



**Universidad  
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍAS**

**Tesis**

**Aplicación de la metodología Kaizen para la mejora del proceso de  
compras de una entidad pública, Lima, 2018**

**Para optar el título profesional de Ingeniero Industrial y de Gestión  
Empresarial**

**AUTOR**

Br. Salinas Guerrero, Yazmín Fiorella

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD**

Ingenierías de Sistemas e Informática, Industrial y Gestión Empresarial y  
Ambiental

**LIMA - PERÚ**

**2018**

**Aplicación de la metodología Kaizen para la mejora del proceso de  
compras de una entidad pública, Lima, 2018**

Miembros del Jurado

Presidente del Jurado

Mtro. Jorge Cáceres Trigoso

Secretario

Mg. Alfredo Marino Ramos Muñoz

Vocal

Mg. Walter Amador Chávez Alvarado

Asesor metodólogo

Mtro. Fernando Alexis Nolazco Labajos

Asesor temático

Mg. Nicolás F. Ortiz Vargas

**Dedicatoria**

A mi madre por haberme apoyado en las diferentes situaciones de la vida, guiándome con mucho amor, serenidad y humildad. A todas las personas que me han apoyado para que esta investigación sea realizada con éxito.

### **Agradecimiento**

A Dios, por permitirme llegar hasta este momento, y darme la fuerza necesaria para cumplir con mis objetivos. A mi asesor, el Ing. Nicolás Ortiz, por el apoyo brindado durante toda la investigación

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, Salinas Guerrero Yazmín Fiorella identificado con DNI Nro 45530381, domiciliado en Avenida Terpsícore N° 294 egresado de la carrera profesional de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial he realizado la Tesis titulada “Aplicación de la metodología Kaizen para la mejora del proceso de compras de una entidad pública, Lima, 2018” para optar el título profesional de Ingeniero Industrial y de Gestión Empresarial, para lo cual Declaro bajo juramento que:

1. El título de la Tesis ha sido creado por mi persona y no existe otro trabajo de investigación con igual denominación.
2. En la redacción del trabajo se ha considerado las citas y referencias con los respectivos autores.
3. Después de la revisión de la Tesis con el software Turnitin se declara 9% de coincidencias.
4. Para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real.
5. La propuesta presentada es original y propia del investigador no existiendo copia alguna.
6. En el caso de omisión, copia, plagio u otro hecho que perjudique a uno o varios autores es responsabilidad única de mi persona como investigador eximiendo de todo a la Universidad Privada Norbert Wiener y me someto a los procesos pertinentes originados por mi persona.

Firmado en Lima el día 14 de diciembre del 2018

---

Salinas Guerrero Yazmín Fiorella  
DNI 45530381

## **Presentación**

La tesis titulada “Aplicación de la metodología Kaizen para la mejora del proceso de compras de una entidad pública, Lima, 2018”, tuvo como finalidad mejorar el proceso de compras en una entidad públicas, por medio de un plan de capacitaciones y la elaboración de un manual de procedimientos, bajo las normas de la Universidad Privada Norbert Wiener, con el propósito de adquirir el grado de Ingeniero Industrial y de Gestión Empresarial.

La investigación contiene IX capítulos según lo establecido por la Universidad, donde paulatinamente se desarrollan para establecer la categoría solución. Los IX capítulos son:

### **Capítulo I: Problema de investigación**

En el presente capítulo se identifica el problema ideal, donde se menciona la problemática que existe a nivel internacional, nacional y local de las compras estatales. Posteriormente se establece el objetivo general y el objetivo específico del problema en mención. Asimismo, se realiza la justificación metodológica y práctica de la categoría problema.

### **Capítulo II: Marco teórico**

En el capítulo II, se identifican las Teorías que se emplearan en la investigación, así como lo antecedentes nacionales e internacionales con similares temas de investigación relacionados con la categoría problema. Por último, se analizaron la categoría problema, subcategorías del problema en estudio, categoría solución y las categorías emergentes.

**Capítulo III: Método**

En el siguiente capítulo se expuso el concepto de sintagma holístico, el enfoque mixto de la investigación que abarca cualitativo y cuantitativo, tipo, nivel y método. Se realiza el estudio de campo con la muestra establecida.

**Capítulo IV: Empresa**

Se establece información general de la empresa donde se desarrollará la investigación. Los puntos que se abarca son: descripción de la empresa, marco legal, actividad económica, proyectos actuales y su perspectiva empresarial.

**Cap. V: Trabajo de campo**

En el presente capítulo se elaboró encuestas dirigidas a los trabajadores de las áreas que intervienen en el proceso de compras, así como la entrevista dirigida a los expertos. Se recolectó información para realizar la triangulación e identificar el problema principal en el proceso.

**Capítulo VI: Propuesta de la investigación**

Dentro de este capítulo, se explica la propuesta a través de tres objetivos, se plantea la justificación, los resultados y se desarrolla la propuesta.

**Capítulo VII: Discusión**

Se contrastó el diagnóstico final, la propuesta y los antecedentes

**Capítulo VIII: Conclusiones y sugerencias**

Se establecieron cinco conclusiones, de acuerdo al objetivo general y al objetivo específico, asimismo se plantearon sugerencias para la propuesta establecida.

### **Capítulo IX Referencias y Anexos**

Se encuentran todas las fuentes de información de donde se recolectó la información relacionada con el tema de investigación. También se anexaron las matrices y las evidencias respecto a las encuestas y entrevistas realizadas en EsSalud.

<b>Índice</b>	<b>Pag.</b>
.	
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaración de autenticidad y responsabilidad	vi
Presentación	vii
Índice	x
Índice de tablas	xiv
Índice de figuras	xv
Índice de cuadros	xvi
Resumen	xviii
Abstract	xix
Introducción	xx

## CAPÍTULO I

### PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Problema de la investigación	22
1.1.1 Identificación del problema ideal	22
1.1.2 Formulación del problema	23
1.2 Objetivos	24
1.2.1 Objetivo general	24
1.2.2 Objetivos específicos	24
1.3 Justificación	24
1.3.1 Justificación metodológica	24
1.3.2 Justificación práctica	25

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

2.1 Sustento teórico	27
2.2 Antecedentes	34
2.3 Marco conceptual	38

## **CAPÍTULO III**

### **MÉTODO**

3.1 Sintagma	53
3.2 Enfoque	53
3.3 Tipo, nivel y método	53
3.4 Categorías y subcategorías	55
3.5 Población, muestra y unidades informantes	55
3.6 Técnicas e instrumentos para recopilación de datos	57
3.7 Procedimiento para recopilar datos	60
3.8 Análisis de datos	61

## **CAPÍTULO IV**

### **EMPRESA /CONTEXTO EN ESTUDIO**

4.1 Descripción de la empresa	63
4.2 Marco legal de la empresa	63
4.3 Actividad económica de la empresa	63
4.6 Proyectos actuales	64
4.7 Perspectiva empresarial	64

## **CAPÍTULO V**

### **TRABAJO DE CAMPO**

5.1 Resultados cuantitativos	66
5.2 Análisis cualitativo	78
5.3 Diagnóstico final	81

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN**

6.1 Fundamentos de la propuesta	84
6.2 Problemas	85
6.3 Elección de la alternativa de solución	85
6.4 Objetivos de la propuesta	86
6.5 Justificación de la propuesta	86
6.6 Resultados esperados	87
6.7 Desarrollo de la propuesta	88
6.7.1 Objetivo 1	88
6.7.2 Objetivo 2	101
6.7.3 Objetivo 3	113
6.8 Consideraciones finales de la empresa	127

## **CAPÍTULO VII**

DISCUSIÓN	129
-----------	-----

## **CAPÍTULO VIII**

### **CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS**

8.1 Conclusiones	132
8.2 Sugerencias	134

**CAPÍTULO IX**

REFERENCIAS	137
-------------	-----

**ANEXOS**

Anexo 1: Matriz de la investigación	151
Anexo 2: Instrumento cuantitativo	152
Anexo 3: Instrumento cualitativo	154
Anexo 4: Base de datos	158
Anexo 5: Grupo de redes	159
Anexo 6: Ficha de validación de los instrumentos cuantitativos	161
Anexo 7: Fichas de validación de la propuesta	170
Anexo 8: Evidencia de la visita a la empresa	171
Anexo 9: Evidencia de la propuesta	172
Anexo 10: Artículo de investigación	175
Anexo 11: Matrices de trabajo	189

**Índice de tablas**

Tabla 1	Matriz de categorización del Proceso de compras y categoría solución metodológica Kaizen	55
Tabla 2	Validación de expertos de instrumento cuantitativo	60
Tabla 3	Confiabilidad del instrumento	60
Tabla 4	Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría solicitud de pedido, Lima, 2018	66
Tabla 5	Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría sistema de información, Lima, 2018	69
Tabla 6	Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría proveedores, Lima, 2018	72
Tabla 7	Pareto de la categoría Proceso de Compras	75
Tabla 8	Resultados esperados de la propuesta	87
Tabla 9	Plan de actividades de cómo mejorar el proceso de compras	89
Tabla 10	Indicadores para la propuesta de mejorar el proceso de compras	98
Tabla 11	Plan de trabajo solicitudes a tiempo	101
Tabla 12	Indicadores solicitudes de pedido entregadas a tiempo	109
Tabla 13	Secuencia de trabajo para mejorar el sistema de información	113
Tabla 14	Indicadores para mejorar el sistema de información	122

### Índice de figuras

Figura 1	Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría solicitud de pedido	67
Figura 2	Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Sistema de información	70
Figura 3	Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Proveedores	72
Figura 4	Pareto de la categoría Proceso de compras en una entidad pública, Lima, 2018	76
Figura 5	Diagrama de Ishikawa proceso de compas	90
Figura 6	Tarjeta Kaizen	91
Figura 7	Cuestionario de auditoria interna	92
Figura 8	Reporte mensual de actividades	93
Figura 9	Mapa del macroproceso de Essalud	95
Figura 10	Mapa de proceso actual	96
Figura 11	Mapa de proceso elaboración del plan de actividades con el ciclo de Deming	97
Figura 12	Diagrama de Gantt de las actividades utilizando el ciclo de Deming	99
Figura 13	Diagrama de Ishikawa	103
Figura 14	Flujograma actual de trabajado del proceso de compras	104
Figura 15	Flujograma del proceso de compras en una entidad pública	107
Figura 16	Flujograma del proceso de compras en una entidad pública mejorado	108
Figura 17	Diagrama de Gantt para entregar las solicitudes de pedido a tiempo	111
Figura 18	Manual de procedimientos	112
Figura 19	Diagrama de Ishikawa	114
Figura 20	Cronograma de capacitaciones	116
Figura 21	Correo de difusión de capacitaciones	117

Figura 22	Lista de participantes	118
Figura 23	Mapa de proceso elaboración del plan de capacitaciones	120
Figura 24	Diagrama arquitectónico	121
Figura 25	Diagrama de Gantt	123
Figura 26	Sistema de información SAP	124
Figura 27	Sistema de información	124
Figura 28	Certificado de capacitaciones	125
Figura 29	Pantalla principal de cómo ingresar correctamente al sistema SAP	126

**Índice de cuadros**

Cuadro 1	Categorías emergentes	80
Cuadro 2	Mejora del proceso de compra	100

## Resumen

La investigación titulada “Aplicación de la metodología Kaizen para la mejora del proceso de compras de una entidad pública, Lima, 2018” tuvo como objetivo establecer mejoras en el proceso de compras de una entidad pública a través de la metodología Kaizen, con el fin de que los trabajadores conozcan los procedimientos del proceso, y así poder brindar un mejor servicio al usuario.

La investigación fue de carácter holístico, diseño no experimental, de tipo proyectiva y de enfoque mixto, se utilizaron dos instrumentos para identificar la problemática en las compras. Se encuestó a 40 trabajadores de las tres áreas que intervienen en el proceso de compras y a tres jefes, el jefe del área usuaria, jefe del área de programación y ejecución contractual y por último al jefe de adquisiciones. La encuesta constó de 16 preguntas relacionadas las tres subcategorías, solicitud de pedido, sistema de información y proveedores, mientras que la encuesta comprendió 6 preguntas relacionadas con los indicadores de medición.

La propuesta tuvo como finalidad 3 objetivos para mejorar el proceso de compras en la institución, primero se planteó mejorar el proceso de compras utilizando el ciclo de Deming junto con un mapa de procesos para conocer el panorama general del proceso, luego se determinó el segundo objetivo que consiste en implementar una secuencia de trabajo para que las solicitudes de pedido o requerimiento sean entregadas a tiempo, se planteó un flujograma y un manual de procedimientos que permita optimizar la entrega de las solicitudes, y por último se estableció promover la inducción para el manejo del sistema de información, implementando capacitaciones constante sobre el correcto manejo del sistema de información.

Palabras claves: Kaizen, proceso de compras, procedimientos, ciclo de Deming, sistema de información

## **Abstract**

The research entitled "Application of the Kaizen methodology for the improvement of the purchasing process of a public entity, Lima, 2018" aimed to establish improvements in the purchasing process of a public entity through the Kaizen methodology, in order to that the workers know the procedures of the process, and thus be able to provide a better service to the user.

The research was holistic, non-experimental design, projective type and mixed approach, two instruments were used to identify the problem in purchases. 40 workers from the three areas involved in the purchasing process and three bosses were surveyed, the user area chief, head of the programming and contract execution area and finally the head of acquisitions. The survey consisted of 16 questions related to the three subcategories, order request, information system and suppliers, while the survey included 6 questions related to measurement indicators.

The purpose of the proposal was 3 objectives to improve the purchasing process in the institution, first it was proposed to improve the purchasing process using the Deming cycle together with a process map to know the general panorama of the process, then the second objective was determined which consists in implementing a sequence of work so that the request or request requests are delivered on time, a flow chart and a procedure manual was created to optimize the delivery of the requests, and finally it was established to promote the induction for the management of the information system, implementing constant training on the correct management of the information system.

**Keywords:** Kaizen, purchasing process, procedures, Deming cycle, information system

## **Introducción**

En el presente trabajo, se estudió sobre la problemática a nivel nacional de los hospitales. En primer lugar, se detectó que existe un grave problema con el proceso de compras, originando desabastecimiento en farmacias y hospitales a nivel nacional, lo que conlleva a la insatisfacción de los usuarios.

En el área de logística existe desconocimiento sobre los procedimientos para generar las compras, incluso no reciben capacitaciones sobre el manejo del sistema de información, por lo cual al realizar el análisis cualitativo y cuantitativo se detectaron los problemas primordiales del área.

Se desarrolló una propuesta viable y accesible para la entidad, teniendo como base el análisis cualitativo y cuantitativo que se llevó a cabo, estableciendo 3 objetivos fundamentales de acuerdo a los problemas identificados, como son: Mejorar el proceso de compras utilizando el ciclo de Deming, implementar una secuencia de trabajo para que las solicitudes de pedido o requerimiento sean entregadas a tiempo y por último promover la inducción para el manejo del sistema de información, estos tres objetivos se establecieron con la finalidad de mejorar el proceso de compras en la entidad públicas.

**CAPÍTULO I**  
**PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **1.1.Problema de investigación**

### **1.1.1 Identificación del problema ideal**

A nivel internacional existen empresas sean públicas o privadas, con procesos de compras muy complejos que comprenden distintas actividades, que van desde la adquisición de bienes y servicios hasta brindar el mejor servicio a los usuarios. Las compras son primordiales para el correcto desarrollo de toda institución, por lo cual las diferentes empresas en otros países han implementado procesos para evaluar y mejorar sus falencias, ya que es fundamental el correcto desarrollo de las compras para el bienestar y seguridad de todos los clientes externos e internos.

A nivel internacional las instituciones cuentan con Sistemas informáticos, que les permite intercambiar información en tiempo oportuno con los proveedores, originando que las compras se ejecuten en un tiempo óptimo, sin embargo, presentan dificultades cuando se cae el sistema, afectando los procesos y generando demora en la ejecución de la compra, por ende, malestar en los usuarios.

La Organización Mundial de Salud (2016), acota que la enfermedad cardiaca isquémica y el accidente cerebrovascular, son las muertes más comunes, y representan un total de 15, 2 millones de muertes en el 2016. La importancia de atender estas u otras enfermedades a tiempo, van de la mano con todas las actividades que comprende el Proceso de compras, el cual es dinámico y complejo, pero de suma importancia para el desarrollo de todas las actividades de una organización.

A nivel Nacional, las compras públicas, están regidas bajo la Ley 30255, Ley de contrataciones del Estado, donde se establece disposiciones y lineamientos para las compras, sin embargo, durante las diferentes etapas del proceso existen deficiencias por parte del personal por desconocimientos en el proceso de compras. Esto conlleva a que las compras no se realicen en un tiempo óptimo.

En el 2017, se recibió 643 quejas de los pacientes de Essalud, ocasionados por la falta de medicamentos. En las diferentes provincias del país los Hospitales, solo cuentan con un abastecimiento de 30% en medicinas (SUSALUD, 2017).

A nivel local, en las Entidades públicas, las compras son generadas con demasiada demora, observándose que no existe un control en las compras generadas en una institución. A pesar de que estas compras son fundamentales en los hospitales a nivel local, para asegurar la atención del asegurado, siempre existen demoras excesivas en ejecutar la compra.

En la Institución las compras no se realizan según el cronograma establecido por la institución, generado porque se contrata personal que no maneja correctamente el sistema de información, perjudicando a los usuarios que solicitan sus medicinas a tiempo. Los procedimientos del proceso de compra no son conocidos por el personal, ocasionado que las compras demoren en ejecutarse.

### **1.1.2. Formulación del problema**

¿Cómo mejorar el proceso de compras en una Entidad pública, Lima 2018?

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo general**

Plantear la mejora del proceso de compras en una entidad pública, Lima 2018

### **1.2.2 Objetivos específicos**

Determinar la situación actual del proceso de compras

Conceptualizar la categoría de proceso de compras y demás categorías apriorísticas y emergentes.

Esquematizar la propuesta para mejorar el Proceso de compras empleando herramientas de ingeniería.

Certificar los instrumentos y la propuesta de la investigación.

## **1.3 Justificación**

### **1.3.1 Justificación metodológica**

La investigación metodológica es holística, por consiguiente, estudia el proceso de manera global y permite integrar diversos métodos. La investigación es de tipo proyectiva con un enfoque mixto, ya que nos permite evaluar el proceso de compras por el método cuantitativo y cualitativo. A través de esta investigación se busca soluciones a los problemas cotidianos que presenta el proceso de compras.

La herramienta cuantitativa que se utilizará en la investigación será la encuesta, la cual recogerá información a través de preguntas puntuales para obtener datos estadísticos que permitan identificar los problemas y las causas que lo originan. Estas entrevistas están dirigidas

a los trabajadores del área usuaria, área de programación y por último al área de adquisiciones, debido a que intervienen directamente con el Proceso de Compras.

La herramienta cualitativa, que se manejará es la entrevista, se realizará todo tipo de preguntas para obtener un panorama más amplio del problema de estudio. La entrevista será dirigida a los jefes de las principales áreas que intervienen en el proceso de compras.

### **1.3.2 Justificación práctica**

Mediante esta investigación holística, se rebusca mejoras en las diferentes actividades que forman el proceso de compras, continuamente existen problemas con el requerimiento de las áreas usuarias, seguida del área de programación ya que no recopila la información adecuada de los requerimientos, lo que conlleva a que adquisiciones no genere las compras en un tiempo óptimo, generando malestar en los pacientes y desabastecimiento en las farmacias.

La investigación realizada ayudará a la institución a mejorar el proceso de compras, optimizando tiempos, lo cual es primordial para que el Hospital mejore la atención a los asegurados y los medicamentos sean entregados a tiempo. Es indispensable realizar las compras a tiempo para brindar una destacable calidad de vida a los pacientes.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

## **2.1 Sustento teórico**

La presente investigación se basa en el estudio de una entidad de Salud pública, que en la actualidad presentan diversas deficiencias, para lo cual se recurrió a las teorías que se detallan a continuación:

### **Teoría Clásica de la Administración**

La Teoría Clásica de la Administración se centra en la organización, basándose fundamentalmente en la estructura y funciones, con intención de acrecentar la eficiencia agrupando todas las partes de una organización (Chiavenato, 2016).

La teoría clásica, está enfocada en las organizaciones como un todo, por lo tanto, ayudará a constatar las diferentes funciones de las áreas que forman parte del proceso de compras, incrementando su eficiencia. Se diferencia de otras por su carácter sistémico integral, es decir, integra todas las áreas de la empresa, dando el mismo valor a vender como a producir. Para Fayol administrar es fundamental para toda organización, lo cual lo llevo a establecer 5 pasos fundamentales.

### **Planeación**

En esta etapa del proceso administrativo, se establecerán acciones a realizar para cumplir con los objetivos y metas a futuro de la institución, trabajando en conjunto con todas las áreas que intervienen en los procesos.

## **Organización**

En esta etapa se considera el recurso humano y los materiales financieros y técnicos para que se desarrolle de manera correcta todas las actividades necesarias para cumplir con los objetivos y metas trazadas por la institución. La organización es el lugar donde todos los colaboradores se interrelacionan y trabajan en conjunto con un mismo fin.

## **Dirección**

Se centra en lograr el máximo rendimiento de los colaboradores, a través de una dirección o liderazgo adecuado para que se involucren en las metas establecidas por la institución. A través de conocer e incentivar al personal, se obtendrá el apoyo en común de todos y se podrá mejorar las deficiencias existentes dentro empresas de cualquier rubro.

## **Coordinación**

Permite organizar todas las actividades que se realizan en los procesos de una empresa, ya sean productivos o de servicio. Esto implica realizar reuniones mensuales para comentar las deficiencias que existen en los procesos y la manera de mejorarlos continuamente.

## **Control**

Consiste en realizar un seguimiento a todas las pautas brindadas para cumplir con los objetivos generales de la empresa, y así poder verificar si se generan como se estableció anteriormente. Las personas que realizan el control se les conoce como verificadores o inspectores.

La Teoría clásica de la administración, se basa en aumentar la eficiencia de la organización, con la participación de todos los órganos de la institución, así como de la relación que existe entre los departamentos (Hurtado, 2008).

La teoría clásica de la administración permitirá indagar sobre las relaciones que existen entre las tres áreas que intervienen en el proceso y si trabajan en conjunto para que el proceso de compras sea realizado en un tiempo óptimo.

En relación a la Teoría clásica de la administración, nos indica que la administración cumple con los objetivos trazados por las organizaciones trabajando en conjunto con todos los trabajadores. La Administración es universal, se aplica tanto en organizaciones particulares como privadas. (Hernández, 2014).

La teoría clásica de la administración se aplicará para conocer la importancia de la administración y el trabajo que se realiza en conjunto con los trabajadores, con la finalidad de llegar a las metas establecidas por la institución y generar las compras según el cronograma planteado.

La Teoría de la administración se centró exclusivamente a la productividad, dejando de lado uno de los factores más importantes dentro de una organización, como es el factor humano (German. 2005).

La teoría se aplicará para determinar la importancia que se brinda al factor humano dentro de la institución, así como también si se brinda las facilidades para realizar sus funciones diarias y si son motivados por la institución.

### **Teoría de las Restricciones**

La teoría de las restricciones, nos menciona, que todo tipo de procesos sean productivos o servicios, buscan siempre la mejora continua de los mismos, ya que todos se encuentran asociados para alcanzar la eficiencia dentro de una organización (Chapman, 2016).

La teoría de las Restricciones, ayudaría a identificar los cuellos de botella, en el Proceso de compras para mejorar continuamente y alcanzar la meta de lograr la satisfacción del paciente. Durante la investigación se aplicará La Teoría de las Restricciones para identificar la restricción que obstruye el resultado positivo de los objetivos, y así buscar mejorar continuamente hasta eliminar el obstáculo. Para aplicar la teoría anteriormente mencionada se debe cumplir con 5 pasos fundamentales.

**Identificar las restricciones:** En este primer paso, se identifica las restricciones básicas que afectan el proceso en general, se realiza la toma de tiempos de las actividades seleccionando las que tienen un tiempo de duración demasiado largo.

**Explotar las limitaciones:** Sacar el mayor provecho a las restricciones identificadas para que trabajen al máximo y se disminuya el tiempo de duración de la actividad.

**Organizar la operación de los otros componentes:** Las otras actividades del proceso tienen que ir de la mano con las restricciones identificadas, debido a que estas establecen el equilibrio de todo el proceso.

**Incrementar la amplitud del obstáculo:** Se incrementa la capacidad de las restricciones identificadas de la mano de las otras actividades que intervienen en el proceso con la finalidad de que trabajen al mismo ritmo.

**Emprender nuevamente:** Se regresa al paso 1 si la restricción desapareció.

La teoría de restricciones se basa en identificar los puntos o actividades que retrasan los procesos en una organización, con la finalidad de buscar una solución y poder optimizar los tiempos de producción o servicios. (Krajewski & Ritzman, 774).

Esta teoría permite identificar los cuellos de botella en el proceso de compras, lo que permitirá una mejora continua con la finalidad de reducir los tiempos para generar las solicitudes de pedido, ya que es el punto más crítico para empezar con el proceso de compras.

La teoría de las restricciones es de gran ayuda para los procesos que presentan problemas, ya que determinan los cuellos de botella de una empresa de producción o servicios. (Rodríguez, 34).

La teoría de restricciones permitirá estudiar todo el flujo del proceso de compras, con la finalidad de identificar los obstáculos que presentan las actividades, para así buscar una herramienta de calidad que agilice el proceso y se realice una mejora continua.

### **Teoría de la Calidad**

La Teoría de la Calidad, indica que todos los productos o servicios ofrecidos a los clientes internos o externos, deben cumplir con los mejores estándares de calidad, cumpliendo con los requerimientos necesarios del cliente y lograr la satisfacción del mismo (Vilar ,1997).

La Teoría de calidad, aportaría a mejorar el proceso de compras, usando las 7 herramientas de calidad que nos permitan encontrar las dificultades dentro del proceso y mejorarlas continuamente estableciendo objetivos y así poder alcanzar la meta de brindar una mejor atención a los pacientes.

### **Teoría General de Sistemas**

La Teoría General de sistemas, indicó que todas las dificultades que presentan las diferentes áreas dentro de una organización, afectan a la misma, ya que el correcto funcionamiento de las áreas origina el buen funcionamiento de toda la organización (Hurtado ,2011).

La Teoría General de Sistemas, se aplicará para, identificar el comportamiento de la entidad como sistema, evaluar los subsistemas que lo conforman y por último identificar el área de logística para poder establecer modelos de organización.

## **Teoría de las expectativas**

La Teoría de las expectativas, indica que los colaboradores estarán motivados por el acto de que serán recompensados por su labor realizada, como un bono, permisos, incluso aumento de sueldo. Esto conlleva a que los trabajadores realizan sus labores diarias de manera más eficaz y eficiente, ya que la organización los motiva continuamente. (Robbins, 2004)

La Teoría de las expectativas, permitirá establecer junto con el plan de capacitaciones recompensas a los trabajadores que laboran en la institución, para que se sientan motivados y valorados por el trabajo que realizan con la finalidad de alcanzar sus objetivos personales.

La Teoría de las expectativas, señala que los colaboradores se sienten motivados para realizar tareas de las cuales piensan que recibirán recompensas valiosas. Los premios o recompensas ganados por los colaboradores tendrán el valor que ellos mismos le concedan. (Palomo, 2008).

La Teoría de las expectativas, será fundamental porque permitirá identificar los factores que puedan incentivar a los colaboradores y así poder proponer incentivos que mejoren la eficiencia de los mismos con la finalidad de que mejoren el desarrollo de las actividades. Los incentivos son fundamentales para que los colaboradores puedan mejorar su rendimiento y se sientan a gusto ejerciendo sus labores, y mantener dentro de la institución a los mejores trabajadores.

## 2.2 Antecedentes

### Nacionales

Según Guarachi (2014) en su tesis *Diagnóstico y Propuesta de mejora de la Gestión del Proceso Logístico en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Essalud. Chiclayo – Perú*, la tesis consideró como objeto mejorar el Proceso Logístico en el Hospital Almanzor, la investigación fue de tipo descriptiva, con enfoque mixto y un diseño no experimental, la investigación determinó que los problemas existentes se originan porque no se realiza un adecuado requerimiento de necesidades por parte del área usuaria y presentan sus requerimientos fuera del cronograma establecido, por ende el área de Programación demora en consolidar la información y formular el PAC que es de suma importancia porque comprende las compras que realizará la institución durante todo el año. De una correcta y entrega oportuna del requerimiento de los usuarios dependerá un abastecimiento correcto en cantidad y tiempo indicado en el almacén, evitando la falta de productos médicos. El proceso con el que cuenta actualmente la Sede no es el apropiado porque presenta imperfecciones en la elaboración del presupuesto

Según Chinchay (2017) en su tesis *Optimización de Compras en el Instituto Nacional Cardiovascular – ESSALUD, 2017*, la investigación fue de tipo proyectiva, con un enfoque mixto y un diseño transversal no experimental, tuvo como objetivo plantear una propuesta para optimizar las compras en INCOR, por lo cual se verificó que los requerimientos de productos médicos cumplan con todos los requisitos y formen parte del expediente de contratación, el cual comprende información desde el requerimiento del área usuaria hasta el término del contrato, incluso contiene las ofertas de los proveedores vencidos. Para realizar la Optimización de

Compras se evaluó la situación actual, así como también si los requerimientos refieren las especificaciones técnicas y términos de referencia correctos para materializar una adecuada gestión de compras.

Según Silencio (2012) en la tesis *Diseño de un modelo de Gestión de Calidad para mejorar el servicio y la productividad en la oficina de Adquisiciones del Hospital IV – Víctor Lazarte Echegaray de Trujillo*; planteó un prototipo de gestión de calidad con la finalidad de enriquecer la calidad de servicio y la productividad en la oficina de Adquisiciones, la investigación cuenta con un tipo de enfoque mixto, un diseño transversal descriptivo; por lo cual se realizó un análisis FODA para detectar las principales dificultades en la oficina. Se finalizó, indicando que un prototipo de gestión de calidad, ayuda a mejorar el servicio ofrecido por la Oficina de Adquisiciones, así como las relaciones con los proveedores de bienes y servicios, lo que conlleva a ofrecer un servicio destacado a los pacientes.

Según Paco O. & De la Cruz F. en la tesis *Evaluación de la Gestión de Abastecimiento en el almacén central de Essalud Huancavelica – Periodo 2012*, tuvo como objetivo evaluar el desenvolvimiento de la Gestión de abastecimiento en el almacén central del hospital, la investigación fue de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, la investigación concluyó, que no se realiza un análisis financiero en el almacén central, lo cual influye en los costos y en la gestión de abastecimiento, ocasionando sobre stock o falta de productos médicos; asimismo la forma en la que Essalud maneja la distribución del almacén no es la correcta, debido a que evita una adecuada gestión, afectando la distribución y el

abastecimiento de insumos. Los trabajadores tienen desconocimiento si existen formatos que permitan evaluar el desempeño de la gestión dentro del almacén central.

Según Muñoz (2016) en la tesis *Mejora continua de procesos de compra en el sistema de abastecimiento de la Red asistencia de Essalud-Junín*, tuvo como finalidad definir la influencia que existe entre el proceso de compra y el abastecimiento de almacén de Essalud Junín, la investigación es de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental transversal, se concluyó que la mejora constante del proceso de compras determina un correcto abastecimiento de almacén, debido que al generar las compras en el momento oportuno, se provee de insumos necesarios al almacén para su aprovisionamiento y correcta distribución, generando satisfacción en los usuarios internos y externos.

### **Internacionales**

Según Silva (2013) en la tesis *Aplicación de gestión por procesos, como herramienta de apoyo al mejoramiento del hospital Dr. Eduardo Pereira*, tuvo como fin identificar los procesos del hospital Eduardo Pereira para mejorar la Gestión por procesos y optimizar los mismos identificando sus falencias, la investigación es de tipo descriptiva, con un enfoque cualitativo y un diseño no experimental, finalizó mejorando los procesos del Hospital Eduardo Pereira, aplicando herramientas de ingeniería, para esto se profundizó en los procesos claves relacionados con los objetivos fundamentales de la institución.

Según Tome (2014) en la tesis *Manual del procedimiento para la compra y contrataciones de bienes y servicios en la corporación municipal de Cane, la Paz*, tuvo como

objetivo diseñar un manual donde se pueda identificar el procedimiento de compras sean bienes o servicios, la investigación es de tipo descriptiva, con un enfoque mixto y un diseño no experimental, concluyó que la Municipalidad de Cane debe contar con un manual de fácil entendimiento sobre los procedimientos de compras que se realizan en la institución, esto permitirá realizar las compras con mayor conocimiento evitando errores posteriores.

Según Figueroa, L. & Aguirre, S. & Wilches, M. & Romero, D. (2016) en el artículo científico *Análisis de la Logística Hospitalaria aplicada en las Entidades de Salud de Nivel 3 y 4 en la ciudad de Barranquilla*, tuvo como objetivo realizar un diagnóstico en los Hospitales nivel 3 y 4 de Barranquilla con la finalidad de diseñar mejoras en el ámbito de la logística hospitalaria, la investigación es de tipo exploratoria, con un enfoque cualitativo y un diseño no experimental, concluyó que las entidades deben realizar un estudio en el manejo de inventarios y el correcto abastecimiento, teniendo en cuenta la Cadena de Suministros para lograr mejorar su desarrollo. La logística Hospitalaria es de suma importancia, porque permite implementar herramientas logísticas que reduzcan los tiempos de los continuos procesos y que se obtengan procesos más eficaces.

## **2.3 Marco conceptual**

### **Proceso de compras**

La gestión del proceso de compras consiste en brindar todos los recursos que son requeridos para cumplir con las acciones de la empresa. Las compras es una de las labores más importantes de la cadena de suministros y se relaciona con los departamentos de la empresa (Martínez ,2007).

El proceso de compras, se aplicará para estudiar las etapas del proceso de compras públicas, desde el requerimiento de necesidades del área usuaria hasta culminar con el almacenaje y distribución de los bienes y servicios. A través del estudio de la gestión de compras, se verificará si la planificación de las mismas es la adecuada, para realizar el requerimiento al área de programación y cubrir las expectativas de los pacientes, evitando falta de medicamentos o sobre stock en los almacenes.

La gestión del proceso de compras tiene como funciones principales la recepción de requerimientos indispensables de los departamentos, buscar a los mejores proveedores que brinden productos o servicios de calidad y aun precio accesible, para que luego los productos comprados sean transportados a los almacenes de la empresa (Escudero, 2011).

El proceso de compras, se aplicará para determinar las funciones principales dentro de las áreas que forman parte del proceso de compras y observar las funciones que presentan cuellos de botella, asimismo se verificará si el área de programación realiza un adecuado estudio de mercado para elegir a los proveedores más eficaces y eficientes que brinden bienes y servicios

de calidad a un precio accesible. Otra de las funciones principales es el transporte de los productos a los almacenes, por lo cual se diagnosticará si los procesos que realizan para el correcto almacenaje y distribución de los bienes es el apropiado para evitar el sobre stock o la alta existencias de mercadería.

La gestión de compras se basa en otorgar bienes y/o servicios a los diferentes departamentos que forman parte de la empresa. Los bienes y/o servicios deben ser otorgados en el tiempo indicado, en la cantidad establecida y en el precio indicado pactado por la empresa y los proveedores (Ligia, 2013).

La gestión de compras se aplicará en la tesis para determinar si lo bienes y servicios adquiridos por parte del área de compras, llegan a los hospitales en el momento y en las cantidades indicadas. Adicionalmente permitirá cotejar si los productos cumplen con todas las especificaciones técnicas indicadas por el área usuaria. Todo lo obtenido por el área logística debe cumplir con lo requerido por el área usuaria, para evitar futuras devoluciones o tardanzas en la entrega de medicinas o material médico a la institución.

La gestión de compras permite adquirir todo tipo de productos o servicios solicitados por las empresas, para esto tiene que contar con los mejores proveedores que le permitan conseguir los productos en un tiempo optimo y un precio asequible para beneficio de la empresa (Salvador, 2004).

La gestión de compras se aplicará en la tesis, para observar el proceso de compras públicas en función a la Ley de Contrataciones del estado, basándose en los requerimientos que realizan las áreas usuarias a través de programación, se podrá observar las falencias dentro del proceso de compras. Durante el análisis se constatará si los bienes y/o servicios solicitados son de calidad, y si el proveedor entrega a tiempo la mercadería para evitar malestar en los pacientes. Se indagará las relaciones con los proveedores y los trabajadores del proceso, ya que es de suma de importancia que exista una buena relación entre ambos para evitar posibles problemas al momento de gestionar las compras.

La gestión del proceso de compras comprende una secuencia de actividades, las cuales son de suma repercusión para el apropiado crecimiento progresivo de una empresa independientemente del rubro (Soriano, 1996).

El proceso de compras se aplicará en la tesis, para enlazar las actividades de las áreas que influyen en el proceso de compras públicas, se analizarán las actividades principales y se buscará optimizar los procesos buscando una mejora continua. La mejora de estas actividades repercutirá directamente con el crecimiento de los Hospitales de la institución mejorando la atención de los pacientes.

Las compras, deben contar con un responsable, que pueda determinar los aspectos necesarios con los cuales debe contar un producto o servicios. Estas características serán fundamentales para la elección de los proveedores (Escudero, 2013).

El concepto se aplicará en la investigación para determinar si las personas encargadas de realizar las compras en la institución cuentan con la preparación adecuada sobre la ley de contrataciones del estado, lo cual permite realizar las compras bajo una normativa y seleccionar al proveedor que cumpla con todas las especificaciones técnicas de los productos solicitados por el área de adquisiciones.

Las compras que se realizan en la organización, se deben generar bajo una estricta evaluación de los proveedores, así se podrá determinar que productos cumple con todas las especificaciones técnicas establecidas. Se debe contar con una base del cumplimiento de los proveedores para determinar al más apto (Vértice, 2011).

Las compras son fundamentales para toda organización, por eso es importante realizar un estudio adecuado de los proveedores que brindan los productos requeridos y analizar sus cotizaciones, para así adquirir el producto que cumpla con todos los requisitos estipulados por la institución.

El proceso de compras, es la base para que la organización ya sea de bienes o servicios, logre el éxito esperado. Las compras deben estar bien planificadas para ejecutar el presupuesto de manera adecuada, sin generar costos adicionales (Sangri, 2014).

Este concepto es fundamental en el estudio, ya que es primordial la ejecución y programación correcta de las compras, para evitar el uso inadecuado del presupuesto y/o generar

el desabastecimiento de almacén o farmacias. Al usar de manera correcta el presupuesto se podrá realizar las compras en el tiempo y cantidades establecidas en el PAC de la institución.

La Gestión de Compras, tiene una gran responsabilidad, debido a que suministra a la organización de todos los bienes o servicios que requieran para su funcionamiento. Sus funciones son fundamentales, iniciando con el estudio de mercado, que es el paso primordial para la elección del proveedor y de un producto de calidad (Boland, L. & Carro, F. & Stancatti, M. & Gismano, Y. & Banchieri, L., 2007).

El concepto de Gestión de Compras se aplicará en la investigación, para determinar si en el área de programación realizan un estudio de mercado apropiado para seleccionar al proveedor teniendo en cuenta el precio y sobre todo la calidad del producto, ya que tienen que cumplir con las especificaciones técnicas establecidas por el área usuaria. Asimismo, verificar si se cuenta con un listado de los proveedores que tienen un historial de entregas a destiempo para evitar contratar con los mismos y brindarles la oportunidad a otros proveedores que cuenten con un mejor récord.

Las compras son esenciales para que las organizaciones puedan realizar las demás operaciones, es decir es fundamental que se ejecuten en el tiempo establecido para que no se vean afectadas las demás operaciones en sus actividades diarias (Adam, E. & Ebert, R., 1991).

Las compras se aplicarán en la investigación, para determinar si se generan en la cantidad y tiempo establecido, de lo contrario afectará el abastecimiento de almacén y/o farmacias de los

hospitales. El proceso de compras es el eslabón para que toda organización marche de la mejor manera, trabajando en conjunto con las áreas que juegan un papel importante en dicho proceso.

## **Subcategorías**

### **Solicitud de pedido**

La solicitud de pedido se refiere a compilar la información de productos y servicios que se desea comprar, asimismo se realiza de manera formal el pedido de los productos (Ballou, 2004).

La solicitud de pedido, se aplicará para investigar si los requerimientos que llegan al área de programación son correctos, ya que el área usuaria no tiene en cuenta el crecimiento de la demanda para generar su necesidad, generando sobre stock y gastos innecesarios de productos médicos.

Las mercancías que solicitan las organizaciones, deben hacerse a través de una carta de solicitud o formalizando un impreso, donde tienen que establecerse todos los datos primordiales de la compra para evitar errores posteriores o crear malestar a los proveedores (Escudero, 2013).

La definición de solicitud de pedido se aplicará para determinar el requerimiento por cada área usuaria y verificar si cuenta con todos los datos necesarios para evitar demoras en el proceso de compras. Observaremos las falencias presenten para establecer estrategias de mejora continua.

La solicitud de pedido la realiza la organización para que el proveedor pueda verificar los productos que serán distribuidos (López, R. & Tamayo, E., 2012)

La solicitud de pedido, se aplicará para determinar el número de pedidos que se realizan anualmente por área usuaria y analizar si utilizan los métodos analísticos adecuados para determinar la cantidad del pedido.

La solicitud de pedido permite requerir los artículos que una empresa necesita para realizar sus actividades. Los pedidos pueden ser de tres tipos primordiales como son: Pedidos normales, pedidos abiertos y por últimos pedidos programados. (Escudero, 147).

El concepto de solicitud de pedido posibilita establecer todas las actividades que se interrelacionan con el objetivo de adquirir las medicinas o materiales médicos que los Hospitales necesitan para su labor diaria. Dentro del área usuaria existen diferentes tipos de pedido como son los pedidos de urgencias, que se originan cuando los hospitales se encuentran desabastecidos de un ITEM en específico o las compras menores a 8UIT, son compras que se realizan de manera urgente para cubrir el stock de bienes.

La solicitud de pedido permite que exista contacto entre el proveedor y el adquiriente para cambiar información. El pedido puede realizarse por diferentes vías para facilitar los procedimientos a los proveedores. (Sánchez, 180).

La solicitud de pedido o requerimiento del área usuaria permitirá entablar relaciones con los proveedores e intercambiar información valiosa para ambos lados. Es necesario que exista una buena relación con los proveedores, ya que abastecen a los almacenes ofreciendo bienes de calidad que cumplan con todos los requerimientos del área usuaria.

### **Sistema de información**

Un sistema de información es un conjunto de elementos entrelazados, los cuales tienen un fin en común, cumplir con brindar información resaltante a la empresa (Fernández, 2006).

El sistema de información se aplicará, para determinar si los trabajadores hacen el correcto uso del sistema SAP o presentan deficiencias al manejarlo por falta de capacitaciones.

El sistema de información es un conjunto de componentes que agilizan los procedimientos en organizaciones de cualquier rubro. Estos sistemas de información facilitan que los trabajadores agilicen sus actividades con ayuda de la tecnología (Cobarsi, 2013).

El concepto de sistema de información, se aplicará para recolectar información sobre los requerimientos que generan las áreas usuarias y poder sacar un histórico que permita detectar las áreas que presentan mayores problemas al momento de generar su requerimiento, así establecer estrategias de mejora y agilizar las actividades que forman parte del proceso de compras.

El sistema de información es un compuesto de diferentes datos, técnicos, humanos económicos que trabajan conjuntamente para un mismo fin. (López, Santiago y Medica, 2011).

La definición de sistema de información, se aplicará para recolectar información y poder beneficiarse de esta, con el objetivo de mejorar el proceso de compra. Se identificará, errores humanos que se puedan enmendar con charlas informativas o capacitaciones incesantes.

Un sistema de información consiste en recolectar, almacenar y transformar datos, con el propósito de obtener información útil para la organización que pueda ser aprovechada para plantear estrategias y mejorar la toma de decisiones dentro de la institución. (Taboada & Cotos, 2005).

Un sistema de información en cualquier institución es de suma importancia, ya que se adapta a las necesidades de las misma para obtener información que permita llegar a sus objetivos o metas, sin embargo, se debe de tener en cuenta que el SI va de la mano con el correcto uso que le dan los colaboradores. Sin embargo, en la institución se observa que no existe capacitaciones sobre el ERP SAP por lo cual los colaboradores no lo manejan de la mejor manera.

El sistema de información permite que el usuario adquiera información importante para el cumplimiento de sus objetivos dentro de una entidad pública. Es importante disminuir el desconocimiento del SI por parte de los trabajadores, para poder utilizar la información recaudada y brindar un buen uso a la misma (Antonio,3).

El concepto del SI permitirá identificar si los colaboradores encargados del proceso de compras, conocen el manejo correcto del sistema SAP, y sí reciben capacitaciones constantes sobre el ERP para evitar errores posteriores durante las compras. Los trabajadores deben de conocer los procesos en el sistema para evitar demoras durante la gestión y determinar que el tiempo de ejecución disminuya considerablemente.

### **Proveedores**

Un proveedor es una empresa de bienes o servicios que abastece a otras para que puedan desarrollar sus actividades ya sean productivas o de servicios (Carneiro, 2004).

El concepto de proveedor se aplicará, para identificar los proveedores que realizan sus entregas a tiempo y los que presentan problemas al momento de entregar el producto o servicio. Dentro de la institución se tienen que identificar a los proveedores potenciales que pueden atender solicitudes de pedido cuando se requiera.

Nos menciona que se debe trabajar con los proveedores más eficaces y eficientes, de forma que los bienes y/o servicios sean entregados en un tiempo optimo, en la cantidad y precio establecido (Ferrín, 2007).

La definición de proveedor, se aplicará para constatar, si auxiliares, asistentes entre otros colaboradores, que intervienen en el proceso de compras tienen una buena relación con los proveedores, ya que son un pilar fundamental para el desarrollo de los hospitales a nivel nacional, así como el correcto abastecimiento de bienes en el almacén.

Para constituir las relaciones con los proveedores, antes de realizar los contratos a largo plazo se debe realizar un apropiado estudio de mercado, teniendo en cuenta diversas características como son: La calidad, tiempo de entrega y la devolución de productos dañados, así como los antecedentes del proveedor (Escudero, 2011).

El concepto de proveedores se aplicará, para evaluar si el área de compras realizar un correcto estudio de mercado para determinar a los proveedores que abastecerán los hospitales. Para la elección se deben tener en cuenta muchos factores fundamentales entre ellos, la calidad, el precio y cantidad.

Los proveedores tienen que mantener una buena relación con las empresas, con la finalidad de seguir con una alianza estratégica que beneficia a ambas partes. Al mantener grandes lazos entre ambos facilita el proceso de compras en las instituciones (Ayala, 56).

La definición de proveedores abarca que la institución pueda alcanzar los objetivos establecidos manteniendo buenas relaciones, para adquirir bienes que cumplan con los requisitos establecidos por el área usuaria. Se deben establecer alianzas estratégicas que permitan entablar y mejorar las relaciones con los proveedores para un buen funcionamiento de ambas partes.

Los proveedores deben contar con procesos de calidad, para obtener bienes o servicios de valor, y poder enfrentar a sus competidores en el mercado, es importante que conozcan sus

fortalezas y/o debilidades para poder mejorar y diferenciarse de los demás proveedores. Es importante tener una buena relación con los proveedores (Sainz, 50).

