponen soluciones a los problemas hallados y sustentado con marcos teóricos referentes.

#### **4.2. Lugar de ejecución y temporalidad**

La propuesta se ejecutará en el Área de Logística – Unidad de Administración del Hospital de Huaycán Ate Vitarte que se halla en el km 16.5 de la Carretera Central del Distrito de Ate al este de la ciudad de Lima.

El periodo de ejecución contempla en un tiempo de 7 meses en el 2018.

#### **4.3. Población y muestra de la empresa**

Están enmarcados al personal administrativo del área de logística y a las áreas usuarias integradas dentro del proceso administrativo para la atención de los requerimientos de los bienes y servicios menores o iguales a 8 UIT del Hospital de Huaycán.

#### 4.4. Operacionalización de la temática abordada

Variable	Dimensiones	Problema	Objetivo	Indicadores	Instrumento
Proceso Administrativa	Planificación	Falta de compromiso de las áreas usuarias y mala atención al público	Propuesta de Proceso Administrativo para la atención de los Requerimientos de Bienes y Servicios en la dimensión de Planificación en el Hospital de Huaycán – 2018.	Emisión oportuna	Ficha de evaluación de documento
	Organización	Existen desconocimiento del flujo para la emisión de requerimientos de bienes y servicios	Propuesta de Proceso Administrativo para la atención de los Requerimientos de Bienes y Servicios en la dimensión de Organización en el Hospital de Huaycán – 2018.	Atención rápida. Cumplimiento de atención.	Ficha de evaluación de documento
	Dirección	Falta de capacitación a las áreas usuarias con respecto a los requerimientos de bienes y servicios.	Propuesta de Proceso Administrativo para la atención de los Requerimientos de Bienes y Servicios en la dimensión de Dirección en el Hospital de Huaycán – 2018.	Compromiso	Ficha de evaluación de documento
	Control	Demora en el seguimiento y ejecución de los requerimientos de bienes y servicios.	Propuesta de Proceso Administrativo para la atención de los Requerimientos de Bienes y Servicios en la dimensión de Control en el Hospital de Huaycán – 2018.	Cumplimiento de metas	Ficha de evaluación de documento

#### **4.5. Desarrollo de la temática abordada.**

De acuerdo al tema abordado y al diagnóstico que se realizó en el Hospital de Huaycán, donde se encontró diversos inconvenientes que se presenta al momento de la presentación de los requerimientos emitidos por las áreas usuarias, afectando al área de logística como también a las áreas usuarias produciéndose la demora de atención de dichos requerimientos por ello en la atención de los pacientes.

Por ello se propuso elaborar el proceso administrativo para la atención de los requerimientos de bienes y servicios menores o iguales a ocho UIT. Para lo cual se realizó una encuesta de 26 preguntas a todos los trabajadores del área de logística y también a todas las áreas usuarias, donde se identificará en cuál de estos procesos de planificación, organización, dirección y control es deficiente.

Realizada las encuestas se ingresó todas las respuestas al programa de SPSS para realizar el análisis de cada uno de los procesos, donde se obtuvo los resultados indicando que los procesos de planificación y control son eficientes, pero también hay un porcentaje preocupante que son deficientes, el proceso de organización es eficiente en un 100%, pero en el proceso de dirección se encontró un porcentaje alto de deficiencia.

De acuerdo a estos resultados se propone la implementación de la directiva administrativa en donde contendrá todos los procesos administrativos desde la emisión de requerimientos por parte del área usuaria hasta la atención de los requerimientos de bienes y servicios por el área de Logística.

