

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN ESCUELA DE
POSTGRADO
MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA Y COMUNITARIA MENCIÓN
GERENCIA EN SALUD**



**INFLUENCIA DEL SISTEMA DE ABASTECIMIENTO EN LA SATISFACCIÓN
DEL USUARIO INTERNO DEL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS
NEUROLÓGICAS, OCTUBRE 2013 - JUNIO 2014**

TESIS

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO

Presentado por:

RÍOS DÁVILA, Marililey

ASESORA:

TUFINO SANTIAGO, Evangelina Gaby

Lima - Perú 2017

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN ESCUELA DE
POSTGRADO
MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA Y COMUNITARIA MENCIÓN:
GERENCIA ENSALUD.**



**INFLUENCIA DEL SISTEMA DE ABASTECIMIENTO EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO
INTERNO DEL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS, OCTUBRE 2013-
JUNIO 2014**

Presentado por:

RÍOS DÁVILA, Marililey

ASESORA:

TUFINO SANTIAGO, Evangelina Gaby

SUSTENTADO Y APROBADO ANTE LA COMISIÓN JURADOS:

Dra. Lucy Rosario LEÓN MUCHA
PRESIDENTE

Mg. Flor Marlene SACHUN GARCÍA
JURADO

Mg. Jackie Marcelina ANDAMAYO FLORES
JURADO

*Amis hermanas de comunidad “Hijas de
la Caridad de San Vicente de Paul”.*

Ami familia especial a mi Mama Erma

Dávila G.

*AMarilyn, Mery Marina, Mariluz mis
hermanas.*

Amis amigas especialmente a Silvia

Rosa Castellanos

*Por el acompañamiento y por sus
oraciones en esta meta trazada y*

culminada, gracias a Dios.

RECONOCIMIENTO

Un especial reconocimiento a la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión por darnos la gran oportunidad de continuar avanzando en nuestra formación académica impulsando los programas de post grado con temas de actualidad de se suma importancia en nuestro quehacer diario como es la maestría en salud pública con mención en gerencia de salud.

Agradezco la gentileza y la sabiduría del Señor Director de la Escuela de Post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, a la Maestra Marina Elías Moreno por todo su apoyo e interés en la elaboración y presentación del trabajo de investigación. Nuestro Dios les conceda sabiduría y buen juicio para seguir contribuyendo con sus sabias enseñanzas y consejos.

RESUMEN

El Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas tiene una trayectoria de más de tres siglos (1700- 2014). Creado inicialmente como refugio, pasó después a funcionar como Hospital Santo Toribio de Mogrovejo, luego INCN "Oscar Trelles Montes" posteriormente se cambia a Instituto Especializado de Ciencias Neurológicas, actualmente es Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas cuya misión es la investigación, docencia, y atención especializada en Salud Neurológica y Neuroquirúrgica. Tiene como visión ser un centro líder en la investigación e innovación científica y tecnológica, así como un centro de referencia de atención especializada, formación y capacitación de profesionales en neurociencias, con alcance nacional e internacional.

La presente investigación es de tipo no experimental, con el método descriptivo Ex-Pos-Facto. Cuyo diseño es descriptivo transversal. La población de estudio estuvo constituida por 181 trabajadores de Enfermería del Instituto Especializado de Ciencias Neurológicas. De los cuales 68 son Enfermeras y 113 son técnicos en enfermería. Se empleó el muestreo estratificado con una muestra de tamaño 64, constituida por 24 enfermeras y 40 técnicos en enfermería.

La recolección de datos se realizó mediante la técnica de la Encuesta: aplicado a cada uno de los sujetos de estudio, a través de los siguientes instrumentos: Cuestionario 01, cuyo objetivo fue medir el cumplimiento del sistema de abastecimiento en la atención del usuario interno, tanto a las enfermeras como al personal técnico. El Cuestionario 02, cuyo objetivo fue

medir la satisfacción de las Enfermeras y del personal técnico, a través de preguntas cerradas con respuestas dicotómicas (SI - NO).

Para la hipótesis se utilizó las pruebas no paramétricas: Binomial, Ji cuadrada, coeficiente de correlación PHI, llegando a las siguientes conclusiones:

La relación entre el sistema de abastecimiento y la satisfacción del usuario interno del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas es estadísticamente significativa.