En la investigación el concepto de proveedores servirá para poder elegir al mejor postor mediante un estudio de mercado, que permita identificar a los proveedores que cumplan con los requisitos solicitados para adquirir el producto. Los proveedores ofrecerán bienes que se diferencien de sus demás competidores para adquirir la buena pro de la institución. La institución tiene que velar por las buenas relaciones entre el proveedor y la institución.

### **Cuadro de necesidades**

El cuadro de necesidades, enuncia los requerimientos de diferentes servicios o bienes, los cuales deben estar relacionados con el plan Operativo (El peruano, 2017).

El cuadro de necesidades se aplicará para evaluar si el requerimiento que solicitan las áreas usuarias se amolda al plan operativo, ya que presentan dificultades al realizar el requerimiento.

### **Orden de compra**

La orden de compra concede información sobre los tiempos de solución al pedido, lo cual establecerá indicadores de gestión para un mejor control de los almacenes y manejo de inventarios (Mora, 2012).

La orden de compra se aplicará evaluando a todos los proveedores y determinar su tiempo de respuesta y entrega del producto a almacén.

### **Calidad**

La calidad es un requisito que deben tener todas las organizaciones, debido a que es fundamental para su desarrollo organizacional (Gómez,1996).

El concepto de calidad se aplicará en este estudio para determinar si los medicamentos son de calidad y si los proveedores cuentan con el certificado de Buenas Prácticas de Almacenamiento.

### **Calidad**

La calidad es la suma de diversos atributos que permiten sustentar si un producto es de excelente calidad, o cuenta con defectos que desvaloran el artículo. Un producto que no cuenta con las características suficientes para satisfacer las necesidades de los clientes, con el tiempo reduce su ciclo de vida (Gutiérrez, 2004).

En esta investigación la definición de la calidad permitirá observar si los productos ya sean medicamentos o servicios brindados por los proveedores cuenten con todas las características correspondientes para cumplir con la atención de los asegurados. Asimismo, los proveedores tienen que brindar las especificaciones técnicas de sus productos para poder constatar con las muestras brindadas.

**Calidad**

La calidad del producto es resultado de los procesos continuos y ordenados de la empresa, lo cual origina que el producto sea de excelente calidad para el mercado objetivo (Pérez, 2010).

Este concepto permitirá determinar si el proceso de compras que se realiza en el hospital es de calidad, para brindar un servicio agradable a los asegurados ya que contarán con las medicinas solicitadas en la cantidad y el tiempo indicado.

## **CAPÍTULO III**

### **MÉTODO**

### **3.1 Sintagma**

#### **Holístico**

La investigación holística es una metodología que puede ser empleada por profesionales de diferentes ramas. Esta investigación cuenta con una visión global, continua y estructurada (Hurtado, 2000).

El concepto de sintagma holístico permitirá, establecer una investigación con criterios, para trabajar el proceso de compra de manera global.

### **3.2 Enfoque**

#### **Mixto**

El enfoque mixto combina datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio, posibilita estudiar las cualidades de ambos enfoques (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

La definición se aplicará porque el estudio es de enfoque mixto, es decir se recopilará datos cualitativos y cuantitativos.

### **3.3 Tipo, nivel y método**

#### **Proyectiva**

La investigación proyectiva, consiste en realizar una proyección del problema estudiado inicialmente (Hurtado, 2000).

Se aplicará una solución proyectiva en base al estudio del problema encontrado, con el fin de establecer mejoras en el futuro y que la organización marche correctamente con el cumplimiento de sus metas trazadas.

**Nivel:**

**Comprensivo**

El nivel comprensivo se concentra en entender las acciones del sujeto desde su panorama personal. Se concentra en lo particular (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Este término, nivel comprensivo, se aplicará para evaluar las causas de los problemas que se identificarán durante el proceso de investigación, lo cual posibilita establecer una mejora constante y enriquecer las tareas que integran el proceso de transacción de bienes y/o servicios.

**Método:**

**Inductivo y deductivo**

El método deductivo va de lo universal a lo exclusivo, entretanto el método inductivo adquiere conclusiones genéricas de precedentes singulares (Bernal, 2010).

El método deductivo, inductivo se aplicará en el estudio para recolectar datos e información, y trabajarlos desde un panorama específico a uno absoluto o a la inversa, ayudando a encontrar repuestas a los enigmas encontrados durante el proceso.

### 3.4 Categorías y subcategorías

Tabla 1

*Matriz de categorización del Proceso de compras y categoría solución mejora continua*

<b>Categoría problema: Proceso de compras</b>	
Sub Categoría	Indicadores
Solicitud de pedido	Tiempo de entrega Especificaciones técnicas Control
Sistema de información	Cuadro de necesidades Usabilidad Procedimiento
Proveedores	Orden de compra Satisfacción del cliente Calidad
<b>Categoría solución</b>	
Mejora Continua	
<b>Categorías emergentes</b>	
Disponibilidad	
Procedimientos	
Procesos	

---

*Fuente:* Elaboración propia.

### 3.5 Población, muestra y unidades informantes

#### **Población**

La población es la suma de personas u objetos de donde se puede sacar una muestra probabilística (Monje 2011).

Este concepto se aplicará para poder determinar la muestra a partir de la población, así realizar las encuestas y entrevistas necesarias para identificar los principales problemas dentro del proceso de compras.

El muestreo será por conveniencia y estará dirigido al personal de las 3 áreas que intervienen en el proceso de compras, las cuales serán 40 personas que brindarán respuesta a la encuesta realizada para determinar las principales deficiencias en las actividades que realizan para generar las compras.

### **Muestra**

La muestra deriva de la población, se puede adquirir datos para realizar un diagnóstico de la población (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Esta definición, permitirá obtener un dato estadístico que ayude a identificar los principales problemas en el proceso y así tomar decisiones para la mejora de los mismos. La muestra será de 40 personas debido a que es un muestreo no probabilístico, ya que los encuestados han sido seleccionados por su accesibilidad para formar parte de la muestra.

### **Unidades informantes**

Señala que las unidades informantes se encuentran en la sede principal, sin embargo, se analiza solo a las personas que pueden ofrecer datos valiosos en el temario (Mas, 2001).

El concepto de unidades informantes se aplicará, con el fin de recolectar datos e información válida de los colaboradores, esto proporcionará información valiosa para el estudio a realizar.

Las unidades informantes en esta investigación serán el jefe del área usuaria, el cual tiene como carrera profesional Medicina Humana, seguida de un ingeniero, jefe del Área de Programación y Elaboración de expedientes y por último el licenciado en Administración de empresas, Sub gerente del área de Adquisiciones y Ejecución Contractual los cuales brindarán detalles sobre los problemas que presentan en el proceso de compras.

Los jefes de las áreas están de acuerdo en participar de la entrevista, porque les permitirá identificar los cuellos de botella en el proceso, para luego tomar las medidas correspondientes y mejorar continuamente el proceso.

### **3.6 Técnicas e instrumentos para la recopilación de datos**

#### **Encuesta**

La encuesta puede ser realizada para cualquier tipo de investigación lo que conlleva a emplear muchos diseños con el motivo de encontrar las posibles causas del problema (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

La encuesta se aplicará, con la finalidad de recolectar datos, que permitan a la unidad informante brindar información verídica y confiable, que ayude al estudio de la investigación.

La encuesta está dirigida a los 40 trabajadores que laboran en el área usuaria, Programación y Adquisición. Estos trabajadores han sido seleccionados por conveniencia, los cuales responderán a una serie de preguntas que permitirán determinar los principales problemas que presentan las áreas al realizar las compras.

### **Entrevista**

La entrevista se da entre el indagador y las personas de las cuales se puede obtener información valiosa, este diálogo se da por mutuo acuerdo entre ambas partes (Gómez, 2012).

La entrevista se aplicará, a los jefes del área mediante una guía de entrevista, realizando una serie de preguntas sobre el proceso de compras y así poder comparar la información que brindan los trabajadores con la de los jefes para llegar a una conclusión final. La entrevista está dirigida al jefe del área usuaria, al jefe del área de programación y por último al Jefe Adquisiciones.

### **Cuestionario**

Es un grupo de interrogantes realizadas a los encuestados, con la intención de reunir información en un tiempo breve (Naresh, 2004).

El cuestionario se aplicará, ya que el motivo fundamental es realizar una encuesta a los colaboradores y a los jefes de área, con la finalidad de obtener información de suma importancia para mejorar los procesos. El cuestionario debe contar con preguntas de todo tipo que ayude al investigador a llegar a las causas del problema. El cuestionario encuesta está dirigido solo a los

40 trabajadores de las diferentes áreas, los cuales nos brindarán información fundamental para llegar al problema del proceso de adquisiciones.

El cuestionario debe contar con preguntas que ayuden al investigador a llegar a identificar el problema de investigación.

### **Guía de entrevista**

La guía de entrevista es un registro, que ayudará a realizar los pasos y fases correctamente antes de la entrevista, para lograr obtener una con éxito, es necesario generar las preguntas correctas al entrevistado (Cerde, 1993).

La guía de entrevista se aplicará, para propagar las interrogantes necesarias a los 3 jefes de cada área del proceso de compras, así se identificará el problema primordial para plantear una propuesta de mejora.

### **Validez**

Respecto a la validez del instrumento(encuesta) se realizó por 03 ingenieros.

Tabla 2

*Validación de expertos del instrumento cuantitativo de la encuesta*

<i>Valides de expertos instrumento cuantitativo</i>	<b>Nombre del experto</b>	<b>Cargo/ocupación</b>	<b>Grado</b>	<b>Criterio de evaluación</b>
1	Nicolas Fedeberto Ortiz Vargas	Docente de la Universidad Wiener	Magister	Aplicable
2	Jorge Ernesto Cáceres Trigoso	Docente de la Universidad Wiener	Magister	Aplicable
3	Alfredo Marino Ramos Muñoz	Docente de la Universidad Wiener	Magister	Aplicable

*Fuente: Elaboración propia.*

### **Análisis de confiabilidad**

Tabla 3

*Prueba de confiabilidad – Cronbach*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Nro. de ítems</b>
0.736	16

*Fuente: Elaboración propia.*

La siguiente tabla demuestra el alto grado de confiabilidad del instrumento cuantitativo.

### **3.7 Procedimiento para recopilar datos**

El estudio tiene como origen el problema en la gestión de compras, se recolecto, información de fuentes virtuales, artículos científicos y libros relacionados al contenido, por consecuente se generaron encuestas direccionadas a los trabajadores del área usuaria, programación,

adquisición y almacén. Asimismo, se enfocará en establecer entrevistas con expertos sobre el estudio para luego triangular y llegar a plantear el problema del proceso de negocio.

La encuesta constará de una serie de preguntas cerradas y abiertas, que permitan identificar los problemas en el proceso, será realizada primero al área de recursos médicos, posteriormente al área de programación que son los encargados de recepcionar el cuadro de necesidades del área usuaria y realizar el PAC (Plan Anual de Contrataciones), luego al área de adquisiciones los cuales generan las compras públicas basándose en la Ley de Contrataciones del Estado y por último se realizará la encuesta en el área de almacén para determinar el origen del problemas de desabastecimiento.

La entrevista será realizada a los jefes de las áreas y constará de una serie de preguntas fundamentales para establecer el problema.

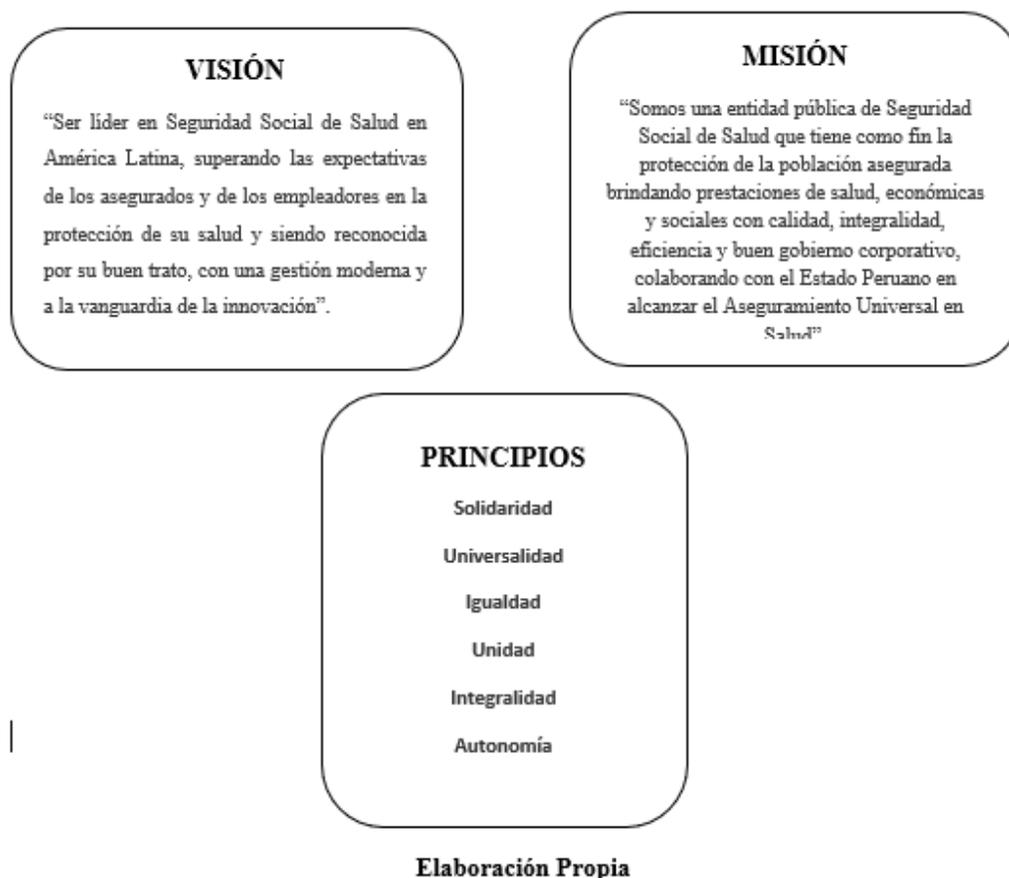
### **3.8 Análisis de datos**

El análisis de datos llevará a analizar y corroborar la información recolectada, durante el tiempo que se realiza el estudio, finalmente se tomará una decisión sobre los resultados encontrados mediante la encuesta y la entrevista (Naghi, 2005).

El análisis de datos se aplicará, mediante el uso del software SPSS, donde se analizará la información recaudada obteniendo medidas de frecuencia, por último, se emplea el método de triangulación y categorización. También utilizaremos el diagrama de Pareto para organizar los datos obtenidos de la encuesta y la entrevista, fijando un orden de preponderancia.

**CAPÍTULO IV**  
**EMPRESA/CONTEXTO EN ESTUDIO**

## 4.1 Descripción de la empresa



## 4.2 Marco legal de la empresa

Essalud, fue creado bajo la ley N° 27056, con libertad administrativa, económica y capitalista.

## 4.3 Actividad económica de la empresa

EsSalud, tienen como actividad fundamental la prestación de servicios, ya que busca brindar una mejor atención a los asegurados.

#### **4.6 Proyectos actuales**

EsSalud cuenta con 2 proyectos primordiales para beneficio de los asegurados, esto les permite llegar a diferentes lugares, incluso hasta en zonas rurales.

El primer proyecto consta de un hospital móvil, que brinda ayuda a las demás redes asistenciales cuando no sé abastecen, normalmente se encuentran en los alrededores de los hospitales, llegando a las zonas más alejadas del territorio. Se presta atención a los afiliados o pacientes en estancia.

El segundo proyecto recibe el nombre de Dirección de Programas especiales, consiste en brindar atención especializada a los asegurados a nivel nacional, trasladando a un médico especializado al lugar donde necesitan de sus servicios, mermando el embalse. También brindan atención precautoria a los colaboradores de las empresas de Lima Metropolitana que figuren con más de 200 asalariados.

#### **4.7 Perspectiva empresarial**

Los hospitales de EsSalud tienen como perspectiva atender a los trabajadores que no estén afiliados, estableciendo alianzas estratégicas que permitan brindar el servicio de diversas especialidades.

Asimismo, incrementar su cobertura llegando a lugares lejanos donde no existe atención médica. Todo esto depende de las alianzas y la gestión adecuada, así como el apoyo incondicional del estado.

**CAPÍTULO V**  
**TRABAJO DE CAMPO**

## 5.1 Resultados cuantitativos

### Solicitud de pedido

Tabla 4

*Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Solicitud de pedido en el proceso de compras de la Entidad pública, Lima, 2018.*

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
<b>1. ¿Usted cree que las solicitudes de pedido de bienes y servicios se realizan a tiempo?</b>	18	45.00%	16	40.00%	3	7.50%	2	5.00%	1	2.50%
<b>2. ¿La solicitud se entrega según el cronograma establecido por la institución?</b>	19	47.50%	14	35.00%	5	12.50%	1	2.50%	1	2.50%
<b>3. ¿La solicitud de pedido se realiza de acuerdo a las especificaciones homologadas o propias?</b>	1	2.50%	4	10.00%	7	17.50%	22	55.00%	6	15.00%
<b>4. ¿Los responsables de realizar las compras son profesionales competentes para la lectura de las especificaciones técnicas?</b>	2	5.00%	12	30.00%	15	37.50%	9	22.50%	2	5.00%
<b>5. ¿Existe un control sobre las solicitudes de pedido que realiza el área usuaria?</b>	4	10.00%	19	47.50%	14	35.00%	2	5.00%	1	2.50%
<b>6- ¿Usted cree que los encargados de realizar la solicitud de pedido llevan un control sobre el crecimiento de la demanda anual?</b>	13	32.50%	23	57.50%	1	2.50%	1	2.50%	2	5.00%

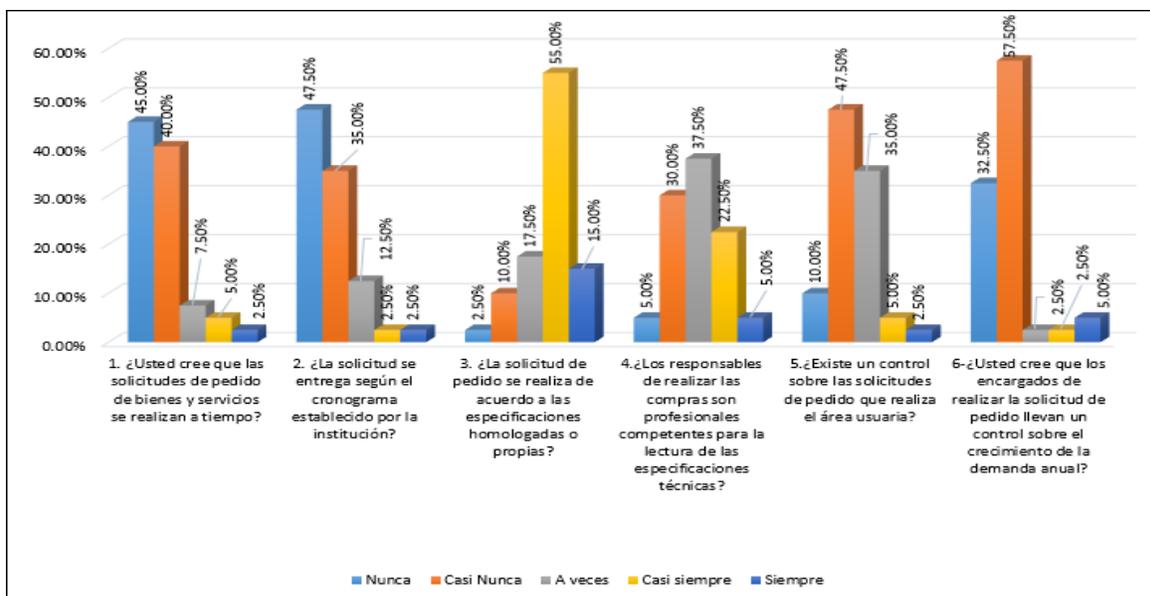


Figura 1. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría solicitud de pedido en el proceso de compras de una entidad pública, Lima, 2018.

En la tabla N° 04 y figura 01, se visualiza, que para la sub categoría Solicitud de pedido se plantearon 6 preguntas.

La primera pregunta respecto a si las solicitudes de pedido de bienes y servicios se realizan a tiempo, se obtuvo que del total de la muestra (40 trabajadores), el 45% mencionó que no se entregan a tiempo, 40% casi nunca, el 7.50% a veces, el 5.00% casi siempre, mientras que el 2.5% perciben que casi siempre y siempre se entregan en el tiempo indicado. La entrega de las solicitudes de pedido siempre demora más de lo establecido por la entidad.

Con respecto a la segunda pregunta, si las solicitudes de pedido son entregadas según el cronograma establecido por la institución, el 47.50% indicó que nunca son entregadas según el cronograma, generando demoras en el proceso de compras, 35% casi nunca, 12.50% a veces, mientras que el 2.50% establece que siempre y casi siempre se entregan a tiempo. Los

requerimientos demoran más de lo establecido por desconocimiento de los procedimientos por parte de los trabajadores y falta de capacitación.

En la tercera pregunta, si la solicitud de pedido se realiza de acuerdo a las especificaciones homologadas o propias, el 55% definió que las EETT casi siempre se realizan de acuerdo a las especificaciones presentando pocos errores al momento de elaborarlas, 17.50% a veces, 15% siempre, 10% casi nunca, mientras que el 2.5% afirma que nunca se realizan de manera correcta a las especificaciones.

La cuarta pregunta, respecto así los responsables de realizar las compras son profesionales competentes para la lectura de las especificaciones técnicas, el 37.50% indico que a veces, 30% casi nunca, 22.50% casi siempre, 5% siempre, mientras que 5% menciona que nunca. En este punto los trabajadores afirman que el personal contratado para constatar las especificaciones técnicas en su mayoría no son profesionales competentes, que puedan leer las especificaciones técnicas.

En la quinta pregunta, respecto a sí existe un control sobre las solicitudes de pedido que realiza el área usuaria, el 47.50% indica que casi nunca, 35% a veces, 10% nunca, mientras que el 5% casi siempre y el 2.50% siempre. El control que se realiza a los requerimientos de pedidos es mínimo, ocasionando compras innecesarias en la institución.

La sexta pregunta, si los encargados de realizar la solicitud de pedido llevan un control sobre el crecimiento de la demanda anual, el 57.50% de trabajadores indicaron que casi nunca,

32.50% nunca, 2.50% a veces, 2.50% casi siempre, 5.00% siempre. Para realizar los requerimientos el área usuaria no tiene en cuenta el crecimiento de la demanda anual de asegurados, basándose solo en el stock existente en almacén y en el histórico de compras anuales.

## Sistema de Información

Tabla 05

*Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Sistema de información en el proceso de compras de la Entidad pública, Lima, 2018.*

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
<b>7. ¿Considera usted que el sistema de información con el que cuenta actualmente la institución permite elaborar el cuadro de necesidades con más precisión?</b>	4	10.00%	3	7.50%	16	40.00%	14	35.00%	3	7.50%
<b>8. ¿El cuadro de necesidades es elaborado por profesionales competentes?</b>	2	5.00%	15	37.50%	17	42.50%	5	12.50%	1	2.50%
<b>9. ¿El personal está capacitado para manejar adecuadamente el sistema de información?</b>	21	52.50%	16	40.00%	1	2.50%	1	2.50%	1	2.50%
<b>10. ¿Usted considera que existe demasiada rotación de personal en la institución?</b>	1	2.50%	4	10.00%	3	7.50%	14	35.00%	18	45.00%
<b>11. ¿Existe un manual de los procedimientos básicos del sistema de información?</b>	28	70.00%	12	30.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%

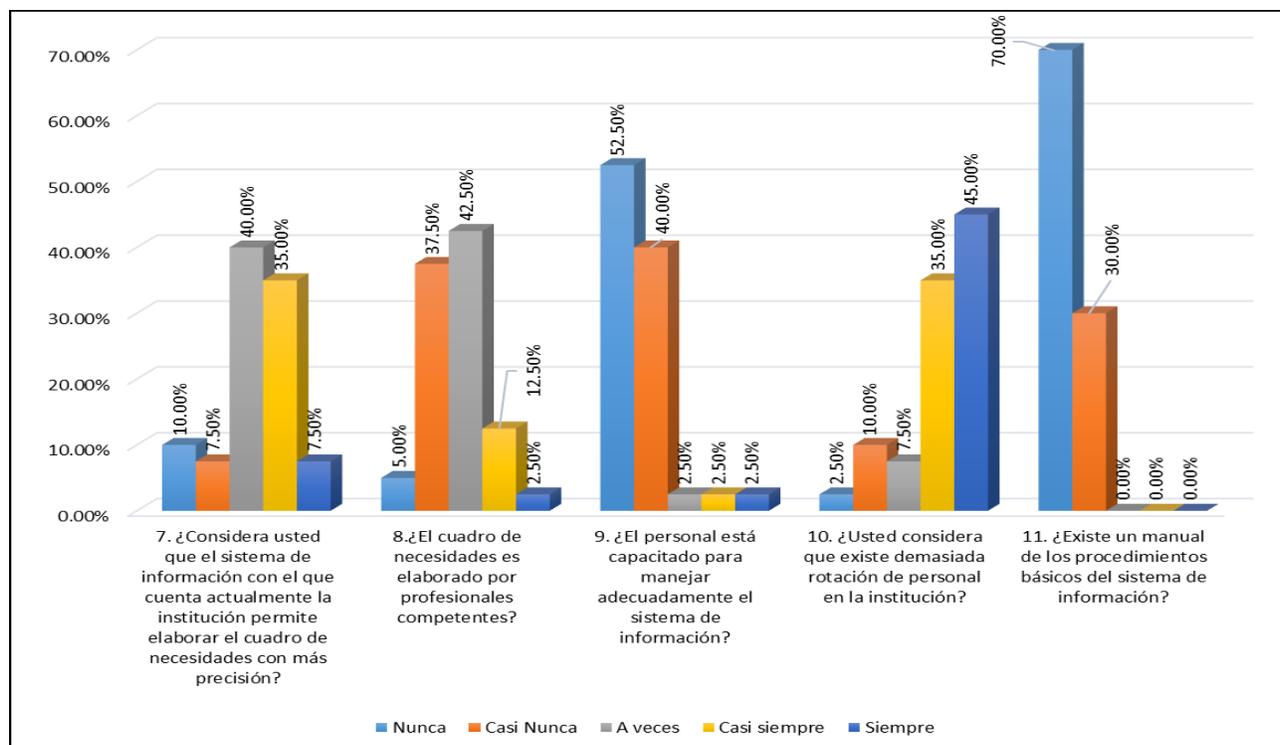


Figura 02. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Sistema de información en el proceso de compras de una entidad pública, Lima, 2018.

En la séptima pregunta, respecto a si el sistema de información con el que cuenta actualmente la institución permite elaborar el cuadro de necesidades con más precisión, se concluyó que el 40% de trabajadores determinó que a veces se puede realizar el cuadro de necesidades, 35% casi siempre, el 10% nunca, mientras que el 7.50% aseguraron que casi nunca y siempre. Según los datos se detalla que los trabajadores no conocen correctamente el sistema de información para elaborar el cuadro de necesidades.

En la octava pregunta, respecto a si el cuadro de necesidades es elaborado por profesionales competentes, el 42.40% mencionó que a veces, 37.50% casi nunca, 12.50% casi siempre, 5% nunca, mientras que el 2.50% siempre. Estos datos indican que el cuadro de

necesidades es elaborado por trabajadores que no conocen muy bien los procedimientos por la excesiva rotación de personal que existe dentro de la institución.

En la novena pregunta, respecto a si el personal está capacitado para manejar adecuadamente el sistema de información, el 52.50% menciona que nunca los capacitan, 40% casi nunca, 2.50% a veces, 2.50% casi siempre y el 2.50% siempre. Por lo tanto, los trabajadores afirman que la institución no brinda capacitaciones respecto al correcto manejo del sistema de información.

En la décima pregunta, respecto a que, si considera que existe demasiada rotación de personal en la institución, el 45% indicó que siempre, 35% siempre, 10% casi nunca, 7.50% a veces, mientras que el 2.50% nunca. Los trabajadores aseguraron que la rotación de personal es excesiva, ingresando a la institución trabajadores que no conocen el proceso de compras.

En la undécima pregunta, si existe un manual de procedimientos básicos del sistema de información, el 70% afirmó que nunca han contado con un manual, mientras que el 30% indicó que a veces. Los trabajadores mencionaron que algunas gestiones elaboraron un manual de procedimientos, pero sin mucho éxito, ya que era poco entendible.

## Proveedores

Tabla 06

*Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría proveedores en el proceso de compras en la Entidad pública, Lima, 2018.*

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
12. ¿Existe un historial sobre los proveedores que no han cumplido con las entregas a tiempo?	10	25.00%	20	50.00%	5	12.50%	3	7.50%	2	5.00%
13. ¿Se cuenta con una base de datos de proveedores que puedan atender los pedidos cuando la institución lo solicite?	11	27.50%	9	22.50%	10	25.00%	5	12.50%	5	12.50%
14. ¿Todos los proveedores cuentan con certificado de BPA, ISO o BPM?	0	0.00%	0	0.00%	14	35.00%	17	42.50%	9	22.50%
15. ¿Hay quejas referentes a los medicamentos por mala presentación como el envase, fecha o roturas?	2	5.00%	3	7.50%	23	57.50%	10	25.00%	2	5.00%
16. ¿Existe una buena comunicación entre proveedores y colaboradores de la institución?	5	12.50%	4	10.00%	12	30.00%	13	32.50%	6	15.00%

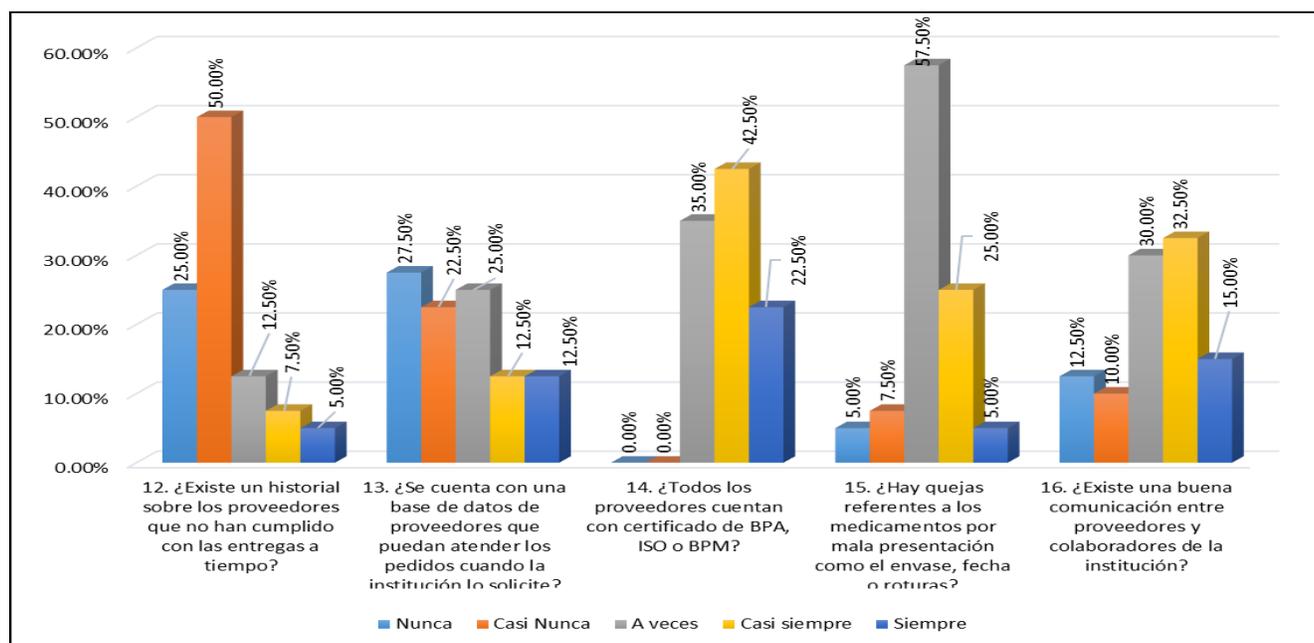


Figura 03. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Proveedores en el proceso de compras de una entidad pública, Lima, 2018.

En duodécima pregunta, respecto a si existe un historial sobre los proveedores que no han cumplido con las entregas a tiempo, el 50% indicó que casi nunca se contó con un historial, 25% nunca, 12.50% a veces, 7.50% casi siempre, mientras que el 5% indica que siempre han contado con una base de datos de los proveedores que han incumplido con las entregas en el tiempo establecido.

En la pregunta decimotercera, respecto a si existe una base de datos de proveedores que puedan atender los pedidos cuando la institución lo solicite, el 27.50% de trabajadores percibieron que nunca han contado con un base de datos respecto a los proveedores que tienen una respuesta inmediata cuando la institución lo solicita, 25% a veces, 22.50% casi nunca, mientras que el 12.50% sugirió que casi siempre y siempre se contó con una base de datos. Solo a veces han contado con un base de datos de los proveedores, dependiendo de la gestión que se encuentre en el momento.

En la decimocuarta pregunta, respecto a si todos los proveedores cuentan con certificado de BPA, ISO O BPM, el 42.50% de trabajadores percibe que casi siempre los proveedores deben contar con alguna certificación para poder vender al estado, el 35% a veces y por último el 22.50% siempre. En este punto la mayoría de trabajadores percibe que los proveedores deben contar con alguna certificación para realizar contratos con Essalud.

En decimoquinta pregunta, respecto a si hay quejas referentes a los medicamentos por mala presentación como el envase, fecha o roturas, el 57.50% de colaboradores percibieron que a veces, 25% casi siempre, 7.50% casi nunca, mientras que el 5% indica que nunca y siempre

existen reclamos. De este punto se afirma que existen reclamos por la calidad de los bienes que ofrecen los proveedores, incumpliendo con el requerimiento del área usuaria y ocasionando malestar en los usuarios.

En la decimosexta pregunta, respecto a si existe una buena comunicación entre proveedores y colaboradores de la institución, el 32.50% de trabajadores indicó que casi siempre, 30% a veces, 15% siempre, 12.50% nunca, mientras que el 10% indica que casi nunca. La mayoría de trabajadores de la institución tiene una excelente relación con los proveedores, debido a que es fundamental para una buena gestión de compras.

Tabla 07

*Pareto de la categoría Proceso de Compras en una entidad pública, Lima 2018.*

Ítem	Problema	%	Sumatori a	20%
11. ¿Existe un manual de los procedimientos básicos del sistema de información?	40	8.68%	8.68%	20%
2. ¿La solicitud se entrega según el cronograma establecido por la institución?	38	8.62%	17.29%	20%
9. ¿El personal está capacitado para manejar adecuadamente el sistema de información?	38	8.62%	25.91%	20%
6- ¿Usted cree que los encargados de realizar la solicitud de pedido llevan un control sobre el crecimiento de la demanda anual?	37	8.39%	34.30%	20%
5. ¿Existe un control sobre las solicitudes de pedido que realiza el área usuaria?	37	8.39%	42.69%	20%
1. ¿Usted cree que las solicitudes de pedido de bienes y servicios se realizan a tiempo?	37	8.39%	51.08%	20%
12. ¿Existe un historial sobre los proveedores que no han cumplido con las entregas a tiempo?	35	7.94%	59.02%	20%
8. ¿El cuadro de necesidades es elaborado por profesionales competentes?	34	7.71%	66.73%	20%
13. ¿Se cuenta con una base de datos de proveedores que puedan atender los pedidos cuando la institución lo solicite?	30	6.80%	73.53%	20%
4. ¿Los responsables de realizar las compras son profesionales competentes para la lectura de las especificaciones técnicas?	29	6.58%	80.11%	20%
15. ¿Hay quejas referentes a los medicamentos por mala presentación como el envase, fecha o roturas?	28	6.35%	86.45%	20%
7. ¿Considera usted que el sistema de información con el que cuenta actualmente la institución permite elaborar el cuadro de necesidades con más precisión?	23	5.22%	91.67%	20%
16. ¿Existe una buena comunicación entre proveedores y colaboradores de la institución?	21	4.76%	96.43%	20%
14. ¿Todos los proveedores cuentan con certificado de BPA, ISO o BPM?	14	3.17%	99.61%	20%
3. ¿La solicitud de pedido se realiza de acuerdo a las especificaciones homologadas o propias?	12	2.72%	102.33%	20%
10. ¿Usted considera que existe demasiada rotación de personal en la institución?	8	1.81%	104.14%	20%

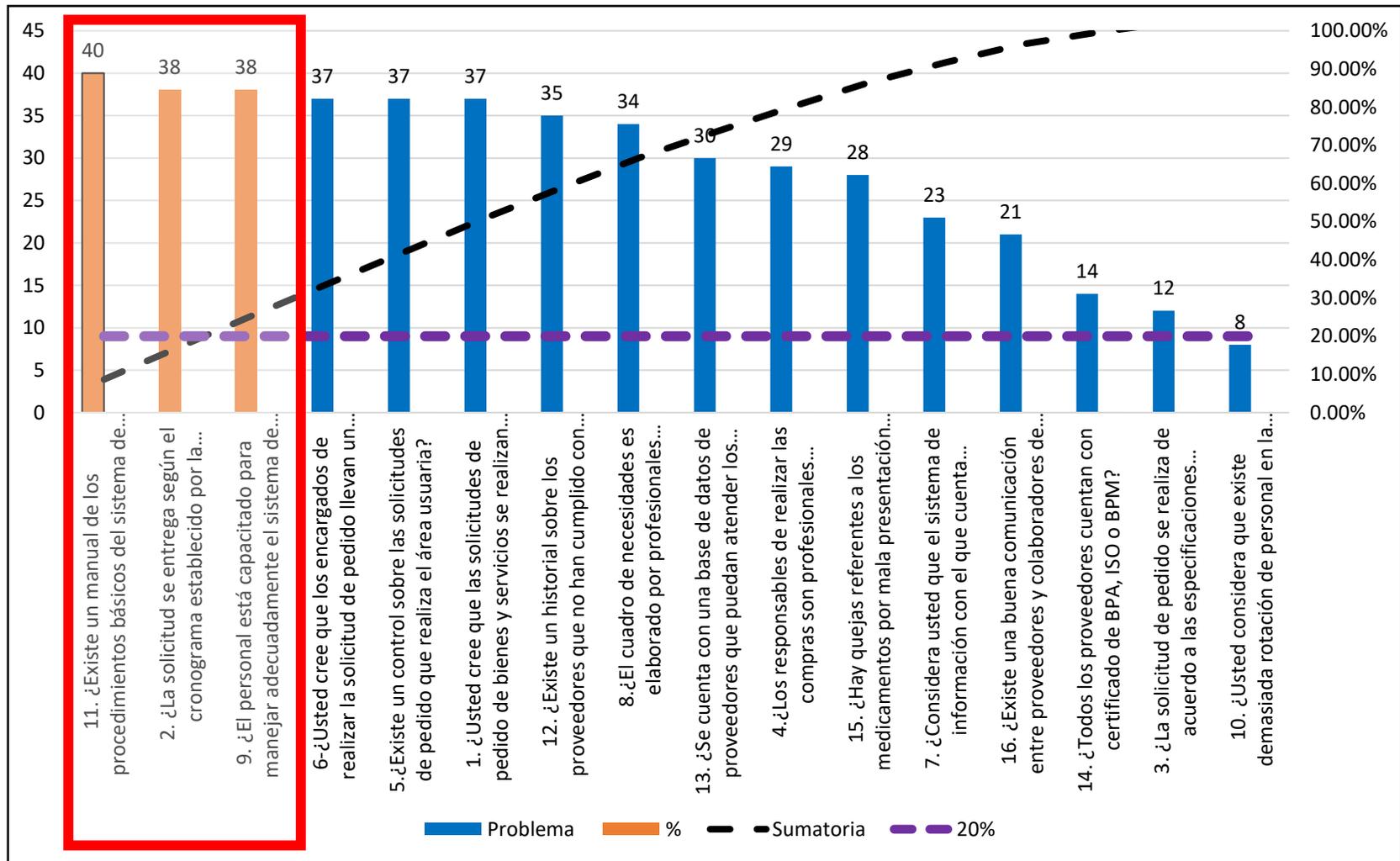


Figura 04. Pareto de la categoría Proceso de compras en una entidad pública, Lima, 2018

## **Interpretación**

De acuerdo al análisis de Pareto que se realizó se pudieron identificar 3 problemas principales, lo cuales están relacionados directamente con el proceso de compras de la institución.

En primera instancia se verificó que los trabajadores que intervienen en el proceso de compras no cuentan con un manual de procedimientos, lo que perjudica directamente al proceso debido a que no poseen con una guía que les permita resolver sus dudas de manera inmediata, lo que genera que el proceso de compras demore más de lo debido por el desconocimiento del proceso por parte del personal.

En el segundo problema identificado, si las solicitudes de pedido son entregadas a tiempo según el cronograma establecido por la institución, mediante Pareto podemos definir que no se entregan a tiempo porque el personal no conoce los procesos que se realizan para generar las compras, perjudicando a los hospitales a nivel nacional con falta de medicamentos o material médico.

Mediante Pareto se identificó el tercer problema, el cual consiste en que los trabajadores no reciben capacitaciones para mejorar el manejo el sistema de información, se concluyó que la falta de capacitaciones ocasiona que los trabajadores demoren en realizar las diferentes operaciones para realizar las compras en un determinado tiempo.

Al identificar los problemas más importantes mediante la herramienta de Pareto, se cruzará la información correspondiente con el análisis cualitativo para poder definir los problemas principales del proceso de compras.

## **5.2 Análisis cualitativo**

### **5.2.1 Conclusiones aproximativas de la Categoría Proceso de Compras**

#### **Análisis de la subcategoría Solicitud de pedido**

La solicitud de pedido es realizada por el área usuaria encargada de solicitar bienes o servicios, sin embargo, el personal no conoce detalladamente los procedimientos, ya que desconocen cómo manejar el sistema de información con el que cuenta la institución para generar los requerimientos. El personal encargado de realizar los requerimientos continuamente es seleccionado por cuestión de confianza, sin tener en cuenta si cumple con todos los requisitos para ocupar el puesto, los profesionales contratados muchas veces no cuentan con la experiencia necesaria para laborar en el área usuaria. Los requerimientos se realizan solo tomando en cuenta el stock que existe en almacén y la data histórica de los pedidos realizados en años pasados, sin tener en cuenta el crecimiento de la demanda de asegurados, ocasionando duplicidad de compras, sobre stock, falta de algunos medicamentos y desabastecimiento en las farmacias de los hospitales de EsSalud. El área usuaria juega un papel de suma importancia en el proceso de compras, porque el proceso de compras se origina con el requerimiento que realizan.

### **Análisis de la subcategoría sistema de información**

El sistema de información no es usado correctamente en el proceso de compras, no conocen las transacciones que deben ejecutar para realizar las compras en el tiempo indicado, no se brindan capacitaciones sobre el uso del sistema, perjudicando las compras realizadas en la Entidad pública.

El sistema de información con el que cuenta EsSalud, es el ERP SAP, si los trabajadores conocieran el correcto manejo para generar las compras, el tiempo de duración del proceso se reduciría, ya que se obtendría grandes ventajas incrementando la capacidad de la institución y generando eficiencia y eficacia en los trabajadores.

### **Análisis de la subcategoría proveedores**

La relación con los proveedores es fundamental, debe existir una comunicación fluida, ya que de eso depende el abastecimiento de los hospitales a nivel nacional, ambas partes deben trabajar en conjunto estableciendo estrategias que los beneficien para trabajar a largo plazo. Es importante conocer a los proveedores dentro del mercado que ofrecen productos de calidad a un precio accesible, para que exista una relación privilegiada entre el proveedor y la institución.

Para realizar la elección del mejor postor el área de Programación y elaboración de expedientes tiene que realizar un estudio de mercado correcto, sin escoger proveedores a dedo.

### 5.2.2. Categorías emergentes

Categoría emergente	Definición básica
<b>Disponibilidad</b>	La disponibilidad se refiere a la capacidad que tiene un bien, servicio o máquina para desarrollar sus funciones, para desempeñarse en cualquier durante las actividades que forman parte de un proceso. (Anaya, 2015).
<b>Procedimiento</b>	El procedimiento es el conjunto de pasos claros que se realizan para llevar a cabo una tarea, pueden realizarse individual o grupal, son el soporte operativo (Álvarez, 1996)
<b>Procesos</b>	Los procesos son un conjunto de actividades que se realizan con un mismo fin, para llegar a cumplir un determinado objetivo dentro de la institución, son dinámicos, (Medina,125)

Cuadro 01. Categorías emergentes y conceptos básico

### **6.3 Diagnóstico final**

En el presente trabajo analizando el análisis cualitativo y cuantitativo, se concluyó que el principal problema es que los trabajadores no conocen los procedimientos establecidos y no usan de manera correcta el sistema de información con el que cuenta la institución, lo que determina que deberían contar con un manual de procedimientos que le sirva de guía a los trabajadores para facilitar y agilizar las compras.

El sistema de información es un conjunto de componentes que agilizan los procedimientos en organizaciones de cualquier rubro. Estos sistemas de información facilitan que los trabajadores agilicen sus actividades con ayuda de la tecnología (Cobarsi, 2013).

Las solicitudes de pedido o requerimientos realizados no se entregan a tiempo por desconocimiento de los procesos por parte de los trabajadores, debido a que son contratados solo por condición de confianza, no toman en cuenta que cumpla con los requisitos para desempeñar el cargo. Adicionalmente se verifica que el control que se realiza a las solicitudes de pedido es nulo, no existe procesos establecidos dentro de la institución para llevar a cabo un seguimiento riguroso a los requerimientos.

La solicitud de pedido se refiere a compilar la información de productos y servicios que se desea comprar, asimismo se realizar de manera formal el pedido de los productos (Ballou ,2004).

Los trabajadores no manejan adecuadamente el sistema de información, por lo cual el proceso demora en ejecutarse, por falta de capacitaciones no conocen el manejo del sistema, generando tardanzas en la ejecución de las compras. Los trabajadores no cuentan con un plan de capacitaciones que les permita conocer el uso de las transacciones en el ERP SAP, con la finalidad de apresurar las compras institucionales. Asimismo, aseguran que no cuentan con los usuarios suficientes para ingresar al sistema, afectando las actividades diarias de los trabajadores.

**CAPÍTULO VI**  
**PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN**  
**“Aplicación de la metodología Kaizen para la mejora del proceso**  
**de compras de una entidad pública, Lima, 2018”**

## **6.1 Fundamentos de la propuesta (aplicación de la teoría)**

En la actualidad Essalud, es una de las entidades públicas que no cuenta con mucho prestigio, por la falta de medicamentos que existe en las farmacias de los hospitales a nivel nacional, por lo cual surge la necesidad de estudiar el proceso de compras en la Entidad pública. Respecto a la presente investigación se aplicará la metodología Kaizen para el problema en estudio.

La propuesta consiste en mejorar la entrega de las solicitudes de pedido, así como mejorar el manejo del sistema de información por parte de los trabajadores, y finalmente realizar un manual de los procedimientos de compras que sirva de guía y optimice tiempos despejando dudas, empleando herramientas de calidad

Para poner en marcha la propuesta las capacitaciones deben ser continuas porque las actualizaciones en el sistema son constantes e ir de la mano con la motivación de los trabajadores brindados premios durante las capacitaciones o algún beneficio, con el fin de que los trabajadores puedan aportar a la organización. Esta definición se relaciona con la Teoría de las expectativas, desarrollada por Vroom (1964), donde menciona, que los trabajadores se desempeñan mejor recibiendo recompensas con la finalidad de llegar a su objetivo.