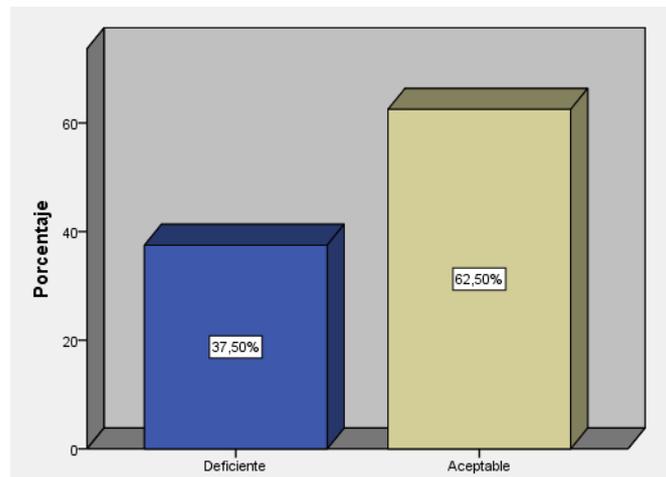
## Capítulo V

### Resultados

#### 5.1. Resultados de diagnóstico

##### 5.1.1. Resultados de diagnóstico en relación al primer objetivo

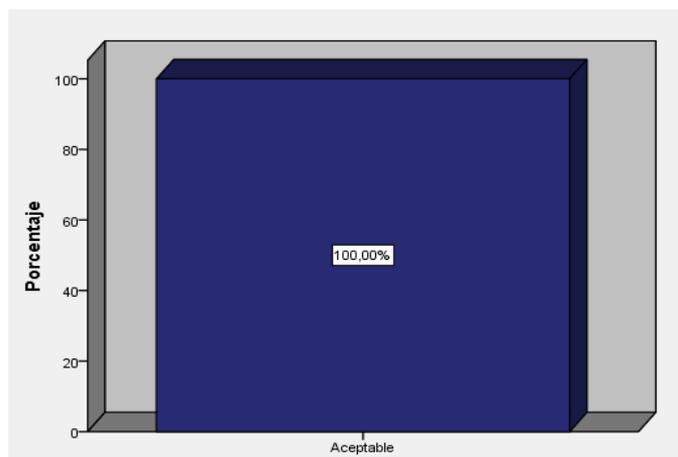
Como se observa en la figura N° 01, muestra que del total de los encuestados el 37.5% considera deficiente y un 62.5% aceptable a la planificación en los procesos Administrativos para el requerimiento de los bienes y servicios en el Hospital de Huaycán.



*Figura 01: Planificación*

##### 5.1.2. Resultados de diagnóstico en relación al segundo objetivo.

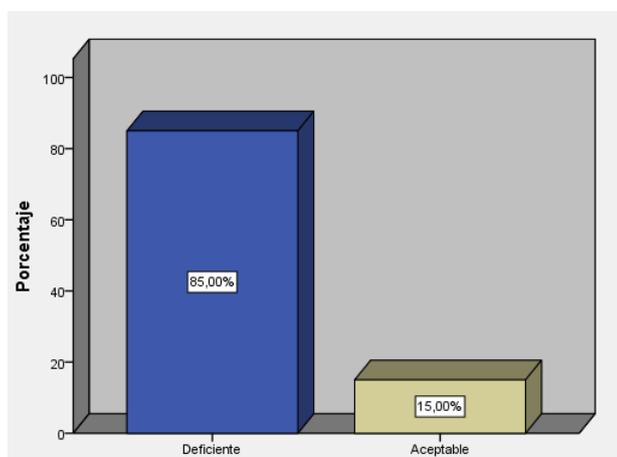
Se observa en la Figura 2 donde muestra que del total de los encuestados el 100% considera aceptable a la organización en los procesos Administrativos para el requerimiento de los bienes y servicios en el Hospital de Huaycán.