El Sistema de Abastecimiento influye negativamente en la satisfacción del usuario interno en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas porque no cumple con las expectativas del usuario interno.

El Sistema de Abastecimiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas es inadecuado, porque no realiza sus funciones correctamente, no cumple con los objetivos y normas estructuradas de la institución en la provisión de insumos. No brinda una adecuada atención logística a los usuarios internos del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. Octubre 2013 - junio 2014.

SUMMARY

The National Institute of Neurological Sciences has a trajectory of more than three centuries (1700 - 2014). Initially created as a refuge, it later became the Santo Toribio de Mogrovejo Hospital, then INCN. "Oscar Trelles Montes subsequently moved to the Specialized Institute of Neurological Sciences, currently the National Institute of Neurological Sciences whose mission is research, teaching, and specialized care in Neurological and Neurosurgical Health. Its vision is to be a leading center in scientific and technological research and innovation, as well as a reference center for specialized care, training and training of professionals in neurosciences, with national and international reach. The present investigation is of non-experimental type, with the descriptive method Ex-Pos-Facto. Whose design is transverse descriptive. The study population consisted of 181 Nursing workers from the Specialized Institute of Neurological Sciences. Of these, 68 are Nurses and 113 are nursing technicians. Stratified sampling was used with a size 64 sample, consisting of 24 nurses and 40 nursing technicians. Data collection was performed using the Survey technique: applied to each of the study subjects, through the following instruments: Questionnaire 01, whose objective was to measure compliance with the supply system in the internal user's attention, Both nurses and technical staff. Questionnaire 02, whose objective was to measure the satisfaction of nurses and technical staff, through closed questions with dichotomous responses (SI - NO). For

the hypothesis we used the non-parametric tests: Binomial, Chi square, PHI correlation coefficient, arriving at the following conclusions: The relationship between the supply system and the internal user satisfaction of the National Institute of Neurological Sciences is statistically significant. The System of Supply influences negatively in the satisfaction of the internal user in the National Institute of Neurological Sciences because it does not meet the expectations of the internal user. The Supply System of the National Institute of Neurological Sciences is inadequate, because it does not carry out its functions correctly, it does not comply with the institutional objectives and rules in the provision of inputs. It does not provide adequate logistical attention to internal users of the National Institute of Neurological Sciences. October 2013 - June 2014.

INDICE

DEDICATORIA

RECONOCIMIENTO

RESUMEN

SUMMARY

INDICE

INTRODUCCION

PRIMERA PARTE: ASPECTOS TEORICOS

CAPITULO I:

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del Problema	13
1.2. Delimitación de la investigación	17
1.3. Formulación del Problema	18
1.4. Formulación de Objetivos	18
1.5. Justificación de la Investigación	19
1.6. Limitaciones de la Investigación	22

CAPITULO II:

MARCOTEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio	23
2.2. Bases Teóricas-Científicas	27
2.3. Definición de términos básicos	32

CAPITULO III: PROPUESTA

TECNOLÓGICA

3.1. Formulación de Hipótesis Tecnológicas	42
3.2. Identificación de variables de evaluación de la nueva tecnología	43

CAPITULO IV:

METODOLOGIA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

4.1. Tipo de Investigación	46
4.2. Método de Investigación	46
4.3. Diseño de Investigación	46
4.4. Población y Muestra	46

4.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	48
4.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	48
4.7. Tratamiento estadístico	48
4.8. Selección y validación de los instrumentos de investigación	49

SEGUNDA PARTE: DEL TRABAJO DE CAMPO O PRACTICO

CAPITULO V:

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Descripción del trabajo de campo	50
5.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados	50
5.3. Prueba de hipótesis	87
5.4. Discusión de resultados	87

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXO

INTRODUCCION

Estoy convencida de que uno de los grandes problemas fundamentales en nuestro quehacer diario es caer en la rutina y en desaliento y el divorcio de nuestra forma de trabajar sin tener en cuenta que todos somos importantes y necesarios y que juntos podemos avanzar buscando el bienestar de nuestros usuarios externos que es al final al que queremos y nos interesamos por su propia recuperación lo más pronto posible e insertare en la sociedad o llevarle a un buen morir si eso es la voluntad de Dios.