La propuesta también toma en cuenta las interrelaciones que existe entre las tres áreas que intervienen en el proceso de compras, empieza desde la solicitud de pedido realizada en el área usuaria, seguida del estudio de mercado generado por el área de Programación y Elaboración de expedientes y por último el área de Adquisiciones y Ejecución Contractual, las tres áreas deben trabajar como un sistema interrelacionado que les permita trabajar en conjunto

con el objetivo de optimizar el proceso de las compras. Esta definición está relacionada con la Teoría General de Sistemas, desarrollada por Von (1928), donde planteo, que las organizaciones deben trabajar como un sistema, en conjunto, entablando relaciones entre departamentos con el propósito de cumplir con los objetivos planteados por las organizaciones.

## **6.2 Problemas**

Basándose en el análisis cualitativo y cuantitativo, se identificaron grandes problemas en el proceso de compras, los trabajadores no cuentan con un manual de procedimientos que les sirva de guía para consultar dudas sobre el proceso, el segundo problema identificado está relacionado a que las solicitudes de pedido no se entregan a tiempo y por último los trabajadores no reciben capacitaciones para mejorar el manejo del sistema de información, originando largos tiempos para realizar las adquisiciones de medicinas o material médico.

## **6.3 Elección de la alternativa de solución**

La metodología Kaizen se aplicará para mejorar el proceso de compras dentro de la institución, con la finalidad de optimizar el proceso y cumplir con los objetivos del área y la institución.

Para la elección de la solución, se identificó los problemas principales obtenidos de las encuestas y entrevistas, se analizó el problema principal y la categoría solución, la cual está relacionada con el diseño de un plan de capacitaciones para el área usuaria. Es fundamental contar con capacitaciones para beneficio del trabajador y de la misma institución, ya que cumplirán con los objetivos establecidos.

Las capacitaciones son primordiales para mantener al recurso humano más competente, y diferenciarse de otras entidades públicas. Es importante que la entidad cuente con un equipo de trabajo con un alto desempeño para afrontar los cambios que acontezcan.

#### **6.4 Objetivos de la propuesta**

De acuerdo a la valoración que se consiguió en las encuestas y entrevistas realizadas se determina como solución aplicar una mejora continua de los procesos del área de compras, por lo que se plantea los siguientes objetivos:

Mejorar el proceso de compras con la metodología Kaizen empleando el ciclo de Deming

Implementar una secuencia de trabajo para que las solicitudes de pedido o requerimiento sean entregadas a tiempo

Promover la inducción para el manejo del sistema de información

#### **6.5 Justificación de la propuesta**

La propuesta consiste en aplicar la metodología Kaizen, para optimizar el tiempo al realizar una compra y mejorar el servicio de atención al asegurado, brindándoles la medicina o materiales que necesitan para sus tratamientos. Al aplicar Kaizen se emplea el ciclo de Deming, el cual permitirá identificar las principales actividades a realizar para mejorar el proceso a través de 4 etapas fundamentales PHAE.

## 6.6 Resultados esperados

En primera instancia de la tesis, se estima que la gestión de compras, se mejore el tema de la ejecución de la solicitud de pedido. Al implementar el plan de capacitaciones se pretende mejorar el tiempo de entrega del requerimiento, con el apoyo de un manual de procedimiento se espera que los trabajadores adquieran conocimientos sobre el sistema de información, con la finalidad de desarrollar los procesos de forma óptima en el área usuaria de compras. Se determinará las actividades a exponer, mediante la tabla de actividades que se detalla a continuación:

Tabla 8

### *Resultados esperados de la propuesta*

N°	Actividades	Resultado Esperado	%
1	Evaluación de la propuesta	Evaluar el área usuaria en relación al proceso de compras	5%
2	Estudio de las solicitudes de pedido	Estudiar los resultados conseguidos por parte de los trabajadores	15%
3	Elaborar mapa de procesos	Diseñar un mapa de procesos de las tareas del proceso de compras	10%
4	Implementar una mejora continua	Diseñar un esquema de trabajo	20%
5	Mejorar el conocimiento	Diseño de un plan de capacitaciones	25%
6	Estandarizar los procesos	Elaboración de un manual de procedimientos	25%

Fuente: Elaboración propia

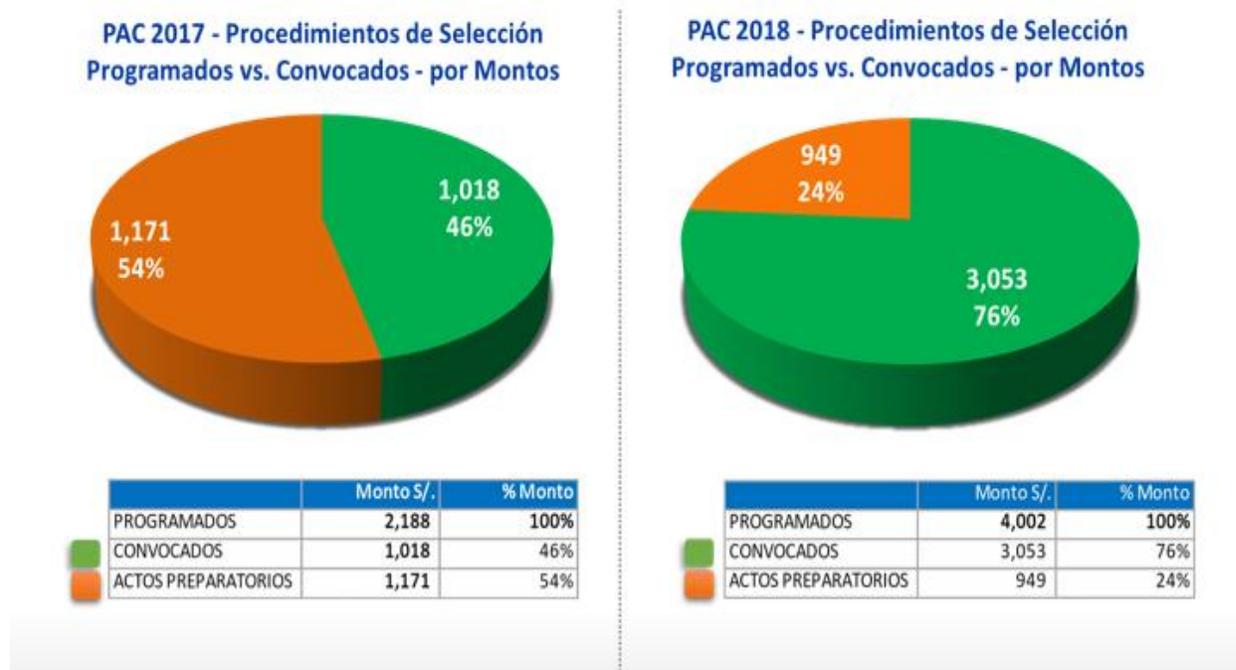
## 6.7 Desarrollo de la propuesta

### 6.7.1 Objetivo 1:

**Mejorar el proceso de compras con la metodología Kaizen empleando el ciclo de Deming**

Para cumplir con el objetivo 1 se realizará un plan de actividades empleando el ciclo de Deming, que ayudará a mejorar el proceso de compras en la institución. Las etapas establecidas por la herramienta permitirán identificar las actividades a realizar dentro del plan de actividades.

**Compras programadas y convocadas en los años 2016 y 2017 respectivamente.**



Fuente: Essalud

Tabla 9.

*Plan de actividades de cómo mejorar el proceso de compras utilizando el ciclo de Deming*

Etapas	Actividades	Descripción	Tiempo
<b>Planificar</b>	Establecer un diagnóstico sobre los problemas en el proceso de compras	Estudiar los problemas existentes para establecer soluciones próximas	1 semana
<b>Hacer</b>	Diseñar el flujo de trabajo	Se verificará el flujo del proceso de compras	1 semana
<b>Verificar</b>	Realizar auditorías internas	Plantear los criterios a evaluar	2 semanas
	Realización de informes mensuales	Diseñar el modelo del informe	2 semanas
<b>Actuar</b>	Discernir el proceso de compras	Realizar mapa de procesos	2 semanas
	Estandarizar el proceso de compra	Realizar procesos estandarizados de trabajo	4 semanas
<b>TOTAL</b>			<b>12 SEMANAS</b>

Fuente: Elaboración propia

Desarrollo del plan de actividades:

### **1. Establecer un diagnóstico sobre los problemas en el proceso de compras:**

Dentro del área de compras existe mucha burocracia, lo que conlleva a que el proceso de compras no esté bien definido, mediante la recolección de datos se aprecia que el personal no está bien capacitado y no cuentan con un mapa de proceso.

## Diagrama de Ishikawa

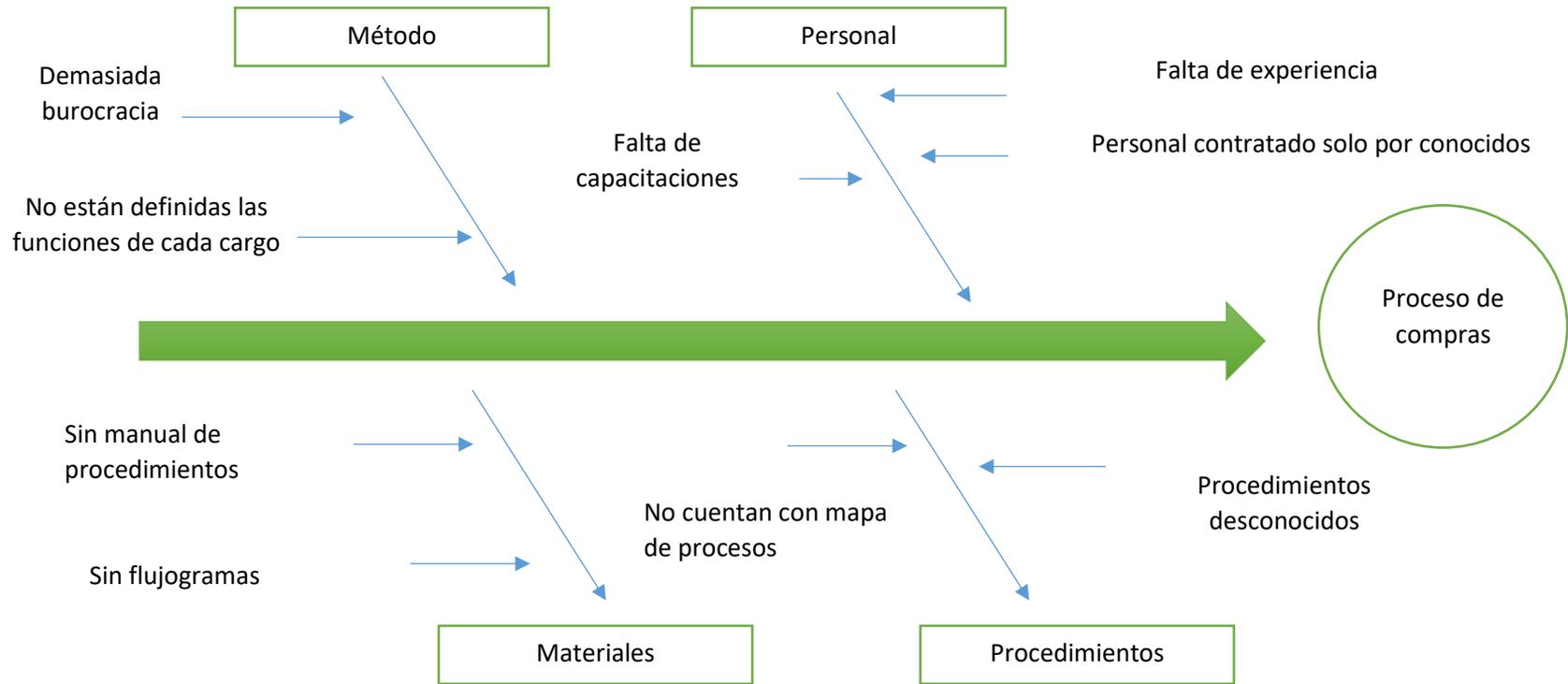


Figura 5: Diagrama de Ishikawa proceso de compras

## 2. Diseñar el flujo de trabajo

Para diseñar el flujo de trabajo evaluaremos el área de compras mediante una tarjeta de Kaizen, el cual nos ayudará a detectar las actividades que se pueden mejorar en el proceso de compras.

**TARJETA KAIZEN**

Fecha:	
Área/ Localización:	
criticidad:	
<b>Oportunidad Detectada</b>	
<b>Acciones Estimadas</b>	
Realizado por:	
<b>Espacio reservado para kaizen</b>	
<b>Equipo Kaizen</b>	<b>Observaciones</b>

Figura 6: Tarjeta Kaizen

### 3. Realizar auditorías internas

En esta etapa se desarrolla un formulario de preguntas con la finalidad de verificar el cumplimiento de las actividades planteadas, el cual nos ayudará a detectar las deficiencias y plantear una mejora continua durante el proceso, también ayudará a llevar un control de las actividades.

#### CUESTIONARIO DE AUDITORIA PARA EL ÁREA DE COMPRAS

<b>Empresa:</b>	<b>Cuestionario de auditoría</b>			<b>Fecha:</b>
	<b>Entrevistado:</b>			<b>Revisado por:</b>
	<b>Cargo:</b>			
<b>Área: compras</b>				
<b>Generalidades</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
¿Se encuentra el área de compras separada de las otras áreas?				
¿Se encuentran segregadas las funciones dentro del área?				
¿Están establecidas las líneas de autoridad y responsabilidad dentro del área?				
¿Existen manuales de funciones y procedimientos dentro del área?				
¿El área de compras tiene relación directa con las demás áreas de la empresa?				
¿Se efectúan controles o revisiones internas de las operaciones realizadas dentro del área?				

Figura 7: Cuestionario de auditoria interna

#### 4. Realización de informes mensuales

Se plantea que los colaboradores realicen sus informes de forma mensual en donde detallen las actividades realizadas, actividades críticas y pendientes.

#### FORMATO PARA REPORTE MENSUAL DE ACTIVIDADES

Nombre del trabajador:
Área:
Fecha:
Objetivo general:
Actividades realizadas:
Inconvenientes para el desarrollo de actividades:

Figura 8: Reporte mensual de actividades

## **5. Discernir el proceso de compras**

Mediante el flujo de trabajo desarrollado y apoyado con la tarjeta Kaizen se puede separar los procesos y plantear una mejora continua, también se puede discernir el proceso mediante el apoyo de los trabajadores del área ya que ellos intervienen directamente en el proceso.

## **6. Estandarizar el proceso de compra**

Una vez obtenido la información de todas las áreas y desarrollado el flujograma de trabajo se les comunicará mediante correo electrónico y publicación del flujo de trabajo en los periódicos murales.

## Solución técnica

### Mapa del macroproceso de EsSalud

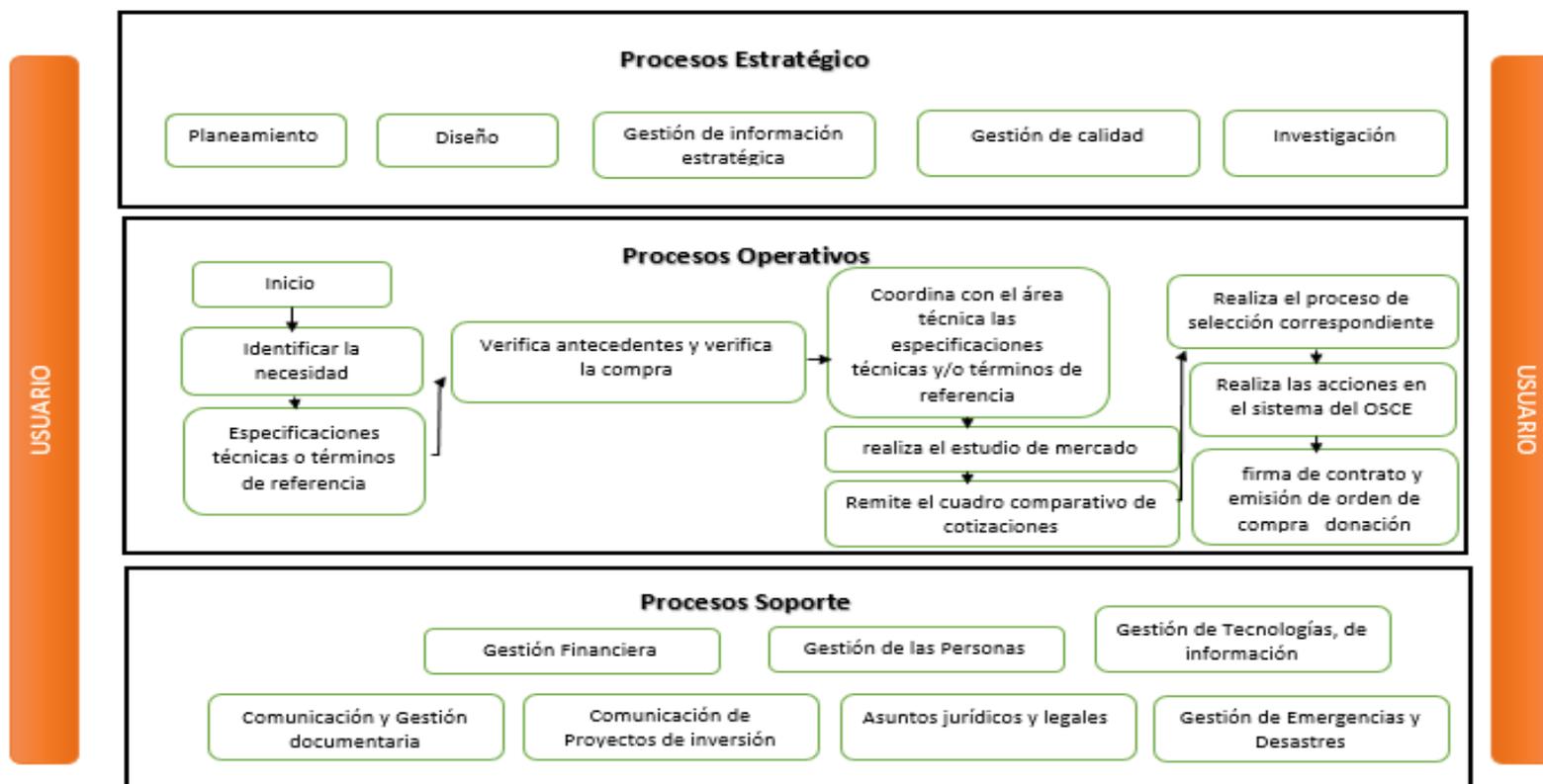


Figura 9: Mapa del macroproceso de Essalud

## Mapa del proceso actual

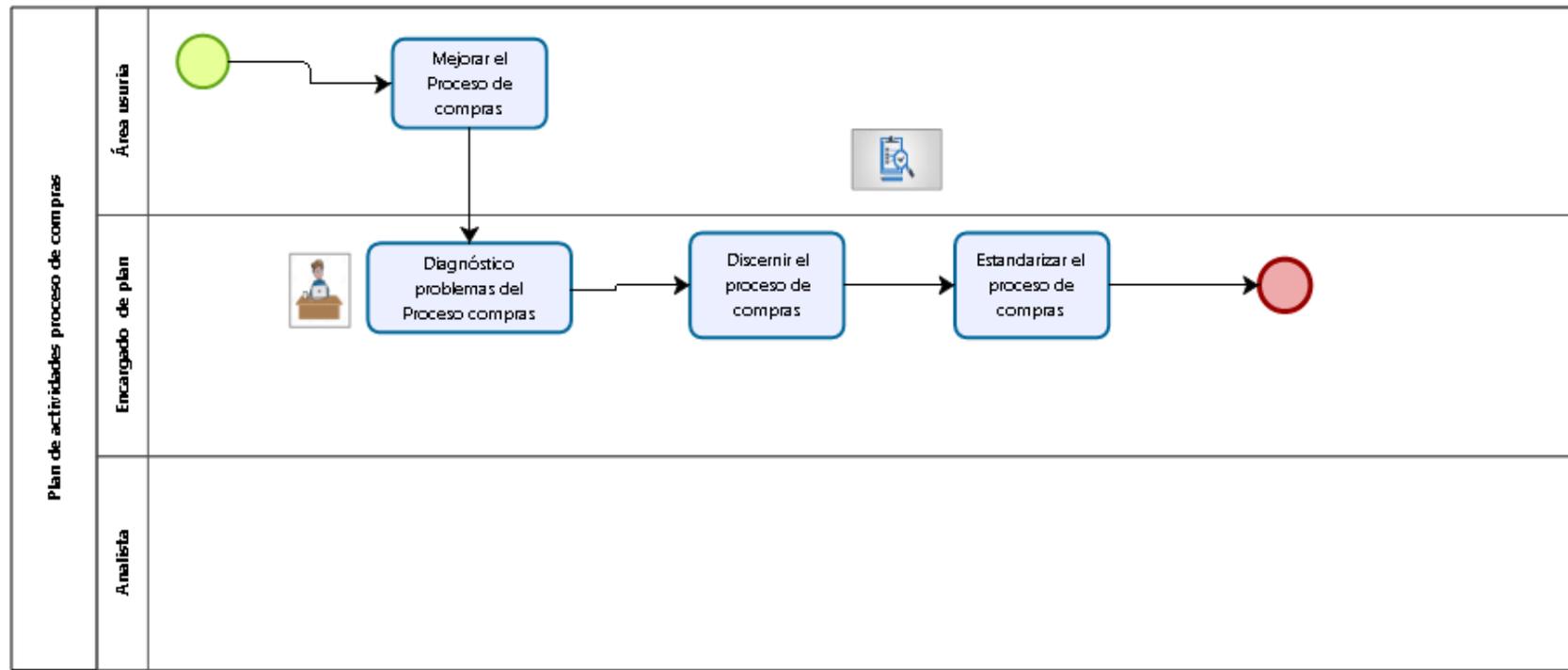


Figura 10: Mapa de procesos actual

## Mapa de Proceso propuesto

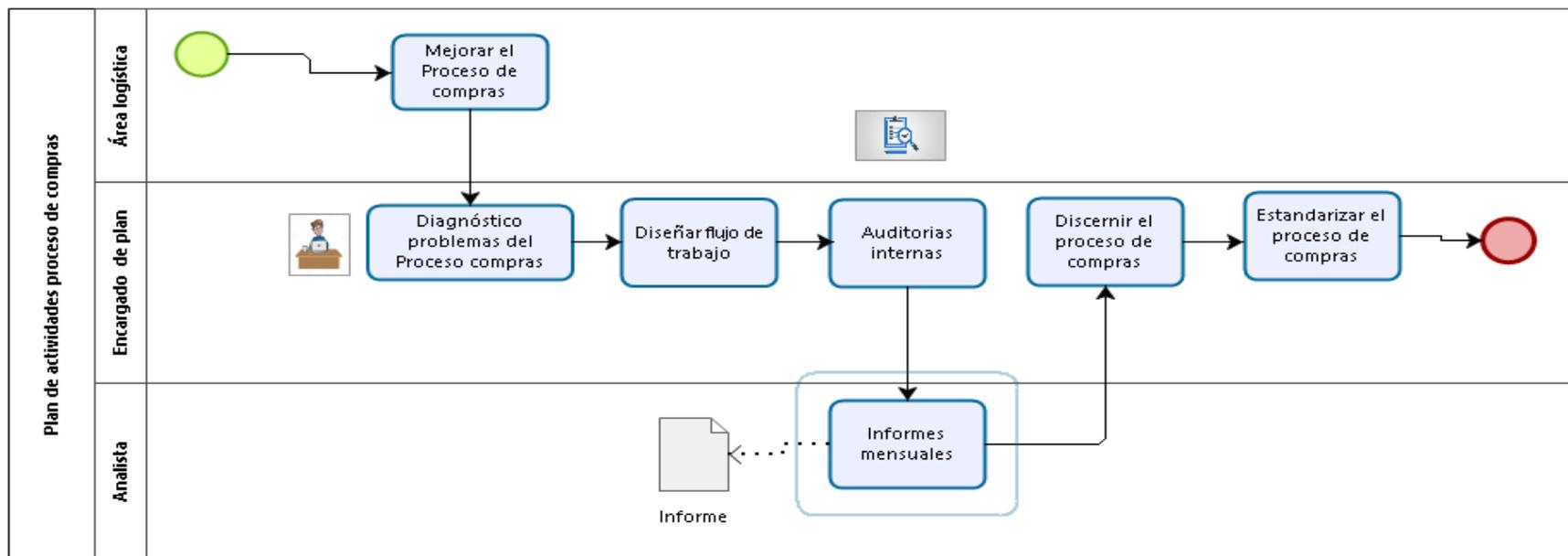


Figura 11. Mapa de proceso elaboración del plan de actividades con el ciclo de Deming

El siguiente mapa de procesos propuesto, se realizó con la finalidad de mejorar el proceso de compras mediante el ciclo de Deming, cumpliendo con las 4 etapas fundamentales que son, planear, hacer, verificar y actuar. Se identificaron las principales actividades para optimizar el proceso de compras en la institución y poder realizar las compras en un tiempo óptimo para que lleguen a todos los hospitales del Perú.

## Indicadores

Tabla 10

*Indicadores para la propuesta de mejorar el proceso de compras con el Ciclo de Deming*

<b>Variable</b>	<b>Indicador</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Fórmula</b>
<b>Compras</b>	Requerimiento	Número	Requerimientos entregados a tiempo/requerimientos totales
	Informes	Número	Informes realizados mensualmente/Informes totales

Fuente: Elaboración propia

## Solución administrativa

Al realizar esta propuesta se mejorará el proceso de compras, diseñando un plan de actividades empleando las etapas de ciclo de Deming que permita diagnosticar las falencias en el proceso, con la finalidad de que las compras se realicen en un tiempo óptimo para que las entregas de productos y servicios lleguen a tiempo a los usuarios. Adicionalmente al realizar esta propuesta, también se mejorará el servicio brindando a los usuarios logrando la satisfacción del usuario.

## Cronograma

En el siguiente diagrama se mostrarán las actividades a realizar.

		SEMANAS											
Tema	Duración	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6	Semana 7	Semana 8	Semana 9	Semana 10	Semana 11	Semana 12
Establecer un diagnóstico sobre los problemas en el proceso de compras	1 semana	■											
Diseñar el flujo de trabajo	1 semana		■										
Realizar auditorías internas	2 semana			■	■								
Realización de informes mensuales	2 semana					■	■						
Discernir el proceso de compras	2 semana							■	■				
Estandarizar el proceso de compra	4 semana									■	■	■	■

Figura 12. Diagrama de Gantt de las actividades utilizando el ciclo de Deming

## Evidencia

Para realizar las compras públicas se debe de tener en cuenta la mejora del proceso de compras en el año 2017, aunque sigue siendo excesivo el tiempo ha mejorado en comparación a otros años.

### Mejora del proceso de compras de bienes estratégicos en los años 2017 - 2016

<b>Proceso de compras</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Estudio de mercado	68 días	66 días
Certificación presupuestal	25 días	20 días
Aprobación expediente	15 días	15 días
Designación de comité	73 días	74 días
Instalación y elaboración de bases	30 días	10 días
<b>Total</b>	<b>211 días</b>	<b>185 días</b>

Cuadro 2: Mejora del proceso de compra

## 6.7.2 Objetivo 2: Implementar una secuencia de trabajo para que las solicitudes de pedido o requerimiento sean entregadas a tiempo

### Plan de trabajo

Las solicitudes de pedido o requerimientos realizados para generar las compras no son realizadas a tiempo porque el personal no conoce los procesos a seguir, por lo cual en el plan se detalla las actividades a realizar con la finalidad de que los trabajadores conozcan mejor el proceso del requerimiento y se agilice el proceso de compras desde su origen.

Tabla 11.

#### *Plan de trabajo solicitudes a tiempo*

<b>Etapas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tiempo</b>
<b>Evaluación de la propuesta</b>	Reconocer los problemas del área de compras	Recojo de información y evaluación de los problemas que ocasionan la demora en generar las solicitudes de pedido	1 semana
	Plantear la estructura de los procesos del área de compras	Discernir los procesos del área de compras, plantear mejora en los tiempos de solicitar el pedido	2 semana
<b>Diseño de trabajo</b>	Diseñar el flujo de trabajo	Plasmar el flujo de trabajo	2 semanas
<b>Ejecución de la secuencia de trabajo</b>	Desarrollo de flujogramas de los procedimientos del proceso de compras	Realización de flujogramas de cada proceso del área de compras	5 semanas
	Manual de procesos de compras	Realización de manual de procesos de compras	4 semanas
<b>Revisión</b>	Presentación de flujograma y manual ante gerencia	Entrega de flujogramas y manuales impresos para la revisión	3 semanas

<b>capacitación</b>	Capacitación al personal de la secuencia de trabajo	Realización de cronograma de capacitación de la secuencia de trabajo	1 semana
<b>Difusión de la secuencia de trabajo</b>	Entrega de flujogramas y manual de trabajo	Se pegará los flujogramas en las áreas de trabajos y se entregará los manuales de procesos de compra a los colaboradores	1 semana
<b>TOTAL</b>			<b>19 semana</b>

Elaboración propia

## **Desarrollo del plan de trabajo**

### **1. Reconocer los problemas del área de compras**

Dentro del área de compras las solicitudes de pedido no son entregadas a tiempo lo cual genera retraso en la adquisición de bienes, ocasionado muchas veces por la falta de conocimientos del personal.

Para determinar las principales causas que generan que las solicitudes de pedido no se realicen a tiempo, se diseñó un diagrama de Ishikawa, el cual permitirá levantar las raíces del problema en estudio.

### Diagrama de Ishikawa

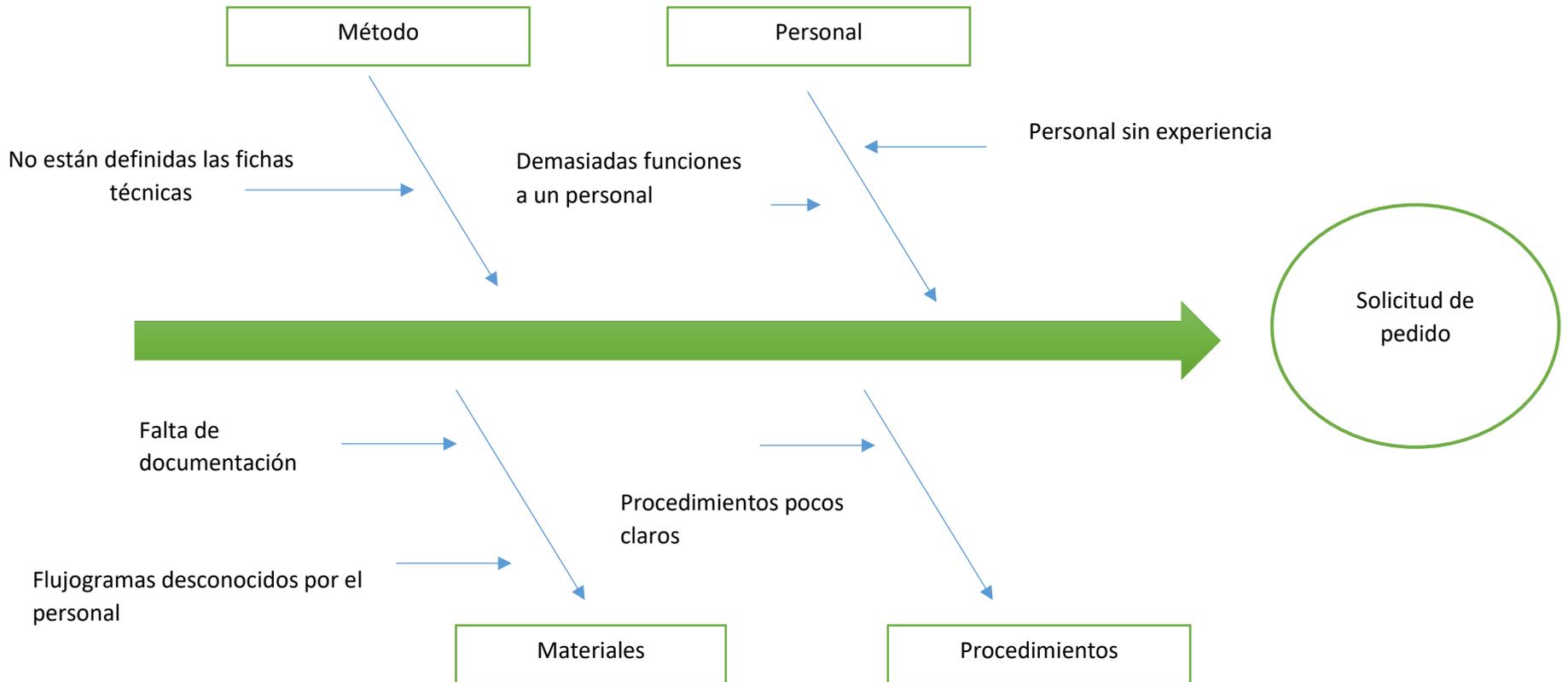


Figura 13: Diagrama de Ishikawa

## 2. Diseño de trabajo

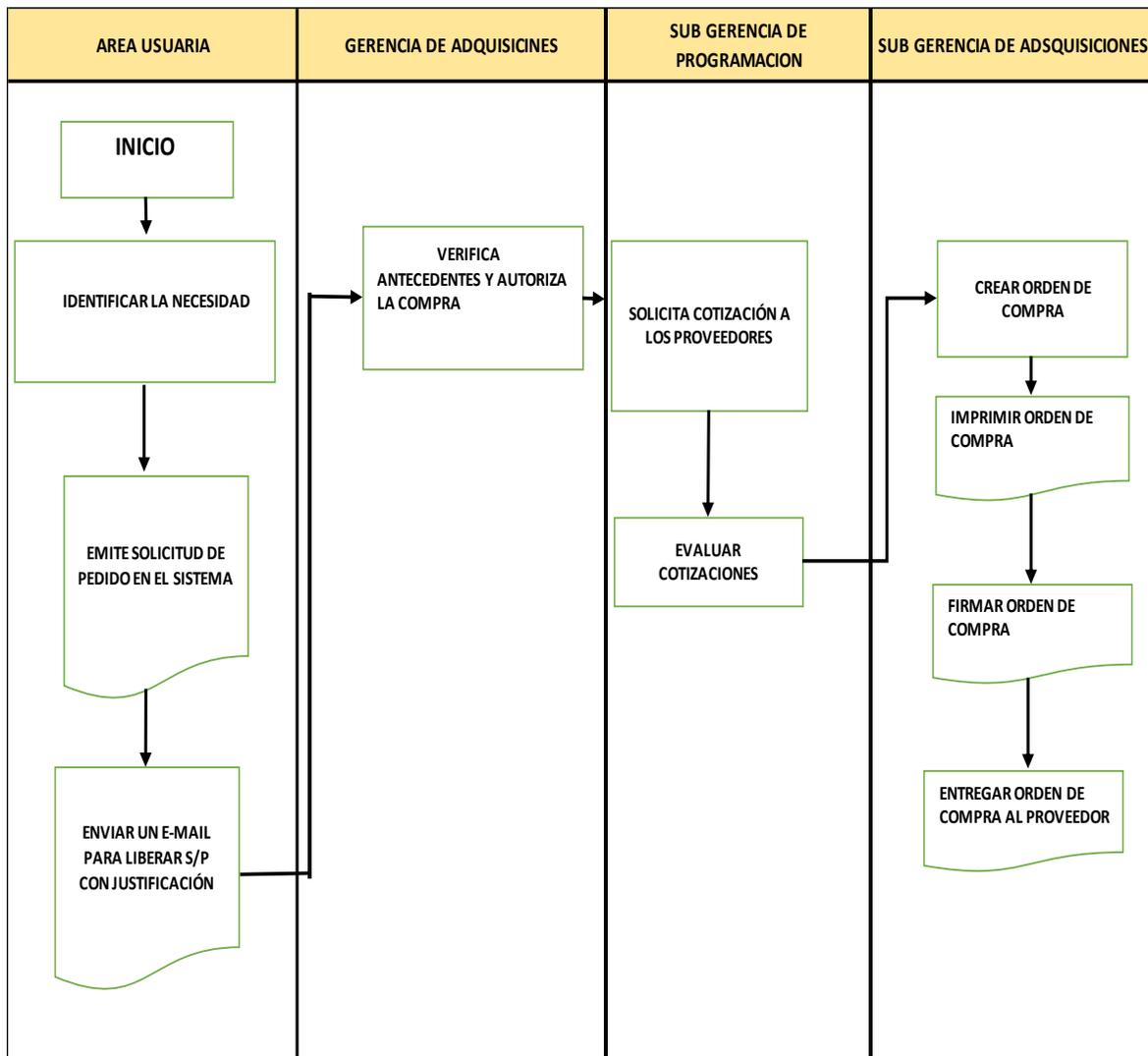


Figura 14: Flujograma actual de trabajado del proceso de compras

## 3. Ejecución de la secuencia de trabajo

Se desarrollará un manual de procedimiento donde se detallará las actividades y las secuencias de trabajo a realizar. Una vez aprobado por el jefe del área se procederá a difundir el manual de proceso de compras, primero se empezará por los jefes de área y posteriormente ellos se encargarán de hacer llegar a sus subordinados.



#### **4. Revisión**

Se plantea realizar la revisión del flujograma de forma anual en conjunto con los jefes de cada área específica, el cual ayudará a la detección de actividades que se puedan mejorar durante el proceso de compras.

#### **5. Capacitación**

Durante el año se desarrollará capacitaciones con la finalidad de que los trabajadores conozcan el proceso de compras y puedan desarrollarlo con facilidad.

## **6. Difusión de la secuencia de trabajo**

Se entregará el manual a los trabajadores mediante una carta de compromiso en donde se comprometen a estudiarlo y poner en práctica lo señalado en el manual y respecto a los flujogramas se pegarán en un lugar visible del área.

## Solución técnica

Modelo anterior del proceso de compras

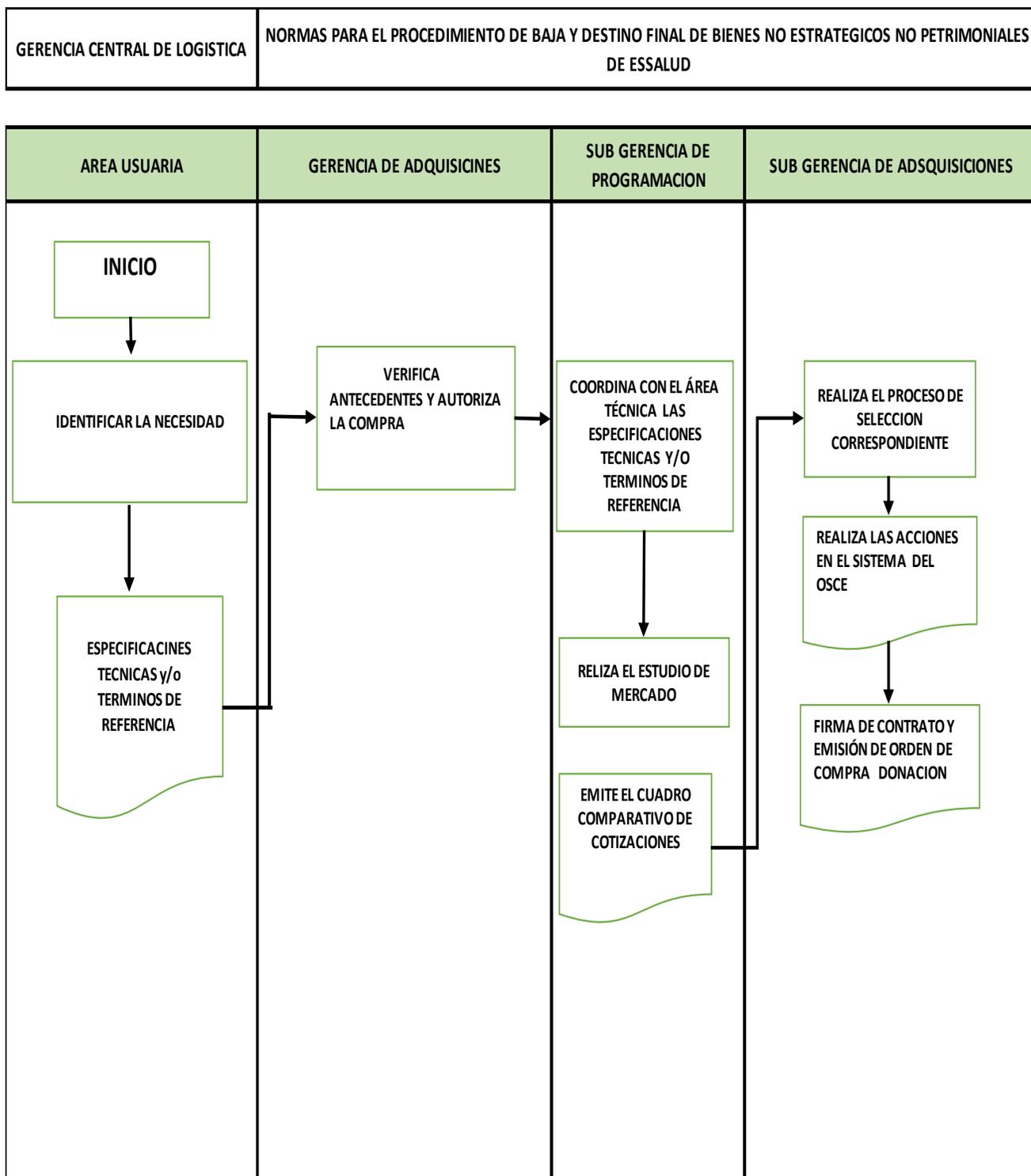


Figura 15. Flujograma del proceso de compras en una entidad pública

## Modelo Propuesto para que las solicitudes de pedido se entreguen a tiempo

### Flujograma de proceso de compras

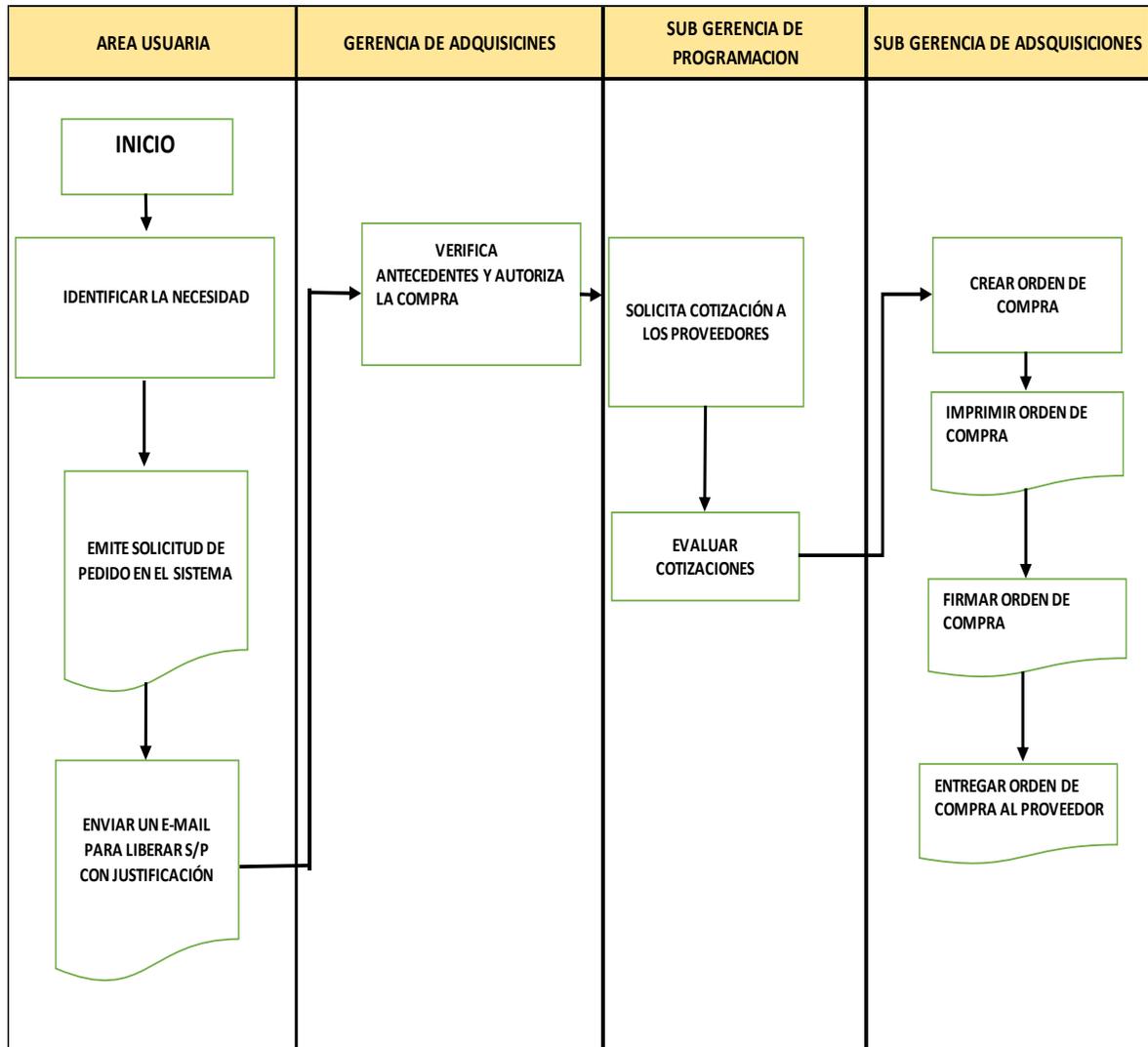


Figura 16. Flujograma del proceso de compras en una entidad pública mejorado

## Indicadores

Tabla 12.

### *Indicadores solicitudes de pedido entregadas a tiempo*

<b>Variable</b>	<b>Indicador</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Fórmula</b>
<b>Flujograma</b>	Número de flujogramas realizados	Número	Flujogramas entregados /total de flujogramas realizados
	Capacitación	Número	Capacitaciones realizadas/total de capacitaciones programadas

Fuente: Elaboración propia

## Solución administrativa

Se pretende disminuir el tiempo en que los trabajadores entreguen las solicitudes de pedido o requerimiento, mediante la evaluación e identificación de los principales problemas que ocasionan que exista una demora en el requerimiento, por lo cual se realizará un flujograma y un manual de procesos, donde se plasmará la secuencia de trabajo estandarizado que deben de cumplir los trabajadores, el cual ayudará a disminuir problemas en el momento de generar la solicitud, optimizar errores e implantar capacitaciones que ayuden a los trabajadores a desarrollar sus funciones de manera óptima. El flujograma planteado les permitirá identificar el proceso de compras de manera global y se pegarán en las áreas de trabajo, de la misma manera se entregará un manual a los trabajadores que les facilite y brinde mayor conocimiento de los pasos que tienen que realizar para generar las solicitudes de pedido, este mismo manual

contendrá también los demás procesos para que comprenden los procedimientos del proceso de compras.