*Figura 2: Organización*

**5.1.3. Resultados de diagnóstico en relación al tercer objetivo.**

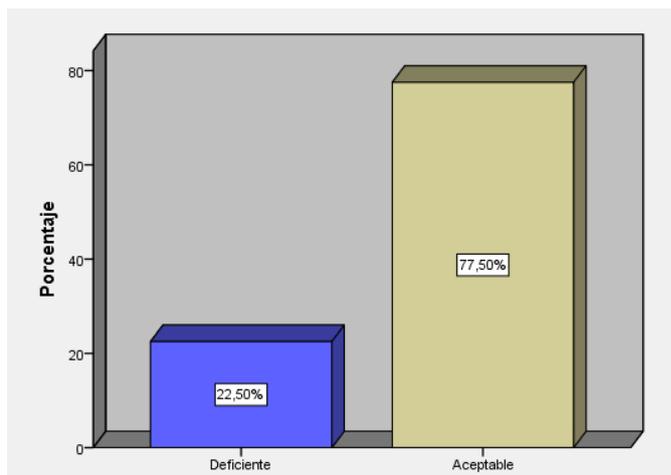
Como se observa en la figura N° 03, muestra que del total de los encuestados el 85% considera deficiente y solo un 15% aceptable a la Dirección para los procesos Administrativos paralos requerimientos de bienes y servicios enel Hospital de Huaycán.



*Figura 3: Dirección*

**5.1.4. Resultados de diagnóstico en relación al cuarto objetivo.**

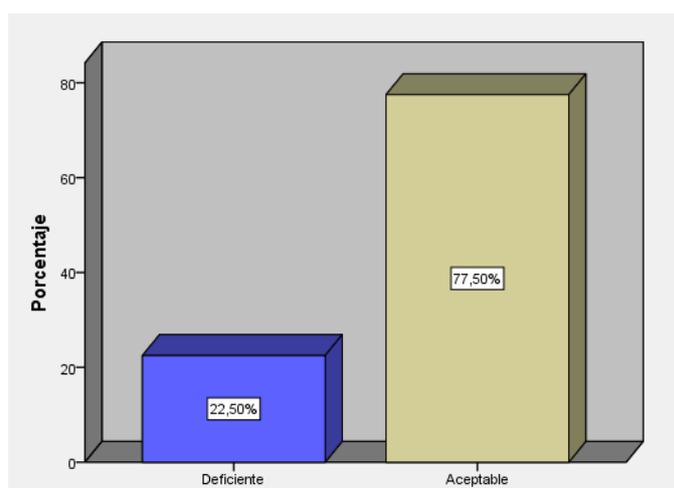
Como se observa en la figura N° 04, muestra que del total de los encuestados el 22.5% considera deficiente y el 77.5% aceptable al Control para los procesos Administrativos para los requerimientos de bienes y servicios en el Hospital de Huaycán.



*Figura 4: Control*

### **5.1.5. Resultados de diagnóstico en relación al objetivo general.**

Como se observa en la figura 5 muestra que del total de los encuestados el 22.5% considera deficiente y el 77.5% aceptable lo que se demuestra que los encuestados tienen conocimiento de los procesos Administrativos tanto la planificación, organización, dirección y control para los requerimientos de bienes y servicios en el Hospital de Huaycán.



*Figura 5: Proceso administrativo*

### **5.3. Propuesta de mejora**

Proceso Administrativo para la atención de los Requerimientos de Bienes y Servicios del Hospital de Huaycán

#### **5.3.1. Objetivo**

Mejorar el Proceso Administrativo para la atención de los Requerimientos de Bienes y Servicios del Hospital de Huaycán – 2018.

#### **5.3.2. Justificación**

La propuesta de implementar el proceso administrativo para la atención de requerimientos de bienes y servicios del Hospital de Huaycán, donde permitirá viabilizar y agilizar la presentación de los requerimientos de bienes y servicios solicitados por las diferentes áreas usuarias de la entidad. Las áreas usuarias deben conocer todo el proceso y flujo administrativo, debido a que el área usuaria es responsable de solicitar su requerimiento de bienes y servicios de acuerdo a su necesidad.