El sistema de abastecimiento es un ente muy importante que debemos creer y creernos porque es el que provee los bienes y servicios en una institución por lo tanto todos debemos ser conscientes o hacernos conscientes que trabajamos para personas vulnerables con deberes y derechos a una buena calidad de atención es decir nuestra labor cotidiana debe ser con eficacia y eficiencia.

El trabajo de tesis que propongo no es novedosa pero si preocupante por la insatisfacción del personal de Enfermería frente al estilo de trabajo del sistema de abastecimiento que deja mucho que decir.

Pienso que no se trata de una tesis teórica o al azar, es estadísticamente significativa que busca en el fondo cambiar mentalidades y estructuras institucionalizadas para mejorar el clima y la cultura institucional. Este trabajo me ha permitido conocer más a los compañeros de trabajo y es impactante llegara a la conclusión que así como el personal de Enfermería se

siente insatisfecho del sistema de abastecimiento también habrá otros trabajadores que también estarán en la misma condición de insatisfacción.

De la formulación del problema se desprende la importancia del rol que juega el sistema de abastecimiento en un centro hospitalario, por lo tanto, se necesita recursos humanos capacitados y proactivos e identificados con la institución y su área de trabajo. La institución empleador tiene la obligación de abastecer a sus empleados insumos de calidad, tener una buena provisión según las demandas del servicio, para mantener un nivel de calidad en la atención, facilitar el trabajo, evitar insatisfacciones del usuario interno y externo, disminuir el estrés laboral, disminuir el miedo al desgaste y deterioro de su salud por causas que se pueden prevenir y la insatisfacción de los usuarios que deteriora la buena imagen de la Institución.

El Empleado tiene la responsabilidad de cuidar esos recursos materiales y cuidar su salud física y mental como el de sus pacientes como un valor moral. Las situaciones del inadecuado manejo del sistema de abastecimiento generan quejas y descontento en el personal especialmente en el área de enfermería, quienes están en mayor riesgo de contaminación por el quehacer diario y esto afecta en el buen estado mental de los mismos como en la imagen de los profesionales de salud que brinda la atención.

También apuesto por mi institución que busca lo mejor para nuestros pacientes que gracias a ellos estamos allí a quienes nos debemos con un servicio como buen samaritano que cuida, que vela y que ama porque es una creación de Dios.

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Identificación y determinación del Problema

Hace muchos años se ha venido observando, escuchando quejas y /o comentarios del personal de enfermería sobre el deficiente sistema de abastecimiento de nuestra Institución pero que no se sabe si es por fallas humanas o el sistema de abastecimiento no está de acuerdo a las necesidades y expectativas de los usuarios o falta una buena organización. Son muchas las razones que nos puedan estar indicando que hay falta de eficiencia y eficacia:

hasta la fecha no se cuenta con un área de control de calidad, se reciben los materiales como buenamente traen los proveedores, pero la experiencia nos dice que los insumos son de baja calidad, tienen un tiempo de vida corta es decir no duran. El Comité de licitaciones definitivamente utiliza el principio, “de invertir menos” y por lo tanto el

proveedor mira sus intereses ofreciendo el menor costo. Los postores presentan para la adjudicación producto calificado y cuando ingresa a almacén es otra calidad, el usuario que hizo el pedido no está por enterado para la verificación, porque no solicitan la opinión del mismo, solo a la hora de entrega del producto se dan a conocer y muchísimas veces no reúnen las especificaciones con un perfil técnico adecuado como fue solicitado por lo tanto no se cumplen los estándares de calidad . Los productos que ingresan a almacén no tienen la exigencia requerida por que además de la falta de personal en el servicio aparentemente tampoco hay identificación con el mismo y hay el poco interés por dar unos minutos más de tiempo. Todos los años se elaboran el cuadro de necesidades, pero es poco o nada respetado al usuario, se entregan los materiales como bien les parece, y la distribución no es de acuerdo a lo solicitado, no hay criterio de justicia Los procesos de licitación se demoran demasiado por que se cruzan actividades a veces por falta de presupuesto , no se toman en cuenta las necesidades y prioridades de los servicios y muchas veces por un presupuesto asignado bajo se queda en desierto la licitación.