### Cronograma (Diagrama de Gantt)

		SEMANAS																		
Tema	Duración	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6	Semana 7	Semana 8	Semana 9	Semana 10	Semana 11	Semana 12	Semana 13	Semana 14	Semana 15	Semana 16	Semana 17	Semana 18	Semana 19
Reconocer los problemas del área de compras	1 semana	■																		
Plantear la estructura de los procesos del área de compras	2 semana		■	■																
Diseñar el flujo de trabajo	2 semanas				■	■														
Desarrollo de flujogramas de los procedimientos del proceso de compras	5 semanas						■	■	■	■	■									
manual de procesos de compras	4 semanas											■	■	■	■					
Presentación de flujograma y manual ante gerencia	3 semanas															■	■	■		
Capacitación al personal de la secuencia de trabajo	1 semana																		■	
Entrega de flujogramas y manual de trabajo	1 semana																			■

Figura 17. Diagrama de Gantt para entregar las solicitudes de pedido a tiempo

## Evidencia

### Manual de procesos de compras

El manual de procesos de compras contendrá los pasos a seguir para que los trabajadores realicen las solicitudes de pedido a tiempo, evitando que las compras demoren, seguida de los procedimientos realizados del proceso de compras en general, hasta finalizar con la emisión de la orden de compra notificando al proveedor vía correo electrónico.



*Figura 18:* Manual de procedimientos

### 6.7.3 Objetivo 3: Promover la inducción para el manejo del sistema de información

#### Plan de actividades

Tabla 13.

*Secuencia de trabajo para mejorar el sistema de información*

<b>Etapas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tiempo</b>
<b>Planificación</b>	Análisis del área de compras	Identificar los principales problemas en el manejo del sistema de información	1 semana
	Plantear Estrategias	Realizar estrategias para la capacitación	1 semana
	Cronograma De Capacitaciones	Desarrollar el cronograma de capacitación con respecto al tema de sistema de información (SAP)	1 semana
	Difusión	Difusión de las capacitaciones a brindar sobre el manejo correcto del sistema de información	2 semanas
<b>Desarrollo</b>	Clasificación	Realizar la lista de los participantes que intervendrán en la capacitación	1 semana
	Capacitación	Capacitar a los trabajadores del área de compras con respecto a las transacciones empleadas en la gestión	4 semanas
	Evaluación	Evaluar a los trabajadores capacitados	3 semanas
<b>Medición</b>	Análisis final de la capacitación	Presentar informe de capacitaciones	1 semana
	Evaluación	Evaluación del desempeño de los trabajadores y cumplimiento de las compras en el tiempo oportuno	3 semanas
<b>TOTAL</b>			<b>17 SEMANAS</b>

Fuente: Elaboración propia

## Desarrollo del plan de actividades

### 1. Análisis del área de compras

En el área de compras, los trabajadores no realizan el manejo adecuado del sistema de información, ocasionando que los compas no se realicen en un tiempo óptimo.

#### Diagrama de Ishikawa

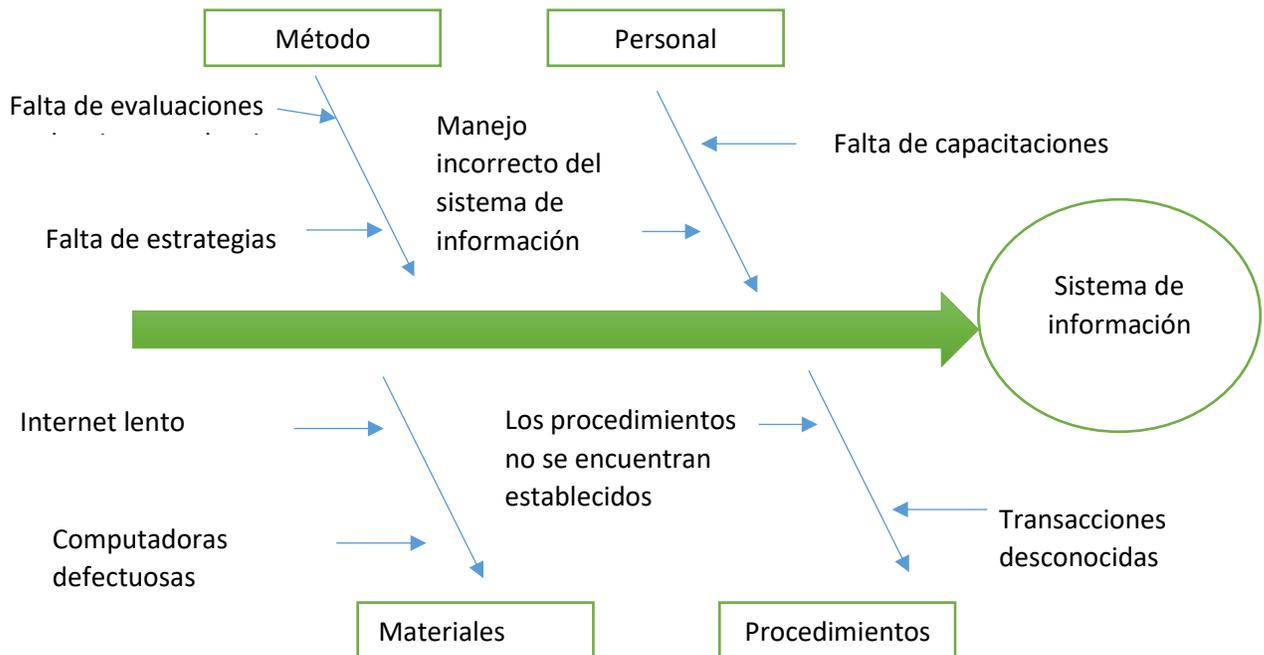


Figura 19: Diagrama de Ishikawa

### 2. Estrategias para la capacitación

Como estrategia se planteará lo siguiente.

- Se usará métodos audiovisuales, lo cual permitirá que los trabajadores capten mejor los temas a tratar sobre el sistema de información.

- Se grabarán los temas a estudiar en un CD que permita que los trabajadores fuera del horario de capacitación puedan reforzar o aclarar sus dudas sobre el manejo del sistema de información.
- Establecer casos reales en las capacitaciones, para que los trabajadores puedan resolver los casos que suceden de manera cotidiana a la hora de realizar las compras.
- Contar con alianzas estratégicas con instituciones que les permitan capacitarse sobre el sistema de información SAP
- Incentivar al personal, ofreciéndoles bonos por su desempeño.
- Realización de simulacros para poner en marcha todo lo aprendido.

### 3. Cronograma de capacitaciones

En el siguiente cronograma, se observa como estarán distribuidas las capacitaciones durante el año, para que continuamente se capacite al personal sobre el manejo del sistema de información y se acorten las deficiencias con el manejo del mismo.

		MESES											
Tema	Duración	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Manejo del sistema de información(SAP)	12 Horas	X											X
Ingreso de Solicitud de pedido en el sistema SAP	12 Horas				X							X	
Ingreso de penalidades en el sistema SAP	4 Horas		X				X		X				
Giro de ordenes de compra	2 Horas			X							X		
Ingreso de facturas	3 Horas	X				X				X			
Ingreso de contrato marco	1.5 Horas				X						X		X

Figura 20: Cronograma de capacitaciones

#### 4. Difusión

Las capacitaciones en la institución se darán a conocer mediante correo electrónico o afiche en los periódicos murales, para que todo el personal este enterado sobre los temas a tratar y el certificado que recibirán por asistir a las capacitaciones.

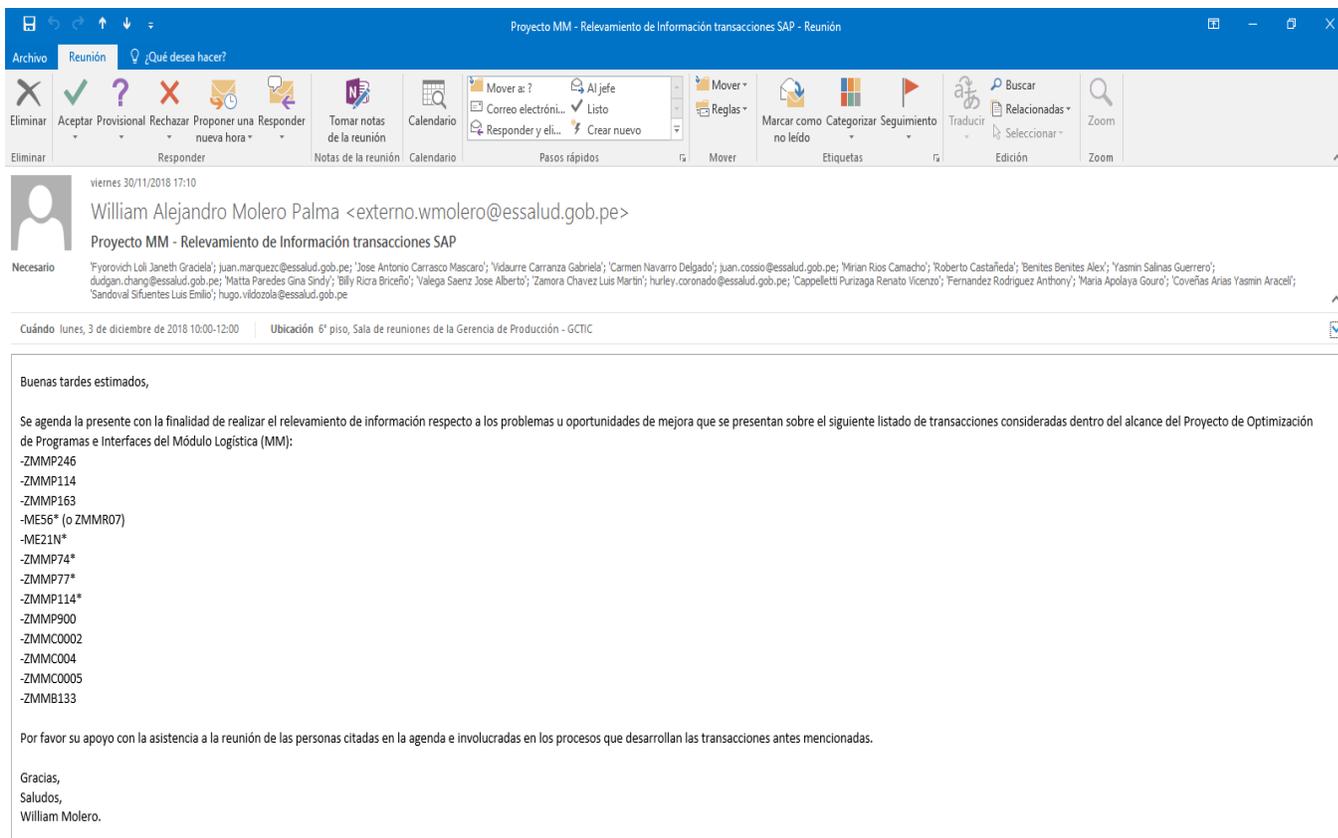


Figura 21: Correo de difusión de capacitaciones

## 5. Lista de participantes

Se realizará una lista de los trabajadores que asistirán a las capacitaciones con la finalidad de realizar un correcto seguimiento al personal involucrado.

<b>LISTA DE PATICIPANTES CAPACITACIONES</b>			
			
<b>Fecha</b>	[REDACTED]		
<b>N°</b>	<b>Nombres</b>	<b>Apellidos</b>	<b>Área</b>
1	Leo	Salas Méndez	Adquisiciones
2	Sofia Fernanda	Arévalo Sánchez	Programación
3	María	Adrianzén Julca	Usuaría
4	Luis Enrique	Castillo Ramírez	Adquisiciones
5	Inés	Andrade Sandoval	Usuaría
6	Nelson	Gonzales Parra	Usuaría
7	Daniel	Pérez Santisteban	Adquisiciones
8	Omar	García Frías	Programación
9	María José	Rivera Aguirre	Programación
10	Diego	Cruce Soto	Adquisiciones

Figura 22: Lista de participantes

**6. Evaluación**

Los participantes serán evaluados durante todas las sesiones de aprendizaje, realizando evaluaciones escritas y casos reales que les permitan ejecutar lo aprendido.

**7. Análisis final de capacitaciones**

Presentar un informe final sobre las capacitaciones brindada a los trabajadores sobre el manejo del sistema de información, donde se mencione las estrategias planteadas para lograr con los objetivos establecidos por la institución.

**8. Evaluación de desempeño**

Luego de las capacitaciones, se evaluará continuamente a los trabajadores para verificar su desempeño y el tiempo que demoran en ejecutar las compras, y así poder establecer las mejoras que existen con las compras realizadas a partir de las capacitaciones.

## Solución técnica

### Mapa de procesos

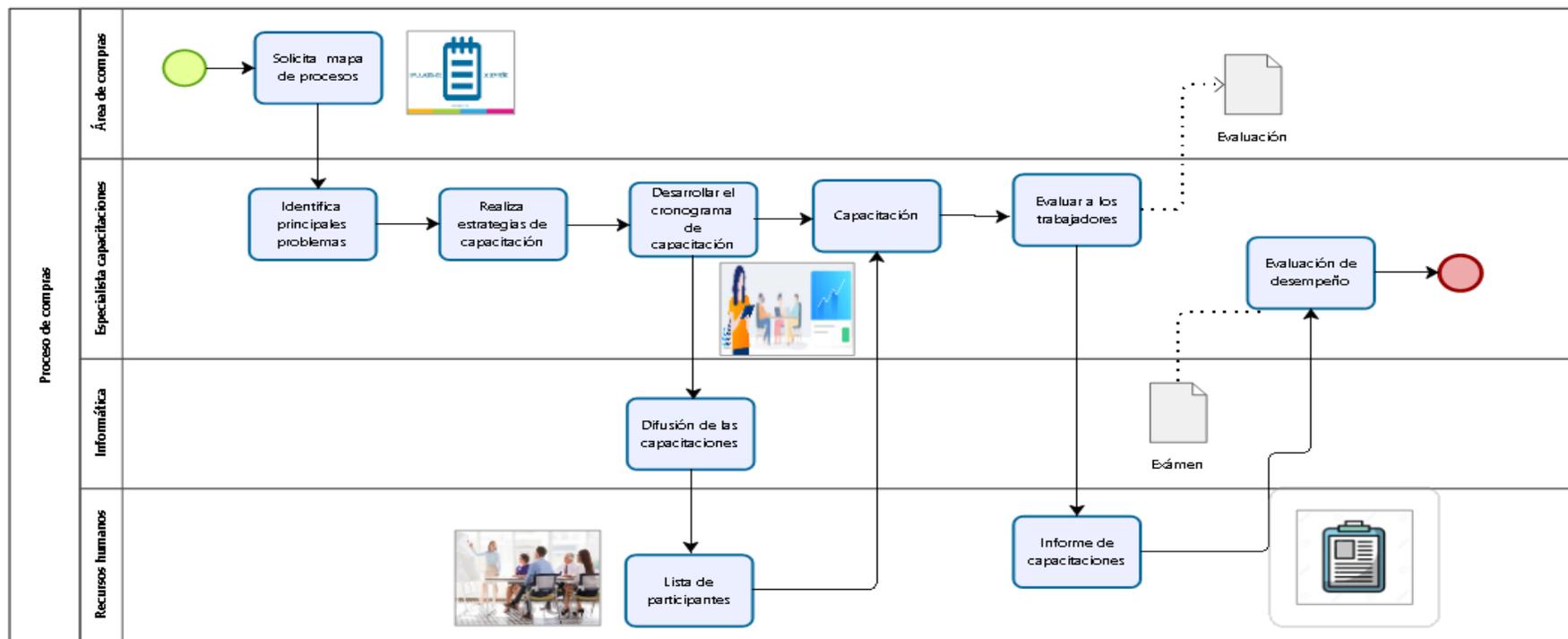


Figura 23. Mapa de proceso elaboración del plan de capacitaciones

El siguiente mapa de procesos propuesto, se realizó con la finalidad de verificar las actividades que se llevarán a cabo en las capacitaciones brindadas a los trabajadores, para que cuenten con mayores conocimientos sobre el manejo del sistema de información de la institución y que puedan agilizar los procesos de compras, ya que es de suma importancia que lleguen todos los medicamentos a los hospitales a nivel nacional.

## Diagrama arquitectónico

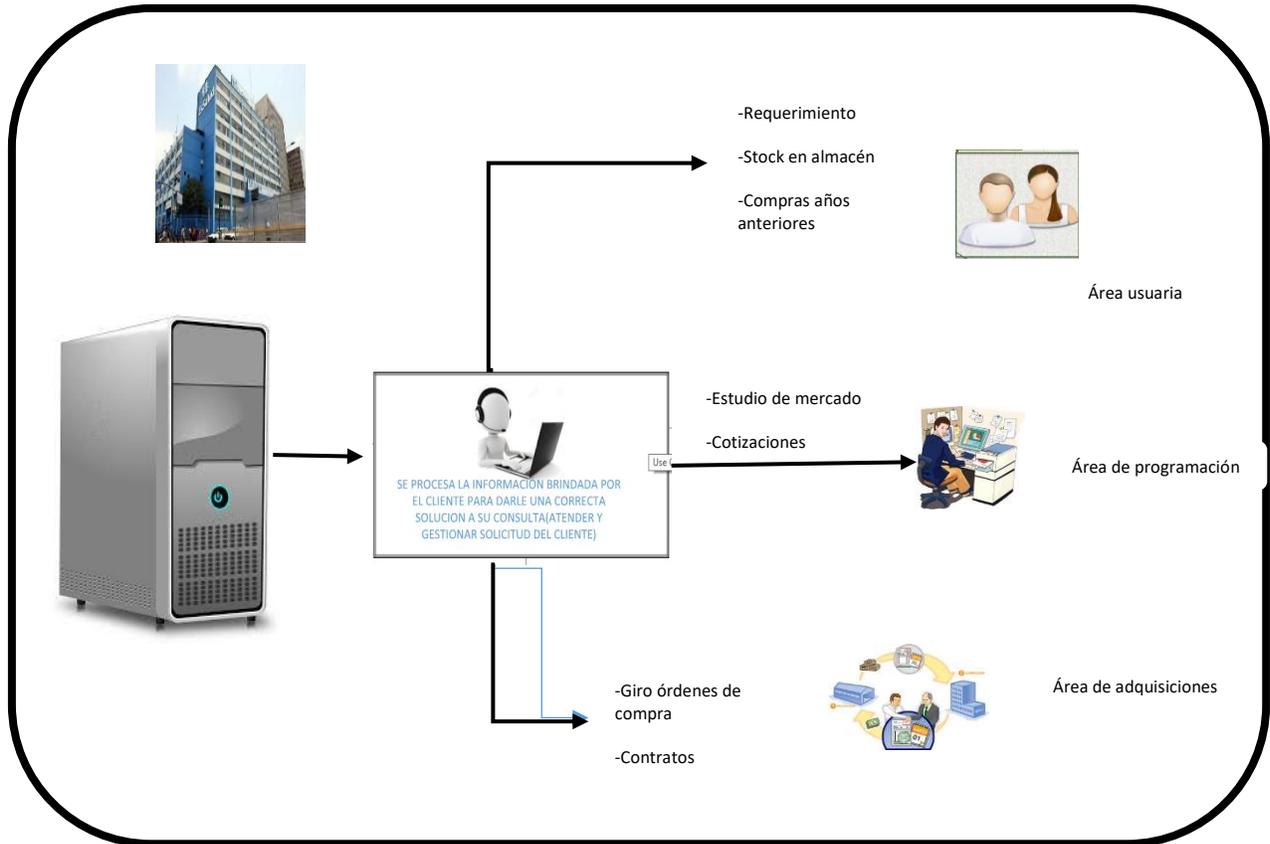


Figura 24: Diagrama arquitectónico

El diagrama arquitectónico permite identificar todos los elementos que intervienen en el proceso de compras y como se relacionan entre sí. Se puede visualizar las funciones de las áreas que intervienen en las compras, para así identificar las principales actividades que son de suma importancia que se ejecuten lo antes posible.

## Indicadores

Tabla 14.

*Indicadores para mejorar el sistema de información*

<b>Variable</b>	<b>Indicador</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Fórmula</b>
<b>capacitación</b>	Numero de capacitaciones	Número	Capacitaciones realizadas/total de capacitaciones programadas

## Solución administrativa

Se desarrolla el cronograma de capacitaciones con el objetivo de instruir sobre el manejo del sistema de información a los trabajadores que intervienen en el proceso de compras, con el fin de reducir equivocaciones al momento de ingresar transacciones en el sistema de información, esto permitirá que los trabajadores realicen sus actividades en un tiempo óptimo. Las capacitaciones ayudarán a que se agilice el proceso de compras, dando fluidez para que se ejecuten en un tiempo óptimo, evitando que los usuarios de la institución realicen quejas por falta de medicamentos en los hospitales a nivel nacional.

## Cronograma (Diagrama de Gantt)

El siguiente cronograma indica las actividades que se realizarán para brindar las capacitaciones a los trabajadores que intervienen en el proceso de compras, con la finalidad de incrementar el conocimiento a los trabajadores en el manejo del sistema de información, lo cual será de gran apoyo para que el proceso de compra sea veloz y demore más de lo debido perjudicando a los usuarios. Cada actividad cuenta con el respectivo tiempo señalado en diagrama de Gantt.

		SEMANAS																
Tema	Duración	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6	Semana 7	Semana 8	Semana 9	Semana 10	Semana 11	Semana 12	Semana 13	Semana 14	Semana 15	Semana 16	Semana 17
Identificar los principales problemas en el manejo del sistema de información	1 semana	■																
Realizar estrategias para la capacitación	1 semana		■															
Desarrollar el cronograma de capacitación	1 semana			■														
Difusión de las capacitaciones a brindar sobre el manejo correcto del sistema de información	2 semana				■	■												
Realizar la lista de los participantes que intervendrán en la capacitación	1 semana						■											
Capacitar a los trabajadores del área de compras con respecto a las transacciones empleadas en la gestión	4 semana							■	■	■	■							
Evaluar a los trabajadores capacitados	3 semana											■	■	■				
Presentar informe de capacitaciones	1 semana														■			
Evaluación del desempeño de los trabajadores y cumplimiento de las compras en el tiempo oportuno	3 semana															■	■	■

Figura 25: Diagrama de Gantt

## Evidencia

Se precisa el cronograma de capacitaciones que recibirán los trabajadores para mejorar el uso del sistema de información y así agilizar el proceso de compras.



Figura 26: Sistema de información SAP

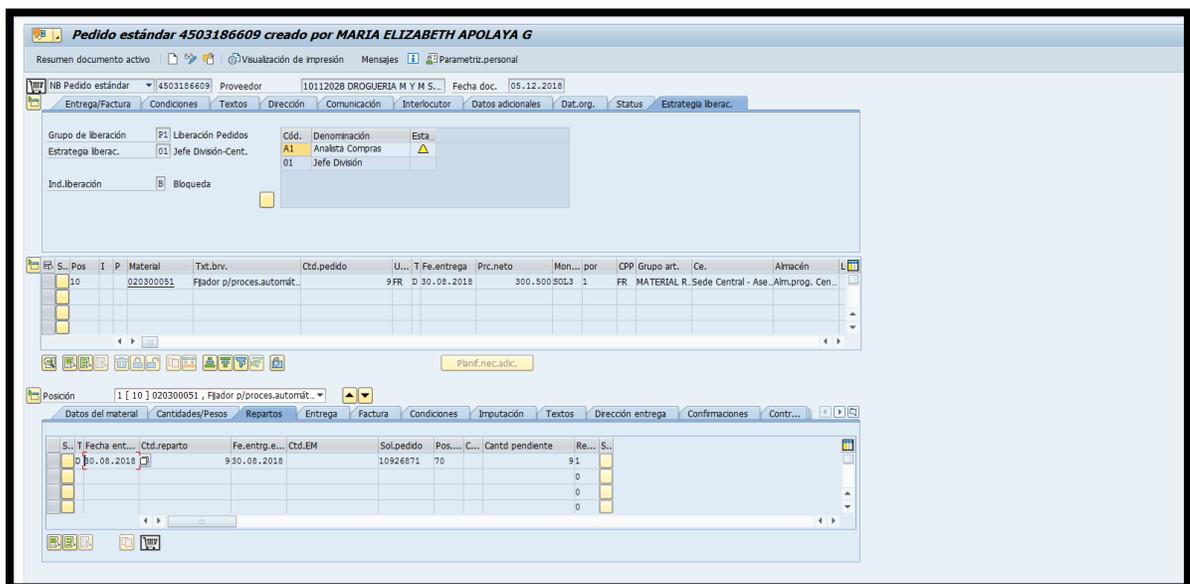


Figura 27: Sistema de información



*Figura 28:* Certificado de capacitaciones

## Cronograma de capacitaciones

		MESES											
Tema	Duración	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Manejo del sistema de información(SAP)	12 Horas	X											X
Ingreso de Solicitud de pedido en el sistema SAP	12 Horas				X							X	
Ingreso de penalidades en el sistema SAP	4 Horas		X				X		X				
Giro de ordenes de compra	2 Horas			X							X		
Ingreso de facturas	3 Horas	X				X				X			
Ingreso de contrato marco	1.5 Horas				X						X		X

Figura 29: Pantalla principal de cómo ingresar correctamente al sistema SAP

## **6.8 Consideraciones finales de la propuesta**

La propuesta será de gran apoyo en la oficina para mejorar continuamente el proceso de compras, los 3 objetivos planteados solo están diseñados para aplicarse en la oficina de logística.

Cabe mencionar que el proceso de compras es fundamental para que toda institución pueda desarrollarse de manera adecuada con la finalidad de cumplir sus objetivos y metas, por eso es primordial que las compras se realicen de la manera más eficiente en la entidad, por lo cual se tuvieron en cuenta las siguientes consideraciones para la propuesta indicada en la investigación. En el primer objetivo se planteó mejorar el proceso de compras mediante la aplicación del ciclo de Deming junto con el mapa de procesos propuesto de las actividades que permitirán conocer mejor el proceso de compras y así brindar la solución más óptima, también se planteó el segundo objetivo el cual busca implementar una secuencia de trabajo para que las solicitudes de pedido o requerimiento sean entregadas a tiempo, realizando un análisis profundo de los problemas que se presentan, se propuso un flujograma y un manual de procedimientos para que los trabajadores tengan menos dudas al momento de realizar las solicitudes de pedido o requerimientos. Por último, se estableció el tercer objetivo el cual consiste en promover la inducción para el manejo del sistema de información, para este punto se estableció realizar capacitaciones continuas que permitan a los trabajadores recibir capacitaciones del manejo del sistema de información que les permita resolver sus dudas y realizar las compras en un tiempo más óptimo.

Es fundamental realizar pruebas pilotos antes de ejecutar la propuesta.

## **CAPÍTULO VII**

### **DISCUSIÓN**

La investigación tiene como objetivo mejorar el proceso de compras en una entidad pública, mediante lo establecido para mejorar el proceso se ha aplicado la metodología Kaizen junto con el mapa de procesos, un flujograma y un plan de capacitaciones.

que les permita evitar errores durante la ejecución de sus funciones, así como optimizar tiempos en las actividades que forman parte de las compras.

Durante la evaluación cuantitativa del proceso de compras en la institución, se tomaron en cuenta tres subcategorías como: solicitud de pedido, Sistema de información, y proveedores la encuesta estuvo dirigida a 40 trabajadores que intervienen en el proceso, los datos obtenidos serán comparados con las investigaciones similares mencionadas en los antecedentes.

Respecto a la primera subcategoría, solicitud de pedido, se mejorará el tiempo en ejecutar el requerimiento con la propuesta sustentada mediante la aplicación de Kaizen, el cual permitirá dividir el trabajado en etapas y relacionarlo con las actividades. Silva (2013), finalizó que los procesos del Hospital Eduardo Pereira, mejorarán aplicando herramientas de ingeniería, para esto se profundizó en los procesos claves relacionados con los objetivos fundamentales de la institución. Durante la investigación realizada se coincide con lo mencionado por Silva, ya que las herramientas de ingeniería son fundamentales para mejorar los procesos en la institución, por lo cual se empleará la metodología Kaizen y con ayuda de las etapas del ciclo de Deming se planteará un plan de actividades que permitirá mejorar de manera continua el proceso de compras.

En la subcategoría sistema de información. Para el problema se plantea implementar una secuencia de trabajo para mejorar el manejo de los procedimientos. Según Guarachi (2014), en su investigación determinó que los problemas existentes se originan porque no se realiza un adecuado requerimiento de necesidades, por lo cual los requerimientos se presentan fuera del tiempo establecido. Respecto a lo mencionado por Guarachi (2014), se logra coincidir durante la investigación, que el requerimiento realizado por las áreas usuarias es fundamental para que el proceso de compras se realice de la manera más óptima posible, teniendo como base que los trabajadores realicen un correcto manejo del sistema de información.

Respecto a la subcategoría Proveedores, los trabajadores aseguran y se confirma con el análisis cualitativo que existe buena comunicación con los proveedores, ya que son fundamentales para el abastecimiento oportuno de los hospitales a nivel nacional.

Durante la propuesta se estableció una mejora continua del proceso de compras aplicando la metodología Kaizen, con la finalidad de que las compras se realicen en un tiempo óptimo y los medicamentos o materiales médicos lleguen a tiempo a los hospitales de salud a nivel nacional. Es de suma importancia que los trabajadores tengan en claro cómo funciona el proceso de compras de manera global en la institución por eso realizó un mapa de procesos de como optimizar las compras y poder agilizar todas las actividades que forman parte del mismo.

En la investigación se propuso realizar capacitaciones sobre el sistema de información, ya que en el análisis cualitativo y cuantitativo se identificó como principal problema del atraso en las compras, ya que los trabajadores no conocen el sistema de información, por lo cual se

diseñó un plan de capacitaciones dirigida a los trabajadores que intervienen en el proceso de compras, realizando seguimiento continuo al desempeño de los trabajadores y observar cómo ha mejorado el proceso de compras.

La investigación se realizó con la finalidad de mejorar el proceso de compras en la institución.

**CAPÍTULO VIII**  
**CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS**

## 7.1 Conclusiones

**Primera:** Se propuso una mejora continua o Kaizen del proceso de compras en una entidad pública, Lima, 2018, mediante el diseño de un plan de capacitaciones en conjunto con la elaboración de un manual de procedimientos. Se determinaron 2 categorías de estudio, categoría problema y categoría solución, las cuales fueron compradas con otros antecedentes e investigaciones relacionadas con el proceso de compras.

**Segunda:** Se diagnosticó la situación actual del proceso de compras en una entidad pública, mediante la ejecución de encuestas realizadas a los trabajadores que intervienen directamente en el proceso y entrevistas realizadas a expertos con la finalidad de identificar los problemas principales que afectan directamente al proceso. Así mismo se adquirieron opiniones de los trabajadores respecto a los cambios que se podrían ejecutar dentro del área de logística.

**Tercera:** En la investigación se conceptualizará la mejora continua y el proceso de compras, se analizaron diferentes conceptos sobre el tema en estudio, las categorías apriorísticas y las categorías emergentes como son disponibilidad, procedimiento y procesos, que se obtuvieron de la triangulación realizada del análisis cualitativo y cuantitativo.

**Cuarta:** Se diseñó una propuesta para la mejora del proceso de compras en el área de logística, la cual se sustentó en 3 objetivos como son: Mejorar el proceso de compras utilizando el ciclo de Deming (Kaizen), implementar una secuencia de trabajo para mejorar el manejo de los procedimientos y mejorar el manejo del sistema de información.

**Quinta:** Se validó el instrumento cuantitativo el cual fue evaluado por expertos en Ingeniería Industrial de la Universidad Norbert Wiener, mientras que el instrumento cualitativo estuvo dirigido a tres expertos relacionados directamente con el proceso de compras.

## 7.2 Sugerencias

**Primera:** Se sugiere que la propuesta sea presentada y ejecuta en el área de logística, mediante el diseño de capacitaciones y elaboración de un manual de procedimientos, con la finalidad de mejorar continuamente el proceso de compras, y la atención a los usuarios.

**Segunda:** Se recomienda realizar un análisis de la situación actual del proceso de compras, mediante encuestas y entrevistas realizadas a expertos, y así poder identificar los problemas principales y brindar una solución accesible a la institución.

**Tercera:** Se sugiere que continuamente se evalúe el desempeño de los trabajadores y así detectar las deficiencias que presentan, con la finalidad de tomar acciones respecto al problema identificado, esto permitirá mejorar continuamente el proceso de compras.

**Cuarta:** Se recomienda realizar capacitaciones constantes sobre los problemas que surjan durante le ejecución del proceso de compras, para evitar que se hagan muchos más grandes y poder brindarles una solución a tiempo. Es importante mantener relaciones cercanas con los trabajadores para detectar los problemas que se estén originando.

**Quinta:** Se sugiere incentivar al personal, debido a que es de suma importancia que se sientan comprometidos con su trabajado, así mejorarán su eficiencia ejerciendo sus labores. Por consiguiente, el proceso de compras también será realizado con más empeño.

**CAPÍTULO IX**  
**REFERENCIAS**

Ayala, J. (2016). Gestión de compras. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=vWVeDAAAQBAJ&pg=PA56&dq=proveedores&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwj3Aj\\_beAhUsvlkKHdALCLwQ6AEIPTAE#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=vWVeDAAAQBAJ&pg=PA56&dq=proveedores&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwj3Aj_beAhUsvlkKHdALCLwQ6AEIPTAE#v=onepage&q&f=false). Extraído el 18 de setiembre del 2018.

Ballou, R. (2004). Logística Administración de la Cadena de Suministros. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=ii5xqLQ5VLgC&pg=PA132&dq=solicitud+de+pedido+en+logistica&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjmgteO08PdAhUIr1kKHYrYAe0Q6AEIKTAA#v=snippet&q=solicitud%20de%20pedido&f=false> Extraído el 17 de setiembre del 2018.

Bernal (2010). Metodología de la investigación. Recuperado de: <file:///C:/Users/Yo/Downloads/Metodologia%20de%20la%20Investigacion%203edici%C3%B3n%20Bernal.pdf>. Extraído el 10 de setiembre del 2018.

Carneiro (2004). La responsabilidad Social Corporativa interna: La nueva frontera de los Recursos humanos. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=FpPDPz5\\_Q4gC&pg=PA121&dq=definicion+que+es+un+proveedor&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj\\_uag9sPdAhVrqlkKHskYANgQ6AEIJjAA#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=FpPDPz5_Q4gC&pg=PA121&dq=definicion+que+es+un+proveedor&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj_uag9sPdAhVrqlkKHskYANgQ6AEIJjAA#v=onepage&q&f=false) Extraído el 18 de setiembre del 2018.

Cerda (1993). Los elementos de la investigación. Como reconocerlos, diseñarlos y construirlos. Recuperado de: <https://kupdf.net/download/hugo-cerda-los-elementos-de-la->

investigacion\_58feb4ecdc0d600975959e80\_pdf. Extraído el 21 de setiembre del 2018.

Chapman N. (2006). Planificación y Control de la Producción. Recuperado de:  
<https://books.google.com.pe/books?id=ceHEMOtnh4C&pg=PA219&dq=un+enfoque+general+de+la+teoria+de+las+restge&q=teoria%20de%20restricciones&f=false>.  
Extraído el 10 agosto del 2018

Chiavenato I. (2016). Introducción a la Teoría General de la Administración. Recuperado de:  
<https://naghelsy.files.wordpress.com/2016/02/erto-chiavenato.pdf>. Extraído el 10 de agosto del 2018

Cobarsi (2013). Sistemas de información en la empresa. Recuperado de:  
<https://books.google.com.pe/books?id=HtVkKJTFGUAC&printsec=frontcover&dq=sistema+de+informacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj98r7ZhcbdAhUFrVMKHYqVAHIQ6AEIPjAE#v=onepage&q&f=false>Extraído el 18 de setiembre del 2018.

Diario El peruano (2017). Normas legales. Decreto Supremo que modifica el Reglamento de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por el Decreto Supremo N° 350-2015-EF, <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-modifica-la-ley-n-30225-ley-de-con-decreto-legislativo-n-1341-1471548-1>/Extraído el 20 de setiembre del 2018.

Escudero (2011). Gestión de aprovisionamiento. Recuperado de:  
[https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=jabS4x3L2oEC&oi=fnd&pg=PR1&dq=gestion+de+compras+,+proveedores&ots=2bFNRqHWcD&sig=OWKOgwkEIMKk\\_G4vrj8EQfXpiE0#v=onepage&q=gestion%20de%20compras%20%2C%20proveedores&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=jabS4x3L2oEC&oi=fnd&pg=PR1&dq=gestion+de+compras+,+proveedores&ots=2bFNRqHWcD&sig=OWKOgwkEIMKk_G4vrj8EQfXpiE0#v=onepage&q=gestion%20de%20compras%20%2C%20proveedores&f=false)Extraído el 18 de setiembre del 2018

Escudero J. (2011). Gestión de aprovisionamiento. Recuperado de:  
[https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=jabS4x3L2oEC&oi=fnd&pg=PR1&dq=gestion+de+compras&ots=2bFNPqz\\_ax&sig=HWrCuXFclkmCgU9N1KWicEDI2k#v=onepage&q=gestion%20de%20compras&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=jabS4x3L2oEC&oi=fnd&pg=PR1&dq=gestion+de+compras&ots=2bFNPqz_ax&sig=HWrCuXFclkmCgU9N1KWicEDI2k#v=onepage&q=gestion%20de%20compras&f=false)Extraído el 01 de setiembre del 2018.

Escudero, M. (2013). Gestión Logística y Comercial. Recuperado de:  
[https://books.google.com.pe/books?id=zQv\\_AAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=zQv_AAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false)Extraído el 17 de setiembre del 2018.

Escudero, M. (2014). Gestión de compras. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=fNj7CAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libros+maria+jose+escudero,+tipos+de+pedidos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwivkpyZIHfAhVDIVkKHQIID34Q6AEILTAB#v=onepage&q&f=false>Extraído el 17 de setiembre del 2018.

Fernández (2006). Desarrollo de sistemas de información. Una metodología basada en el modelo. Recuperado de:

[https://books.google.com.pe/books?id=Sqm7jNZS\\_L0C&printsec=frontcover&dq=sistema+de+informacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEWj98r7ZhcbdAhUFrVMKHYqVAHIQ6AEIJjAA#v=onepage&q=sistema%20de%20informacion&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=Sqm7jNZS_L0C&printsec=frontcover&dq=sistema+de+informacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEWj98r7ZhcbdAhUFrVMKHYqVAHIQ6AEIJjAA#v=onepage&q=sistema%20de%20informacion&f=false) Extraído el 18 de setiembre del 2018.

Ferrín (2007). Gestión de Stock en la Logística de almacenes. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=4oKwdf77cncC&oi=fnd&pg=PA5&dq=gestion+de+compras+,+proveedores&ots=weOvL2FUza&sig=XRF2QUfBhySr1BBh2m8gzah2q6M#v=onepage&q=proveedores&f=false> Extraído el 18 de setiembre del 2018

Germán (2005). Principales escuelas de Pensamiento Administrativo. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=Ek\\_bP5nz3zQC&printsec=frontcover&dq=teoria+de+la+administracion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwie29uOooHfAhVGnOAKHZHPC10Q6AEIVDAJ#v=onepage&q=teoria%20de%20la%20administracion&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=Ek_bP5nz3zQC&printsec=frontcover&dq=teoria+de+la+administracion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwie29uOooHfAhVGnOAKHZHPC10Q6AEIVDAJ#v=onepage&q=teoria%20de%20la%20administracion&f=false). Extraído el 10 de setiembre del 2018.

Guarachi, A. (2014). Diagnóstico y Propuesta de mejora de la Gestión del Proceso Logístico en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de ESSALUD – CHICLAYO-PERU. Tesis para optar el título de licenciado en Administración de empresas. Lugar: Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo.

Hernández, Fernández y Baptista (2010). Metodología de la Investigación. Recuperado de: [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf). Extraído el 10 de setiembre del 2018.

Hernández, Fernández y Baptista (2010). Metodología de la Investigación. Recuperado de: [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf). Extraído el 10 de setiembre del 2018.

Hernández, Fernández y Baptista (2014). Teoría general de la Administración. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=LtLhBAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=teoria+de+la+administracion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiIiKjIjKHAAhWCu1MKHS6jAjoQ6AEILDAB#v=onepage&q=es%20la%20capacidad%20para%20alcanzar%20los%20objetivos%20en%20las%20organizaciones&f=false>. Extraído el 10 de setiembre del 2018

Hernández, Fernández y Baptista (2010). Metodología de la Investigación. Recuperado de: [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf). Extraído el 10 de setiembre del 2018

Hurtado (2000). Metodología de la investigación holística. Recuperado de:  
[https://books.google.com.pe/books?id=1Fp551oXv8C&pg=PA74&dq=teoria+clasica+de+la+administracion&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiYn\\_qow4DfAhUto1kKHSfCCjAQ6AEIKjAA#v=onepage&q=teoria%20clasica%20de%20la%20administracion&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=1Fp551oXv8C&pg=PA74&dq=teoria+clasica+de+la+administracion&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiYn_qow4DfAhUto1kKHSfCCjAQ6AEIKjAA#v=onepage&q=teoria%20clasica%20de%20la%20administracion&f=false). Extraído el 10 de setiembre del 2018

Hurtado (2008). Principios de Administración. Recuperado de:  
[https://drive.google.com/file/d/1pC0PzBO3mB-qUH8Z31cm8nDe4l\\_wraK-/view](https://drive.google.com/file/d/1pC0PzBO3mB-qUH8Z31cm8nDe4l_wraK-/view).  
 Extraído el 10 de setiembre del 2018.

Hurtado D. (2011). La Teoría General de Sistemas. Un Enfoque hacia la Ingeniería de Sistemas.  
 Recuperado de:  
<https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=Ww41AwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP16&dq=teoria+general+de+sistemas+en+ingenieria+industrial&ots=NbYVHF6eC4&sig=t2RHDwiL3ziBLQ1Aw9UIpJk2MZ0#v=onepage&q=teoria%20general%20de%20sistemas%20en%20ingenieria%20industrial&f=false>. Extraído el 15 agosto del 2018

Ligia, N. (2013). Gerencia de compras la nueva estrategia competitiva. Recuperado de:  
<https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=mb3aAQAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=gestion+de+compras+&ots=Pd8EiWZe2d&sig=jFdKchRtLjpVWUjtjNea8n4RNCjc#v=onepage&q=gestion%20de%20compras&f=false> Extraído el 01 de setiembre del 2018.

López, R. & Tamayo, E. (2012). Proceso Integral de la actividad comercial. Recuperado de:  
<https://books.google.com.pe/books?id=uE0FBAAQBAJ&pg=PA220&dq=solicitud+de+pedidos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiyltC4sPdAhUmvlkKHdMhCWIQ6AEIRzAG#v=onepage&q=solicitud%20de%20pedidos&f=false>Extraído el 18 de setiembre del 2018.

Martínez E. (2007). Gestión de compras. Negociación y estrategias de aprovisionamiento. Recuperado de:  
[https://books.google.com.pe/books?id=pCURoJM0waAC&printsec=frontcover&dq=gestion+de+compras+quinta+edicion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi\\_t4qE077dAhWlY98KHZy3AE8Q6AEIJjAA#v=onepage&q=gestion%20de%20compras%20quinta%20edicion&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=pCURoJM0waAC&printsec=frontcover&dq=gestion+de+compras+quinta+edicion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi_t4qE077dAhWlY98KHZy3AE8Q6AEIJjAA#v=onepage&q=gestion%20de%20compras%20quinta%20edicion&f=false)Extraído el 01 de setiembre del 2018.

Mas, F (2001). Temas de investigación comercial. Recuperado de:  
<https://books.google.com.pe/books?id=SXM6DwAAQBAJ&pg=PA367&dq=CONCEPTO+DE+Unidad+informante+EN+investigacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwji eukIvaAhUFvFMKHRUOCm8QuwUIKjAA#v=onepage&q=CONCEPTO%20DE%20Unidad%20informante%20EN%20investigacion&f=false>. Extraído el 10 de setiembre del 2018

Miguez, M. & Bastos, A (2006). Introducción a la gestión de stock. Recuperado de:  
[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=V5pSNK\\_oyT4C&oi=fnd&pg=PA1&dq=gestion+de+compras+,+tiempo+de+entrega&ots=e\\_J6E2lYeF&sig=oB-](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=V5pSNK_oyT4C&oi=fnd&pg=PA1&dq=gestion+de+compras+,+tiempo+de+entrega&ots=e_J6E2lYeF&sig=oB-)

FeLL2dDVgvcPvpR71wqlIcL4#v=onpage&q&f=falseExtraído el 20 de setiembre del 2018.

Monje (2011). Recuperado de: <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>. Extraído el 10 de setiembre del 2018

Mora (2012). Indicadores de la gestión logística. Recuperado de: [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=ItzDDQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT9&dq=orden+de+compra&ots=poAnd1D7b\\_&sig=GNBSIaN6n2OFTYMtdzfi2FB\\_qS8#v=onpage&q=orden%20de%20compra&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=ItzDDQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT9&dq=orden+de+compra&ots=poAnd1D7b_&sig=GNBSIaN6n2OFTYMtdzfi2FB_qS8#v=onpage&q=orden%20de%20compra&f=false).Extraído el 20 de setiembre del 2018.

Muñoz, M. (2016) en la tesis Mejora continua de procesos de compra en el sistema de abastecimiento de la Red asistencia de Essalud-Junín. Titulo para obtener para optar el grado académico de: doctor en administración. Lugar: Universidad Nacional del Centro del Perú

Naghi (2005). Metodología de la investigación. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=ZEJ70hmvhwC&printsec=frontcover&dq=metodologia+analisis+de+datos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjGwN3j7dHdAhWMpFkKHmNB7IQ6AEIKTAA#v=onpage&q=analisis%20de%20datos&f=false>Extraído el 22 de setiembre del 2018.

Naresh (2004). Investigación de mercados. Un enfoque aplicado. Recuperado de: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=SLmEblVK2OQC&oi=fnd&pg=PA1&dq=definicion+de+cuestionario+&ots=wb8m8cXjq8&sig=4CAI1ziqJIF3IMU0btnPwCxbWYE#v=onepage&q=definicion%20de%20cuestionario&f=false>. Extraído el 21 de setiembre del 2018.

Pablos C., López J., Romo Santiago & Medina, S. Organización y transformación de los sistemas de información en la empresa. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=2pqwKkqxxosC&printsec=frontcover&dq=sistema+de+informacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjI7LnQjsbdAhVly1MKHcjJB5AQ6AEIPjAE#v=onepage&q&f=false> Extraído el 18 de setiembre del 2018.

Paco O. & De la Cruz F (2013). Evaluación de la Gestión de Abastecimiento en el almacén central de Essalud Huancavelica – Periodo 2012. Tesis para optar el Título Profesional de: Contador Público. Lugar: Universidad Nacional de Huancavelica

Palomo (2010). Liderazgo y motivación de equipos de trabajo. Recuperado de. [https://books.google.com.pe/books?id=\\_9g\\_Zlehq0QC&printsec=frontcover&dq=teoria+de+las+expectativas,+palomo+2008&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjmkevS7IHfA1kKHTVHAk4Q6wEIKDAA#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=_9g_Zlehq0QC&printsec=frontcover&dq=teoria+de+las+expectativas,+palomo+2008&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjmkevS7IHfA1kKHTVHAk4Q6wEIKDAA#v=onepage&q&f=false). Extraído el 15 de agosto del 2018

Patilla I. (2017). Optimización de compras en el Instituto Nacional Cardiovascular-ESSALUD,2017. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración y Dirección de Empresas. Lugar. Universidad Norbert Wiener.