### 5.3.3. Plan de acción:

<b>Objetivo</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Actividad</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Presupuesto</b>	<b>Responsable</b>
<b>Planificación</b>	Mejorar la planificación para la emisión de los requerimientos de bienes y servicios	Reuniones con las los jefes de las áreas usuarias para la planificación y formulación de los requerimientos.	2 veces por Mes	S/ 2,880.00	Unidad de Administración
		Diseño del flujo del proceso administrativo.	2 veces al Año	S/ 7,000.00	Unidad de Planeamiento Estratégico
		Planear los recursos para la atención de los requerimientos de bienes y servicios.	3 veces al mes	S/ 3,000.00	
<b>Organización</b>	Mejorar la organización para atención de los requerimientos de bienes y servicios.	Capacitación a las áreas usuarias sobre la funcionabilidad respecto al flujo administrativo.	Trimestral	S/ 8,000.00	Área de Personal
		Formar equipo de trabajo con los coordinadores de cada área.	Trimestral	S/ 3,000.00	Unidad de Planeamiento Estratégico Área de Logística
		Realizar talleres para el registro de requerimiento en el sistema.	Trimestral	S/ 5,000.00	
<b>Dirección</b>	Mejorar la dirección y el flujo y proceso administrativo para la atención de requerimientos de bienes y servicios	Monitorizar y evaluar los requerimientos registrados en el sistema SIGA.	Diario	S/ 3,000.00	Área de Logística
		Controlar y verificación de todos los requerimientos de bienes y servicios.	Diario	S/ 4,000.00	
		Seguimiento diario a las áreas usuarias para la presentación de sus requerimientos.	Diario	S/ 3,000.00	
		Capacitar a todos los jefes de las reas sobre l manejo del sistema SIGA.	1 ves al Año	S/ 10,000.00	
<b>Control</b>	Mejorar el control de para la atención de los requerimientos de bienes y servicios	Orientación y asesoramiento a las áreas usuarias sobre la emisión de sus requerimientos.	Diario	S/ 3,000.00	Área de Logística
		Evaluación de los requerimientos para la atención de los requerimientos de bienes y servicios	Diario	S/ 3,500.00	

## Capítulo VI

### Conclusiones y Recomendaciones

#### 6.1. Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos en cuanto al proceso administrativo para el requerimiento de los bienes y servicios del hospital de Huaycan – 2018, se concluye en lo siguiente:

En lo que se refiere la planificación dentro del proceso administrativo para la atención de los requerimientos de bienes y servicios y según indicador muestra que un porcentaje mayor es aceptable, pero existe otro porcentaje menor preocupante que es deficiente, esto se debe al desconocimiento de los flujos o pasos administrativos que se requiere para que el área usuaria emita su requerimiento de bienes y servicios, también para el área encargada de atender dichos requerimientos.

Por otro lado, en el proceso de organización es diferente ya que es aceptable esto quiere decir que las áreas usuarias se organizan bien al momento de emitir los requerimientos de bienes y servicios. Pero no quiere decir que se estanque ahí, sino que los usuarios deben mejorar más de lo están.

Se concluye que a partir de los datos en el proceso de la Dirección y según indicador demuestra que este proceso se encuentra en 82% deficiente, esto se debe al desconocimiento de los flujos administrativos ya que no se realizan una continua capacitación a las áreas usuarias que emiten sus requerimientos, como también al personal administrativo del área de logística quienes realizan la atención de los requerimientos

Se concluye que a partir de los datos en el proceso de Control y según indicador demuestra que este proceso se encuentra en 77.50% aceptable, significa que en dentro de

este proceso hubo mayor interés por parte de las áreas usuarias al realizar seguimiento de sus requerimientos demostrando que los flujos se deben mejorar para llegar a un nivel muy aceptable.

De acuerdo al análisis de los cuatro procesos administrativos indicar que se debe mejorar más en ciertos procesos y que se debe implementar en la directiva administrativa para la atención eficiente y oportuna de los requerimientos de bienes y servicios.

## **6.2. Recomendaciones**

Se recomienda a la Unidad de Administración del Hospital de Huaycán, que debe implementar un proceso administrativo para una buena planificación en la atención de los requerimientos de bienes y servicios por montos iguales o menores a ocho (8) UIT, para cumplir el control adecuado de las compras que realiza la entidad.