Para la entrega de los productos no se toma tiempo como factor importante y necesario, un ejemplo el año 2004 se hizo el requerimiento de una gran cantidad de colchones para los servicios de hospitalización, estos se recibieron meses después con material de mala calidad duros y con 10 cm. de más que sobresalen de las camas, un gran peligro para los usuarios externos y estos tuvieron que ser distribuidos a servicios que no

habían solicitado para apilarlo como se muestra en el anexo (es el caso de la sala Santa Ana) y los que solicitaron no quisieron recibir por que no cumplía con las especificaciones técnicas.

Cabe citar otro caso con las engrampadoras exhiben una marca en el empaque y el producto tiene otra marca (ver anexo), es el caso de consultorios externos, se reportaron que dichos productos tenían una vida útil de cuatro días significando evidentemente que se trataban de los conocidos productos bamba o “marca chancho”.

La cantidad de insumos y materiales médicos adquiridos, no están de acuerdo con la real necesidad y demanda de cada servicio hospitalario. Consecuentemente se producen desabastecimientos periódicos que no permiten atender al paciente en términos de eficiencia y calidad acorde al nivel.

Las Enfermeras Jefes de los servicios dieron a conocer mediante documento al Director Administrativo sobre la problemática y el malestar que causa, se devolvió en algunos casos y en otros se llegó a utilizar por necesidad. (Ver anexo).

El personal del almacén soluciona ante la poca cantidad de insumos distribuyendo a su parecer de forma equitativa, quitando un determinado producto a un servicio para dar a otro es decir “todos deben sacrificar o cooperar con su pedido para satisfacer la demanda insatisfecha de otros servicios, (es el caso de los esparadrapos se quitó a cada caja un esparadrappo para completar para otro servicio).

Firman actas de conformidad de las adquisiciones sin comunicar a los usuarios del pedido contraviniendo las normas de control previo.

Los responsables de las áreas del sistema de abastecimiento maneja una distinta información en relación a los stocks físicos que existe en almacén lo que deja notar la falta de trabajo en equipo, deficiente comunicación para las coordinaciones, ejemplo el 2005 se licito por una gran cantidad de recetas existiendo buenos stocks en almacén se hacen pedidos sin informar al jefe de logística

En mayo 2006 el área de servicios generales solicita la compra de sillas de ruedas teniendo como usuario a consultorios externos sin contar con un pedido formal del mismo y se compraron sin tener en cuenta las especificaciones técnicas para el área solicitado (con respaldar y mesa de comida, porta suero) y se tuvo que pasar a los servicios de hospitalización.

Constantemente al solicitar el pedido la respuesta del personal de almacén es hay quiebres de stock, se compra de forma directa o por caja chica que hay que esperar un tiempo más, a esto se suma falta de materiales para formatos, material bienes inoperativos esperando que se arregle.

Poco personal y de muchos años de servicio que ha escalado con poco estudio en el área. Por tiempos hay olas de pérdidas de material en almacén (computadora, papel, oftalmoscopio, etc.).

Se constata al recibir el material que hay descuido en el manejo y almacenamiento de materiales e insumos (con hongos y fecha de

vencimiento pasadas.), y en algunas veces se ha recibido material como donación por ser material sobrante.

Se quiere promover una cultura organizacional orientada hacia la calidez humana y excelencia institucional como un medio para lograr el máximo bienestar de las personas, motivo por el cual se está realizando el presente trabajo de investigación.

1.2 Delimitación de la investigación

El Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, cuenta con 676 trabajadores, 438 nombrados y 238 contratados, distribuidos en las categorías de funcionarios como son: Directores, Jefes de Departamento, jefe de servicios. Profesionales, Técnicos y auxiliares administrativos. El 73% (493) están asignados al área asistencial y el 27 % (183) al área administrativa. Tiene cartera de servicios neurología y neurocirugía divididos en consultorios externos, centro neuroquirúrgico, UCI, Emergencia y área de apoyo al diagnóstico y especialidades médicas, 11 servicios de hospitalización agrupados por sub especialidades: neurología vascular, degenerativa, de conducta; epilepsia, infecciosas y neuropediatría y dos servicios para paciente pre y post quirúrgico Y toda la administrativa con sus sub áreas.

En el área administrativa tenemos: Oficina de personal, de seguros, de planeamiento; de logística que tiene a cargo las áreas de Compras, Almacén; patrimonio, y esta oficina depende directamente de la Dirección Administrativa. Esta área tiene un papel estratégico en el funcionamiento de la Institución, es la fuente de alimentación de insumos, materiales,

equipos médicos.