Krajewski y Ritzman. (2010). Administración de operaciones. Estrategia y análisis. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=MvuBpQpWLMC&printsec=frontcover&dq=%C3%B3mo+implantar+y+gestionar+la+calidad+total&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwi\\_0pDV\\_6TdAhWEESwKHfACDuYQ6AEIJjAA#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=MvuBpQpWLMC&printsec=frontcover&dq=%C3%B3mo+implantar+y+gestionar+la+calidad+total&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwi_0pDV_6TdAhWEESwKHfACDuYQ6AEIJjAA#v=onepage&q&f=false).  
Extraído el 15 de agosto del 2018.

Rodriguez, C. (1990). El nuevo escenario. La cultura de calidad y productividad en las empresas. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=IAcY7k6GKbUC&pg=PA34&dq=teoria+de+las+restricciones&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiRrO6TwIHfAhXlgAKHWahDjYQ6AEITjAH#v=onepage&q=teoria%20de%20las%20restricciones&f=false>. Extraído el 15 de agosto del 2018.

Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=OWBokj2RqBYC&pg=PA155&dq=teoria+de+las+expectativas,+libro+robbins+2004&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiiMqz54HfAhVNvFkKHR3fBBUQ6AEIJzAA#v=onepage&q&f=false>. Extraído el 15 de agosto del 2018.

Sainz, J. (2003). El plan estratégico en la práctica. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=CHC8pAtauOQC&pg=PA54&dq=proveedores&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiq78WilPbeAhWLtlkKHTieDCI4ChDoAQhFMA#v=onepage&q=proveedor&f=false>. Extraído el 01 de setiembre del 2018

Sangri, A. (2014). Administración de Compras. Adquisiciones y Abastecimiento. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=EW\\_gBAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=administraci%C3%B3n+de+compras&ots=v58DNPhRSO&sig=YwtonA5fHkHjUjfGZaxbL07hU0E#v=onepage&q=compra&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=EW_gBAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=administraci%C3%B3n+de+compras&ots=v58DNPhRSO&sig=YwtonA5fHkHjUjfGZaxbL07hU0E#v=onepage&q=compra&f=false). Extraído el 09 de octubre del 2018.

Salvador, H. (2004). Compras. Principio y Aplicaciones. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=A5AknZfTpgoC&oi=fnd&pg=PA5&dq=administraci%C3%B3n+de+compras&ots=BGnzPChpYl&sig=0jHpENmBMegy aS480ZxTHO1mxxw#v=onepage&q=administraci%C3%B3n%20de%20compras&f=false> Extraído el 01 de setiembre del 2018.

Silencio, D. (2012). Diseño de un modelo de Gestión de Calidad para mejorar el servicio y la productividad en la oficina de Adquisiciones del Hospital IV – Víctor Lazarte Echegaray de Trujillo. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración y Dirección de Empresas. Lugar: Universidad Nacional de Trujillo

Silva, V. (2013). Aplicación de gestión por procesos, como herramienta de apoyo al mejoramiento del hospital Dr. Eduardo Pereira. Tesis para optar el título en Magister de salud pública. Lugar: Universidad de Chile.

Soriano, C. (1996). Compras e inventarios. Recuperado de: [http://academyw.com/recursos/mas/Directorio/Recursos/rfwyz/Mas/Lib\\_mes/maslibros/feblibros/Compras%20e%20inventarios%20%20COMPR45\\_3\\_1NV3NT4R105.pdf](http://academyw.com/recursos/mas/Directorio/Recursos/rfwyz/Mas/Lib_mes/maslibros/feblibros/Compras%20e%20inventarios%20%20COMPR45_3_1NV3NT4R105.pdf) Extraído el 01 de setiembre del 2018.

Tome, A. (2014). Manual del procedimiento para la compra y contrataciones de bienes y servicios en la corporación municipal de Cane, la paz. Tesis para optar el grado de Magister en Administración de empresas con orientación en Finanzas. Lugar: Universidad Nacional Autónoma de Honduras.

Vértice, S. (2011). Gestión de la Calidad (ISO 9001/2008). Recuperado de: 9001/2008).  
Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=9rwfrK9Sa9IC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=9rwfrK9Sa9IC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false). Extraído el 09 de octubre el 2018.

Villar, J. (1997). Como Implantar y Gestionar la Calidad Total. Recuperado de:  
[https://books.google.com.pe/books?id=MvuBpQpWLMC&printsec=frontcover&dq=%C3%B3mo+implantar+y+gestionar+la+calidad+total&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKewi\\_0pDV\\_6TdAhWEESwKHfACDuYQ6AEIJjAA#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=MvuBpQpWLMC&printsec=frontcover&dq=%C3%B3mo+implantar+y+gestionar+la+calidad+total&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKewi_0pDV_6TdAhWEESwKHfACDuYQ6AEIJjAA#v=onepage&q&f=false).Extraído el 11 agosto del 2018

## **ANEXOS**

### Anexo 1: Matriz de la investigación

Título de la Investigación:		
Planteamiento de la Investigación	Objetivos	Justificación
Formulación del problema.  ¿Cómo mejorar el proceso de compras en la Entidad pública, Lima 2018?	Objetivo general  Plantear la mejora del Proceso de compras en una entidad pública, Lima 2018	La investigación metodológica es holística, por consiguiente, estudia el proceso de manera global y permite integrar diversos métodos. La investigación es de tipo proyectiva con un enfoque mixto, ya que nos permite evaluar el proceso de compras por el método cuantitativo y cualitativo
	Objetivos específicos  Determinar la situación actual del Proceso de compras	
	Determinar la situación actual del Proceso de compras	
	Esquematizar la propuesta para mejorar el Proceso de compras empleando herramientas de ingeniería.	
	Certificar los instrumentos y la propuesta de la investigación.	
	Metodología	
Sintagma y enfoque	Diseño	Método e instrumentos
Holístico y de enfoque mixto	Proyectiva y de diseño no experimental	Entrevista, encuestas

## Anexo 2: Instrumento cuantitativo

### CUESTIONARIO DE LA PERCEPCIÓN DEL PROCESO DE COMPRAS EN UNA ENTIDAD PÚBLICA DE LIMA

**INSTRUCCIÓN:** Estimado colaborador, este cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre el proceso de compras en la Sede Central de EsSalud. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias.

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

Edad: 25-30 años ( ) 30-35 años ( ) 35 a más ( )

Experiencia Pedagógica: 5-10 años ( ) 10-15 años ( ) 15 años – a más ( )

Condición de Contrato: Nombrado ( ) Contratado ( )

**INDICACIONES:** A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. Responder, marcando una (x) la respuesta que considera correcta.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

ITEMS	ASPECTOS CONSIDERADOS	VALORACIÓN				
	SUB CATEGORÍA SOLICITUD DE PEDIDO					
1	¿Usted cree que las solicitudes de pedido de bienes y servicios se realizan a tiempo?	1	2	3	4	5
2	¿La solicitud se entrega según el cronograma establecido por la institución?	1	2	3	4	5
3	¿La solicitud de pedido se realiza de acuerdo a las especificaciones homologadas o propias?	1	2	3	4	5
4	¿Los responsables de realizar las compras son profesionales competentes para la lectura de las especificaciones técnicas?	1	2	3	4	5
5		1	2	3	4	5

	¿Existe un control sobre las solicitudes de pedido que realiza el área usuaria?					
6	¿Usted cree que los encargados de realizar la solicitud de pedido llevan un control sobre el crecimiento de la demanda anual?	1	2	3	4	5
<b>SUB CATEGORÌA SISTEMA DE INFORMACION</b>						
7	¿Considera usted que el sistema de información con el que cuenta actualmente la institución permite elaborar el cuadro de necesidades con más precisión?	1	2	3	4	5
8	¿El cuadro de necesidades es elaborado por profesionales competentes?	1	2	3	4	5
9	¿El personal está capacitado para manejar adecuadamente el sistema de información?	1	2	3	4	5
10	¿Usted considera que existe demasiada rotación de personal en la institución?	1	2	3	4	5
11	¿Existe un manual de los procedimientos básicos del sistema de información?	1	2	3	4	5
<b>SUB CATEGORÌA PROVEEDORES</b>						
12	¿Existe un historial sobre los proveedores que no han cumplido con las entregas a tiempo?	1	2	3	4	5
13	¿Se cuenta con una base de datos de proveedores que puedan atender los pedidos cuando la institución lo solicite?	1	2	3	4	5
14	¿Todos los proveedores cuentan con certificado de BPA, ISO o BPM?	1	2	3	4	5
15	¿Hay quejas referentes a los medicamentos por mala presentación como el envase, fecha o roturas?	1	2	3	4	5
16	¿Existe una buena comunicación entre proveedores y colaboradores de la institución?	1	2	3	4	5

**Muchas gracias**

### Anexo 3: Instrumento cualitativo



#### Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Jefe De Recursos Médicos
Nombres y apellidos	-----
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entv.1)
Fecha	12/11/2018
Lugar de la entrevista	Jr. Domingo Cueto N°129

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Qué toman en cuenta para generar las solicitudes de pedido? ¿Usted cree que son las correctas?
2	¿Cuáles son las principales causas para que las solicitudes de pedido no sean realizadas a tiempo?
3	¿Considera que el personal que interviene en el proceso de compras, recibe capacitaciones constantes sobre el manejo del sistema de información?
4	¿Cree importante que se cuente con un manual de procedimientos del Sistema de información para facilitar el manejo del mismo?
5	¿Cuáles son los procedimientos para realizar el estudio de mercado y seleccionar al mejor postor?
6	¿Los colaboradores que realizan las compras, tienen una buena comunicación con los proveedores?

## Entrevistado1 (Entv.1)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Qué toman en cuenta para generar las solicitudes de pedido? ¿Usted cree que son las correctas?	Para realizar los requerimientos tenemos en cuenta 3 datos fundamentales: Verificamos el historial de pedidos que se realiza anualmente sobre los bienes y servicios y el stock que existe en almacén, sin embargo, el personal encargado muchas veces no conoce el procedimiento a seguir, generando retraso en la solicitud de pedido. Creo que a todo lo mencionado, se debería agregar realizar un estudio estadístico sobre el crecimiento de la demanda de asegurados, ya que actualmente no se tiene en consideración.
2	¿Cuáles son las principales causas para que las solicitudes de pedido no sean realizadas a tiempo?	Se debe a que el área usuaria no cuenta con personal calificado para realizar un correcto requerimiento, se presentan errores en la elaboración de las especificaciones técnicas o términos de referencia ocasionando demoras en las solicitudes de pedido.
3	¿Considera que el personal que interviene en el proceso de compras, recibe capacitaciones constantes sobre el manejo del sistema de información?	Los profesionales encargados de las compras no conocen el correcto funcionamiento del sistema de información, debido a que no reciben capacitaciones, son prácticamente nulas. Todos aprenden los manejos del sistema en el campo por lo cual se presentan muchos errores cotidianos afectando el proceso de compras.
4	¿Cree importante que se cuente con un manual de procedimientos del Sistema de información para facilitar el manejo del mismo?	Sería de gran ayuda contar con un manual de procedimientos que permita a los colaboradores apoyarse en los procedimientos fundamentales dentro del proceso. Aunque creo que en algunas áreas de la institución si cuentan con algún manual.
5	¿Cuáles son los procedimientos para realizar el estudio de mercado y seleccionar al mejor postor?	En primer lugar, se selecciona a los proveedores que ofertan el material o la medicina que se requiere y mediante el envío de un correo electrónico solicitando las cotizaciones.
6	¿Los colaboradores que realizan las compras, tienen una buena comunicación con los proveedores?	La comunicación con los proveedores es fluida ya que dependemos de ellos para llevar lo necesario a los diferentes hospitales a nivel nacional

## Entrevistado1 (Entv.2)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Qué toman en cuenta para generar las solicitudes de pedido? ¿Usted cree que son las correctas?	El área usuaria realiza los requerimientos tomando en cuenta el stock que almacén indica que existe y los históricos de compras que se realizan todos los años, normalmente la demora en la entrega del requerimiento se da por el desconocimiento de lo procedimientos y falta de capacitación al personal nuevo. Creo que deberían aplicar métodos estadísticos para que los datos sean más precisos y no se genere desabastecimiento o sobre stock.
2	¿Cuáles son las principales causas para que las solicitudes de pedido no sean realizadas a tiempo?	Las solicitudes de pedido presentan normalmente errores que no son subsanados en la misma área usuaria ya que recién son observadas en el área de programación  por lo cual es devuelto el expediente para su corrección. El personal contratado no recibe capacitaciones sobre el correcto manejo del sistema de información.
3	¿Considera que el personal que interviene en el proceso de compras, recibe capacitaciones constantes sobre el manejo del sistema de información?	Los trabajadores no utilizan de manera correcta el sistema de información con el que se cuenta, no conocen exactamente como aplicarlo esto se debe a la falta de capacitaciones.
4	¿Cree importante que se cuente con un manual de procedimientos del Sistema de información para facilitar el manejo del mismo?	Es muy importante contar con un manual de procedimientos, ya que permitiría que los colaboradores cuenten con una guía para disolver sus dudas sobre el tema y agilizar el proceso.
5	¿Cuáles son los procedimientos para realizar el estudio de mercado y seleccionar al mejor postor?	El área de programación envía los correos a los proveedores que cumplan con los requerimientos del área usuaria.
6	¿Los colaboradores que realizan las compras, tienen una buena comunicación con los proveedores?	La comunicación con los proveedores es primordial en todo el proceso de compras, ya que es de suma importancia tener una relación fluida con los proveedores de diferentes bienes.

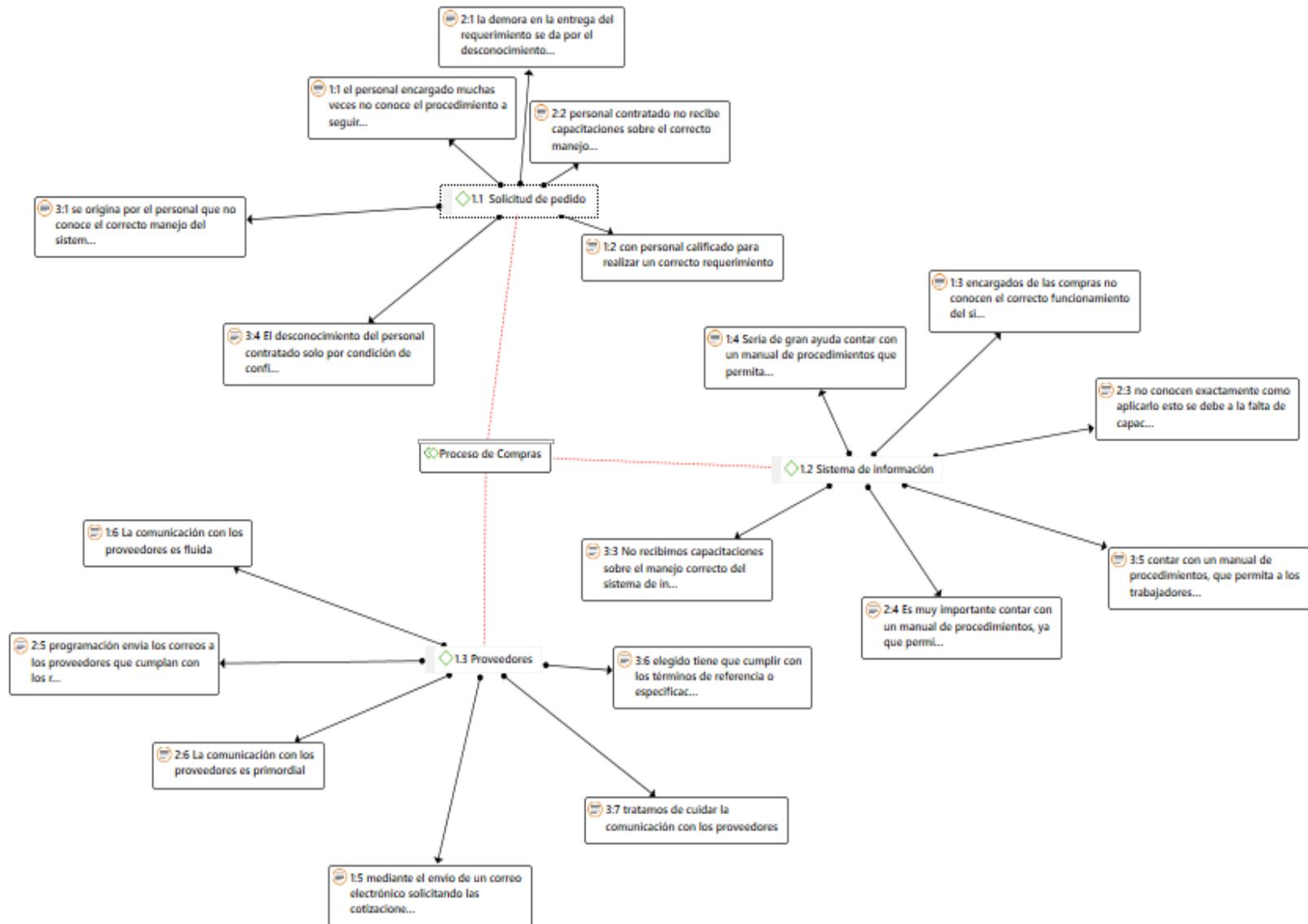
### Entrevistado1 (Entv.3)

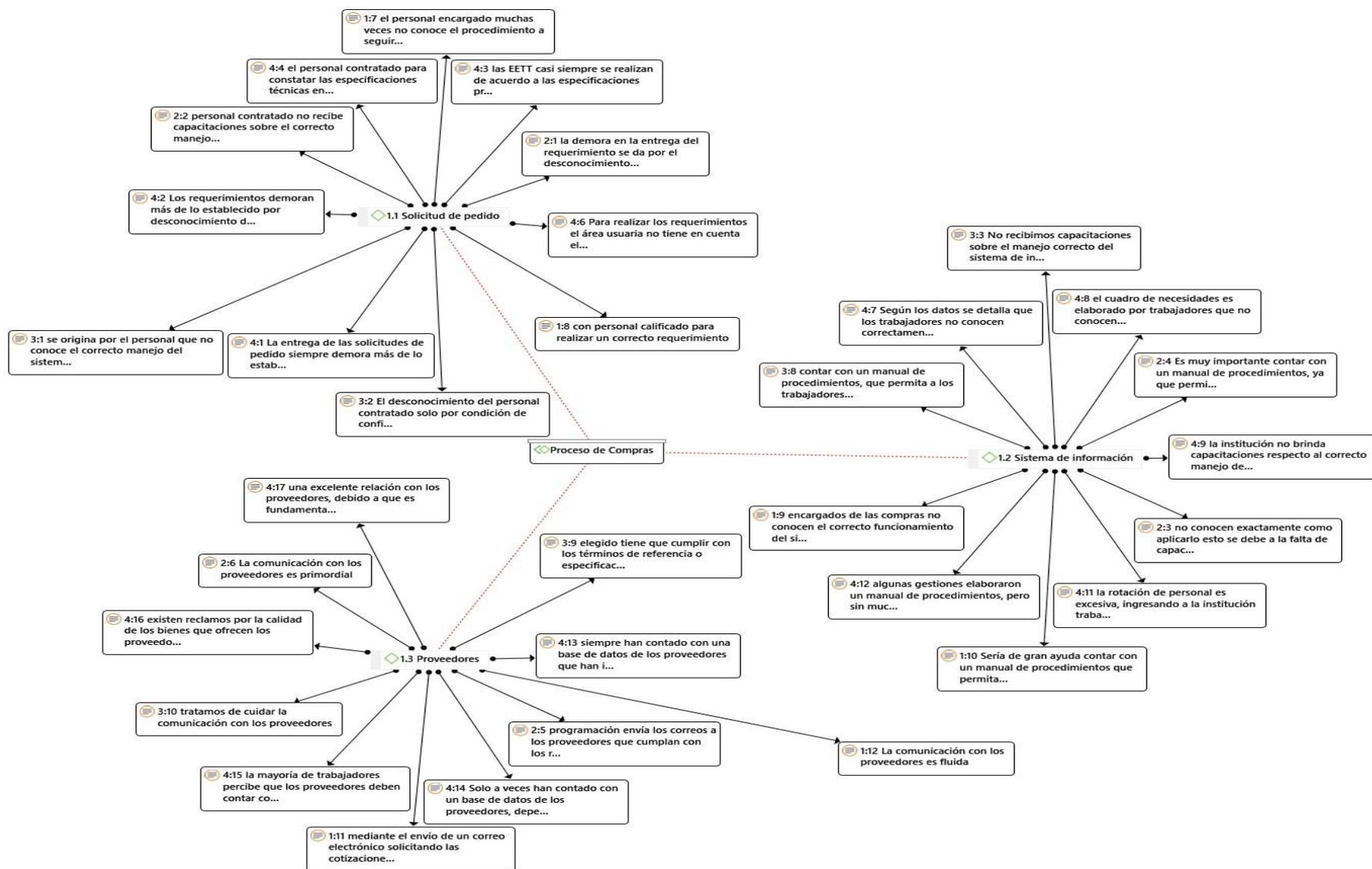
Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Qué toman en cuenta para generar las solicitudes de pedido? ¿Usted cree que son las correctas?	El histórico de consumo, solo tienen en cuenta la disponibilidad de la medicina y/o material médico en el almacén sin realizar proyecciones del crecimiento de la demanda anual todo se origina por el personal que no conoce el correcto manejo del sistema de información o los procedimientos a seguir.
2	¿Cuáles son las principales causas para que las solicitudes de pedido no sean realizadas a tiempo?	El desconocimiento del personal contratado solo por condición de confianza, no se toma en cuenta que realmente cumpla con los requisitos necesarios para ejecutar su puesto de manera eficaz y eficiente, generando demora en la elaboración de la solicitud de pedido.
3	¿Considera que el personal que interviene en el proceso de compras, recibe capacitaciones constantes sobre el manejo del sistema de información?	No recibimos capacitaciones sobre el manejo correcto del sistema de información, incluso no contamos con los usuarios necesarios retrasando el proceso.
4	¿Cree importante que se cuente con un manual de procedimientos del Sistema de información para facilitar el manejo del mismo?	Es de suma importancia contar con un manual de procedimientos, que permita a los trabajadores realizar con más facilidad sus actividades. Incluso los mismos trabajadores lo solicitan.
5	¿Cuáles son los procedimientos para realizar el estudio de mercado y seleccionar al mejor postor?	Se realiza mediante una convocatoria que realiza el área de programación y el proveedor elegido tiene que cumplir con los términos de referencia o especificaciones técnicas
6	¿Los colaboradores que realizan las compras, tienen una buena comunicación con los proveedores?	Siempre tratamos de cuidar la comunicación con los proveedores, ya que cualquier desabastecimiento ellos nos podrían atender de manera inmediata.

### Anexo 4: Base de datos (instrumento cuantitativo)

	1. ¿Usted cree que las solicitudes de pedido de bienes y servicios se realizan a tiempo?	2. ¿La solicitud se entrega según el cronograma establecido por la institución?	3. ¿La solicitud de pedido se realiza de acuerdo a las especificaciones homologadas o propias?	4. ¿Los responsables de realizar las compras son profesionales competentes para la lectura de las especificaciones técnicas?	5. ¿Existe un control sobre las solicitudes de pedido que realiza el área usuaria?	6. ¿Usted cree que los encargados de realizar la solicitud de pedido llevan un control sobre el crecimiento de la demanda anual?	7. ¿Considera usted que el sistema de información con el que cuenta actualmente la institución permite elaborar el cuadro de necesidades con más precisión?	8. ¿El cuadro de necesidades es elaborado por profesionales competentes?	9. ¿El personal está capacitado para manejar adecuadamente el sistema de información?	10. ¿Usted considera que existe demasiada rotación de personal en la institución?	11. ¿Existe un manual de los procedimientos básicos del sistema de información?	12. ¿Existe un historial sobre los proveedores que no han cumplido con las entregas a tiempo?	13. ¿Se cuenta con una base de datos de proveedores que puedan atender los pedidos cuando la institución lo solicite?	14. ¿Todos los proveedores cuentan con certificado de BPA, ISO o BPM?	15. ¿Hay quejas referentes a los medicamentos por mala presentación como el envase, fecha o roturas?	16. ¿Existe una buena comunicación entre proveedores y colaboradores de la institución?
1	1	1	1	1	2	2	3	3	2	2	1	3	3	4	2	3
2	2	3	4	3	3	2	2	4	1	4	1	2	4	5	3	4
3	1	2	5	4	1	2	4	1	3	5	2	1	1	3	1	3
4	2	1	3	3	2	1	3	2	1	4	1	3	2	4	3	1
5	1	3	4	3	3	2	1	3	2	5	1	1	3	5	3	5
6	4	4	5	2	2	1	4	2	1	1	2	2	1	3	2	3
7	1	1	4	4	1	2	3	3	1	5	1	3	2	4	1	4
8	5	2	3	3	3	2	2	2	1	3	1	1	1	4	4	1
9	1	3	4	2	2	1	4	1	2	4	1	3	3	3	3	4
10	2	1	4	4	3	2	3	3	1	5	2	2	1	4	4	1
11	1	3	3	3	2	1	1	2	2	2	1	1	1	4	3	3
12	3	1	4	2	1	2	3	3	1	5	2	2	2	3	4	1
13	4	2	2	4	2	2	3	3	2	4	1	2	2	5	2	4
14	1	2	4	3	3	1	2	2	1	3	1	1	1	4	4	2
15	2	1	4	1	2	2	4	3	1	4	1	2	3	3	3	4
16	1	2	3	3	2	2	3	4	2	5	2	1	2	4	3	1
17	3	1	4	2	1	1	3	2	2	2	1	2	1	4	4	3
18	1	2	2	3	3	2	1	3	1	5	1	1	2	3	3	2
19	2	1	4	2	2	1	4	2	2	4	1	2	3	5	3	4
20	2	2	5	3	4	3	3	5	4	4	2	1	1	3	3	2
21	3	1	4	2	3	2	5	3	1	5	1	2	2	4	5	3
22	1	5	5	4	2	1	4	2	2	4	1	2	3	5	3	2
23	2	1	4	3	3	4	1	4	1	5	1	1	1	3	3	4
24	2	1	3	2	4	2	3	3	1	2	1	2	5	4	3	3
25	1	2	4	4	5	1	4	2	2	5	1	3	3	5	4	4
26	2	3	5	3	3	2	3	3	5	4	1	1	1	3	3	3
27	1	1	4	2	2	2	4	3	1	5	2	2	2	4	3	4
28	2	2	3	4	2	1	3	2	2	4	1	2	1	3	3	3
29	1	1	4	3	3	2	4	3	1	5	2	4	3	4	4	5
30	2	2	4	2	2	1	3	2	1	3	1	2	2	3	3	3
31	1	1	4	4	2	2	4	3	2	5	2	4	3	5	4	4
32	1	1	2	3	3	1	3	4	1	4	1	2	4	4	3	3
33	2	2	4	2	3	2	4	2	2	5	1	2	3	3	4	4
34	1	1	5	4	2	2	4	3	1	5	1	4	5	4	3	3
35	2	2	4	3	2	1	3	2	1	4	2	2	5	5	4	4
36	2	1	3	2	2	5	4	4	2	5	1	5	4	3	3	5
37	1	1	4	5	2	2	5	2	1	4	2	2	5	4	3	4
38	2	2	4	3	3	5	3	3	2	5	1	2	4	4	3	5
39	1	1	4	5	2	2	4	3	1	4	2	5	5	3	5	5
40	2	2	2	2	3	2	5	2	2	5	1	2	4	5	3	5

## Anexo 5: Grupo de redes (Atlas.ti)





## Anexo 6: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos

### Certificado de validez por Juicio de Expertos



Universidad  
Norbert Wiener

### CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Yo, Alfredo Marino Ramos Muñoz identificado con DNI Nro. 07567647 Especialista en Ing. Industrial. Actualmente laboro en D.M.A. S.Y.S.T.E.M.S ubicado en LINCE procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión/sub categoría.

**Relevancia:** El ítem es parte importante para medir el indicador y la dimensión/sub categoría.

**Claridad:** La redacción del ítem permitirá comprender a la unidad de análisis.

**Suficiencia:** La cantidad de ítems es suficiente para responder al indicador y la dimensión/sub categoría

Nro.	DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 1: SOLICITUD DE PEDIDO	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	¿Usted cree que las solicitudes de pedido de bienes y servicios se realizan a tiempo?				X				X				X				X	16	
2	¿La solicitud se entrega según el cronograma establecido por la institución?				X				X				X				X	16	
3	¿La solicitud de pedido se realiza de acuerdo a las especificaciones homologadas o propias?				X				X				X				X	16	
4	¿Los responsables de realizar las compras son profesionales competentes para la lectura de las especificaciones técnicas?				X				X				X				X	16	
5	¿Existe un control sobre las solicitudes de pedido que realiza el área usuaria?				X				X				X				X	16	
6	¿Usted cree que los encargados de realizar la solicitud de pedido llevan un control sobre el crecimiento de la demanda anual?				X				X				X				X	16	

DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 2: SISTEMA DE INFORMACION										
5	¿Considera usted que el sistema de información con el que cuenta actualmente la institución permite elaborar el cuadro de necesidades con más precisión?			X			X		X	16
6	¿El cuadro de necesidades es elaborado por profesionales competentes?			X			X		X	16
7	¿El personal está capacitado para manejar adecuadamente el sistema de información?			X			X		X	16
8	¿Usted considera que existe demasiada rotación de personal en la institución?			X			X		X	16
9	¿Existe un manual de los procedimientos básicos del sistema de información?			X			X		X	16
DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 3: PROVEEDORES										
9	¿Existe un historial sobre los proveedores que no han cumplido con las entregas a tiempo?			X			X		X	16
10	¿Se cuenta con una base de datos de proveedores que puedan atender los pedidos cuando la institución lo solicite?			X			X		X	16
11	¿Todos los proveedores cuentan con certificado de BPA, ISO o BPM?			X			X		X	16
12	¿Hay quejas referentes a los medicamentos por mala presentación como el envase, fecha o roturas?			X			X		X	16
13	¿Existe una buena comunicación entre proveedores y colaboradores de la institución?			X			X		X	16

(si el puntaje obtenido esta entre 1 y 2 el experto debe de sugerir los cambios).

Y después de la revisión opino que el instrumento   debe de ser aplicado:

Observaciones:

1. Debe de añadir ..... Dimensión/sub categoría.....No debe añadirse nada adicional
2. Debe añadir ..... ítems en la dimensión/sub categoría ..... No debe añadirse nada adicional
3. Otra observación: .....

Es todo cuanto informo;

Fecha: 29/10/18

  
Firma  
DNI: 07567647

## Certificado de validez por Juicio de Expertos



Universidad  
Norbert Wiener

### CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Yo, Miguel Fedorovich Ortiz Vargas..... identificado con DNI Nro. 07924520..... Especialista en Pub. Químico..... Actualmente laboro en U. Wiener..... ubicado en Lince..... procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión/sub categoría.

**Relevancia:** El ítem es parte importante para medir el indicador y la dimensión/sub categoría.

**Claridad:** La redacción del ítem permitirá comprender a la unidad de análisis.

**Suficiencia:** La cantidad de ítems es suficiente para responder al indicador y la dimensión/sub categoría

Nro.	DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 1: SOLICITUD DE PEDIDO	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	¿Usted cree que las solicitudes de pedido de bienes y servicios se realizan a tiempo?				4				4				4				4	16	
2	¿La solicitud se entrega según el cronograma establecido por la institución?				4				4				4				4	16	
3	¿La solicitud de pedido se realiza de acuerdo a las especificaciones homologadas o propias?				4				4				4				4	16	
4	¿Los responsables de realizar las compras son profesionales competentes para la lectura de las especificaciones técnicas?				4				4				4				4	16	
5	¿Existe un control sobre las solicitudes de pedido que realiza el área usuaria?				4				4				4				4	16	
6	¿Usted cree que los encargados de realizar la solicitud de pedido llevan un control sobre el crecimiento de la demanda anual?				4				4				4				4	16	

DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 2: SISTEMA DE INFORMACION													
5	¿Considera usted que el sistema de información con el que cuenta actualmente la institución permite elaborar el cuadro de necesidades con más precisión?			4			4			4		4	16
6	¿El cuadro de necesidades es elaborado por profesionales competentes?			4			4			4		4	16
7	¿El personal está capacitado para manejar adecuadamente el sistema de información?			4			4			4		4	16
8	¿Usted considera que existe demasiada rotación de personal en la institución?			4			4			4		4	16
9	¿Existe un manual de los procedimientos básicos del sistema de información?			4			4			4		4	16
DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 3: PROVEEDORES													
9	¿Existe un historial sobre los proveedores que no han cumplido con las entregas a tiempo?			4			4			4		4	16
10	¿Se cuenta con una base de datos de proveedores que puedan atender los pedidos cuando la institución lo solicite?			4			4			4		4	16
11	¿Todos los proveedores cuentan con certificado de BPA, ISO o BPM?			4			4			4		4	16
12	¿Hay quejas referentes a los medicamentos por mala presentación como el envase, fecha o roturas?			4			4			4		4	16
13	¿Existe una buena comunicación entre proveedores y colaboradores de la institución?			4			4			4		4	16

(si el puntaje obtenido esta entre 1 y 2 el experto debe de sugerir los cambios).

Y después de la revisión opino que el instrumento  Si  No debe de ser aplicado:

Observaciones:

1. Debe de añadir ..... Dimensión/sub categoría..... No debe añadirse nada adicional
2. Debe añadir ..... ítems en la dimensión/sub categoría  
..... No debe añadirse nada adicional
3. Otra observación: .....

Es todo cuanto informo;

Fecha: 18/10/18

  
Firma  
DNI: 079 24 520

Certificado de validez por Juicio de Expertos



CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Yo, JORGE ERNESTO CACERES TRUJOSO identificado con DNI Nro. 07305972 Especialista en INL6: INDUSTRIAL Actualmente laboro en U. WIENER ubicado en LIMA procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión/sub categoría.

**Relevancia:** El ítem es parte importante para medir el indicador y la dimensión/sub categoría.

**Claridad:** La redacción del ítem permitirá comprender a la unidad de análisis.

**Suficiencia:** La cantidad de ítems es suficiente para responder al indicador y la dimensión/sub categoría

Nro.	DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 1: SOLICITUD DE PEDIDO	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	¿Usted cree que las solicitudes de pedido de bienes y servicios se realizan a tiempo?				4				4				4				4	16	
2	¿La solicitud se entrega según el cronograma establecido por la institución?				4				4				4				4	16	
3	¿La solicitud de pedido se realiza de acuerdo a las especificaciones homologadas o propias?				4				4				4				4	16	
4	¿Los responsables de realizar las compras son profesionales competentes para la lectura de las especificaciones técnicas?				4				4				4				4	16	
5	¿Existe un control sobre las solicitudes de pedido que realiza el área usuaria?				4				4				4				4	16	
6	¿Usted cree que los encargados de realizar la solicitud de pedido llevan un control sobre el crecimiento de la demanda anual?				4				4				4				4	16	

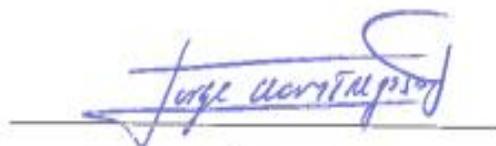
DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 2: SISTEMA DE INFORMACION											
5	¿Considera usted que el sistema de información con el que cuenta actualmente la institución permite elaborar el cuadro de necesidades con más precisión?			4		4		4		4	16
6	¿El cuadro de necesidades es elaborado por profesionales competentes?			4		4		4		4	16
7	¿El personal está capacitado para manejar adecuadamente el sistema de información?			4		4		4		4	16
8	¿Usted considera que existe demasiada rotación de personal en la institución?			4		4		4		4	16
9	¿Existe un manual de los procedimientos básicos del sistema de información?			4		4		4		4	16
DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 3: PROVEEDORES											
9	¿Existe un historial sobre los proveedores que no han cumplido con las entregas a tiempo?			4		4		4		4	16
10	¿Se cuenta con una base de datos de proveedores que puedan atender los pedidos cuando la institución lo solicite?			4		4		4		4	16
11	¿Todos los proveedores cuentan con certificado de BPA, ISO o BPM?			4		4		4		4	16
12	¿Hay quejas referentes a los medicamentos por mala presentación como el envase, fecha o roturas?			4		4		4		4	16
13	¿Existe una buena comunicación entre proveedores y colaboradores de la institución?			4		4		4		4	16

Y después de la revisión opino que el instrumento  Sí  No debe de ser aplicado:

Observaciones:

1. Debe de añadir ..... Dimensión/sub categoría.....No debe añadirse nada adicional
2. Debe añadir ..... ítems en la dimensión/sub categoría  
..... No debe añadirse nada adicional
3. Otra observación: .....

Es todo cuanto informo;



Firma

Fecha: 19/10/18 .....

DNI: .....

## Anexo 7: Fichas de validación de la propuesta

Anexo 3: Ficha de validez de la propuesta



Universidad  
Norbert Wiener

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Lima, 11 de diciembre de 2018.

Yo: <u>JORGE EUSEBIO CAJENA TRUJOSO</u>
identificado con DNI <u>07305932</u> con título profesional en <u>ING. INDUSTRIAL</u>
el máximo grado académico alcanzado es <u>MAESTRO</u> especialista en <u>DOC. UNIVERSITARIA</u>
laboro en la <u>U. WIENER</u>
desempeñándome como <u>DOCENTE</u>
procedo a revisar la propuesta titulada <u>APLICACION DE LA METODOLOGIA KAISEN</u>
<u>PARA LA MEJORA DEL PROCESO DE COMPRAS DE UNA ENTIDAD PÚBLICA, ITRAZUE</u>
que tiene como objetivo <u>PLANTEAR LA MEJORA DEL PROCESO DE COMPRAS EN UNA ENTIDAD PÚBLICA, LIMA</u>

Evaluación				
N°	Indicadores	Si	No	Sugerencia
1.	La propuesta responde al diagnóstico.	X		
2.	Los objetivos de la propuesta son coherentes con la problemática.	X		
3.	La propuesta indica las actividades a realizarse.	X		
4.	La propuesta demuestra el costo/beneficio.	X		
5.	La propuesta incluye el flujo de caja.		X	
6.	En la propuesta se plantean los indicadores (KPIs)	X		
7.	La propuesta incluye el cronograma de actividades.	X		
8.	La propuesta incluye la solución técnica-administrativa.	X		
9.	La propuesta aporta la ciencia.	X		
10.	La propuesta evidencia el conocimiento de la profesión.	X		

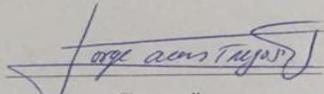
Y después de la revisión opino que la propuesta es/debe:

Factible

Mejorar .....

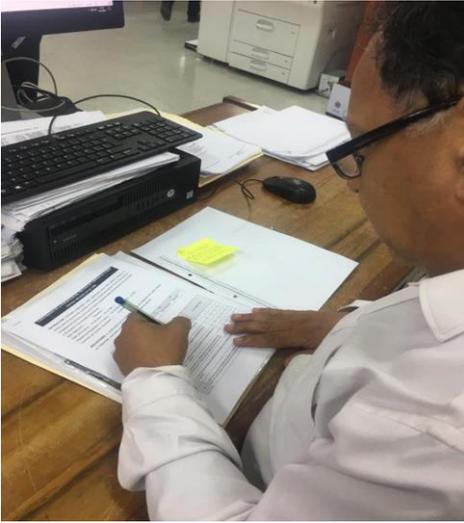
Replantear .....

Es todo cuanto informo;



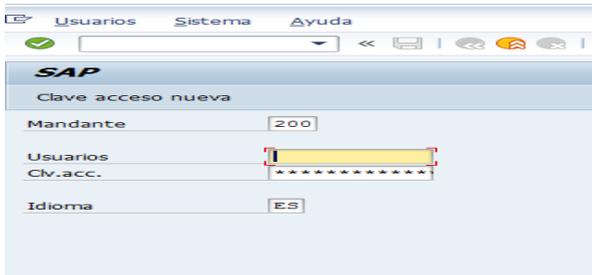
Firma y sello

**Anexo 8: Evidencia de la visita a la empresa**



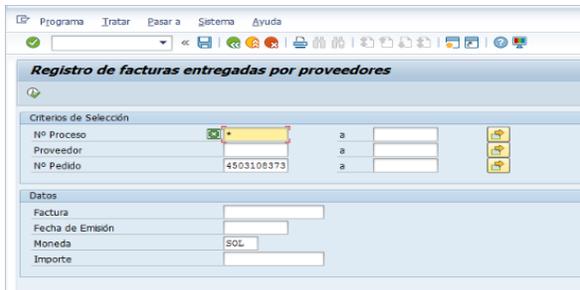
**Anexo 9: Evidencias de la propuesta**





Ingresar al sistema

Se ingresará al sistema empleando un usuario y una clave asignada por el jefe del área



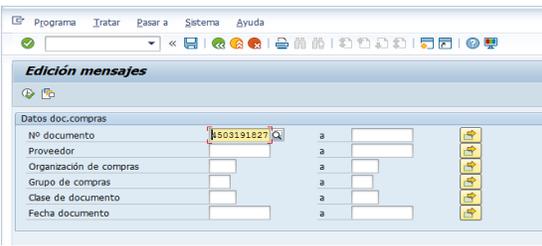
Ingreso a facturas

Se ingresará por la transacción zmp160, colocando \* en N° proceso para luego colocar en N° pedido la orden de compra



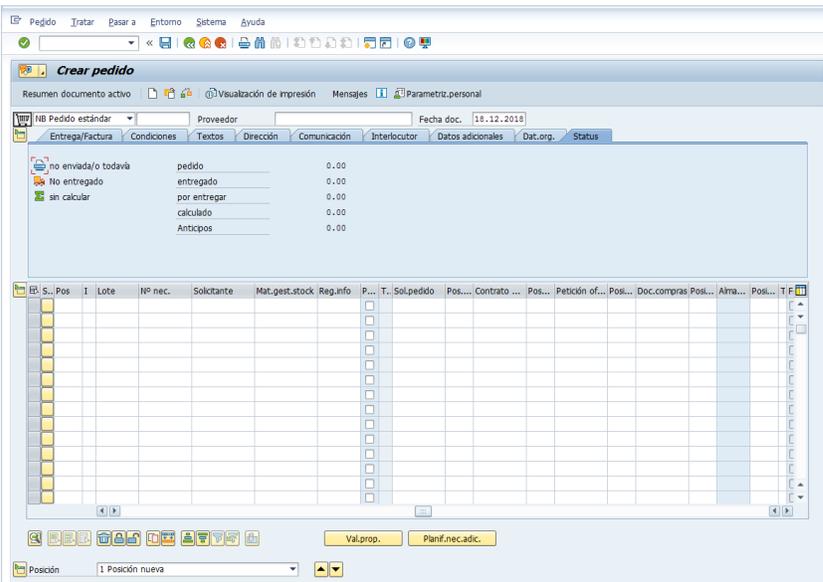
Confirmar entrega de mercadería

Se ingresará por la transacción me23n, colocando \* en N° de pedido la orden de compra, para verificar en el sistema si la mercancía fue entrega por completo



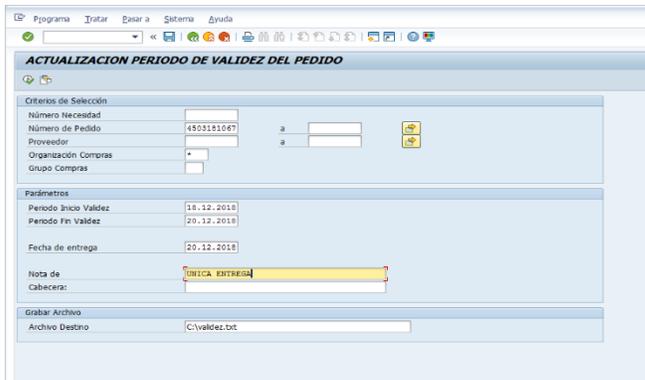
Verificar orden de compra

Se ingresará en número de documento la orden de compra, para imprimir la orden



Ingreso de orden de compra

Se emitirá la orden de compra al proveedor que se le brindó la buena pro ingresando por la transacción me21n y colocando la solicitud de pedido



Actualización de fecha

Se ingresará por la transacción zmp74, donde se pondrá la fecha de entrega del pedido

**Anexo 10: Artículo de investigación**



**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍAS**

**Aplicación de la metodología Kaizen para la mejora del proceso de  
compras de una entidad pública, Lima, 2018**

**Para optar el título profesional de Ingeniero Industrial y de Gestión Empresarial**

**AUTORES**

Br. Salinas Guerrero, Yazmín Fiorella

Bachiller en Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial

Yasa\_1625@hotmail.com

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD**

Ingenierías de Sistemas e Informática, Industrial y Gestión Empresarial y Ambiental

**LIMA - PERÚ**

**2019**

## **I. Introducción**

En el presente trabajo, se estudió sobre la problemática a nivel nacional de los hospitales. En primer lugar, se detectó que existe un grave problema con el proceso de compras, originando desabastecimiento en farmacias y hospitales a nivel nacional, lo que conlleva a la insatisfacción de los usuarios.

En el área de logística existe desconocimiento sobre los procedimientos para generar las compras, incluso no reciben capacitaciones sobre el manejo del sistema de información, por lo cual al realizar el análisis cualitativo y cuantitativo se detectaron los problemas primordiales del área.

Se desarrolló una propuesta viable y accesible para la entidad, teniendo como base el análisis cualitativo y cuantitativo que se llevó a cabo, estableciendo 3 objetivos fundamentales de acuerdo a los problemas identificados, como son: Mejorar el proceso de compras utilizando el ciclo de Deming, implementar una secuencia de trabajo para que las solicitudes de pedido o requerimiento sean entregadas a tiempo y por último promover la inducción para el manejo del sistema de información, estos tres objetivos se establecieron con la finalidad de mejorar el proceso de compras en la entidad públicas.

## **II. Método**

### **2.1. Sintagma**

La investigación holística es una metodología que puede ser empleada por profesionales de diferentes ramas. Esta investigación cuenta con una visión global, continua y estructurada (Hurtado, 2000).

El concepto de sintagma holístico permitirá, establecer una investigación con criterios, para trabajar el proceso de compra de manera global.

### **2.2. Enfoque**

El enfoque mixto combina datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio, posibilita estudiar las cualidades de ambos enfoques (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

La definición se aplicará porque el estudio es de enfoque mixto, es decir se recopilará datos cualitativos y cuantitativos.

### **2.3. Población, muestra y unidades informantes**

#### **Población**

La población es la suma de personas u objetos de donde se puede sacar una muestra probabilística (Monje 2011).

Este concepto se aplicará para poder determinar la muestra a partir de la población, así realizar las encuestas y entrevistas necesarias para identificar los principales problemas dentro del proceso de compras.

El muestreo será por conveniencia y estará dirigido al personal de las 3 áreas que intervienen en el proceso de compras, las cuales serán 40 personas que brindarán respuesta a la encuesta realizada para determinar las principales deficiencias en las actividades que realizan para generar las compras.