Se recomienda a la Unidad de Planeamiento Estratégico y la Unidad de Administración que deben organizar el diseño y flujo de proceso administrativo para la atención de los requerimientos de bienes y servicios menores a 8 UIT, con la finalidad de tener premura en los tiempos de atención y cumplir con los plazos establecidos.

Se recomienda a la Sub Área de capacitación del hospital de Huaycan, deben programar capacitaciones en temas relacionados con la Ley de Contrataciones del Estado N<sup>o</sup> 30225 y su Reglamento Gestión Pública, Sistema Integrado de Gestión Administración-SIGA, Sistema Integrado de Administración Financiera-SIAF, Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado SE@CE, para el personal administrativo del órgano encargado de las contrataciones del estado con el fin de mejorar la atención de los requerimientos y optimizar los plazos establecidos.

Se recomienda al Órgano de Control Institucional (OCI), la supervisión y monitoreo desde la emisión hasta la atención de los requerimientos de bienes y servicios de manera continua menores o iguales a ocho (8) UIT, para garantizar las adquisiciones de calidad.

## Bibliografía

- Alfonzo Morales, G. (2002). Propuesta para mejorar los procesos Administrativos en una Institucion Educativa oficial de la ciudad Monterrey Nuevo Leon. *Tesis en opcion al grado de Maestro de Ciencias de la Administracion con especialidad en Producción y Calidad*. Universidad Autonoma Nuevo leon, Monterrey, Mexico.
- Álvarez Pedroza, A. & Álvarez, O. (2017). *La Nueva Ley de Contrataciones del estado y su reglamento concordados. Modificado por el decreto Legislativo N° 1341 Decreto Supremo N° 056-2017-EF, respectivamente*. Breña, Lima: Pacifico Editores S.A.C.
- Barria, R. (2017). *Bienes y Servicios económicos*. Recuperado el 11 de mayo de 2018 de <http://www.monografias.com/docs114/bienes-servicios-economicos/bienes-servicios-economicos.shtml>.
- Blandez Ricalde, M. (2014). *Proceso Administrativo*. Estado de Megico: Comite.
- Carhuapoma Holguín, A. B. (2015). Propuesta de lineamientos de mejora en la fase de actos preparatorios de contrataciones de Bienes y Servicios en la Municipalidad Distrital de Pacaipampa-2015. *Tesis para obtener Título profesional de Licenciado en Administracion*. Universidad Nacional de Piura, Piura, Perú.
- Chiavenato, I. (2017). *Introducciona la teoria general de laadministracion*. Mexico: Interamericana.
- De la Rosa, S., & Arregoces, A. (2015). Diseño de un Plan de mejoramiento Administrativo para los departamentos de Compra, Logistica y Recursos Humanos, de la empresa Buzca S.A., en la ciudad de cartagena. *Tesis para obtener Título de Administradores de Empresa*. Universidad de Cartagena, Cartagena, Colombia.
- Economía. WS. (2007). Diseño y contenido registrados. Recuperado el 11 mayo de 2018 de <http://www.economia.ws/bienes-y-servicios.php>.
- Flores Orozco, S. E. (marzo de 2015). Proceso Administrativo y Gestion empresarial en Coproabas, Jinotega. *Tesis para optar al título de Maestría en Gerencia*

*Empresarial*. Universidad Autónoma de Nicaragua, Managua, Matagalpa, Matagalpa.

Gabin, A. d. (2009). *Administración Pública*. Madrid España: Carmen Lara Carmona.

Hospital de Huaycán (2014). <http://www.hospitalhuaycan.gob.pe/>

Ildefonso Grande, E. (2005). *Marketing de los servicios*. Madrid: ESIC.

Isabelle, R. (2016). Tipos de Administración. Recuperado el 12 mayo de 2018 de <http://www.lostipos.com/de/tipos-de-administracion.html>

Luna Gonzales, A. C. (2015). *Proceso Administrativo*. Mexico: Grupo Editorial Patria.

Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (2012). *Formulación de especificaciones Técnicas para la contratación de servicios y consultoría en general*. Recuperado el 10 de mayo de 2018 de <http://portal.osce.gob.pe/osce/node/283>

Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. Mexico: Pearson Educación.