Cuenta con un museo de cerebros.

1.3. **Formulación del Problema**

1.3.1. **Problema Principal**

¿Cómo influye el sistema de abastecimiento en la satisfacción del usuario interno del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas?

1.3.2. **Problemas Específicos**

¿Cómo es el sistema de abastecimiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas?

¿Cómo es la satisfacción del usuario interno de Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas?

¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario interno y el sistema de abastecimiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas?

1.4 **Formulación de Objetivos**

1.4.1 **Objetivo General:** Conocer la influencia del sistema de abastecimiento en la satisfacción del usuario interno del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas.

1.4.2 **Objetivos Específicos**

Determinar cómo es el sistema de abastecimiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas.

Determinar la satisfacción del usuario interno del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas.

Determinar la relación entre el Sistema de Abastecimiento y la satisfacción del usuario interno del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas.

1.5 **Justificación de la Investigación**

El sistema de abastecimiento pareciera que no es necesario , pasa desapercibido y para la buena marcha de una institución es importante tener un buen sistema de abastecimiento de acuerdo a las necesidades porque es la que tiene que suministrar los bienes y servicios de una organización da impresión que a este servicio no se le considera como un área imprescindible para la buena marcha de la Institución, y que los usuarios internos se nos hacen el favor y tenemos la obligación de recibir o utilizar lo que buenamente nos lo entregan esto genera un factor de insatisfacción para el personal y el paciente, quiero ser voz de los usuarios, no continuar como simples espectadores pasivos y que por principio ético tenemos la obligación de cuidar y saber utilizar las herramientas de trabajo. También contribuir en la satisfacción de los usuarios, evitar hacer juicios empíricos caer en el subjetivismo, emitir juicios innecesarios y poner en claro que el sistema de abastecimiento es imprescindible según las exigencias de los usuarios a la que se debe dar importancia de forma coherente que depende en parte el empeño que pongamos al realizar las actividades.

Quiero contribuir en la satisfacción de los usuarios, en la atención eficiente del sistema de abastecimiento, aportar en la mejora de la calidad de los materiales e insumos de trabajo que garanticen una buena

atención, desde los principios de la bioética y de bioseguridad.

Este estudio está dirigido especialmente para el grupo humano más vulnerable por el tipo y la responsabilidad que demanda el trabajo. Es un que puede producir reacciones adversas y tender al síndrome de resistencia, porque todo cambio de mentalidad, actitudes en los seres humanos exige renuncia de sí mismo romper esquemas y rutinas; esperamos que este trabajo nos ayude en las mejoras de la calidad con resultados exitosos.

Este tema es controversial por la magnitud del problema se podría pensar que es una fiscalización a su desempeño laboral, o se podría interpretar que se quiere inmiscuir en trabajo, es normal somos susceptibles frente a las observaciones de los otros. La intención es mejorar ambos grupos.

EL personal de enfermería es un recurso disponible y colaborador cuando se trata de contribuir en la mejora de la atención y será factible llevar a cabo esta investigación en el transcurso del año.

De la formulación del problema se desprende la importancia del rol que juega el sistema de abastecimiento en un hospital, bien organizado con recursos humanos capacitados y proactivos e identificados con la institución y su área de trabajo. El empleador tiene el deber de abastecer a sus trabajadores insumos de calidad, tener buena provisión según las demandas del servicio, mantener el nivel de calidad en la atención, facilitar el trabajo, evitar insatisfacciones en el usuario externo, disminuir el estrés laboral, los miedos e inseguridades al desgaste y deterioro de la

salud por factores que se pueden prevenir y mantener un estándar y un nivel de satisfacción de los usuarios que genere confianza en la institución que brinda el servicio.

El usuario interno tiene la responsabilidad de cuidar los recursos materiales confiados así mismo como cuidar su salud física y psicológica como el de sus pacientes como un valor moral.

El inadecuado manejo del sistema de abastecimiento va a generar quejas, descontentos en el personal en estudio, porque saben que tienen la gran responsabilidad de atender personas vulnerables por la enfermedad y que sus vidas están en constante riesgo por el quehacer diario, por lo tanto la exigencia de contar con un sistema de abastecimiento es prioritario.