### **Muestra**

La muestra deriva de la población, se puede adquirir datos para realizar un diagnóstico de la población (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Esta definición, permitirá obtener un dato estadístico que ayude a identificar los principales problemas en el proceso y así tomar decisiones para la mejora de los mismos. La muestra será de 40 personas debido a que es un muestreo no probabilístico, ya que los encuestados han sido seleccionados por su accesibilidad para formar parte de la muestra.

### **Unidades informantes**

Señala que las unidades informantes se encuentran en la sede principal, sin embargo, se analiza solo a las personas que pueden ofrecer datos valiosos en el temario (Mas, 2001).

El concepto de unidades informantes se aplicará, con el fin de recolectar datos e información válida de los colaboradores, esto proporcionará información valiosa para el estudio a realizar.

## **2.4. Técnicas e instrumentos para la recopilación de datos**

### **Técnica**

Las técnicas que se aplicaron en la siguiente investigación, son la encuesta para el análisis cuantitativo y la entrevista para el análisis cualitativo.

### **Encuesta**

La encuesta puede ser realizada para cualquier tipo de investigación lo que conlleva a emplear muchos diseños con el motivo de encontrar las posibles causas del problema (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

La encuesta se aplicará, con la finalidad de recolectar datos, que permitan a la unidad informante brindar información verídica y confiable, que ayude al estudio de la investigación.

### **Instrumento**

#### **Cuestionario**

Es un grupo de interrogantes realizadas a los encuestados, con la intención de reunir información en un tiempo breve (Naresh, 2004).

El cuestionario se aplicará, ya que el motivo fundamental es realizar una encuesta a los colaboradores y a los jefes de área, con la finalidad de obtener información de suma importancia

para mejorar los procesos. El cuestionario debe contar con preguntas de todo tipo que ayude al investigador a llegar a las causas del problema. El cuestionario encuesta está dirigido solo a los 40 trabajadores de las diferentes áreas, los cuales nos brindarán información fundamental para llegar al problema del proceso de adquisiciones.

## **2.5. Análisis de datos**

El análisis de datos llevará a analizar y corroborar la información recolectada, durante el tiempo que se realiza el estudio, finalmente se tomará una decisión sobre los resultados encontrados mediante la encuesta y la entrevista (Naghi, 2005).

El análisis de datos se aplicará, mediante el uso del software SPSS, donde se analizará la información recaudada obteniendo medidas de frecuencia, por último, se emplea el método de triangulación y categorización. También utilizaremos el diagrama de Pareto para organizar los datos obtenidos de la encuesta y la entrevista, fijando un orden de preponderancia.

### III. Resultados

Tabla 07

*Pareto de la categoría Proceso de Compras en una entidad pública, Lima 2018.*

Ítem	Problema	%	Sumatori a	20%
11. ¿Existe un manual de los procedimientos básicos del sistema de información?	40	8.68%	8.68%	20%
2. ¿La solicitud se entrega según el cronograma establecido por la institución?	38	8.62%	17.29%	20%
9. ¿El personal está capacitado para manejar adecuadamente el sistema de información?	38	8.62%	25.91%	20%
6- ¿Usted cree que los encargados de realizar la solicitud de pedido llevan un control sobre el crecimiento de la demanda anual?	37	8.39%	34.30%	20%
5. ¿Existe un control sobre las solicitudes de pedido que realiza el área usuaria?	37	8.39%	42.69%	20%
1. ¿Usted cree que las solicitudes de pedido de bienes y servicios se realizan a tiempo?	37	8.39%	51.08%	20%
12. ¿Existe un historial sobre los proveedores que no han cumplido con las entregas a tiempo?	35	7.94%	59.02%	20%
8. ¿El cuadro de necesidades es elaborado por profesionales competentes?	34	7.71%	66.73%	20%
13. ¿Se cuenta con una base de datos de proveedores que puedan atender los pedidos cuando la institución lo solicite?	30	6.80%	73.53%	20%
4. ¿Los responsables de realizar las compras son profesionales competentes para la lectura de las especificaciones técnicas?	29	6.58%	80.11%	20%
15. ¿Hay quejas referentes a los medicamentos por mala presentación como el envase, fecha o roturas?	28	6.35%	86.45%	20%
7. ¿Considera usted que el sistema de información con el que cuenta actualmente la institución permite elaborar el cuadro de necesidades con más precisión?	23	5.22%	91.67%	20%
16. ¿Existe una buena comunicación entre proveedores y colaboradores de la institución?	21	4.76%	96.43%	20%
14. ¿Todos los proveedores cuentan con certificado de BPA, ISO o BPM?	14	3.17%	99.61%	20%
3. ¿La solicitud de pedido se realiza de acuerdo a las especificaciones homologadas o propias?	12	2.72%	102.33%	20%
10. ¿Usted considera que existe demasiada rotación de personal en la institución?	8	1.81%	104.14%	20%

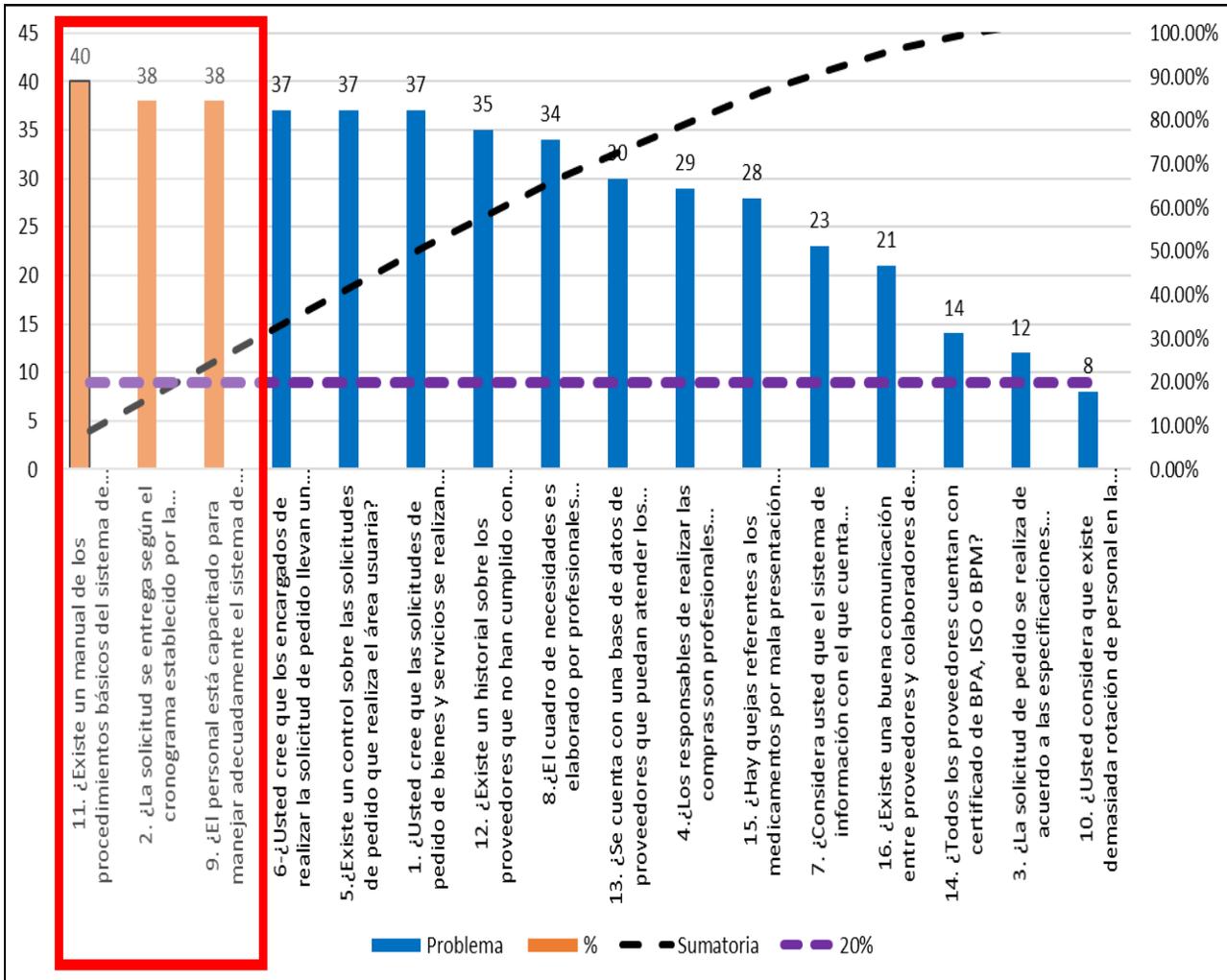


Figura 1. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría solicitud de pedido en el proceso de compras de una entidad pública, Lima, 2018.

### **Diagnóstico final**

En el presente trabajo analizando el análisis cualitativo y cuantitativo, se concluyó que el principal problema es que los trabajadores no conocen los procedimientos establecidos y no usan de manera correcta el sistema de información con el que cuenta la institución, lo que determina que deberían contar con un manual de procedimientos que le sirva de guía a los trabajadores para facilitar y agilizar las compras.

El sistema de información es un conjunto de componentes que agilizan los procedimientos en organizaciones de cualquier rubro. Estos sistemas de información facilitan que los trabajadores agilicen sus actividades con ayuda de la tecnología (Cobarsi, 2013).

Las solicitudes de pedido o requerimientos realizados no se entregan a tiempo por desconocimiento de los procesos por parte de los trabajadores, debido a que son contratados solo por condición de confianza, no toman en cuenta que cumpla con los requisitos para desempeñar el cargo. Adicionalmente se verifica que el control que se realiza a las solicitudes de pedido es nulo, no existe procesos establecidos dentro de la institución para llevar a cabo un seguimiento riguroso a los requerimientos.

La solicitud de pedido se refiere a compilar la información de productos y servicios que se desea comprar, asimismo se realizar de manera formal el pedido de los productos (Ballou ,2004).

Los trabajadores no manejan adecuadamente el sistema de información, por lo cual el proceso demora en ejecutarse, por falta de capacitaciones no conocen el manejo del sistema, generando tardanzas en la ejecución de las compras. Los trabajadores no cuentan con un plan de capacitaciones que les permita conocer el uso de las transacciones en el ERP SAP, con la finalidad de apresurar las compras institucionales. Asimismo, aseguran que no cuentan con los usuarios suficientes para ingresar al sistema, afectando las actividades diarias de los trabajadores.

#### **IV. Discusión**

La investigación tiene como objetivo mejorar el proceso de compras en una entidad pública, mediante lo establecido para mejorar el proceso se ha aplicado la metodología Kaizen junto con el mapa de procesos, un flujograma y un plan de capacitaciones, que les permita evitar errores durante la ejecución de sus funciones, así como optimizar tiempos en las actividades que forman parte de las compras.

Respecto a la primera subcategoría, solicitud de pedido, se mejorará el tiempo en ejecutar el requerimiento con la propuesta sustentada mediante la aplicación de Kaizen, el cual permitirá dividir el trabajado en etapas y relacionarlo con las actividades. Silva (2013), finalizó que los procesos del Hospital Eduardo Pereira, mejorarán aplicando herramientas de ingeniería, para esto se profundizó en los procesos claves relacionados con los objetivos fundamentales de la institución. Durante la investigación realizada se coincide con lo mencionado por Silva, ya que las herramientas de ingeniería son fundamentales para mejorar los procesos en la institución, por lo cual se empleará la metodología Kaizen y con ayuda de las etapas del ciclo de Deming se

planteará un plan de actividades que permitirá mejorar de manera continua el proceso de compras.

En la subcategoría sistema de información. Para el problema se plantea implementar una secuencia de trabajo para mejorar el manejo de los procedimientos. Según Guarachi (2014), en su investigación determinó que los problemas existentes se originan porque no se realiza un adecuado requerimiento de necesidades, por lo cual los requerimientos se presentan fuera del tiempo establecido. Respecto a lo mencionado por Guarachi (2014), se logra coincidir durante la investigación, que el requerimiento realizado por las áreas usuarias es fundamental para que el proceso de compras se realice de la manera más óptima posible, teniendo como base que los trabajadores realicen un correcto manejo del sistema de información.

Respecto a la subcategoría Proveedores, los trabajadores aseguran y se confirma con el análisis cualitativo que existe buena comunicación con los proveedores, ya que son fundamentales para el abastecimiento oportuno de los hospitales a nivel nacional.

Durante la propuesta se estableció una mejora continua del proceso de compras aplicando la metodología Kaizen, con la finalidad de que las compras se realicen en un tiempo óptimo y los medicamentos o materiales médicos lleguen a tiempo a los hospitales de salud a nivel nacional. Es de suma importancia que los trabajadores tengan en claro cómo funciona el proceso de compras de manera global en la institución por eso realizó un mapa de procesos de como optimizar las compras y poder agilizar todas las actividades que forman parte del mismo.

En la investigación se propuso realizar capacitaciones sobre el sistema de información, ya que en el análisis cualitativo y cuantitativo se identificó como principal problema del atraso en las compras, ya que los trabajadores no conocen el sistema de información, por lo cual se diseñó un plan de capacitaciones dirigida a los trabajadores que intervienen en el proceso de compras, realizando seguimiento continuo al desempeño de los trabajadores y observar cómo ha mejorado el proceso de compras.

## V. Referencias

- Ballou, R. (2004). Logística Administración de la Cadena de Suministros. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=ii5xqLQ5VLgC&pg=PA132&dq=solicitud+de+pedido+en+logistica&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjmgteO08PdAhUIr1kKHrYAe0Q6AEIKTAA#v=snippet&q=solicitud%20de%20pedido&f=false> Extraído el 17 de setiembre del 2018.
- Cobarsi (2013). Sistemas de información en la empresa. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=HtVkJJTFGUAC&printsec=frontcover&dq=sistema+de+informacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj98r7ZhcbdAhUFrVMKHrYqVAHIQ6AEIPjAE#v=onepage&q&f=false> Extraído el 18 de setiembre del 2018.
- Hurtado (2000). Metodología de la investigación holística. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=1Fp551oXv8C&pg=PA74&dq=teoria+clasica+de+la+administracion&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiYn\\_qow4DfAhUto1kKHSf](https://books.google.com.pe/books?id=1Fp551oXv8C&pg=PA74&dq=teoria+clasica+de+la+administracion&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiYn_qow4DfAhUto1kKHSf)

CCjAQ6AEIKjAA#v=onepage&q=teoria%20clasica%20de%20la%20administracion  
&f=false. Extraído el 10 de setiembre del 2018.

Hernández, Fernández y Baptista (2010). Metodología de la Investigación. Recuperado de:  
[https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf). Extraído el 10 de setiembre del 2018.

Monje (2011). Recuperado de: <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>. Extraído el 10 de setiembre del 2018.

Mas, F (2001). Temas de investigación comercial. Recuperado de:  
<https://books.google.com.pe/books?id=SXM6DwAAQBAJ&pg=PA367&dq=CONCEPTO+DE+Unidad+informante+EN+investigacion&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjieukIvaAhUFvFMKHRUOCm8QuwUIKjAA#v=onepage&q=CONCEPTO%20DE%20Unidad%20informante%20EN%20investigacion&f=false>  
. Extraído el 10 de setiembre del 2018.

Naresh (2004). Investigación de mercados. Un enfoque aplicado. Recuperado de:  
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=SLmEblVK2OQC&oi=fnd&pg=PA1&dq=definicion+de+cuestionario+&ots=wb8m8cXjq8&sig=4CAI1ziqJIF3IMU0btnPwCxbWYE#v=onepage&q=definicion%20de%20cuestionario&f=false>. Extraído el 21 de setiembre del 2018.

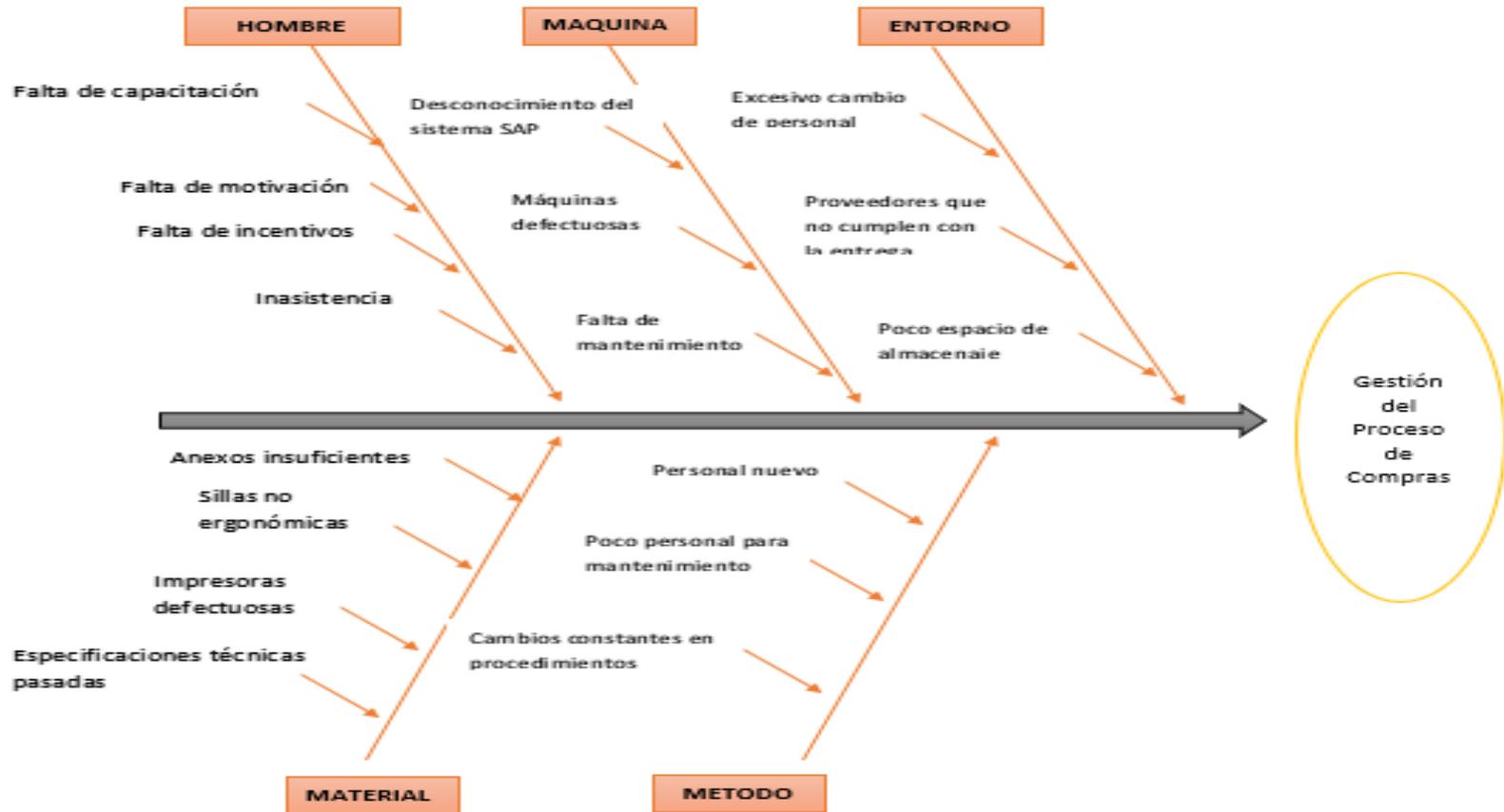
Naghi (2005). Metodología de la investigación. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=ZEJ70hmvhwC&printsec=frontcover&dq=metodologia+analisis+de+datos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjGwN3j7dHdAhWMpFkKHYmNB7IQ6AEIKTAA#v=onepage&q=analisis%20de%20datos&f=false> Extraído el 22 de setiembre del 2018.

Silva, V. (2013). Aplicación de gestión por procesos, como herramienta de apoyo al mejoramiento del hospital Dr. Eduardo Pereira. Tesis para optar el título en Magister de salud pública. Lugar: Universidad de Chile.

Guarachi, A. (2014). Diagnóstico y Propuesta de mejora de la Gestión del Proceso Logístico en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de ESSALUD – CHICLAYO-PERU. Tesis para optar el título de licenciado en Administración de empresas. Lugar: Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo.

## Anexo 11: Matrices de trabajo

### 1. Matriz de causa efecto para definir el problema



## 2. Matriz de teorías

Nro.	Teoría	Autor de la teoría	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo la teoría se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Teoría Clásica de la Administración	Fayol, H.	Según Chiavenato (2016), con respecto a la Teoría Clásica de la Administración indica que se parte del todo organizacional y de su estructura para garantizar la eficiencia en todas las partes involucradas, sean órganos (secciones, departamentos, etc.), o personas (ocupantes cargos y ejecutores de tareas). (p.70)	La Teoría Clásica de la Administración se centra en la organización, basándose fundamentalmente en la estructura y funciones, con intención de acrecentar la eficiencia agrupando todas las partes de una organización (Chiavenato,2016).	La teoría clásica, está enfocada en las organizaciones como un todo, por lo tanto, ayudará a constatar las diferentes funciones de las áreas que forman parte del proceso de compras, incrementando su eficiencia. Se diferencia de otras por su carácter sistémico integral, es decir, integra todas las áreas de la empresa, dando el mismo valor a vender como a producir. Para Fayol administrar es fundamental para toda organización, lo cual lo llevo a establecer 5 pasos fundamentales. Planeación En esta etapa del proceso administrativo, se establecerán acciones a realizar para cumplir con los objetivos y metas a futuro de la institución, trabajando en conjunto con todas las áreas que intervienen en los procesos. Organización En esta etapa se considera el recurso humano y los materiales financieros y técnicos	Chiavenato I. (2016). Introducción a la Teoría General de la Administración. Recuperado de: <a href="https://naghelsy.files.wordpress.com/2016/02/introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-7ma-edicion-idalberto-chiavenato.pdf">https://naghelsy.files.wordpress.com/2016/02/introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-7ma-edicion-idalberto-chiavenato.pdf</a> Extraído el 10 de agosto del 2018	<a href="https://naghelsy.files.wordpress.com/2016/02/introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-7ma-edicion-idalberto-chiavenato.pdf">https://naghelsy.files.wordpress.com/2016/02/introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-7ma-edicion-idalberto-chiavenato.pdf</a>

				<p>para que se desarrolle de manera correcta todas las actividades necesarias para cumplir con los objetivos y metas trazadas por la institución. La organización es el lugar donde todos los colaboradores se interrelacionan y trabajan en conjunto con un mismo fin.</p> <p><b>Dirección</b> Se centra en lograr el máximo rendimiento de los colaboradores, a través de una dirección o liderazgo adecuado para que se involucren en las metas establecidas por la institución. A través de conocer e incentivar al personal, se obtendrá el apoyo en común de todos y se podrá mejorar las deficiencias existentes dentro empresas de cualquier rubro.</p> <p><b>Coordinación</b> Permite organizar todas las actividades que se realizan en los procesos de una empresa, ya sean productivos o de servicio. Esto implica realizar reuniones mensuales para comentar las deficiencias que existen en los procesos y la</p>	
--	--	--	--	---	--

					<p>manera de mejorarlos continuamente.</p> <p><b>Control</b> Consiste en realizar un seguimiento a todas las pautas brindadas para cumplir con los objetivos generales de la empresa, y así poder verificar si se generan como se estableció anteriormente. Las personas que realizan el control se les conoce como verificadores o inspectores.</p>		
2	Teoría Clásica de la Administración	Fayol, H.	Según Hurtado (2008), “la Teoría clásica de la administración, permitía aumentar la eficiencia de la empresa, mediante la forma y disposición de los órganos componentes de la organización y sus interrelaciones estructurales” (p.75).	la Teoría clásica de la administración, se basa en aumentar la eficiencia de la organización, con la participación de todos los órganos de la institución, así como de la relación que existe entre los departamentos (Hurtado, 2008).	La teoría clásica de la administración permitirá indagar sobre las relaciones que existen entre las tres áreas que intervienen en el proceso y si trabajan en conjunto para que el proceso de compras sea realizado en un tiempo óptimo.	Hurtado, D. (2008). Principios de Administración. Recuperado de. <a href="https://books.google.com.pe/books?id=1Fp55-1oXv8C&amp;pg=PA74&amp;dq=teoria+clasica+de+la+administracion&amp;hl=es-419&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwiYn_qow4DfAhUto1kKHSfCCjAQ6AEIKjAA#v=onepage&amp;q=teoria%20clasica%20de%20la%20administracion&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=1Fp55-1oXv8C&amp;pg=PA74&amp;dq=teoria+clasica+de+la+administracion&amp;hl=es-419&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwiYn_qow4DfAhUto1kKHSfCCjAQ6AEIKjAA#v=onepage&amp;q=teoria%20clasica%20de%20la%20administracion&amp;f=false</a> Extraído el 15 de agosto del 2018	<a href="https://books.google.com.pe/books?id=1Fp55-1oXv8C&amp;pg=PA74&amp;dq=teoria+clasica+de+la+administracion&amp;hl=es-419&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwiYn_qow4DfAhUto1kKHSfCCjAQ6AEIKjAA#v=onepage&amp;q=teoria%20clasica%20de%20la%20administracion&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=1Fp55-1oXv8C&amp;pg=PA74&amp;dq=teoria+clasica+de+la+administracion&amp;hl=es-419&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwiYn_qow4DfAhUto1kKHSfCCjAQ6AEIKjAA#v=onepage&amp;q=teoria%20clasica%20de%20la%20administracion&amp;f=false</a>
3	Teoría Clásica de la Administración	Fayol, H	Según Hernández (2014), indica que la administración es la capacidad para alcanzar los objetivos en las organizaciones con el esfuerzo de los demás, la administración se aplica a organizaciones de carácter privado o público. (p.13)	En relación a la Teoría clásica de la administración, nos indica que la administración cumple con los objetivos trazados por las organizaciones trabajando en conjunto con todos los trabajadores. La Administración es	La teoría clásica de la administración se aplicará para conocer la importancia de la administración y el trabajo que se realiza en conjunto con los trabajadores, con la finalidad de llegar a las metas establecidas por la institución y generar las	Hernández, Z. (2014). Teoría general de la administración. Recuperado de. <a href="https://books.google.com.pe/books?id=LtLhBAAAQBAJ&amp;printsec=frontcover&amp;dq=teoria+de+la+administracion&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwiIiKjJkHaAhWCu1MKHS6jAjoQ6AEILDAB#v=onepage&amp;q=es%20la%20capacidad%20para%20alcanzar%20los%20">https://books.google.com.pe/books?id=LtLhBAAAQBAJ&amp;printsec=frontcover&amp;dq=teoria+de+la+administracion&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwiIiKjJkHaAhWCu1MKHS6jAjoQ6AEILDAB#v=onepage&amp;q=es%20la%20capacidad%20para%20alcanzar%20los%20</a>	<a href="https://books.google.com.pe/books?id=LtLhBAAAQBAJ&amp;printsec=frontcover&amp;dq=teoria+de+la+administracion&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwiIiKjJkHaAhWCu1MKHS6jAjoQ6AEILDAB#v=onepage&amp;q=es%20la%20capacidad%20para%20alcanzar%20los%20">https://books.google.com.pe/books?id=LtLhBAAAQBAJ&amp;printsec=frontcover&amp;dq=teoria+de+la+administracion&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwiIiKjJkHaAhWCu1MKHS6jAjoQ6AEILDAB#v=onepage&amp;q=es%20la%20capacidad%20para%20alcanzar%20los%20</a>

				universal, se aplica tanto en organizaciones particulares como privadas. (Hernández, 2014)	compras según el cronograma planteado.	<b>Objetivos%20en%20las%20organizaciones&amp;f=false</b>  Extraído el 15 de agosto del 2018	<b>objetivos%20en%20las%20organizaciones&amp;f=false</b>
4	Teoría Clásica de la Administración	Fayol, H	Según German (2005), “el enfoque de la administración, centrado en los factores vinculados con la productividad, descuidó un tanto el carácter eminentemente humano y sistémico de la administración” (p.23)	La Teoría de la administración se centró exclusivamente a la productividad, dejando de lado uno de los factores más importantes dentro de una organización, como es el factor humano (German. 2005).	La teoría se aplicará para determinar la importancia que se brinda al factor humano dentro de la institución, así como también si se brinda las facilidades para realizar sus funciones diarias y si son motivados por la institución.	German, C. (2005). Principales escuelas de Pensamiento Administrativo. Recuperado de: <a href="https://books.google.com.pe/books?id=Ek_bp5nz3zQC&amp;printsec=frontcover&amp;dq=teoria+de+la+administracion&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwie29uOoHfAhVGnOAKHZHPC10Q6AEIVDAJ#v=onepage&amp;q=teoria%20de%20administracion&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=Ek_bp5nz3zQC&amp;printsec=frontcover&amp;dq=teoria+de+la+administracion&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwie29uOoHfAhVGnOAKHZHPC10Q6AEIVDAJ#v=onepage&amp;q=teoria%20de%20administracion&amp;f=false</a> Extraído el 15 de agosto del 2018	<a href="https://books.google.com.pe/books?id=Ek_bp5nz3zQC&amp;printsec=frontcover&amp;dq=teoria+de+la+administracion&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwie29uOoHfAhVGnOAKHZHPC10Q6AEIVDAJ#v=onepage&amp;q=teoria%20de%20administracion&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=Ek_bp5nz3zQC&amp;printsec=frontcover&amp;dq=teoria+de+la+administracion&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwie29uOoHfAhVGnOAKHZHPC10Q6AEIVDAJ#v=onepage&amp;q=teoria%20de%20administracion&amp;f=false</a>
5	Teoría de las Restricciones	Goldratt, E.	Según Chapman (2006), con respecto a la Teoría de las Restricciones indica, que toda planificación hacia la generación de un producto o servicio consiste, básicamente, de una serie de procesos vinculados. Cada proceso tiene una capacidad específica para generar una producción determinada por la operación, y en casi todos los casos existe un proceso que limita o restringe el rendimiento de la operación completa. (p.220)	La teoría de las restricciones, nos menciona, que todo tipo de procesos sean productivos o para brindar servicios, buscan siempre la mejora continua de los mismos, ya que todos se encuentran asociados para alcanzar la eficiencia dentro de una organización (Chapman, 2016).	La teoría de las Restricciones, ayudaría a identificar los cuellos de botella, en el Proceso de compras para mejorar continuamente y alcanzar la meta de lograr la satisfacción del paciente. Durante la investigación se aplicará La Teoría de las Restricciones para identificar la restricción que obstruyen el resultado positivo de los objetivos, y así buscar mejorar continuamente hasta eliminar el obstáculo.  Para aplicar la teoría anteriormente mencionada se debe cumplir con 5 pasos fundamentales.	Chapman N. (2006). Planificación y Control de la Producción. Recuperado de: <a href="https://books.google.com.pe/books?id=ceHEM0ttnh4C&amp;pg=PA219&amp;dq=un+enfoco+general+de+las+restricciones&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwi5p5_hvp3dAhXIUt8KHxiwCOUQ6AEIXDAJ#v=onepage&amp;q=teoria%20de%20restricciones&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=ceHEM0ttnh4C&amp;pg=PA219&amp;dq=un+enfoco+general+de+las+restricciones&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwi5p5_hvp3dAhXIUt8KHxiwCOUQ6AEIXDAJ#v=onepage&amp;q=teoria%20de%20restricciones&amp;f=false</a> Extraído el 10 agosto del 2018	<a href="https://books.google.com.pe/books?id=ceHEM0ttnh4C&amp;pg=PA219&amp;dq=un+enfoco+general+de+las+restricciones&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwi5p5_hvp3dAhXIUt8KHxiwCOUQ6AEIXDAJ#v=onepage&amp;q=teoria%20de%20restricciones&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=ceHEM0ttnh4C&amp;pg=PA219&amp;dq=un+enfoco+general+de+las+restricciones&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwi5p5_hvp3dAhXIUt8KHxiwCOUQ6AEIXDAJ#v=onepage&amp;q=teoria%20de%20restricciones&amp;f=false</a>

				<p><b>Identificar las restricciones</b>  En este primer paso, se identifica las restricciones básicas que afectan el proceso en general, se realiza la toma de tiempos de las actividades seleccionando las que tienen un tiempo de duración demasiado largo.</p> <p><b>Explotar las limitaciones</b>  Sacar el mayor provecho a las restricciones identificadas para que trabajen al máximo y se disminuya el tiempo de duración de la actividad.</p> <p><b>Organizar la operación de los otros componentes</b>  Las otras actividades del proceso tienen que ir de la mano con las restricciones identificadas, debido a que estas establecen el equilibrio de todo el proceso.</p> <p><b>Incrementar la amplitud del obstáculo</b>  Se incrementa la capacidad de las restricciones identificadas de la mano de las otras actividades</p>	
--	--	--	--	--	--

					que intervienen en el proceso con la finalidad de que trabajen al mismo ritmo.		
					<b>Emprender nuevamente</b> Se regresa al paso 1 si la restricción desapareció.		
6	Teoría de las Restricciones	Goldratt, E.	Según Krajewski & Ritzman (2000), es un procedimiento de la administración que enfoca la atención en todo aquello que pueda impedir el progreso hacia la meta de maximizar el flujo de fondos agregados con valor total. (p.774)	La teoría de restricciones se basa en identificar los puntos o actividades que retrasan los procesos en una organización, con la finalidad de buscar una solución y poder optimizar los tiempos de producción o servicios. (Krajewski & Ritzman, 774).	Esta teoría permite identificar los cuellos de botella en el proceso de compras, lo que permitirá una mejora continua con la finalidad de reducir los tiempos para generar las solicitudes de pedido, ya que es el punto más crítico para empezar con el proceso de compras.	Krajewski, L. & Ritzman, L (200). Administración de operaciones. Estrategia y análisis. Recuperado de. <a href="https://books.google.com.pe/books?id=B6LAqCoPSeoC&amp;pg=PA774&amp;dq=teoria+de+las+restricciones&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwiRrO6TwIHfAhXlg-AKHWahDjYQ6AEISDAG#v=onepage&amp;q=teoria%20de%20las%20restricciones&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=B6LAqCoPSeoC&amp;pg=PA774&amp;dq=teoria+de+las+restricciones&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwiRrO6TwIHfAhXlg-AKHWahDjYQ6AEISDAG#v=onepage&amp;q=teoria%20de%20las%20restricciones&amp;f=false</a> Extraído el 15 de agosto del 2018	<a href="https://books.google.com.pe/books?id=MvuBpQpW-LMC&amp;printsec=frontcover&amp;dq=c%C3%B3mo+implantar+y+gestionar+la+calidad+total&amp;hl=es-419&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwi_0pDV_6TdAhWEESwKHfACDuYQ6AEIJjAA#v=onepage&amp;q&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=MvuBpQpW-LMC&amp;printsec=frontcover&amp;dq=c%C3%B3mo+implantar+y+gestionar+la+calidad+total&amp;hl=es-419&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwi_0pDV_6TdAhWEESwKHfACDuYQ6AEIJjAA#v=onepage&amp;q&amp;f=false</a>
7	Teoría de las Restricciones	Goldratt, E.	Según Rodríguez (1999), las restricciones son muy importantes ya que determinan el flujo de las operaciones de la empresa y por lo tanto la productividad total de la misma, todo proceso de transformación tiene por lo menos una restricción importante. (p.34)	La teoría de las restricciones es de gran ayuda para los procesos que presentan problemas, ya que determinan los cuellos de botella de una empresa de producción o servicios. (Rodríguez, 34).	La teoría de restricciones permitirá estudiar todo el flujo del proceso de compras, con la finalidad de identificar los obstáculos que presentan las actividades, para así buscar una herramienta de calidad que agilice el proceso y se realice una mejora continua.	Rodriguez, C. (1990). El nuevo escenario. La cultura de calidad y productividad en las empresas. <a href="https://books.google.com.pe/books?id=IAcY7k6GKbUC&amp;pg=PA34&amp;dq=teoria+de+las+restricciones&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwiRrO6TwIHfAhXlg-AKHWahDjYQ6AEITjAH#v=onepage&amp;q=teoria%20de%20las%20restricciones&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=IAcY7k6GKbUC&amp;pg=PA34&amp;dq=teoria+de+las+restricciones&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwiRrO6TwIHfAhXlg-AKHWahDjYQ6AEITjAH#v=onepage&amp;q=teoria%20de%20las%20restricciones&amp;f=false</a> Recuperado el 15 de agosto del 2018.	<a href="https://books.google.com.pe/books?id=IAcY7k6GKbUC&amp;pg=PA34&amp;dq=teoria+de+las+restricciones&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwiRrO6TwIHfAhXlg-AKHWahDjYQ6AEITjAH#v=onepage&amp;q=teoria%20de%20las%20restricciones&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=IAcY7k6GKbUC&amp;pg=PA34&amp;dq=teoria+de+las+restricciones&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwiRrO6TwIHfAhXlg-AKHWahDjYQ6AEITjAH#v=onepage&amp;q=teoria%20de%20las%20restricciones&amp;f=false</a>

8	Teoría de la Calidad	Juran J., Deming W., Crosby P., Ishikawa K.	Según Vilar (1997), “Con respecto a la Teoría de la Calidad menciona, que la Calidad es proporcionar a nuestros clientes productos y servicios que cumplan, de forma constante, sus necesidades y expectativas” (p.30).	La Teoría de la Calidad, indica que todos los productos o servicios ofrecidos a los clientes internos o externos, deben cumplir con los mejores estándares de calidad, cumpliendo con los requerimientos necesarios del cliente y lograr la satisfacción del mismo (Vilar ,1997).	La Teoría de calidad, aportaría a mejorar el proceso de compras en el Hospital, usando las 7 herramientas de calidad que nos permitan encontrar las dificultades dentro del proceso y mejorarlas continuamente estableciendo objetivos y así poder alcanzar la meta de brindar una mejor atención a los pacientes.	Vilar J. (1997). Como Implantar y Gestionar la Calidad Total. Recuperado de: <a href="https://books.google.com.pe/books?id=MvuBpQpW-LMC&amp;printsec=frontcover&amp;dq=c%3%B3mo+implantar+y+gestionar+la+calidad+total&amp;hl=es-419&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwi_0pDV_6TdAhWEESwKHfACDuYQ6AELJjAA#v=onepage&amp;q&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=MvuBpQpW-LMC&amp;printsec=frontcover&amp;dq=c%3%B3mo+implantar+y+gestionar+la+calidad+total&amp;hl=es-419&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwi_0pDV_6TdAhWEESwKHfACDuYQ6AELJjAA#v=onepage&amp;q&amp;f=false</a> Extraído el 11 agosto del 2018	<a href="https://books.google.com.pe/books?id=MvuBpQpW-LMC&amp;printsec=frontcover&amp;dq=c%3%B3mo+implantar+y+gestionar+la+calidad+total&amp;hl=es-419&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwi_0pDV_6TdAhWEESwKHfACDuYQ6AELJjAA#v=onepage&amp;q&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=MvuBpQpW-LMC&amp;printsec=frontcover&amp;dq=c%3%B3mo+implantar+y+gestionar+la+calidad+total&amp;hl=es-419&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwi_0pDV_6TdAhWEESwKHfACDuYQ6AELJjAA#v=onepage&amp;q&amp;f=false</a>
8	Teoría General de Sistemas	Von L.	Según Hurtado (2011), con respecto a la Teoría General de Sistemas indica, que se basa en el análisis de los fenómenos como totalidades constituidas por partes interactuantes entre sí(sistemas). Igualmente pretende integrar en el análisis las partes del fenómeno con el fin de alcanzar una totalidad lógica, en donde, son de gran importancia las relaciones entre éstas. (p.3)	La Teoría General de sistemas, indicó que todas las dificultades que presentan las diferentes áreas dentro de una organización, afectan a la misma, ya que el correcto funcionamiento de las áreas origina el buen funcionamiento de toda la organización (Hurtado ,2011).	La Teoría General de Sistemas, se aplicará para, identificar el comportamiento de la entidad como sistema, evaluar los subsistemas que lo conforman y por último identificar el área de logística para poder establecer modelos de organización.	Hurtado D. (2011). La Teoría General de Sistemas. Un Enfoque hacia la Ingeniería de Sistemas. Recuperado de: <a href="https://books.google.com.pe/books?hl=es&amp;lr=&amp;id=Ww41AwAAQB AJ&amp;oi=fnd&amp;pg=PP16&amp;dq=teoria+general+de+sistemas+en+ingenieria+industrial&amp;ots=NbYVHF6eC4&amp;sig=t2RHDwiL3ziBLQIAw9UIpJk2MZ0#v=onepage&amp;q=teoria%20general%20de%20sistemas%20en%20ingenieria%20industrial&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?hl=es&amp;lr=&amp;id=Ww41AwAAQB AJ&amp;oi=fnd&amp;pg=PP16&amp;dq=teoria+general+de+sistemas+en+ingenieria+industrial&amp;ots=NbYVHF6eC4&amp;sig=t2RHDwiL3ziBLQIAw9UIpJk2MZ0#v=onepage&amp;q=teoria%20general%20de%20sistemas%20en%20ingenieria%20industrial&amp;f=false</a> Extraído el 15 agosto del 2018	<a href="https://books.google.com.pe/books?hl=es&amp;lr=&amp;id=Ww41AwAAQB AJ&amp;oi=fnd&amp;pg=PP16&amp;dq=teoria+general+de+sistemas+en+ingenieria+industrial&amp;ots=NbYVHF6eC4&amp;sig=t2RHDwiL3ziBLQIAw9UIpJk2MZ0#v=onepage&amp;q=teoria%20general%20de%20sistemas%20en%20ingenieria%20industrial&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?hl=es&amp;lr=&amp;id=Ww41AwAAQB AJ&amp;oi=fnd&amp;pg=PP16&amp;dq=teoria+general+de+sistemas+en+ingenieria+industrial&amp;ots=NbYVHF6eC4&amp;sig=t2RHDwiL3ziBLQIAw9UIpJk2MZ0#v=onepage&amp;q=teoria%20general%20de%20sistemas%20en%20ingenieria%20industrial&amp;f=false</a>
9	Teoría de las expectativas	Vroom, V.	Según Robbins (2004), la teoría de las expectativas está en comprender las metas de los individuos y en el vínculo entre esfuerzo y desempeño, desempeño y recompensa y recompensa y satisfacción de las metas individuales. (p.174).	La Teoría de las expectativas, indica que los colaboradores estarán motivados por el acto de que serán recompensados por su labor realizada, como un bono, permisos, incluso aumento de	La Teoría de las expectativas, permitirá establecer junto con el plan de capacitaciones recompensas a los trabajadores que laboran en la institución, para que se sientan motivados y valorados	Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. Recuperado de: <a href="https://books.google.com.pe/books?id=OWBokj2RqBYC&amp;pg=PA155&amp;dq=teoria+de+las+expectativas,+libro+robbins+2004&amp;hl=es-419&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwii-Mqz54HfAhVNvFkK3fBBUQ">https://books.google.com.pe/books?id=OWBokj2RqBYC&amp;pg=PA155&amp;dq=teoria+de+las+expectativas,+libro+robbins+2004&amp;hl=es-419&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwii-Mqz54HfAhVNvFkK3fBBUQ</a>	<a href="https://books.google.com.pe/books?id=OWBokj2RqBYC&amp;pg=PA155&amp;dq=teoria+de+las+expectativas,+libro+robbins+2004&amp;hl=es-419&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwii-Mqz54HfAhVNvFkK3fBBUQ">https://books.google.com.pe/books?id=OWBokj2RqBYC&amp;pg=PA155&amp;dq=teoria+de+las+expectativas,+libro+robbins+2004&amp;hl=es-419&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwii-Mqz54HfAhVNvFkK3fBBUQ</a>

				<p>sueldo. Esto conlleva a que los trabajadores realizan sus labores diarias de manera más eficaz y eficiente, ya que la organización los motiva continuamente. (Robbins, 2004)</p>	<p>por el trabajo que realizan con la finalidad de alcanzar sus objetivos personales.</p>	<p><b>6AEIJzAA#v=onepage&amp;q&amp;f=false</b> Extraído el 15 agosto del 2018.</p>	<p><b>HR3fBBUQ6AEIJzAA#v=onepage&amp;q=teoria%20de%20las%20expectativas%2C%20libro%20robbins%202004&amp;f=false</b></p>
10	Teoría de las expectativas	Vroom, V.	Según Palomo (2010), la teoría de las expectativas parte, en general, del supuesto de que las personas estarán motivadas para hacer cosas que piensan que tienen una alta probabilidad de permitirles obtener aquellas recompensas que consideran valiosas (p.103).	<p>La Teoría de las expectativas, señala que los colaboradores se sienten motivados para realizar tareas de las cuales piensan que recibirán recompensas valiosas. Los premios o recompensas ganados por los colaboradores tendrán el valor que ellos mismos le concedan. (Palomo, 2010).</p>	<p>La Teoría de las expectativas, será fundamental porque permitirá identificar los factores que puedan incentivar a los colaboradores y así poder proponer incentivos que mejoren la eficiencia de los mismos con la finalidad de que mejoren el desarrollo de las actividades. Los incentivos son fundamentales para que los colaboradores puedan mejorar su rendimiento y se sientan a gusto ejerciendo sus labores, y mantener dentro de la institución a los mejores trabajadores.</p>	<p>Palomo, M. (2010). Liderazgo y motivación de equipos de trabajo. Recuperado de. <b><a href="https://books.google.com.pe/books?id=_9g_Zlehq0QC&amp;printsec=frontcover&amp;dq=teoria+de+las+expectativas,+palomo+2008&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwjmkvS7IHfAhUnw1kKHTVHak4Q6wEIKDAA#v=onepage&amp;q&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=_9g_Zlehq0QC&amp;printsec=frontcover&amp;dq=teoria+de+las+expectativas,+palomo+2008&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwjmkvS7IHfAhUnw1kKHTVHak4Q6wEIKDAA#v=onepage&amp;q&amp;f=false</a></b></p>	<p><b><a href="https://books.google.com.pe/books?id=_9g_Zlehq0QC&amp;printsec=frontcover&amp;dq=teoria+de+las+expectativas,+palomo+2008&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwjmkvS7IHfAhUnw1kKHTVHak4Q6wEIKDAA#v=onepage&amp;q=expectativa&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=_9g_Zlehq0QC&amp;printsec=frontcover&amp;dq=teoria+de+las+expectativas,+palomo+2008&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwjmkvS7IHfAhUnw1kKHTVHak4Q6wEIKDAA#v=onepage&amp;q=expectativa&amp;f=false</a></b></p>

### 3. Matriz de antecedentes

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
1	Guarachi coronel, A.	2014	Diagnóstico y Propuesta de mejora de la Gestión del Proceso Logístico en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de ESSALUD – CHICLAYO-PERU	file:///C:/Users/Y/o/Desktop/TESIS/TESIS%20SANTO%20TORIBIO%20DE%20MOGROVEJO.pdf	Enfoque: Mixto Diseño: No experimental Método: Descriptiva Población: 337122 asegurados, 47 trabajadores del área logística y 11 usuarios del área logística. Técnica de muestreo: Aleatorio simple Muestra: 384 asegurados, 47 trabajadores del área logística y 11 usuarios del área logística. Técnica/s: Encuesta y entrevistas Instrumento/s: Cuestionario de encuestas y cuestionario de entrevistas	Generalmente durante el primer trimestre del año se hacen inclusiones y exclusiones del PAC, sin embargo, de acuerdo a lo manifestado por los trabajadores de la unidad, las modificaciones se extienden hasta el mes de noviembre, debido a que los usuarios tardan en entregar sus requerimientos dificultando el trabajo de consolidación de la información, además señalan que los datos de referencia para elaborar la proyección de compras anuales están desfasados ya que los usuarios toman de referencia estadísticas pasadas que no contemplan el incremento de la población, la mayor demanda de medicamentos o insumos específicos, ocasionando se realicen más inclusiones o compras de emergencia.	La estimación de necesidades de recursos de las distintas áreas de la institución es un paso crucial dentro de las funciones que realiza la unidad de programación, porque de esto dependerá el abastecimiento correcto en las cantidades previstas y necesarias, en el momento indicado sin generar desabastecimiento ni sobre stock. Es inapropiado el proceso aplicado actualmente en el hospital, pues la planificación operativa de toda la institución debe realizarse a través de la elaboración de un presupuesto en el que participen todas las dependencias.
<b>Redacción final</b>							
Según Guarachi (2014) en su tesis <i>Diagnóstico y Propuesta de mejora de la Gestión del Proceso Logístico en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Essalud. Chiclayo – Perú</i> , la tesis tuvo como objeto mejorar el Proceso Logístico en el Hospital Almanzor, la investigación fue de tipo descriptiva, con enfoque mixto y un diseño no experimental, la investigación concluyó que los problemas existentes se originan porque no se realiza un adecuado requerimiento de necesidades por parte del área usuaria y presentan sus requerimientos fuera del cronograma establecido, por ende el área de Programación demora en consolidar la información y formular el PAC que es de suma importancia porque comprende las compras que realizará la institución durante todo el año. De una correcta y entrega oportuna del requerimiento de los usuarios dependerá un abastecimiento correcto en cantidad y tiempo indicado en el almacén, evitando la falta de productos médicos. El proceso con el que cuenta actualmente la sede no es el apropiado porque presenta imperfecciones en la elaboración del presupuesto							
<b>Referencia</b>							
Guarachi, A. (2014). <i>Diagnóstico y Propuesta de mejora de la Gestión del Proceso Logístico en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de ESSALUD – CHICLAYO-PERU</i> . Tesis para optar el título de licenciado en Administración de empresas. Lugar: Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo.							