Vasquez Miranda, W. (2000). *Control Fiscal y Auditoría de Estado en Colombia*. Bogotá: Andrés M. Londoño L.

Venegas Guerra, H. A. (2013). Análisis y mejora de los procesos de Adquisiciones y Contrataciones de una empresa del estado en el sector de Hidrocarburos. *Tesis para optar el Título de Ingeniero Industrial*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Puno, Perú.

Yañez Peñafiel, T. V. (2004). Propuesta de mejora del proceso Administrativo Financiero de una Institución de Asistencia Privada. *Para obtener Grado de Maestro en Administración*. Instituto Politécnico Nacional, México, México.

## Anexos

Cuestionario propuesto de proceso administrativo para la atención de los requerimientos de bienes y servicios cuyos montos sean iguales o menores a ocho (08) UIT del hospital de huaycán - 2018

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una “X” la alternativa de respuesta que se adecúe a su criterio.

<b>DIMENSION: PLANIFICACION</b>		Siempre	Casi siempre	A veces	nunca
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1	Las áreas usuarias planifican sus requerimientos de bienes y servicios en función a su presupuesto.				
2	Las áreas usuarias planifican los requerimientos de bienes y servicios en función a las actividades del Plan Operativo Institucional.				
3	Las áreas usuarias planifican los requerimientos de bienes y servicios anexando adecuadamente las Especificaciones Técnicas y Términos de Referencia.				
4	Cree usted que falta planificación del área usuaria para la emisión de sus requerimientos anuales.				
5	Considera usted que hay diferencias entre el presupuesto anual solicitado y el presupuesto institucional de apertura para la contratación de bienes y servicios del Hospital de Huaycán.				
<b>DIMENSION: ORGANIZACION</b>		Siempre	Casi siempre	A veces	nunca
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
6	Existen problemas de desabastecimiento a las áreas usuarias.				
7	En el área de logística cuentan con personal de experiencia en contrataciones Públicas				
8	Considera usted que el Hospital de Huaycán debería realizar su propia directiva para la Contratación de bienes y servicios para no incurrir en falta.				
9	Existe una directiva vigente para la eficiencia de los procedimientos administrativos				
10	Considera usted, que los requerimientos de las Contrataciones por montos iguales o menores a ocho (8) UIT, deberían ser consolidados por el Responsable de las compras.				
11	Cree usted que, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, otorga la certificación presupuestal dentro los plazos establecidos conforme a la Ley de Presupuesto del Sector Público N° 30281				

<b>DIMENSION: DIRECCION</b>		Siempre	Casi siempre	A veces	nunca
		1	2	3	4
12	Usted considera que el desabastecimiento es por falta de las contrataciones por montos iguales o menores a ocho (8) UIT es un riesgo para el Hospital de Huaycán.				
13	Cree usted que capacitando al área usuaria para la emisión de los requerimientos, generaría celeridad en la contratación de bienes y servicios.				
14	Se ha diseñado el flujo del procedimiento administrativo fuera del marco de la Ley de Contrataciones N° 30225 y su Reglamento.				
15	Considera que, para la contratación de bienes y servicios, los proveedores deben estar habilitados para contratar con el estado.				
16	Considera usted que, los requerimientos no programados en el cuadro de necesidades, generan retrasos en la atención de los requerimientos				
17	Considera que, los plazos establecidos de los términos de referencia, deberían ser respetados por los proveedores, para un cumplimiento óptimo				
<b>DIMENSION: CONTROL</b>		Siempre	Casi siempre	A veces	nunca
		1	2	3	4
18	Cree usted que, los administrativos logísticos realizan un seguimiento adecuado para viabilizar el Estudio de Mercado para la contratación de bienes y servicios.				
19	Cree usted que, si una persona permanente controla la ejecución de la contratación, mejoraría la calidad de atención y los plazos establecidos en los términos de referencia y especificaciones técnicas.				
20	Considera usted que, la revisión de los expedientes de contratación, facturas y recibos por honorarios deben efectuarse dentro del plazo de las 24 horas.				
21	Los trabajadores de la Oficina del área de economía, tienen conocimiento técnico, para la realización de un control previo y revisión de las facturas y/o recibos por honorarios.				
22	Las áreas usuarias, cuentan con conocimientos técnicos en formulación de los términos de referencia y especificaciones técnicas.				
23	El órgano de control institucional (OCI) del Hospital de Huaycán, ha realizado alguna vez acción de control a las contrataciones de bienes y servicios.				