Los problemas de compras irregulares, pérdida y deterioro de materiales, desaparición de bienes, mala calidad de productos, descoordinaciones, duplicidad de funciones en las compras, etc., son un claro signo de un ineficiente sistema de abastecimiento, cuya consecuencia lógica es la insatisfacción de los usuarios internos.

Este trabajo tiene la intención de proponer alternativas viables de gestión para el servicio de logística y contribuir para una gestión eficiente y eficaz donde las demandas de atención del usuario sean satisfechas y la institución se vea favorecida en todos los aspectos, porque un servicio que ofrezca atención de calidad, repercute en el entorno institucional, se mejora el clima y la cultura organizacional.

1.6 Limitaciones de la Investigación

Entre las principales limitaciones para la ejecución de la presente investigación, tenemos la casi ausencia de investigaciones similares en nuestro medio, así como instrumentos de medición validados y estandarizados, y no son temas actualizados.

CAPITULO II

MARCOTEÓRICO

2.1. Antecedentes de Estudio.

**2.1.1. A Universidad de Talca Facultad de Ciencias Empresariales
Centro de Gestión de Instituciones de Salud Año 1, N° 1, julio de
2005.**

ABASTECIMIENTO EFICIENTE, EL EFECTO COLA EN LOS HOSPITALES

**Dr. Miguel A. Bustamante U.2, MBA Leopoldo P. López L.3 “El efecto cola
en los hospitales”**

Resumen

Sistema de abastecimiento, efecto cola, diseño experimental de inventarios El modelo de Cadena de Distribución aplicado a un Hospital, por su característica de servicio, no es tradicionalmente citado en los textos académicos. Razón por la cual, se busca diseñar un sistema de abastecimiento que mejore la disponibilidad de insumos médicos en un

Hospital Regional tipo 1, en cuya realidad se reconoce una situación crítica, debido a un ineficiente manejo de materiales sumado a una importante deuda que impide la compra de insumos.

Se define como sistema de abastecimiento a todo el proceso desde la compra de insumos hasta la entrega a los pacientes. En el caso de un hospital regional, el sistema de abastecimiento incluye compras, bodega, y a los distintos servicios médicos.

Una gran deficiencia en la situación actual es la falta de coordinación y traspaso de información entre los distintos servicios médicos. Por ejemplo, como se verá más adelante.

Un 70% de los pacientes es agendado con un tratamiento determinado, sin embargo, esta información no se utiliza para la compra de insumos médicos.

Un segundo gran problema es que el hospital no controla las bodegas de los distintos servicios, es decir, no existe un control de inventario en los servicios médicos; tampoco existe un control de la utilización de los insumos y, como se probará en este trabajo.

2.1.2.- Universidad Holguín “Oscar Lucero Moya” - Cuba

LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LOS SERVICIOS, ELEMENTO CLAVE EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Milagros Pérez Pravia, Elisa Leyva Cardeñosa, Maura Leyva Rodríguez

Resumen.

En el mundo, existe una alta competencia ante un cliente más exigente y selectivo, por lo que se necesita imperiosamente que las empresas

dedicadas a esta esfera adquieran una alta competitividad, ya que en estos momentos existen muchas dificultades en cuanto al cumplimiento del nivel deseado en los servicios que se prestan y los altos costos asociados a estos, siendo un hecho el deficiente sistema de gestión logística en las instalaciones de servicios, que conlleva a resultados no deseados de Eficiencia y Eficacia, por lo que se evidencia la necesidad una acertada gestión logística en la dirección de las organizaciones de servicio.

2.1.3.- UNIVERSIDAD MAYOR FACULTAD DE INGENIERÍA MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA INTERNA EN EL ÁREA DE INSUMOS MÉDICOS DEL HOSPITAL DIPRECA

Proyecto de Titulación para Optar al Título de Ingeniero de Ejecución
Industrial

Alumno Rodrigo Antonio Escobar San Pedro

Profesor Guía Iván Velasco González

Ingeniero Civil Industrial. (M. Eng.)

SANTIAGO CHILE MAYO 2007

Resumen

Para que una organización funcione de manera eficaz, constituye un objetivo esencial identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí, con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, que permitan dar respuesta a las exigencias de los clientes, de ahí que los clientes desempeñan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la

información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos.