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
2	Patilla Chinchay, I.	2017	Optimización de compras en el Instituto Nacional Cardiovascular-ESSALUD, 2017	<a href="http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1159/TITULO%20-%20Patilla%20Chinchay%2C%20Ivonne%20Marlene.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1159/TITULO%20-%20Patilla%20Chinchay%2C%20Ivonne%20Marlene.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a>	Enfoque: Mixto Diseño: Transversal No experimental Método: Triangulación y categorización Población: 03 áreas usuarias de la empresa Técnica de muestreo: Muestra: 08 colaboradores de la empresa Técnica/s: Encuesta y entrevista Instrumento/s: cuestionario encuesta y cuestionario entrevista	La propuesta de diseñar un sistema de procedimientos que permita verificar que los requerimientos de bienes y servicios que conforman los expedientes de contratación, cuenten con los requisitos completos para poder realizar la compra de manera oportuna en el Instituto Nacional Cardiovascular – Essalud, busca optimizar el proceso de compras considerando tres escenarios, siendo el escenario de mayor expectativa aquel que genera logros al 100% con un alto nivel de eficiencia, tomando en cuenta un escenario regular al 90% y pésimo al 85%, a fin de alcanzar resultados positivos. Se consideran además los procesos que involucran ser mejorados en el proceso general de compra.	-Se propuso un plan para mejorar el proceso de compras del Instituto Nacional Cardiovascular – Incor, obteniendo resultados para optimizar las compras a partir de verificar que los requerimientos de bienes y servicios que conforman los expedientes de contratación, cuenten con los requisitos completos para poder realizar la compra de manera oportuna en el Instituto Nacional Cardiovascular – Essalud. -La propuesta se diseñó con el fin de mejorar el proceso de compras del Instituto Nacional Cardiovascular – Incor para lo cual se ha utilizado como herramienta de gestión verificar si los requerimientos de bienes y servicios cuentan con especificaciones técnicas y/o términos de referencia.
<b>Redacción final</b>							
Según Chinchay (2017) en su tesis <i>Optimización de Compras en el Instituto Nacional Cardiovascular – ESSALUD, 2017</i> , la investigación fue de tipo proyectiva, con un enfoque mixto y un diseño transversal no experimental, tuvo como objetivo plantear una propuesta para optimizar las compras en INCOR, por lo cual se verificó que los requerimientos de productos médicos cumplan con todos los requisitos y formen parte del expediente de contratación, el cual comprende información desde el requerimiento del área usuaria hasta el término del contrato, incluso contiene las ofertas de los proveedores vencidos. Para realizar la Optimización de Compras se evaluó la situación actual, así como también si los requerimientos cuentan con las especificaciones técnicas y términos de referencia correctos para realizar una adecuada gestión de compras.							
<b>Referencia</b>							
Patilla I. (2017). Optimización de compras en el Instituto Nacional Cardiovascular-ESSALUD,2017. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración y Dirección de Empresas. Lugar. Universidad Norbert Wiener.							

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
3	Silencio Miñano, D.	2012	“Diseño de un modelo de Gestión de Calidad para mejorar el servicio y la productividad en la oficina de Adquisiciones del Hospital IV – Víctor Lazarte Echegaray de Trujillo”	<a href="http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3533/silencio_david.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3533/silencio_david.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a>	Enfoque: Mixto Diseño: Transversal/Descriptivo Método: Triangulación Población: 18 trabajadores de la oficina de adquisiciones Técnica de muestreo: Muestra: 18 trabajadores de la oficina de adquisiciones Técnica/s: Observación directa, observación indirecta Instrumento/s: Entrevistas, encuestas, medios de información escrita.	-El requerimiento de suministros (medicamentos, material médico e insumos de laboratorio) no es atendido a tiempo por parte de los proveedores o por parte de la oficina de Adquisiciones, encargada de gestionar y realizar las compras, lo que genera desabastecimiento de insumos lo cual repercute en el desempeño asistencial del hospital en general.	El diseño de un modelo de gestión de calidad sirve para proveer confianza en las facultades e imagen de la Oficina de Adquisiciones, como resultado de demostrar, en el servicio brindado, la conformidad con los requisitos establecidos y que causan impacto en los proveedores, usuarios y personal de la oficina (análisis de datos, evaluación de satisfacción de los usuarios, identificación de requisitos de personal, evaluación de recursos para establecer los cambios necesarios).
<b>Redacción final</b>							
Según Silencio (2012) en la tesis <i>Diseño de un modelo de Gestión de Calidad para mejorar el servicio y la productividad en la oficina de Adquisiciones del Hospital IV – Víctor Lazarte Echegaray de Trujillo</i> ; tuvo como objetivo plantear un prototipo de gestión de calidad con la finalidad de enriquecer la calidad de servicio y la productividad en la oficina de Adquisiciones, la investigación cuenta con un tipo de enfoque mixto, un diseño transversal descriptivo; por lo cual se realizó un análisis FODA para detectar las principales dificultades en la oficina. Se finalizó, indicando que un prototipo de gestión de calidad, ayuda a mejorar el servicio ofrecido por la Oficina de Adquisiciones, así como las relaciones con los proveedores de bienes y servicios, lo que conlleva a brindar una atención de calidad a los pacientes.							
<b>Referencia</b>							
Silencio, D. (2012). Diseño de un modelo de Gestión de Calidad para mejorar el servicio y la productividad en la oficina de Adquisiciones del Hospital IV – Víctor Lazarte Echegaray de Trujillo. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración y Dirección de Empresas. Lugar: Universidad Nacional de Trujillo							

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
4	Paco Ramos, O. De la Cruz Castro, F.	2013	Evaluación de la Gestión de Abastecimientos en el almacén central de ESSALUD Huancavelica – Periodo 2012	<a href="http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/329/TP%20-%20UNH.%20CONT.%200043.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/329/TP%20-%20UNH.%20CONT.%200043.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a>	Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental Método: Científico Población: 10 trabajadores del área de almacén Técnica de muestreo: Muestreo Intencional Muestra: 10 trabajadores del área de almacén Técnica/s: análisis de documentos bibliográficos, encuestas, observación, entrevistas Instrumento/s: Guía de revisión bibliográfica, Cuestionario, Guía de observación, Guía de entrevista.	Con respecto al análisis financiero en la gestión de abastecimientos del almacén central; de las cuales en mayor porcentaje afirma que no hay un análisis financiero en la gestión de abastecimiento del almacén central (06 trabajadores) y eso representa al 60% y el 40% no sabe con respecto al análisis financiero (04 trabajadores).	-Respecto al análisis financiero en la gestión de abastecimientos del almacén central; se observa que el mayor porcentaje de los entrevistados afirma que no hay un análisis financiero en la gestión de abastecimiento del almacén central, esto influye en los costos y el mal manejo en la gestión de abastecimientos en el almacén de medicamentos e insumos de EsSalud. -La forma en que EsSalud opera la distribución del almacén central sigue un modelo que no permite mejorar los resultados de la gestión y compromete la eficiencia en la administración de sus servicios de salud, perjudicando el abastecimiento, custodia y manipulación de los medicamentos, se ha podido apreciar en algunos casos que los trabajadores (60% de los entrevistados) no conoce la existencia de formatos para evaluar los resultados obtenidos en la gestión de abastecimientos del almacén central.
<b>Redacción final</b>							
Según Paco O. & De la Cruz F. en la tesis <i>Evaluación de la Gestión de Abastecimiento en el almacén central de Essalud Huancavelica – Periodo 2012</i> , tuvo como objetivo evaluar el desempeño de la Gestión de abastecimiento en el almacén central de Essalud, la investigación fue de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, la investigación concluyó, que no se realiza un análisis financiero en el almacén central, lo cual influye en los costos y en la gestión de abastecimiento, ocasionando sobre stock o falta de productos médicos; asimismo la forma en la que Essalud maneja la distribución del almacén no es la correcta, debido a que evita una adecuada gestión, afectando la distribución y el abastecimiento de insumos. Los trabajadores tienen desconocimiento si existen formatos que permitan evaluar el desempeño de la gestión dentro del almacén central.							
<b>Referencia</b>							
Paco O. & De la Cruz F (2013). Evaluación de la Gestión de Abastecimiento en el almacén central de Essalud Huancavelica – Periodo 2012. Tesis para optar el Título Profesional de: Contador Público. Lugar: Universidad Nacional de Huancavelica							

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
5	Muñoz, M.	2016	Mejora continua de procesos de compra en el sistema de abastecimiento de la Red Asistencial de ESSALUD-JUNIN	<a href="http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4125/Mu%C3%B1oz%20Correa.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4125/Mu%C3%B1oz%20Correa.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a>	Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental transversal Método: Científico Población: 350 trabajadores de la Red de ESSALUD Junín Técnica de muestreo: Inductivo Muestra: 183 trabajadores Técnica/s: Encuesta Instrumento/s: Cuestionario encuesta	-Los resultados encontrados en esta investigación permitieron determinar la relación causal existente entre la gestión del sistema de abastecimiento y la mejora continua de procesos de compras -Precisa mejorar la gestión de abastecimiento para implementar procesos de mejora continua en las compras y así lograr mayores niveles de eficiencia y mayor nivel de satisfacción para los usuarios internos.	-La mejora continua de procesos de compra influye positivamente en el sistema de abastecimiento de la Red Asistencial de Essalud Junín, mayores niveles de acuerdo sobre la mejora continua de procesos de compra implican mayor conformidad con la adecuada gestión del sistema de abastecimiento, resultados alcanzados con altos niveles de significancia. -La mejora en la atención de solicitudes de compra influye de manera positiva en el sistema de abastecimiento de la Red Asistencial de Essalud Junín. A mayor eficiencia en la atención de solicitudes y realización de compras mejores niveles de calidad en la gestión del sistema de abastecimiento, resultados con alto nivel de significancia.
<b>Redacción final</b>							
Según Muñoz (2016) en la tesis <i>Mejora continua de procesos de compra en el sistema de abastecimiento de la Red asistencia de Essalud-Junín</i> , tuvo como finalidad definir la influencia que existe entre el proceso de compra y el abastecimiento de almacén de Essalud Junín, la investigación es de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental transversal, se concluyó que la mejora constante del proceso de compras determina un correcto abastecimiento de almacén, debido que al generar las compras en el momento oportuno, se provee de insumos necesarios al almacén para su aprovisionamiento y correcta distribución, generando satisfacción en los usuarios internos y externos							
<b>Referencia</b>							
Muñoz, M. (2016) en la tesis <i>Mejora continua de procesos de compra en el sistema de abastecimiento de la Red asistencia de Essalud-Junín</i> . Titulo para obtener para optar el grado académico de: doctor en administración. Lugar: Universidad Nacional del Centro del Perú							

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
6	Silva, V.	2013	Aplicación de gestión por procesos, como herramienta de apoyo al mejoramiento del hospital Dr. Eduardo Pereira	<a href="http://bibliodigital.saludpublica.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/375/Tesis_Viviana+Silva.pdf;jsessionid=67BA5496B7A68DD81F2B0D2138126F2D?sequence=1">http://bibliodigital.saludpublica.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/375/Tesis_Viviana+Silva.pdf;jsessionid=67BA5496B7A68DD81F2B0D2138126F2D?sequence=1</a>	Enfoque: cualitativo Diseño: No experimental Técnica de muestreo: Inductivo Técnica/s: Entrevista Instrumento/s: Cuestionario entrevista	-El primer trabajo desarrollado se basó en un levantamiento en terreno, de cada uno de los procesos claves priorizados por la institución de salud. Cada proceso quedó expresado por medio de las Fichas de Procesos y sus respectivos Diagramas,	-La investigación desarrollada, logró que el hospital diera una mirada a la gestión por procesos y se planteara el desafío de aplicar herramientas de ingeniería en el ámbito de la salud, apoyando la toma de decisiones en este tipo de metodología, a fin de encontrar en ella optimizaciones para su gestión institucional y en red. -El trabajo abordó una primera etapa de lo que es la gestión por procesos, en la cual se diseñó un mapa de procesos del hospital Dr. Eduardo Pereira de Valparaíso, identificando los macroprocesos que plasman su quehacer institucional, dando pie a trabajar sobre los procesos claves para la consecución de sus objetivos estratégicos.
<b>Redacción final</b>							
Según Silva (2013) en la tesis <i>Aplicación de gestión por procesos, como herramienta de apoyo al mejoramiento del hospital Dr. Eduardo Pereira</i> , tuvo como fin identificar los procesos del hospital Eduardo Pereira para mejorar la Gestión por procesos y optimizar los mismos, la investigación es de tipo descriptiva, con un enfoque cualitativo y un diseño no experimental, finalizó mejorando los procesos del Hospital Eduardo Pereira, aplicando herramientas de ingeniería, para esto se profundizó en los procesos claves relacionados con los objetivos fundamentales de la institución.							
<b>Referencia</b>							
Silva, V. (2013) en la tesis <i>Aplicación de gestión por procesos, como herramienta de apoyo al mejoramiento del hospital Dr. Eduardo Pereira</i> . Tesis para obtener el grado de Magíster en Salud Pública. Lugar: Universidad de Chile							

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
7	Tome, A.	2014	Manual del procedimiento para la compra y contrataciones de bienes y servicios en la corporación municipal de Cane, la paz.	<a href="https://tzibalnaah.unah.edu.hn/bitstream/handle/123456789/1367/T-MSc00073.pdf?sequence=2">https://tzibalnaah.unah.edu.hn/bitstream/handle/123456789/1367/T-MSc00073.pdf?sequence=2</a>	Enfoque: mixto Diseño: No experimental transversal Método: Científico Población: 15 trabajadores de la municipalidad Técnica de muestreo: Inductivo Muestra: 15 trabajadores de la municipalidad Técnica/s: Encuesta y entrevista Instrumento/s: Cuestionario encuesta y Cuestionario entrevista	-Un gran desconocimiento por la mayoría de los empleados municipales del Procedimiento para la compra y contratación de bienes y servicios. -Durante el presente Gobierno, los empleados municipales no han recibido capacitación sobre el Procedimiento para la compra y contratación de bienes y servicios. -No se realizan las publicaciones de invitación a licitación para efectuar las diferentes contrataciones como legalmente deben hacerse	-El resultado de la investigación permite establecer que la Corporación Municipal de Cane, La Paz debe de contar con un instrumento donde se encuentre estandarizados los procedimientos para la contratación y compra de bienes y servicios. -El manual estandarizara los procedimientos administrativos dando respuesta a la necesidad de tener un instrumento donde se encuentra lo preceptuado en la legislación nacional vigente para este caso en particular, poder así cumplir en cabalidad y apegado a la legislación vigente.
<b>Redacción final</b>							
Según Tome (2014) en la tesis <i>Manual del procedimiento para la compra y contrataciones de bienes y servicios en la corporación municipal de Cane, la paz</i> , tuvo como objetivo diseñar un manual donde se pueda identificar el procedimiento de compras sean bienes o servicios, la investigación es de tipo descriptiva, con un enfoque mixto y un diseño no experimental, concluyó que la Municipalidad de Cane debe contar con un manual de fácil entendimiento sobre los procedimientos de compras que se realizan en la institución, esto permitirá realizar las compras con mayor conocimiento evitando errores posteriores.							
<b>Referencia</b>							
Tome, V. (2014) en la tesis <i>Manual del procedimiento para la compra y contrataciones de bienes y servicios en la corporación municipal de Cane, la paz</i> . Tesis para obtener el grado de Magíster en Administración de empresas con orientación en Finanzas. Lugar: Universidad Nacional Autónoma de Honduras.							

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
8	Figueroa, L. & Aguirre, S. & Wilches, M. & Romero, D.	2016	Análisis de la Logística Hospitalaria aplicada en las Entidades de Salud de Nivel 3 y 4 en la ciudad de Barranquilla	file:///C:/Users/You/Downloads/11391-30131-3-PB%20(2).pdf	Enfoque: Cualitativo Diseño: No experimental Método: Científico Población: 37 entidades de salud Técnica de muestreo: Inductivo Muestra: 25 hospitales a encuestar Técnica/s: Encuesta Instrumento/s: Cuestionario encuesta	-Aunque muchas de las entidades respondían que si existían políticas de inventario muchos no lo manejaban adecuadamente, incluso no todo el personal tenía el conocimiento para manejar el software implementado por la organización cuando esta contaba con uno en específico, otras pocas entidades que no contaban con el software respondían que no tenían procesos eficientes de manejo de inventarios, porque resulta más complicado la administración del mismo a través de los registros manuales debido a que les impide tener una actualización en tiempo real.	-En la ciudad de Barranquilla muchas Clínicas y Hospitales de nivel 3 y 4 aunque han implementado herramientas logísticas, aún están en la búsqueda de herramientas más eficaces en áreas como la organización de bodegas y el manejo y control de inventarios, además de la disponibilidad de recursos (capacidad instalada). La entidad no solo debe implementar el manejo y control de inventarios sino también el análisis de la cadena de suministros, donde obtendrán mayor éxito en las mejoras de logística hospitalaria de sus Centros de salud.
<b>Redacción final</b>							
Según Figueroa, L. & Aguirre, S. & Wilches, M. & Romero, D. (2016) en el artículo científico <i>Análisis de la Logística Hospitalaria aplicada en las Entidades de Salud de Nivel 3 y 4 en la ciudad de Barranquilla</i> , tuvo como objetivo realizar un diagnóstico en los Hospitales nivel 3 y 4 de Barranquilla con la finalidad de diseñar mejoras en el ámbito de la logística hospitalaria, la investigación es de tipo exploratoria, con un enfoque cualitativo y un diseño no experimental, concluyó que las entidades deben realizar un estudio en el manejo de inventarios y el correcto abastecimiento, teniendo en cuenta la Cadena de Suministros para lograr mejorar su desarrollo. La logística Hospitalaria es de suma importancia en los Hospitales, porque permite implementar herramientas logísticas que reduzcan los tiempos de los continuos procesos y que se obtengan procesos más eficaces.							
<b>Referencia</b>							
Según Figueroa, L. & Aguirre, S. & Wilches, M. & Romero, D. (2016) en el artículo científico <i>Análisis de la Logística Hospitalaria aplicada en las Entidades de Salud de Nivel 3 y 4 en la ciudad de Barranquilla</i> . Lugar: Universidad Autónoma del Caribe, Barranquilla, Colombia							

#### 4. Matriz de conceptos

Nro.	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Gestión del proceso de Compras	Martínez, E.	Según Martínez (2007), “la gestión del proceso de compras, consistiría en cubrir(satisfacer) las necesidades de la empresa con elementos exteriores a la misma, maximizando el valor del dinero invertido” (p.17).	La gestión del proceso de compras consiste en brindar todos los recursos que son requeridos para cumplir con las acciones de la empresa. Las compras es una de las labores más importantes de la cadena de suministros y se relaciona con los departamentos de la empresa (Martínez ,2007)	La gestión del proceso de compras, se aplicará para estudiar las etapas del proceso de compras públicas, desde el requerimiento de necesidades del área usuaria hasta culminar con el almacenaje y distribución de los bienes y servicios. A través del estudio de la gestión de compras, se verificará si la planificación de las mismas es la adecuada, para realizar el requerimiento al área de programación y cubrir las expectativas de los pacientes, evitando falta de medicamentos o sobre stock en los almacenes.	Martínez E. (2007). Gestión de compras. Negociación y estrategias de aprovisionamiento. Recuperado de: <a href="https://books.google.com.pe/books?id=pCURoJM0waAC&amp;printsec=frontcover&amp;dq=gestion+de+compras+quinta+edicion&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKewi_t4qE077dAhWiy98KHZy3AE8Q6AELjAA#v=onepage&amp;q=gestion%20de%20compras%20quinta%20edicion&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=pCURoJM0waAC&amp;printsec=frontcover&amp;dq=gestion+de+compras+quinta+edicion&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKewi_t4qE077dAhWiy98KHZy3AE8Q6AELjAA#v=onepage&amp;q=gestion%20de%20compras%20quinta%20edicion&amp;f=false</a> Extraído el 01 de setiembre del 2018.	<a href="https://books.google.com.pe/books?id=pCURoJM0waAC&amp;printsec=frontcover&amp;dq=gestion+de+compras+quinta+edicion&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKewi_t4qE077dAhWiy98KHZy3AE8Q6AELjAA#v=onepage&amp;q=gestion%20de%20compras%20quinta%20edicion&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=pCURoJM0waAC&amp;printsec=frontcover&amp;dq=gestion+de+compras+quinta+edicion&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKewi_t4qE077dAhWiy98KHZy3AE8Q6AELjAA#v=onepage&amp;q=gestion%20de%20compras%20quinta%20edicion&amp;f=false</a>

2	Gestión del proceso de compras	Escudero, J.	Según Escudero (2011), “la gestión del proceso de compras, tiene la función de recibir las solicitudes de los materiales necesarios, buscar los proveedores y realizar las gestiones necesarias para que los productos adquiridos lleguen a los inventarios de la empresa” (p.6).	La gestión del proceso de compras tiene como funciones principales la recepción de requerimientos indispensables de los departamentos, buscar a los mejores proveedores que brinden productos o servicios de calidad y aun precio accesible, para que luego los productos comprados sean transportados a los almacenes de la empresa (Escudero, 2011).	La gestión del proceso de compras, se aplicará para determinar las funciones principales dentro de las áreas que forman parte del proceso de compras y observar las funciones que presentan cuellos de botella, asimismo se verificará si el área de programación realiza un adecuado estudio de mercado para elegir a los proveedores más eficaces y eficientes que brinden bienes y servicios de calidad a un precio accesible. Otra de las funciones principales es el transporte de los productos a los almacenes, por lo cual se diagnosticará si los procesos que realizan para el correcto almacenaje y distribución de los bienes es el apropiado para evitar el sobre stock o la alta existencias de mercadería.	Según Escudero J. (2011). Gestión de aprovisionamiento. Recuperado de: <a href="https://books.google.com.pe/books?hl=es&amp;lr=&amp;id=jabS4x3L2oEC&amp;oi=fnd&amp;pg=PR1&amp;dq=gestion+de+compras&amp;ots=2bFNPqz_ax&amp;sig=HWrCuXFcclkmCgU9N1KWlCEDI2k#v=onepage&amp;q=gestion%20de%20compras&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?hl=es&amp;lr=&amp;id=jabS4x3L2oEC&amp;oi=fnd&amp;pg=PR1&amp;dq=gestion+de+compras&amp;ots=2bFNPqz_ax&amp;sig=HWrCuXFcclkmCgU9N1KWlCEDI2k#v=onepage&amp;q=gestion%20de%20compras&amp;f=false</a> Extraído el 01 de setiembre del 2018.	<a href="https://books.google.com.pe/books?hl=es&amp;lr=&amp;id=jabS4x3L2oEC&amp;oi=fnd&amp;pg=PR1&amp;dq=gestion+de+compras&amp;ots=2bFNPqz_ax&amp;sig=HWrCuXFcclkmCgU9N1KWlCEDI2k#v=onepage&amp;q=gestion%20de%20compras&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?hl=es&amp;lr=&amp;id=jabS4x3L2oEC&amp;oi=fnd&amp;pg=PR1&amp;dq=gestion+de+compras&amp;ots=2bFNPqz_ax&amp;sig=HWrCuXFcclkmCgU9N1KWlCEDI2k#v=onepage&amp;q=gestion%20de%20compras&amp;f=false</a>
3	Gestión del proceso de compras	Ligia, N.	Según Ligia (2013), La gestión del proceso de compras, consiste en administrar de manera interrumpida materiales, bienes y/o servicios, para incluirlos de manera directa o indirecta a la cadena de producción. Estos bienes y/o servicios, deben proporcionarse en las cantidades adecuadas, en el momento	La gestión de compras se basa en otorgar bienes y/o servicios a los diferentes departamentos que forman parte de la empresa. Los bienes y/o servicios deben ser otorgados en el tiempo indicado, en la cantidad establecida y en el precio indicado	La gestión de compras se aplicará en la tesis para determinar si lo bienes y servicios adquiridos por parte del área de compras, llegan al hospital en el momento y en las cantidades indicadas. Adicionalmente permitirá cotejar si los productos cumplen con todas las especificaciones técnicas indicadas por el área usuaria. Todo lo obtenido por el área logística debe cumplir con lo requerido por el área usuaria, para evitar futuras devoluciones o tardanzas en la	Según Ligia, N. (2013). Gerencia de compras la nueva estrategia competitiva. Recuperado de: <a href="https://books.google.com.pe/books?hl=es&amp;lr=&amp;id=mb3aAQAAQBAJ&amp;oi=fnd&amp;pg=PP1&amp;dq=gestion+de+compras+&amp;ots=2d&amp;sig=jFdkC">https://books.google.com.pe/books?hl=es&amp;lr=&amp;id=mb3aAQAAQBAJ&amp;oi=fnd&amp;pg=PP1&amp;dq=gestion+de+compras+&amp;ots=2d&amp;sig=jFdkC</a>	<a href="https://books.google.com.pe/books?hl=es&amp;lr=&amp;id=mb3aAQAAQBAJ&amp;oi=fnd&amp;pg=PP1&amp;dq=gestion+de+compras+&amp;ots=2d&amp;sig=jFdkC">https://books.google.com.pe/books?hl=es&amp;lr=&amp;id=mb3aAQAAQBAJ&amp;oi=fnd&amp;pg=PP1&amp;dq=gestion+de+compras+&amp;ots=2d&amp;sig=jFdkC</a>

			solicitado, con el precio acordado y en el lugar requerido por el cliente, dentro de unos tiempos estipulados previamente (p.3).	pactado por la empresa y los proveedores (Ligia, 2013).	entrega de medicinas o material médico a la institución.	<b>pg=PP1&amp;dq=gestion+de+compras+&amp;ots=Pd8EiWZe2d&amp;sig=jFdKchRtLjpVWUtjNea8n4RNCjc#v=onepage&amp;q=gestion%20de%20compras&amp;s&amp;f=false</b> Extraído el 01 de setiembre del 2018.	<b>hRtLjpVWUtjNea8n4RNCjc#v=onepage&amp;q=gestion%20de%20compras&amp;f=false</b>
4	Gestión del proceso de compras	Salvador, H.	Según Salvador (2004), “la gestión del proceso de compras, consiste en adquirir bienes y servicios de la calidad adecuada, en el momento y al precio adecuados y del proveedor más apropiado”. (p.13)	La gestión de compras permite adquirir todo tipo de productos o servicios solicitados por las empresas, para esto tiene que contar con los mejores proveedores que le permitan conseguir los productos en un tiempo optimo y un precio asequible para beneficio de la empresa (Salvador, 2004).	La gestión de compras se aplicará en la tesis, para observar el proceso de compras públicas en función a la Ley de Contrataciones del estado, basándose en los requerimientos que realizan las áreas usuarias a través de programación, se podrá observar las falencias dentro del proceso de compras y así poder realizar un rediseño de los procesos que mejoren y agilicen los procedimientos. Durante el análisis se constatará si los bienes y/o servicios solicitados son de calidad, y si el proveedor entrega a tiempo la mercadería para evitar malestar en los pacientes. Se indagará las relaciones con los proveedores y los trabajadores del proceso, ya que es de suma de importancia que exista una buena relación entre ambos para evitar posibles problemas al momento de gestionar las compras.	Según Salvador, H. (2004). Compras. Principio y Aplicaciones. Recuperado de: <b>https://books.google.com.pe/books?hl=es&amp;lr=&amp;id=A5AknZfTpgc&amp;oi=fnd&amp;pg=PA5&amp;dq=administraci%C3%B3n+de+compras&amp;ots=BGnzPChpY1&amp;sig=0jHpENmBMegyaS480ZxTHO1mxxw#v=onepage&amp;q=administraci%C3%B3n%20de%20compras&amp;f=false</b>	<b>https://books.google.com.pe/books?hl=es&amp;lr=&amp;id=A5AknZfTpgc&amp;oi=fnd&amp;pg=PA5&amp;dq=administraci%C3%B3n+de+compras&amp;ots=BGnzPChpY1&amp;sig=0jHpENmBMegyaS480ZxTHO1mxxw#v=onepage&amp;q=administraci%C3%B3n%20de%20compras&amp;f=false</b>

						Extraído el 01 de setiembre del 2018.	
5	Gestión del proceso de compras	Soriano, C.	Según Soriano (1996), “La gestión del proceso de compras, constituye un proceso complejo que requiere una serie de acciones y decisiones no carentes de importancia y que varía dependiendo de que sea una empresa industrial, de servicios o comercial” (p.53).	La gestión del proceso de compras comprende una secuencia de actividades, las cuales son de suma repercusión para el apropiado crecimiento progresivo de una empresa independientemente del rubro (Soriano,1996).	La Gestión del proceso de compras se aplicará en la tesis, para enlazar las actividades de las áreas que intervienen en el proceso de compras públicas, se analizarán las actividades principales y mediante la teoría de restricciones se buscará optimizar los procesos buscando una mejora continua. La mejora de estas actividades repercutirá directamente con el crecimiento de los hospitales de EsSalud mejorando la atención de los pacientes.	Según Soriano, C. (1996). Compras e inventarios. Recuperado de: <a href="http://academyw.com/recursos/mas/Directorio/Recursos/rfwyz/Mas/Lib_mes/maslibros/feblibros/Compras%20e%20inventarios%20-5_3_1NV3NT4R105.pdf">http://academyw.com/recursos/mas/Directorio/Recursos/rfwyz/Mas/Lib_mes/maslibros/feblibros/Compras%20e%20inventarios%20-5_3_1NV3NT4R105.pdf</a>	<a href="http://academyw.com/recursos/mas/Directorio/Recursos/rfwyz/Mas/Lib_mes/maslibros/feblibros/Compras%20e%20inventarios%20-5_3_1NV3NT4R105.pdf">http://academyw.com/recursos/mas/Directorio/Recursos/rfwyz/Mas/Lib_mes/maslibros/feblibros/Compras%20e%20inventarios%20-5_3_1NV3NT4R105.pdf</a>

						<b>%20COMPR45_3_1 NV3NT4R105.pdf</b> Extraído el 01 de setiembre del 2018.	
6	Gestión del proceso de compras	Escudero , J.	Según Escudero, J. (2013), “el responsable de generar las compras, debe tener en cuenta diferentes factores, escogiendo a los proveedores que logren cumplir con todos los requisitos del producto solicitado” (p.13).	Las compras, deben contar con un responsable, que pueda determinar los aspectos necesarios con los cuales debe contar un producto o servicios. Estas características serán fundamentales para la elección de los proveedores (Escudero, 2013).	El concepto se aplicará en la investigación para determinar si las personas encargadas de realizar las compras en la institución cuentan con la preparación adecuada sobre la ley de contrataciones del estado, lo cual permite realizar las compras bajo una normativa y seleccionar al proveedor que cumpla con todas las especificaciones técnicas de los productos solicitados por el área de adquisiciones.	Según Escudero, J. (2013). Gestión Logística y comercial. Recuperado de: <b>https://www.casadelibro.com/libro-gestion-logistica-y-comercial/9788428399753/2125249</b> Extraído el 09 de octubre el 2018.	<b>https://books.google.com/books?hl=es&amp;lr=&amp;id=zQv_AAQAQBAJ&amp;oi=fnd&amp;pg=PR7&amp;dq=gestion+del+proceso+de+compras&amp;ots=NCyt7DXpdB&amp;sig=yyYJ6-QvE89cPymLKQPJ2a9e8ko#v=onepage&amp;q=gestion%20del%20proceso%20de%20compras&amp;f=false</b>
7	Gestión del proceso de compras	Vértice, S.	Según Vértice, S. (2011), la organización debe asegurarse que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al producto, debe tener el impacto del producto adquirido (p.103)	Las compras que se realizan en la organización, se deben generar bajo una estricta evaluación de los proveedores, así se podrá determinar que productos cumple con todas	Las compras son fundamentales para toda organización, por eso es importante realizar un estudio adecuado de los proveedores que brindan los productos requeridos y analizar sus cotizaciones, para así adquirir el producto que cumpla con todos los requisitos estipulados por la institución.	Según Vértice, S. (2011). Gestión de la Calidad (ISO 9001/2008). Recuperado de:	<b>https://books.google.com/books?hl=es&amp;lr=&amp;id=9rwfrK9Sa9IC&amp;oi=fnd&amp;pg=PP2&amp;dq</b>

				<p>las especificaciones técnicas establecidas. Se debe contar con una base del cumplimiento de los proveedores para determinar al más apto (Vértice, 2011).</p>		<p><a href="https://books.google.com.pe/books?id=9rwfrK9Sa9IC&amp;prints=frontcover&amp;hl=es&amp;source=gbs_ge_summary_r&amp;cad=0#v=onepage&amp;q&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=9rwfrK9Sa9IC&amp;prints=frontcover&amp;hl=es&amp;source=gbs_ge_summary_r&amp;cad=0#v=onepage&amp;q&amp;f=false</a> Extraído el 09 de octubre el 2018.</p>	<p>=gestion+del+proceso+de+compras&amp;ots=wHW53kWpaq&amp;sig=q6qgikcskvxJR5KajU5RyiD0cfQ#v=onepage&amp;q=compra&amp;f=false</p>
8	Gestión del proceso de compras	Sangri, A.	Según Sangri, A. (2014), el proceso de compras, radica, en su vitalidad el éxito de las empresas, ya que determina le efectividad de la administración de los viene adquiridos. Las compras bien planeadas originan ahorros en efectivo, en su liquidez, y en la fluidez del capital (p.15).	<p>El proceso de compras, es la base para que la organización ya sea de bienes o servicios, logre el éxito esperado. Las compras deben estar bien planificadas para ejecutar el presupuesto de manera adecuada, sin generar costos adicionales (Sangri, 2014).</p>	<p>Este concepto es fundamental en el estudio, ya que es primordial la ejecución y programación correcta de las compras, para evitar el uso inadecuado del presupuesto y/o generar el desabastecimiento de almacén o farmacias. Al usar de manera correcta el presupuesto se podrá realizar las compras en el tiempo y cantidades establecidas en el PAC de la institución.</p>	<p>Según Sangri, A. (2014). Administración de Compras. Adquisiciones y Abastecimiento. Recuperado de: <a href="https://books.google.com.pe/books?hl=es&amp;lr=&amp;id=EW_gBAAQBAJ&amp;oi=fnd&amp;pg=PP1&amp;dq=administraci%C3%B3n+de+compras&amp;ots=v58DNPhRSO&amp;sig=YwtonA5fHkHjUjfGZaxbL07hU0E#v=onepage&amp;q=compra&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?hl=es&amp;lr=&amp;id=EW_gBAAQBAJ&amp;oi=fnd&amp;pg=PP1&amp;dq=administraci%C3%B3n+de+compras&amp;ots=v58DNPhRSO&amp;sig=YwtonA5fHkHjUjfGZaxbL07hU0E#v=onepage&amp;q=compra&amp;f=false</a></p>	<p><a href="https://books.google.com.pe/books?hl=es&amp;lr=&amp;id=EW_gBAAQBAJ&amp;oi=fnd&amp;pg=PP1&amp;dq=administraci%C3%B3n+de+compras&amp;ots=v58DNPhRSO&amp;sig=YwtonA5fHkHjUjfGZaxbL07hU0E#v=onepage&amp;q=compra&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?hl=es&amp;lr=&amp;id=EW_gBAAQBAJ&amp;oi=fnd&amp;pg=PP1&amp;dq=administraci%C3%B3n+de+compras&amp;ots=v58DNPhRSO&amp;sig=YwtonA5fHkHjUjfGZaxbL07hU0E#v=onepage&amp;q=compra&amp;f=false</a></p>

						<p><b>age&amp;q=compra&amp;f=false</b></p> <p>Extraído el 09 de octubre el 2018.</p>	
9	Gestión del proceso de compras	Boland, L. & Carro, F. &, Stancatti, M. & Gismano, Y. & Banchieri, L.	Según Boland, L. & Carro, F. &, Stancatti, M. & Gismano, Y. & Banchieri, L. (2007), “la Gestión de Compras es responsable por la adquisición de todos los bienes y servicios necesarios para el desarrollo de las actividades organizacionales” (p.126).	La Gestión de Compras, tiene una gran responsabilidad, debido a que suministra a la organización de todos los bienes o servicios que requieran para su funcionamiento. Sus funciones son fundamentales, iniciando con el estudio de mercado, que es el paso primordial para la elección del proveedor y de un producto de calidad (Boland, L. & Carro, F. &, Stancatti, M. & Gismano, Y. & Banchieri, L., 2007).	El concepto de Gestión de Compras se aplicará en la investigación, para determinar si en el área de programación realizan un estudio de mercado apropiado para seleccionar al proveedor teniendo en cuenta el precio y sobre todo la calidad del producto, ya que tienen que cumplir con las especificaciones técnicas establecidas por el área usuaria. Asimismo, verificar si se cuenta con un listado de los proveedores que tienen un historial de entregas a destiempo para evitar contratar con los mismos y brindarles la oportunidad a otros proveedores que cuenten con un mejor récord.	Según Boland, L. & Carro, F. &, Stancatti, M. & Gismano, Y. & Banchieri, L. (2007). Funciones de la Administración. Teoría y Práctica. Recuperado de: <a href="https://books.google.com.pe/books?hl=es&amp;lr=&amp;id=2NMedAshxncC&amp;oi=fnd&amp;pg=PA8&amp;dq=administraci%C3%B3n+de+compras&amp;ots=YG2453ff08&amp;sig=6yPOW92qw8HdyIhSCYypgV6fcPI#v=onepage&amp;q=compra&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?hl=es&amp;lr=&amp;id=2NMedAshxncC&amp;oi=fnd&amp;pg=PA8&amp;dq=administraci%C3%B3n+de+compras&amp;ots=YG2453ff08&amp;sig=6yPOW92qw8HdyIhSCYypgV6fcPI#v=onepage&amp;q=compra&amp;f=false</a>	<a href="https://books.google.com.pe/books?hl=es&amp;lr=&amp;id=2NMedAshxncC&amp;oi=fnd&amp;pg=PA8&amp;dq=administraci%C3%B3n+de+compras&amp;ots=YG2453ff08&amp;sig=6yPOW92qw8HdyIhSCYypgV6fcPI#v=onepage&amp;q=compra&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?hl=es&amp;lr=&amp;id=2NMedAshxncC&amp;oi=fnd&amp;pg=PA8&amp;dq=administraci%C3%B3n+de+compras&amp;ots=YG2453ff08&amp;sig=6yPOW92qw8HdyIhSCYypgV6fcPI#v=onepage&amp;q=compra&amp;f=false</a>
10	Gestión del proceso de compras	Adam, E. & Ebert, R.	Según Adam, E. & Ebert, R. (1991). Las compras constituyen una función	Las compras son esenciales para que las organizaciones	Las compras se aplicarán en la investigación, para determinar si se generan en la cantidad y tiempo	Según Adam, E. & Ebert, R. (1991).	<a href="https://books.google.com.pe/b">https://books.google.com.pe/b</a>

		<p>límitrofe que apoya las operaciones adquiriendo los principales recursos para el proceso de conversión. Las adquisiciones son muy importantes para que la empresa pueda llevar a cabo todas sus operaciones (p.256).</p>	<p>puedan realizar las demás operaciones, es decir es fundamental que se ejecuten en el tiempo establecido para que no se vean afectadas las demás operaciones en sus actividades diarias (Adam, E. &amp; Ebert, R.,1991).</p>	<p>establecido, de lo contrario afectará el abastecimiento de almacén y/o farmacias de los hospitales. El proceso de compras es el eslabón para que toda organización marche de la mejor manera, trabajando en conjunto con las áreas que juegan un papel importante en dicho proceso.</p>	<p>Administración de la Producción y las Operaciones. Recuperado de: <a href="https://books.google.com.pe/books?id=FI1wYyoz8-oC&amp;dq=administrampras&amp;lr=&amp;hl=es&amp;source=gbs_navlink_s_s">https://books.google.com.pe/books?id=FI1wYyoz8-oC&amp;dq=administrampras&amp;lr=&amp;hl=es&amp;source=gbs_navlink_s_s</a> Extraído el 09 de octubre el 2018.</p>	<p><a href="https://books.google.com.pe/books?id=FI1wYyoz8-oC&amp;oi=fnd&amp;pg=PR13&amp;dq=administrampras&amp;ots=_FpGqegHKf&amp;sig=KHk4Bad2CilbUcMv94EkopXYnCw#v=onepage&amp;q=compra&amp;f=false">ooks?hl=es&amp;lr=&amp;id=FI1wYyoz8-oC&amp;oi=fnd&amp;pg=PR13&amp;dq=administrampras&amp;ots=_FpGqegHKf&amp;sig=KHk4Bad2CilbUcMv94EkopXYnCw#v=onepage&amp;q=compra&amp;f=false</a></p>
--	--	---	--	--	---	---

Nro	Sub Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Solicitud de pedido	Ballou, R.	Según Ballou (2004), “la solicitud de pedido se refiere a las actividades de recopilar información necesaria sobre los productos y servicios deseados, así como la requisición formal de los productos que se vayan a comprar” (p.131)	La solicitud de pedido se refiere a compilar la información de productos y servicios que se desea comprar, asimismo se realizar de manera formal el pedido de los productos (Ballou ,2004).	La solicitud de pedido, se aplicará para investigar si los requerimientos que llegan al área de programación son correctos, ya que el área usuaria no tiene en cuenta el crecimiento de la demanda para generar su necesidad, generando sobre stock y gastos innecesarios de productos médicos.	Según Ballou, R. (2004). Logística Administración de la Cadena de Suministros. Recuperado de: <a href="https://books.google.com.pe/books?id=ii5xqLQ5VLgC&amp;pg=PA132&amp;dq=solicitud+de+pedido+en+logistica&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwjmgtE008PdAhUIr1kKHYrYAE0Q6AEIKTAA#v=snippet&amp;q=solicitud%20de%20pedido&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=ii5xqLQ5VLgC&amp;pg=PA132&amp;dq=solicitud+de+pedido+en+logistica&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwjmgtE008PdAhUIr1kKHYrYAE0Q6AEIKTAA#v=snippet&amp;q=solicitud%20de%20pedido&amp;f=false</a> Extraído el 17 de setiembre del 2018	<a href="https://books.google.com.pe/books?id=ii5xqLQ5VLgC&amp;pg=PA132&amp;dq=solicitud+de+pedido+en+logistica&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwjmgtE008PdAhUIr1kKHYrYAE0Q6AEIKTAA#v=snippet&amp;q=solicitud%20de%20pedido&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=ii5xqLQ5VLgC&amp;pg=PA132&amp;dq=solicitud+de+pedido+en+logistica&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwjmgtE008PdAhUIr1kKHYrYAE0Q6AEIKTAA#v=snippet&amp;q=solicitud%20de%20pedido&amp;f=false</a>
2	Solicitud de pedido	Escudero, M.	Según Escudero (2013), el pedido de artículos o servicios se puede solicitar mediante carta de solicitud o formalizando un impreso, pero en ambos casos se deben poner todos los datos necesarios para facilitar las relaciones comerciales y que estas no den lugar a posteriores equivocaciones (p.152).	Las mercancías que solicitan las organizaciones, deben hacerse a través de una carta de solicitud o formalizando un impreso, donde tienen los datos primordiales de la compra para evitar errores posteriores o crear malestar a los proveedores (Escudero ,2013).	La definición de solicitud de pedido se aplicará para determinar el requerimiento por cada área usuaria y verificar si cuenta con todos los datos necesarios para evitar demoras en el proceso de compras. Observaremos las falencias presenten para establecer estrategias de mejora continua.	Según Escudero, M. (2013). Gestión Logística y Comercial. Recuperado de: <a href="https://books.google.com.pe/books?id=zQv_AAAAQBAJ&amp;pg=PA152&amp;dq=solicitud+de+pedido+en+logistica&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwjmgtE008PdAhUIr1kKHYrYAE0Q6AEINTAC#v=onepage&amp;q=solicitud%20de%20pedido%20en%20logistica&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=zQv_AAAAQBAJ&amp;pg=PA152&amp;dq=solicitud+de+pedido+en+logistica&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwjmgtE008PdAhUIr1kKHYrYAE0Q6AEINTAC#v=onepage&amp;q=solicitud%20de%20pedido%20en%20logistica&amp;f=false</a> Extraído el 17 de setiembre del 2018.	<a href="https://books.google.com.pe/books?id=zQv_AAAAQBAJ&amp;pg=PA152&amp;dq=solicitud+de+pedido+en+logistica&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwjmgtE008PdAhUIr1kKHYrYAE0Q6AEINTAC#v=onepage&amp;q=solicitud%20de%20pedido%20en%20logistica&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=zQv_AAAAQBAJ&amp;pg=PA152&amp;dq=solicitud+de+pedido+en+logistica&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwjmgtE008PdAhUIr1kKHYrYAE0Q6AEINTAC#v=onepage&amp;q=solicitud%20de%20pedido%20en%20logistica&amp;f=false</a>
3	Solicitud de pedido	López, R. & Tamayo, E.	Según López, R. & Tamayo, E. (2012), “él pedido es una petición de	La solicitud de pedido la realiza la organización para que	La solicitud de pedido, se aplicará para determinar el número de pedidos que se	Según López, R. & Tamayo, E. (2012). Proceso	<a href="https://books.google.com.pe/books?id=uE0F">https://books.google.com.pe/books?id=uE0F</a>

			compra que un cliente hace un proveedor para que este le suministre los bienes o servicios solicitados” (p.220)	el proveedor pueda verificar los productos que serán distribuidos (López, R. & Tamayo, E., 2012)	realizan anualmente por área usuaria y analizar si utilizan los métodos analíticos adecuados para determinar la cantidad del pedido.	Integral de la actividad comercial. Recuperado de: <a href="https://books.google.com.pe/books?id=uE0FBAAQBAJ&amp;pg=PA220&amp;dq=solicitud+de+pedidos&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwiylt-C4sPdAhUmvIkKHdMhCWIQ6AEIRzAG#v=onepage&amp;q=solicitud%20de%20pedidos&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=uE0FBAAQBAJ&amp;pg=PA220&amp;dq=solicitud+de+pedidos&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwiylt-C4sPdAhUmvIkKHdMhCWIQ6AEIRzAG#v=onepage&amp;q=solicitud%20de%20pedidos&amp;f=false</a> Extraído el 18 de setiembre del 2018.	<a href="https://books.google.com.pe/books?id=uE0FBAAQBAJ&amp;pg=PA220&amp;dq=solicitud+de+pedidos&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwiylt-C4sPdAhUmvIkKHdMhCWIQ6AEIRzAG#v=onepage&amp;q=solicitud%20de%20pedidos&amp;f=false">BAAQBAJ&amp;pg=PA220&amp;dq=solicitud+de+pedidos&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwiylt-C4sPdAhUmvIkKHdMhCWIQ6AEIRzAG#v=onepage&amp;q=solicitud%20de%20pedidos&amp;f=false</a>
4	Solicitud de pedido	Escudero, M.	Según Escudero (2014), “menciona que el pedido es un documento que expide el comprador cuando necesita solicitar materiales o artículos a sus proveedores” (p.132).	La solicitud de pedido permite requerir los artículos que una empresa necesita para realizar sus actividades. Los pedidos pueden ser de tres tipos primordiales como son: Pedidos normales, pedidos abiertos y por últimos pedidos programados. (Escudero, 147).	El concepto de solicitud de pedido posibilita establecer todas las actividades que se interrelacionan con el objetivo de adquirir las medicinas o materiales médicos que los Hospital necesitan para su labor diaria. Dentro del área usuaria existen diferentes tipos de pedido como son los pedidos de urgencias, que se originan cuando los hospitales se encuentran desabastecidos de un ITEM en específico o las compras menores a 8UIT, son compras que se realizan de manera urgente para cubrir el stock de bienes.	Según Escudero, M (2014). Gestión de compras. Recuperado de. <a href="https://books.google.com.pe/books?id=fNj7CAAQBAJ&amp;printsec=frontcover&amp;dq=libros+maria+jose+escudero,+tipos+de+pedidos&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwivkpyZ-IHfAhVDIVkKHQIID34Q6AEILTAB#v=onepage&amp;q&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=fNj7CAAQBAJ&amp;printsec=frontcover&amp;dq=libros+maria+jose+escudero,+tipos+de+pedidos&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwivkpyZ-IHfAhVDIVkKHQIID34Q6AEILTAB#v=onepage&amp;q&amp;f=false</a>	<a href="https://books.google.com.pe/books?id=fNj7CAAQBAJ&amp;printsec=frontcover&amp;dq=libros+maria+jose+escudero,+tipos+de+pedidos&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwivkpyZ-IHfAhVDIVkKHQIID34Q6AEILTAB#v=onepage&amp;q&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=fNj7CAAQBAJ&amp;printsec=frontcover&amp;dq=libros+maria+jose+escudero,+tipos+de+pedidos&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwivkpyZ-IHfAhVDIVkKHQIID34Q6AEILTAB#v=onepage&amp;q&amp;f=false</a>