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL HOSPITAL DE HUAYCAN

ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE HOSPITAL DE HUAYCAN  
NIVEL II - 1

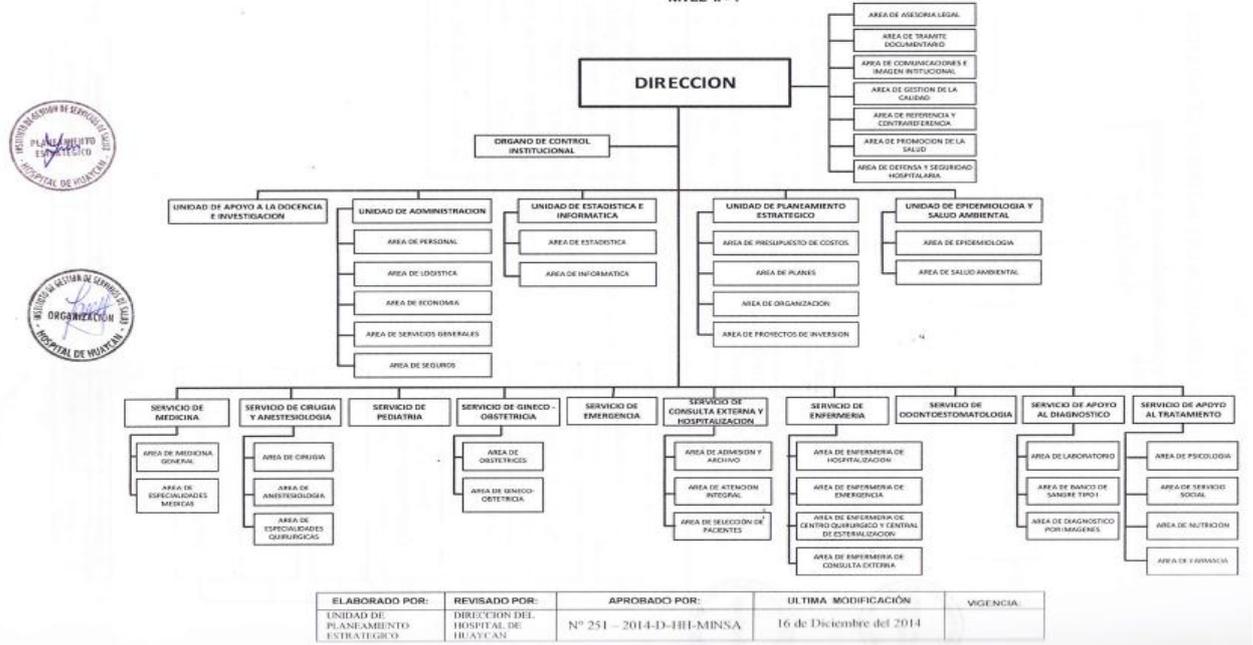


Figura 01 Organigrama del Hospital de Huaycan

Tabla N° 01

PLANIFICACIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	15	37,5	37,5	37,5
	Aceptable	25	62,5	62,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Tabla N° 02

ORGANIZACION

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Aceptable	40	100,0	100,0	100,0

Tabla N° 03

**DIRECCION**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	34	85,0	85,0	85,0
	Aceptable	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Tabla N° 04

**CONTROL**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	9	22,5	22,5	22,5
	Aceptable	31	77,5	77,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Tabla N° 05

**GENERAL**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	9	22,5	22,5	22,5
	Aceptable	31	77,5	77,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	