La empresa es un sistema de sistemas, cada proceso es un sistema de funciones y las funciones o actividades se han agrupado por departamento o áreas funcionales. La gestión logística debe de gestionar integralmente cada una de las transacciones o procesos que la empresa realiza., cada persona que interviene en este proceso debe pensar siempre en por qué y para quién lo hace; puesto que la satisfacción del cliente externo viene determinada por el coherente desarrollo del proceso en su conjunto, lo anterior enfatiza en que la gestión logística concentra la atención en el resultado de los procesos.

El producto final de este Proyecto es la implementación de la unificación las Unidades de Distribución Internas de este Hospital, como la solución más factible para enfrentar los problemas detectados durante el análisis del Sistema, ya que concentrar las instancias de distribución bajo un solo modelo de gestión que gerencie, distribuya y controle el movimiento de los insumos y de los medicamentos trae consigo soluciones reales a problemas y proyecta las siguientes mejoras:

Una sola cabeza visible a cargo de la Distribución Interna del Hospital
Soluciones a problemas relacionados con el control de los insumos en lo referente a: *Stocks*, Pérdidas, Utilización, Mermas y Gestión de Devoluciones.

Un solo modelo de gestión para la función de distribución.

Optimización de horas hombre en la búsqueda de insumos y fármacos.

Mejor aprovechamiento del personal.

La generación de un sistema más confiable y otros.

2.2. Bases Teóricas-Científicas

Sistema de Abastecimiento: Todas las organizaciones tienen un sistema de abastecimiento que funciona como un ente importante y necesario.

A nivel empresarial ha evolucionado en forma paulatina. Inicialmente era el mismo artesano quien fabricaba el producto controlaba la calidad y el consumidor se encontraba cara a cara en el mercado no había terceras personas para la compra. Sus exigencias eran satisfechas inmediatamente y el control sobre el producto era automáticamente.

El desarrollo de la sociedad mercantilista hace que el productor y el consumidor se vaya separando para dar paso al intermediario este concentró su interés en la especulación y el lucro.

Con la llegada de la revolución industrial y con ella el desarrollo de la tecnología moderna, la división del trabajo la especialización y la creación del ensamble da paso a una nueva forma de trabajo incrementándose el número de eslabones de la cadena productor- consumidor.

El sistema de abastecimiento se instituye el 1ero de enero 1978 decreto ley 22056 del 29 de diciembre 1977. Tiene como función de apoyo al funcionamiento interno de una organización, se orienta a suministrar o proporcionar los elementos materiales: (denominados bienes y las

actividades complementarias para su operación (denominados servicios) cuya finalidad es asegurar gradualmente la unidad, racionalidad, eficiencia y eficacia de sus procesos técnicos.

Una de las misiones del sistema de abastecimiento es la verificación periódica de los bienes, con el objeto de establecer si son utilizados para los fines que fueron adquiridos y se encuentran en condiciones adecuadas que no signifiquen riesgo de deterioro, constituyen prácticas que salvaguardan apropiadamente los recursos de la entidad y fortalecen los controles internos de esta área.

El sistema de abastecimiento se define como todo proceso desde la compra de insumos hasta la entrega a los pacientes. El abastecimiento o aprovisionamiento es la función logística mediante la cual se provee a una empresa de todo el material necesario para su funcionamiento. Su concepto es sinónimo de provisión o suministro.

Las actividades incluidas dentro de este proceso son las siguientes:

-Cálculo de necesidades: Es una actividad propia del planeamiento logístico. Las necesidades de abastecimiento involucran todo aquello que se requiere para el funcionamiento de la empresa, en cantidades específicas para un determinado período de tiempo, para una fecha señalada, o para completar un determinado proyecto. Este se materializa con los pedidos o la requisición. Las necesidades de abastecimiento para una empresa determinada pueden ser por consumo, reemplazo, reserva o seguridad, necesidades iniciales y

necesidades para proyecto. Dentro de esta actividad se debe considerar al factor tiempo.