5	Solicitud de pedido		Según Sánchez (2012), las solicitudes de bienes y servicios conllevan un proceso para establecer contactos entre comprador y vendedor e intercambiar información. El pedido puede realizar por varias vías. (p. 180).	La solicitud de pedido permite que exista contacto entre el proveedor y el adquiriente para cambiar información. El pedido puede realizarse por diferentes vías para facilitar los procedimientos a los proveedores. (Sánchez, 2012).	La solicitud de pedido o requerimiento del área usuaria permitirá entablar relaciones con los proveedores e intercambiar información valiosa para ambos lados. Es necesario que exista una buena relación con los proveedores, ya que abastecen a los almacenes ofreciendo bienes de calidad que cumplan con todos los requerimientos del área usuaria.	Sánchez, P. (2012). Comunicación y atención al cliente. Recuperado de: <a href="https://books.google.com.pe/books?id=f-v2AwAAQBAJ&amp;pg=PA180&amp;dq=solicitud+de+pedido&amp;hl=es-419&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwiV-9u32fPeAhVGmlkKHZ9JAGE4ChDoAQgxAI#v=onepage&amp;q&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=f-v2AwAAQBAJ&amp;pg=PA180&amp;dq=solicitud+de+pedido&amp;hl=es-419&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwiV-9u32fPeAhVGmlkKHZ9JAGE4ChDoAQgxAI#v=onepage&amp;q&amp;f=false</a>	<a href="https://books.google.com.pe/books?id=f-v2AwAAQBAJ&amp;pg=PA180&amp;dq=solicitud+de+pedido&amp;hl=es-419&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwiV-9u32fPeAhVGmlkKHZ9JAGE4ChDoAQgxAI#v=onepage&amp;q&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=f-v2AwAAQBAJ&amp;pg=PA180&amp;dq=solicitud+de+pedido&amp;hl=es-419&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwiV-9u32fPeAhVGmlkKHZ9JAGE4ChDoAQgxAI#v=onepage&amp;q&amp;f=false</a>
---	---------------------	--	---	---	---	--	---

Nro	Sub Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parafraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Sistema de información	Fernández, V.	Según Fernández (2006), “un sistema de información es un conjunto de componentes que interaccionan entre sí para lograr un objetivo común: satisfacer las necesidades de información de una organización” (p.11)	Un sistema de información es un conjunto de elementos entrelazados, los cuales tienen un fin en común, cumplir con brindar información resaltante a la empresa (Fernández, 2006).	El sistema de información se aplicará, para determinar si los trabajadores hacen el correcto uso del sistema SAP o presentan deficiencias al manejarlo por falta de capacitaciones.	Según Fernández (2006). Desarrollo de sistemas de información. Una metodología basada en el modelo. Recuperado de: <a href="https://books.google.com.pe/books?id=Sqm7jNZS_L0C&amp;printsec=frontcover&amp;dq=sistema+de+informacion&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEWj98r7ZhcbdAhUFrVMKHqVAHIQ6AEIJjAA#v=onepage&amp;q=sistema%20de%20informacion&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=Sqm7jNZS_L0C&amp;printsec=frontcover&amp;dq=sistema+de+informacion&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEWj98r7ZhcbdAhUFrVMKHqVAHIQ6AEIJjAA#v=onepage&amp;q=sistema%20de%20informacion&amp;f=false</a> Extraído el 18 de setiembre del 2018.	<a href="https://books.google.com.pe/books?id=Sqm7jNZS_L0C&amp;printsec=frontcover&amp;dq=sistema+de+informacion&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEWj98r7ZhcbdAhUFrVMKHqVAHIQ6AEIJjAA#v=onepage&amp;q=sistema%20de%20informacion&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=Sqm7jNZS_L0C&amp;printsec=frontcover&amp;dq=sistema+de+informacion&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEWj98r7ZhcbdAhUFrVMKHqVAHIQ6AEIJjAA#v=onepage&amp;q=sistema%20de%20informacion&amp;f=false</a>

2	Sistema de información	Cobarsi, J.	Según Cobarsi (2013), conjunto coordinado de contenidos y servicios, basados en tecnologías digitales y en red, que una organización pone a disposición de personas con intereses en a misma internos y externos, para facilitarles la producción y el consumo de conjuntos estructurados y selectos de datos, orientados a convertirse en información de valor para la actividad de la organización (p.23)	El sistema de información es un conjunto de componentes que agilizan los procedimientos en organizaciones de cualquier rubro. Estos sistemas de información facilitan que los trabajadores agilicen sus actividades con ayuda de la tecnología (Cobarsi, 2013).	El concepto de sistema de información, se aplicará para recolectar información sobre los requerimientos que generan las áreas usuarias y poder sacar un histórico que permita detectar las áreas que presentan mayores problemas al momento de generar su requerimiento, así establecer estrategias de mejora y agilizar las actividades que forman parte del proceso de compras.	Según Cobarsi (2013). Sistemas de información en la empresa. Recuperado de: <a href="https://books.google.com.pe/books?id=HtVkJJTFGUAC&amp;printsec=frontcover&amp;dq=sistema+de+informacion&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwj98r7ZhcdbAhUFrVMKHjYqVAHIQ6AEIPjAE#v=onepage&amp;q&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=HtVkJJTFGUAC&amp;printsec=frontcover&amp;dq=sistema+de+informacion&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwj98r7ZhcdbAhUFrVMKHjYqVAHIQ6AEIPjAE#v=onepage&amp;q&amp;f=false</a> Extraído el 18 de setiembre del 2018.	<a href="https://books.google.com.pe/books?id=HtVkJJTFGUAC&amp;printsec=frontcover&amp;dq=sistema+de+informacion&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwj98r7ZhcdbAhUFrVMKHjYqVAHIQ6AEIPjAE#v=onepage&amp;q&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=HtVkJJTFGUAC&amp;printsec=frontcover&amp;dq=sistema+de+informacion&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwj98r7ZhcdbAhUFrVMKHjYqVAHIQ6AEIPjAE#v=onepage&amp;q&amp;f=false</a>
3	Sistema de información	Pablos C., López J., Romo Santiago & Medina, S.	Según López, Santiago y Medica (2011), un sistema de información es un conjunto de recursos técnicos, humanos y económicos, interrelaciona	El sistema de información es un compuesto de diferentes datos, técnicos, humanos económicos que trabajan conjuntamente para un mismo fin. (López, Santiago y Medica, 2011).	La definición de sistema de información, se aplicará para recolectar información y poder beneficiarse de esta, con el objetivo de mejorar el proceso de compra. Se identificará, errores humanos que se puedan enmendar con charlas informativas o capacitaciones incesantes.	Pablos C., López J., Romo Santiago & Medina, S. Organización y transformación de los sistemas de información en la empresa. Recuperado de: <a href="https://books.google.com.pe/books?id=2pqwKkqxxosC&amp;printsec=frontcover&amp;dq=sistema+de+informacion&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwjI7LnQjsbdAhVLY1MKHcjJB5AQ6AhVLY1MKHcjJB5AQ6A">https://books.google.com.pe/books?id=2pqwKkqxxosC&amp;printsec=frontcover&amp;dq=sistema+de+informacion&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwjI7LnQjsbdAhVLY1MKHcjJB5AQ6AhVLY1MKHcjJB5AQ6A</a>	<a href="https://books.google.com.pe/books?id=2pqwKkqxxosC&amp;printsec=frontcover&amp;dq=sistema+de+informacion&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwjI7LnQjsbdAhVLY1MKHcjJB5AQ6AhVLY1MKHcjJB5AQ6A">https://books.google.com.pe/books?id=2pqwKkqxxosC&amp;printsec=frontcover&amp;dq=sistema+de+informacion&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwjI7LnQjsbdAhVLY1MKHcjJB5AQ6AhVLY1MKHcjJB5AQ6A</a>

			dos dinámicamente, y organizados en torno al objetivo de satisfacer las necesidades de información de una organización empresarial para la gestión y la correcta adopción de decisiones (p.21)			EIPjAE#v=onepage&q&f=false Extraído el 18 de setiembre del 2018.	IPjAE#v=onepage&q&f=false
4	Sistema de información	Taboada, J. & Cotos, J.	Taboada, J. & Cotos, J. (2005), un sistema de información, se define como un sistema capaz de recoger, almacenar y procesar datos para, después de un análisis, obtener información útil y necesaria para la organización. (p.4)	Un sistema de información consiste en recolectar, almacenar y transformar datos, con el propósito de obtener información útil para la organización que pueda ser aprovechada para plantear estrategias y mejorar la toma de decisiones dentro de la institución. (Taboada & Cotos, 2005).	Un sistema de información en cualquier institución es de suma importancia, ya que se adapta a las necesidades de las mismas para obtener información que permita llegar a sus objetivos o metas, sin embargo, se debe tener en cuenta que el SI va de la mano con el correcto uso que le dan los colaboradores. Sin embargo, en la institución se observa que no existe capacitaciones sobre el ERP SAP por lo cual los colaboradores no lo manejan de la mejor manera	Taboada, J. & Cotos, J. (2005). Sistema de información medioambiental. Recuperado de. <a href="https://books.google.com.pe/books?id=FEBhY2xmmT8C&amp;printsec=frontcover&amp;dq=sistema+de+informacion&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwi1n-L84PPeAhXpqlkKHXTzDWQQ6AEIMzAC#v=onepage&amp;q=sistema%20de%20informacion&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=FEBhY2xmmT8C&amp;printsec=frontcover&amp;dq=sistema+de+informacion&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwi1n-L84PPeAhXpqlkKHXTzDWQQ6AEIMzAC#v=onepage&amp;q=sistema%20de%20informacion&amp;f=false</a>	<a href="https://books.google.com.pe/books?id=FEBhY2xmmT8C&amp;printsec=frontcover&amp;dq=sistema+de+informacion&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwi1n-L84PPeAhXpqlkKHXTzDWQQ6AEIMzAC#v=onepage&amp;q=sistema%20de%20informacion&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=FEBhY2xmmT8C&amp;printsec=frontcover&amp;dq=sistema+de+informacion&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwi1n-L84PPeAhXpqlkKHXTzDWQQ6AEIMzAC#v=onepage&amp;q=sistema%20de%20informacion&amp;f=false</a>
5	Sistema de información	Antonio, D.	Según, Antonio (1990), se entiende por desarrollo de un sistema de	El sistema de información permite que el usuario adquiera información importante para el	El concepto del SI permitirá identificar si los colaboradores encargados del proceso de compras, conocen el manejo correcto del sistema	Antonio, D. (1990). Análisis y desarrollo de sistema de información. Recuperado de.	<a href="https://books.google.com.pe/books?id=rsgO AQAIAAJ&amp;printsec=front">https://books.google.com.pe/books?id=rsgO AQAIAAJ&amp;printsec=front</a>

			información el reemplazo o la creación de un sistema diseñado para llevar a cabo los objetivos o la misión específica perseguida por un usuario o un conjunto de ellos, en una o varias instituciones. (p.3)	cumplimiento de sus objetivos dentro de una entidad pública. Es importante disminuir el desconocimiento del SI por parte de los trabajadores, para poder utilizar la información recaudada y brindar un buen uso a la misma (Antonio,3).	SAP, y sí reciben capacitaciones constantes sobre el ERP para evitar errores posteriores durante las compras. Los trabajadores deben de conocer los procesos en el sistema para evitar demoras durante la gestión y determinar que el tiempo de ejecución disminuya considerablemente.	<a href="https://books.google.com.pe/books?id=rsgOAAIAAJ&amp;printsec=frontcover&amp;hl=es#v=onepage&amp;q&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=rsgOAAIAAJ&amp;printsec=frontcover&amp;hl=es#v=onepage&amp;q&amp;f=false</a>	over&hl=es#v=onepage&q&f=false
--	--	--	--	--	--	---	--------------------------------

Nro.	Sub Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parafraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Proveedores	Carneiro, M.	Según Carneiro (2004), “un proveedor es una entidad de negocios que suministra a la compañía bienes y/o servicios necesarios para, y utilizarlos en, la producción de los bienes y/o servicios de la compañía” (p.121).	Un proveedor es una empresa de bienes o servicios que abastece a otras para que puedan desarrollar sus actividades ya sean productivas o de servicios (Carneiro, 2004).	El concepto de proveedor se aplicará, para identificar los proveedores que realizan sus entregas a tiempo y los que presentan problemas al momento de entregar el producto o servicio. Dentro de la institución se tienen que identificar a los proveedores potenciales que pueden atender solicitudes de pedido cuando se requiera.	Según Carneiro (2004). La responsabilidad Social Corporativa interna: La nueva frontera de los Recursos humanos. Recuperado de : <a href="https://books.google.com.pe/books?id=FpPDPz5_Q4gC&amp;pg=PA121&amp;dq=definicion+que+es+un+proveedor&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKewjj_uag9sPdAhVrqlkKHSkYANgQ6AEIJjAA#v=onepage&amp;q&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=FpPDPz5_Q4gC&amp;pg=PA121&amp;dq=definicion+que+es+un+proveedor&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKewjj_uag9sPdAhVrqlkKHSkYANgQ6AEIJjAA#v=onepage&amp;q&amp;f=false</a> Extraído el 18 de setiembre del 2018	<a href="https://books.google.com.pe/books?id=FpPDPz5_Q4gC&amp;pg=PA121&amp;dq=definicion+que+es+un+proveedor&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKewjj_uag9sPdAhVrqlkKHSkYANgQ6AEIJjAA#v=onepage&amp;q&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=FpPDPz5_Q4gC&amp;pg=PA121&amp;dq=definicion+que+es+un+proveedor&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKewjj_uag9sPdAhVrqlkKHSkYANgQ6AEIJjAA#v=onepage&amp;q&amp;f=false</a>

2	Proveedores	Ferrín, A.	Según Ferrín (2007), “se debe contratar a los proveedores más convenientes, de manera que los suministros se realicen en el momento oportuno, en la calidad y cantidad necesarias, en las condiciones que más nos interesen y al menor coste posible” (p.37)	Nos menciona que se debe trabajar con los proveedores más eficaces y eficientes, de forma que los bienes y/o servicios sean entregados en un tiempo óptimo, en la cantidad y precio establecido (Ferrín, 2007).	La definición de proveedor, se aplicará para constatar, si auxiliares, asistentes, que intervienen en el proceso de compras tienen una buena relación con los proveedores, ya que son un pilar fundamental para el desarrollo de los hospitales a nivel nacional, así como el correcto abastecimiento de bienes en el almacén.	Según Ferrín (2007). Gestión de Stock en la Logística de almacenes. Recuperado de: <a href="https://books.google.com.pe/books?hl=es&amp;lr=&amp;id=4oKwdf77cncC&amp;oi=fnd&amp;pg=PA5&amp;dq=gestion+de+compras+,+proveedores&amp;ots=weOvL2FUza&amp;sig=XRF2QUfBhySr1BBh2m8gzah2q6M#v=onepage&amp;q=proveedores&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?hl=es&amp;lr=&amp;id=4oKwdf77cncC&amp;oi=fnd&amp;pg=PA5&amp;dq=gestion+de+compras+,+proveedores&amp;ots=weOvL2FUza&amp;sig=XRF2QUfBhySr1BBh2m8gzah2q6M#v=onepage&amp;q=proveedores&amp;f=false</a>
3	Proveedores	Escudero, J.	Según Escudero (2011), los proveedores establecen una relación comercial a largo plazo, que afectará a varios suministros o pedidos. Existen factores que se deben tener en cuenta como la calidad del producto, la puntualidad en la entrega, la reposición de materiales, el servicio postventa o la reputación del proveedor (p.37).	Para constituir las relaciones con los proveedores, antes de realizar los contratos a largo plazo se debe realizar un apropiado estudio de mercado, teniendo en cuenta diversas características como son: La calidad, tiempo de entrega y la devolución de productos dañados, así como los antecedentes del proveedor (Escudero ,2011).	El concepto de proveedores se aplicará, para evaluar si el área de compras realizar un correcto estudio de mercado para determinar a los proveedores que abastecerán los hospitales. Para la elección se deben tener en cuenta muchos factores fundamentales entre ellos, la calidad, el precio y la cantidad.	Según Escudero (2011). Gestión de aprovisionamiento. Recuperado de: <a href="https://books.google.com.pe/books?hl=es&amp;lr=&amp;id=jabS4x3L2oEC&amp;oi=fnd&amp;pg=PR1&amp;dq=gestion+de+compras+,+proveedores&amp;ots=2bFNRqHWcD&amp;sig=OWKOgwkEIMKk_G4vrj8EQfXpiE0#v=onepage&amp;q=gestion%20de%20compras%20%2C%20proveedores&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?hl=es&amp;lr=&amp;id=jabS4x3L2oEC&amp;oi=fnd&amp;pg=PR1&amp;dq=gestion+de+compras+,+proveedores&amp;ots=2bFNRqHWcD&amp;sig=OWKOgwkEIMKk_G4vrj8EQfXpiE0#v=onepage&amp;q=gestion%20de%20compras%20%2C%20proveedores&amp;f=false</a>
4	Proveedores	Ayala, J.	Según Ayala (2016). La gestión de proveedores es la encargada de generar un clima adecuado entre la empresa y los	Los proveedores tienen que mantener una buena relación con las empresas, con la finalidad de seguir con una alianza estratégica	La definición de proveedores abarca que la institución pueda alcanzar los objetivos establecidos manteniendo buenas relaciones, para adquirir bienes que cumplan con los requisitos establecidos	Según Ayala (2016). Gestión de compras. Recuperado de. <a href="https://books.google.com.pe/books?id=vWVeDAAQBAJ&amp;pg=PA56&amp;dq=proveedores&amp;hl=es-">https://books.google.com.pe/books?id=vWVeDAAQBAJ&amp;pg=PA56&amp;dq=proveedores&amp;hl=es-</a>

			proveedores. Para las empresas el poder tener una relación de confianza con los suministradores les reporta grandes ventajas y les facilita mucho el proceso de compra. (p.56)	que beneficia a ambas partes. Al mantener grandes lazos entre ambos facilita el proceso de compras en las instituciones (Ayala, 2016).	por el área usuaria. Se deben establecer alianzas estratégicas que permitan entablar y mejorar las relaciones con los proveedores para un buen funcionamiento de ambas partes.	<b>419&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwjjj-3Aj_beAhUsvlKKhDALCLwQ6AEIPTAE#v=onepage&amp;q&amp;f=false</b> Extraído el 18 de setiembre del 2018	<b>419&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwjjj-3Aj_beAhUsvlKKhDALCLwQ6AEIPTAE#v=onepage&amp;q&amp;f=false</b>
5	Proveedores	Sainz, J.	Según Sainz (2003), se trata de reflexionar sobre el aprovisionamiento de nuestra empresa y el poder de nuestros proveedores, para lo que resulta fundamental la consideración de nuestros proveedores de materiales, o componentes o servicios.(p.54)	Los proveedores deben contar con procesos de calidad, para obtener bienes o servicios de valor, y poder enfrentar a sus competidores en el mercado, es importante que conozcan sus fortalezas y/o debilidades para poder mejorar y diferenciarse de los demás proveedores. Es importante tener una buena relación con los proveedores (Sainz,50).	En la investigación el concepto de proveedores servirá para poder elegir al mejor postor mediante un estudio de mercado, que permita identificar a los proveedores que cumplan con los requisitos solicitados para adquirir el producto. Los proveedores ofrecerán bienes que se diferencien de sus demás competidores para adquirir la buena pro de la institución. La institución tiene que velar por las buenas relaciones entre el proveedor y la institución.	Sainz, J. (2003). El plan estratégico en la práctica. Recuperado de. <b><a href="https://books.google.com.pe/books?id=CHC8pAtauOQC&amp;pg=PA54&amp;dq=proveedores&amp;hl=es-419&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwiq78WilPbeAhWLtkKHtieDCI4ChDoAQhFMAY#v=onepage&amp;q&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=CHC8pAtauOQC&amp;pg=PA54&amp;dq=proveedores&amp;hl=es-419&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwiq78WilPbeAhWLtkKHtieDCI4ChDoAQhFMAY#v=onepage&amp;q&amp;f=false</a></b>	<b><a href="https://books.google.com.pe/books?id=CHC8pAtauOQC&amp;pg=PA54&amp;dq=proveedores&amp;hl=es-419&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwiq78WilPbeAhWLtkKHtieDCI4ChDoAQhFMAY#v=onepage&amp;q&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=CHC8pAtauOQC&amp;pg=PA54&amp;dq=proveedores&amp;hl=es-419&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwiq78WilPbeAhWLtkKHtieDCI4ChDoAQhFMAY#v=onepage&amp;q&amp;f=false</a></b>

Nro.	Indicadores	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Tiempo de entrega	Miguez, M. & Bastos, A.	Según Miguez, M. & Bastos, A (2006), “el tiempo de entrega, se trata del tiempo comprendido entre el lanzamiento del pedido y su recepción. Dicho intervalo coincide con el reaprovisionamiento” (p.10)	El tiempo de entrega es el intervalo que se da desde el momento de gestionar el pedido hasta otorgar el mismo. El pedido debe llegar a la entidad cumpliendo con todos los requisitos (Miguez, M. & Bastos, A, 2006).	El concepto de tiempo de entrega se aplicará, para determinar los proveedores que pasen los tiempos límites y aquellos que cumplen con el tiempo establecido, para establecer los que perjudican el aprovisionamiento de almacén, y así mismo el abastecimiento de las farmacias.	Según Miguez, M. & Bastos, A (2006). Introducción a la gestión de stock. Recuperado de: <a href="https://books.google.es/books?hl=es&amp;lr=&amp;id=V5pSNK_oyT4C&amp;oi=fnd&amp;pg=PA1&amp;dq=gestion+de+compras+,+tiempo+de+entrega&amp;ots=e_J6E2IYeF&amp;sig=oB-FeLL2dDVgvcPvpR71wqIICL4#v=onepage&amp;q&amp;f=false">https://books.google.es/books?hl=es&amp;lr=&amp;id=V5pSNK_oyT4C&amp;oi=fnd&amp;pg=PA1&amp;dq=gestion+de+compras+,+tiempo+de+entrega&amp;ots=e_J6E2IYeF&amp;sig=oB-FeLL2dDVgvcPvpR71wqIICL4#v=onepage&amp;q&amp;f=false</a> Extraído el 20 de setiembre del 2018.	<a href="https://books.google.es/books?hl=es&amp;lr=&amp;id=V5pSNK_oyT4C&amp;oi=fnd&amp;pg=PA1&amp;dq=gestion+de+compras+,+tiempo+de+entrega&amp;ots=e_J6E2IYeF&amp;sig=oB-FeLL2dDVgvcPvpR71wqIICL4#v=onepage&amp;q&amp;f=false">https://books.google.es/books?hl=es&amp;lr=&amp;id=V5pSNK_oyT4C&amp;oi=fnd&amp;pg=PA1&amp;dq=gestion+de+compras+,+tiempo+de+entrega&amp;ots=e_J6E2IYeF&amp;sig=oB-FeLL2dDVgvcPvpR71wqIICL4#v=onepage&amp;q&amp;f=false</a>
2	Cuadro de necesidades	Diario El peruano	El peruano (2017), “El cuadro de necesidades, formula el requerimiento de bienes, servicios y obras necesarios para el cumplimiento de sus objetivos y actividades para dicho año, los que deben estar vinculados al plan Operativo Institucional” (p.6).	El cuadro de necesidades, enuncia los requerimientos de diferentes servicios o bienes, los cuales deben estar relacionados con el plan Operativo (El peruano, 2017).	El cuadro de necesidades se aplicará para evaluar si el requerimiento que solicitan las áreas usuarias se amolda al plan operativo, ya que presentan dificultades al realizar el requerimiento.	Según el diario El peruano (2017). Normas legales. Decreto Supremo que modifica el Reglamento de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por el Decreto Supremo N° 350-2015-EF  <a href="https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-modifica-la-ley-n-30225-ley-de-con-decreto-legislativo-n-1341-1471548-1/">https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-modifica-la-ley-n-30225-ley-de-con-decreto-legislativo-n-1341-1471548-1/</a> Extraído el 20 de setiembre del 2018.	<a href="https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-modifica-la-ley-n-30225-ley-de-con-decreto-legislativo-n-1341-1471548-1/">https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-modifica-la-ley-n-30225-ley-de-con-decreto-legislativo-n-1341-1471548-1/</a>

3	Orden de compra	Mora, L.	Según Mora (2012), “la orden de compra sirve para controlar los tiempos de respuesta y entrega de los proveedores” (p.10)	La orden de compra concede información sobre los tiempos de solución al pedido, lo cual establecerá indicadores de gestión para un mejor control de los almacenes y manejo de inventarios (Mora, 2012)	La orden de compra se aplicará evaluando a todos los proveedores y determinar su tiempo de respuesta y entrega del producto a almacén.	Según Mora (2012). Indicadores de la gestión logística. Recuperado de: <a href="https://books.google.es/books?hl=es&amp;lr=&amp;id=ItzDDQAAQBAJ&amp;oi=fnd&amp;pg=PT9&amp;dq=orden+de+compra&amp;ots=poAnd1D7b_&amp;sig=GNBSIaN6n2OFTYMtdzfi2FB_qS8#v=onepage&amp;q=orden%20de%20compra&amp;f=false">https://books.google.es/books?hl=es&amp;lr=&amp;id=ItzDDQAAQBAJ&amp;oi=fnd&amp;pg=PT9&amp;dq=orden+de+compra&amp;ots=poAnd1D7b_&amp;sig=GNBSIaN6n2OFTYMtdzfi2FB_qS8#v=onepage&amp;q=orden%20de%20compra&amp;f=false</a> Extraído el 20 de setiembre del 2018.	<a href="https://books.google.es/books?hl=es&amp;lr=&amp;id=ItzDDQAAQBAJ&amp;oi=fnd&amp;pg=PT9&amp;dq=orden+de+compra&amp;ots=poAnd1D7b_&amp;sig=GNBSIaN6n2OFTYMtdzfi2FB_qS8#v=onepage&amp;q=orden%20de%20compra&amp;f=false">https://books.google.es/books?hl=es&amp;lr=&amp;id=ItzDDQAAQBAJ&amp;oi=fnd&amp;pg=PT9&amp;dq=orden+de+compra&amp;ots=poAnd1D7b_&amp;sig=GNBSIaN6n2OFTYMtdzfi2FB_qS8#v=onepage&amp;q=orden%20de%20compra&amp;f=false</a>
---	-----------------	----------	---	--	--	---	---

## 5. Matriz del método

Nro.	Elementos metodológicos	¿Cuál/Qué es?	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Sintagma	Holístico	Hurtado, J.	Según Hurtado (2000), la investigación holística surge como una necesidad de proporcionar criterios de apertura y una metodología más compleja y efectiva a las personas que realizan investigación en las diversas áreas del conocimiento. Presenta la investigación como un proceso global, evolutivo, integrados, concatenado y organizado (p.14)	La investigación holística es una metodología que puede ser empleada por profesionales de diferentes ramas. Esta investigación cuenta con una visión global, continua y estructurada (Hurtado, 2000).	El concepto de sintagma holístico permitirá, establecer una investigación con criterios, para trabajar el proceso de compra de manera global.	Según Hurtado (2000). Metodología de la investigación holística. Recuperado de: <a href="https://drive.google.com/file/d/1pC0PzBO3mB-qUH8Z31cm8nDe4l_wraK-/view">https://drive.google.com/file/d/1pC0PzBO3mB-qUH8Z31cm8nDe4l_wraK-/view</a> Extraído el 10 de setiembre del 2018	<a href="https://drive.google.com/file/d/1pC0PzBO3mB-qUH8Z31cm8nDe4l_wraK-/view">https://drive.google.com/file/d/1pC0PzBO3mB-qUH8Z31cm8nDe4l_wraK-/view</a>
2	Enfoque	Mixto	Hernández R., Fernández C., & Baptista P.	Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), “el enfoque mixto representa un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de	El enfoque mixto combina datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio,	La definición se aplicará porque el estudio es de enfoque mixto, es decir se recopilará	Según Hernández, Fernández y Baptista (2010). Metodología de la Investigación. Recuperado de: <a href="https://www.esup.edu.pe/d">https://www.esup.edu.pe/d</a>	<a href="https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf">https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf</a>

				investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos”. (p.546).	posibilita estudiar las cualidades de ambos enfoques (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).	datos cualitativos y cuantitativos.	<b>escargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf</b> Extraído el 10 de setiembre del 2018.	
3	Tipo	Proyectivo	Hurtado, J.	Según Hurtado (2000), “la investigación proyectiva se ocupa de cómo deberían ser las cosas, para alcanzar unos fines y funcionar adecuadamente” (p325.).	La investigación proyectiva, consiste en realizar una proyección del problema estudiado inicialmente (Hurtado, 2000).	Se aplicará una solución proyectiva en base al estudio del problema encontrado, con el fin de establecer mejoras en el futuro y que la organización marche correctamente con el cumplimiento de sus metas trazadas.	Según Hurtado (2000). Metodología de la investigación holística. Recuperado de: <a href="https://drive.google.com/file/d/1pC0PzBO3mB-qUH8Z31cm8nDe4l_wraK-/view">https://drive.google.com/file/d/1pC0PzBO3mB-qUH8Z31cm8nDe4l_wraK-/view</a> Extraído el 10 de setiembre del 2018	<a href="https://drive.google.com/file/d/1pC0PzBO3mB-qUH8Z31cm8nDe4l_wraK-/view">https://drive.google.com/file/d/1pC0PzBO3mB-qUH8Z31cm8nDe4l_wraK-/view</a>
4	Nivel	Comprensivo	Hernández R., Fernández C., & Baptista P.	Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), “el nivel comprensivo se centra en el entendimiento del significado de las acciones de seres vivos, sobre todo de los humanos y sus instituciones , busca interpretar lo que va captando activamente” (p.9).	El nivel comprensivo se concentra en entender las acciones del sujeto desde su panorama personal. Se concentra en lo particular (Hernández, Fernández y	Este término, nivel comprensivo, se aplicará para evaluar las causas de los problemas que se identificarán durante el proceso de investigación,	Según Hernández, Fernández y Baptista (2010). Metodología de la Investigación. Recuperado de: <a href="https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf">https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf</a>	<a href="https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf">https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf</a>

					Baptista, 2010).	lo cual posibilita establecer una mejora constante y enriquecer las tareas que integran el proceso de transacción de bienes y/o servicios.	Extraído el 10 de setiembre del 2018.	
5	Método	Inductivo, deductivo	Bernal, C.	Según Bernal (2010), “el método deductivo consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares, mientras que el método inductivo se utiliza para obtener conclusiones que parten de hechos particulares, para llegar a conclusiones de carácter general” (p.59).	El método deductivo va de lo universal a lo exclusivo, entretanto el método inductivo adquiere conclusiones genéricas de precedentes singulares (Bernal, 2010).	El método deductivo, inductivo se aplicará en el estudio para recolectar datos e información, y trabajarlos desde un panorama específico a uno absoluto o a la inversa, ayudando a encontrar repuestas a los enigmas encontrados durante el proceso.	Según Bernal (2010). Metodología de la investigación. Recuperado de: <b>file:///C:/Users/Yo/Downloads/Metodologia%20de%20la%20Investigacion%203edici%C3%B3n%20Bernal.pdf</b> Extraído el 10 de setiembre del 2018	<b>file:///C:/Users/Yo/Downloads/Metodologia%20de%20la%20Investigacion%203edici%C3%B3n%20Bernal.pdf</b>
6	Población	C u a n 37	Monje, C.	Según Monje (2011), “la población es el conjunto de objetos, sujetos o unidades que comparten la	La población es la suma de personas u objetos de donde se	Este concepto se aplicará para poder determinar la muestra a	Según Monje (2011). Recuperado de: <b>https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-</b>	<b>https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-de-la-investigacion.pdf</b>

		t i		característica que se estudia y a la que se pueden generalizar los hallazgos encontrados en la muestra para ser sometidos a la observación” (p.25).	puede sacar una muestra probabilística (Monje 2011).	partir de la población, así realizar las encuestas y entrevistas necesarias para identificar los principales problemas dentro del proceso de compras. El muestreo será por conveniencia y estará dirigido al personal de las 3 áreas que intervienen en el proceso de compras, las cuales serán 30 personas que brindarán respuesta a la encuesta realizada para determinar las principales deficiencias en las actividades que realizan para generar las compras.	<b>didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf</b> Extraído el 10 de setiembre del 2018	
--	--	--------	--	---	--	--	--	--

		C u a l i	3 personas						
7	Muestra	C u a n t i	36	Hernández R., Fernández C., & Baptista P.	Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), “la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población” (p.173).	La muestra deriva de la población, se puede adquirir datos para realizar un diagnóstico de la población (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).	Esta definición, permitirá obtener un dato estadístico que ayude a identificar los principales problemas en el proceso y así tomar decisiones para la mejora de los mismos. La muestra será de 30 personas debido a que es un muestreo no probabilístico, ya que los encuestados han sido seleccionados por su accesibilidad para formar parte de la muestra.	Según Hernández, Fernández y Baptista (2010). Metodología de la Investigación. Recuperado de: <a href="https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigacion%20de%20Edici%20n.pdf">https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigacion%20de%20Edici%20n.pdf</a> Extraído el 10 de setiembre del 2018	<a href="https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigacion%20de%20Edici%20n.pdf">https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigacion%20de%20Edici%20n.pdf</a>

8	Unidades informantes	C u a n t i	Trabajadores	Mas, F.	Según Mas (2001) “menciona que en encuestas económicas a empresas multicentros, la unidad informante suele ser la entidad pública, fijando la persona informante según los datos demandados en el cuestionario” (P. 367)	Señala que las unidades informantes se encuentran en la sede principal, sin embargo, se analiza solo a las personas que pueden ofrecer datos valiosos en el temario (Mas, 2001).	El concepto de unidades informantes se aplicará, con el fin de recolectar datos e información válida de los colaboradores, esto proporcionará información valiosa para el estudio a realizar. Las unidades informantes en esta investigación será el Jede de las áreas usuaria, el cual tiene como carrera profesional Medicina Humana, Seguida del Ingeniero Edwin Guarniz jefe del Área de Programación y por último El Licenciado Hurley Coronado Cairo, Sub gerente del área de Adquisiciones y Ejecución	Mas, F (2001). Temas de investigación comercial .Recuperado de: <a href="https://books.google.com.pe/books?id=SXM6DwAAQBAJ&amp;pg=PA367&amp;dq=CONCEPTO+DE+Unidad+informante+EN+investigacion&amp;hl=es-419&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwji-eukIvaAhUFvFMKHRUOCm8QuwUIKjAA#v=onepage&amp;q=CONCEPTO%20DE%20Unidad%20informante%20EN%20investigacion&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=SXM6DwAAQBAJ&amp;pg=PA367&amp;dq=CONCEPTO+DE+Unidad+informante+EN+investigacion&amp;hl=es-419&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwji-eukIvaAhUFvFMKHRUOCm8QuwUIKjAA#v=onepage&amp;q=CONCEPTO%20DE%20Unidad%20informante%20EN%20investigacion&amp;f=false</a> . Extraído el 10 de setiembre del 2018	<a href="https://books.google.com.pe/books?id=SXM6DwAAQBAJ&amp;pg=PA367&amp;dq=CONCEPTO+DE+Unidad+informante+EN+investigacion&amp;hl=es-419&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwji-eukIvaAhUFvFMKHRUOCm8QuwUIKjAA#v=onepage&amp;q=CONCEPTO%20DE%20Unidad%20informante%20EN%20investigacion&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=SXM6DwAAQBAJ&amp;pg=PA367&amp;dq=CONCEPTO+DE+Unidad+informante+EN+investigacion&amp;hl=es-419&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwji-eukIvaAhUFvFMKHRUOCm8QuwUIKjAA#v=onepage&amp;q=CONCEPTO%20DE%20Unidad%20informante%20EN%20investigacion&amp;f=false</a> .
C u a l i		Trabajadores							

						Contractual, los cuales brindarán detalles sobre los problemas que presentan en el proceso de compras.			
9	Técnicas	C u a n t i	Encuesta	Hernández R., Fernández C., & Baptista P.	Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), “la encuesta son investigaciones no experimentales o transeccionales o descriptivas o correlacionales-causales, ya que a veces tienen los propósitos de unos u otros diseños y a veces de ambos” (p.166)	La encuesta puede ser realizada para cualquier tipo de investigación lo que conlleva a emplear muchos diseños con el motivo de encontrar las posibles causas del problema (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).	La encuesta se aplicará, con la finalidad de recolectar datos, que permitan a la unidad informante brindar información verídica y confiable, que ayude al estudio de la investigación. La encuesta está dirigida a los 40 trabajadores que laboran en el área usuaria, Programación y Adquisición. Estos trabajadores han sido seleccionados por conveniencia, los cuales	Según Hernández, Fernández y Baptista (2010). Metodología de la Investigación. Recuperado de: <a href="https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigacion%20de%20Edici%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf">https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigacion%20de%20Edici%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf</a> Extraído el 10 de setiembre del 2018.	<a href="https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigacion%20de%20Edici%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf">https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigacion%20de%20Edici%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf</a>

						responderán a una serie de preguntas que permitirán determinar los principales problemas que presentan las áreas al realizar las compras.		
C u a l i	Entrevista	Gómez, S.	Según Gómez (2012), “la entrevista es la relación directa establecida entre el investigador y su objeto de estudio a través de individuos o grupos con el fin de obtener testimonios orales” (p.59)	La entrevista se da entre el indagador y las personas de las cuales se puede obtener información valiosa, este diálogo se da por mutuo acuerdo entre ambas partes (Gómez,2012)	La entrevista se aplicará, a los jefes del área mediante una guía de entrevista, realizando una serie de preguntas sobre el proceso de compras en el hospital y así poder comparar la información que brindan los trabajadores con la de los jefes para llegar a una conclusión final. La entrevista está dirigida al jefe del área	Según Gómez (2012). Metodología de la investigación. Recuperado de: <b><a href="http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/ Metodologia_de_la_investigacion.pdf">http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/ Metodologia_de_la_investigacion.pdf</a></b> Extraído el 10 de setiembre del 2018.	<b><a href="http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/ Metodologia_de_la_investigacion.pdf">http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/ Metodologia_de_la_investigacion.pdf</a></b>	

						usuaria, al jefe del área de programación y por último al Jefe Adquisiciones		
10	Instrumento	C u e s t i	Cuestionario encuesta	Naresh, M.	Según Naresh (2004), es un conjunto formal de preguntas para obtener información de encuestados. Un cuestionario por lo general es sólo un elemento de un paquete de recopilación de datos que también puede incluir, procedimiento de trabajo de campo, instrucciones para preguntar. (p.280)	Es un grupo de interrogantes realizadas a los encuestados, con la intención de reunir información en un tiempo breve (Naresh, 2004).	El cuestionario se aplicará, ya que el motivo fundamental es realizar una encuesta a los colaboradores y a los jefes de área, con la finalidad de obtener información de suma importancia para mejorar los procesos. El cuestionario debe contar con preguntas de todo tipo que ayude al investigador a llegar a las causas del problema. El cuestionario encuesta está dirigido solo a los 40 trabajadores de las diferentes áreas, los	Según Naresh (2004). Investigación de mercados. Un enfoque aplicado. Recuperado de: <a href="https://books.google.es/books?hl=es&amp;lr=&amp;id=SLmEblVK2OQC&amp;oi=fnd&amp;pg=PA1&amp;dq=definicion+de+cuestionario+&amp;ots=wb8m8cXjq8&amp;sig=4CAI1ziqJIF3IMU0btnPwCxbWYE#v=onepage&amp;q=definicion%20de%20cuestionario&amp;f=false">https://books.google.es/books?hl=es&amp;lr=&amp;id=SLmEblVK2OQC&amp;oi=fnd&amp;pg=PA1&amp;dq=definicion+de+cuestionario+&amp;ots=wb8m8cXjq8&amp;sig=4CAI1ziqJIF3IMU0btnPwCxbWYE#v=onepage&amp;q=definicion%20de%20cuestionario&amp;f=false</a>

						cuales nos brindarán información fundamental para llegar al problema del proceso de adquisiciones. El cuestionario debe contar con preguntas que ayuden al investigador a llegar a identificar el problema de investigación.			
		C u a l i	Guía de entrevista	Cerda, H.	Según Cerda (1993), “la guía de entrevista permitirá planificar y plantear tentativamente todos los pasos y fases que de desarrollaran en el proceso de la entrevista” (p.264).	La guía de entrevista es un registro, que ayudará a realizar los pasos y fases correctamente antes de la entrevista, para lograr obtener una con éxito, es necesario generar las preguntas correctas al entrevistado (Cerda, 1993).	La guía de entrevista se aplicará, para propagar las interrogantes necesarias a los 3 jefes de cada área del proceso de compras, así se identificará el problema primordial para plantear una propuesta de mejora.	Según Cerda (1993). Los elementos de la investigación. Como reconocerlos, diseñarlos y construirlos. Recuperado de: <a href="https://kupdf.net/download/hugo-cerda-los-elementos-de-la-investigacion_58feb4ecdc0d6009759e80_pdf">https://kupdf.net/download/hugo-cerda-los-elementos-de-la-investigacion_58feb4ecdc0d6009759e80_pdf</a>	<a href="https://kupdf.net/download/hugo-cerda-los-elementos-de-la-investigacion_58feb4ecdc0d6009759e80_pdf">https://kupdf.net/download/hugo-cerda-los-elementos-de-la-investigacion_58feb4ecdc0d6009759e80_pdf</a>
11	Análisis de datos	C u a n t i	Medida de frecuencia	Naghi, M.	Según Naghi (2005), “el análisis de datos es la manipulación de hechos y números para lograr ciertas informaciones en una	El análisis de datos llevará a analizar y corroborar la información recolectada,	El análisis de datos se aplicará, mediante el uso del software	Según Naghi (2005). Metodología de la investigación. Recuperado de: <a href="https://books.google.com.pe/books?id=ZEJ7-0hmvhwC&amp;printsec=frontcover&amp;q=metodologia+analisis+de+datos&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwjGwN3j7dHdAhWMpFkKHYmNB7IQ6">https://books.google.com.pe/books?id=ZEJ7-0hmvhwC&amp;printsec=frontcover&amp;q=metodologia+analisis+de+datos&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwjGwN3j7dHdAhWMpFkKHYmNB7IQ6</a>	<a href="https://books.google.com.pe/books?id=ZEJ7-0hmvhwC&amp;printsec=frontcover&amp;q=metodologia+analisis+de+datos&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwjGwN3j7dHdAhWMpFkKHYmNB7IQ6">https://books.google.com.pe/books?id=ZEJ7-0hmvhwC&amp;printsec=frontcover&amp;q=metodologia+analisis+de+datos&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwjGwN3j7dHdAhWMpFkKHYmNB7IQ6</a>

		C u a l i	Pareto		técnica que ayudará al administrador a tomar una decisión apropiada” (p.281).	durante el tiempo que se realiza el estudio, finalmente se tomará una decisión sobre los resultados encontrados mediante la encuesta y la entrevista (Naghi, 2005).	SPSS, donde se analizará la información recaudada obteniendo medidas de frecuencia, por último, se emplea el método de triangulación y categorización . También utilizaremos el diagrama de Pareto para organizar los datos obtenidos de la encuesta y la entrevista, fijando un orden de preponderancia.	<b>0hmvhwC&amp;printsec=frontcover&amp;dq=metodologia+ analisis+de+datos&amp;hl=es &amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwj GwN3j7dHdAhWMpFkK HYmNB7IQ6AEIKTAA# v=onepage&amp;q= analisis%20de%20datos&amp;f=false</b> Extraído el 22 de setiembre del 2018.	<b>AEIKTAA#v=onepage&amp;q= analisis %20de%20datos&amp;f=false</b>
		M i x t o	Triangulación						

## 6. Construcción de la categoría problema