-Compra o adquisición: Esta actividad tiene por objetivo realizar las adquisiciones de materiales en las cantidades necesarias y económicas en la calidad adecuada al uso al que se va a destinar, en el momento oportuno y al precio total más conveniente. Los principales objetivos específicos de esta actividad son:- Mantener la continuidad del abastecimiento;- Pagar precios justos, pero razonablemente bajos por la calidad adecuada;- Mantener existencias económicas compatibles con la seguridad y sin prejuicios para la empresa;- Evitar deterioros, duplicidades, desperdicios, etc., buscando calidad adecuada;- Buscar fuentes de suministros, alternativas y localizar nuevos productos y materiales;- Mantener costos bajos en el departamento, sin desmejorar la actuación;- Estudiar e investigar nuevos procedimientos continuamente; preocuparse por la permanente capacitación del personal; y, mantener informado al gerente de logística o gerente general acerca de la marcha del departamento.

-Obtención: La obtención empieza con el pedido y tiene por finalidad contribuir a la continuidad de las actividades, evitando demoras y paralizaciones, verificando la exactitud y calidad de lo que se recibe.

-Almacenamiento: Este implica la ubicación o disposición, así como la custodia de todos los artículos del almacén, que es la actividad de guardar artículos o materiales desde que se producen o reciben hasta

que se necesitan o entregan. Los principales aspectos de esta actividad son: Control de la exactitud de sus existencias;

Mantenimiento de la seguridad; Conservación de los materiales; y, reposición oportuna.

-Despacho o Distribución: Consiste en atender los requerimientos del usuario, encargándose de la distribución o entrega de la mercadería solicitada. Para que los requerimientos de los usuarios sean atendidos con prontitud, es necesario contar con el embalaje o empaque para asegurarnos que las cantidades y calidades de los artículos o materiales sean correctas.

-Control de Stocks: Como objetivo de esta actividad debemos plantear el asegurar una cantidad exacta en abastecimiento en el lugar y tiempo oportuno, sin sobrepasar la capacidad de instalación. Con un control preciso y exacto se garantiza un control efectivo de todos los artículos de abastecimiento.

Asegurar el control de la exactitud de los artículos que se despachan, así como la rapidez de su ejecución para cumplir con los plazos solicitados.

-Utilización de desperdicios: Esto con el fin de tomar las medidas más ventajosas para la empresa.

La función de aprovisionamiento existe a partir del momento en que un objeto o servicio debe ser buscado fuera de la empresa. Dentro de los principales objetivos tenemos los siguientes:

-Proporcionar un flujo interrumpido de materiales, suministros, servicios necesarios para el funcionamiento de la organización;

mantener las inversiones en existencias y reducir las pérdidas de éstos a un nivel mínimo; mantener unas normas de calidad adecuadas; buscar y mantener proveedores competentes; Normalizar los elementos que se adquieren; comprar los elementos y los servicios necesarios al precio más bajo posible; mantener la posición competitiva de la organización; conseguir los objetivos del aprovisionamiento procurando que los costos administrativos sean los más bajos posibles.

Organizar a las empresas para conseguir estos objetivos es difícil porque no sólo hay que tener en cuenta las necesidades internas, sino también las del mundo exterior. Tanto el departamento de aprovisionamiento como el tráfico de materiales tienen un contacto directo en el mercado y han de responder a su solución.

Procesos Técnicos de abastecimiento:

Catalogación	-Recuperación de bienes
Registro de proveedores	-Almacenamiento
Programación	-Mantenimiento
Registro y control	-Seguridad
Adquisiciones	-Distribución

La tarea fundamental del gerente de abastecimiento consiste en localizar fuentes confiables y progresivas de suministros, asegurar y mantener su cooperación e interés.

Con el jefe de Compras para definir:

Forma de mantener la continuidad de abastecimiento;

La calidad adecuada de los artículos a adquirirse;

Localización de nuevos productos, materiales y fuentes de suministros.

Con el gerente de Ventas o Comercialización para:

Proporcionar datos sobre planificación de los artículos terminados;

Fechas necesarias de cada uno de ellos_

Con Contabilidad con el propósito de conocer:

Los registros de inventarios que se realiza, para determinar los activos de la empresa;

La conciliación que se efectúa en los inventarios;

Las facilidades que necesite cada vez que se realicen inventarios.

El gerente de Abastecimiento debe de determinar la responsabilidad que le compete al elemento comprador, así como la forma de llevar a cabo las adquisiciones en lo que se refiere a: (1) La fabricación durante un determinado período;(2) El cumplimiento de un determinado programa de adquisición de materiales;(3) Una orden de compra específica;(4) La adquisición de determinado material que debe de tenerse en existencia;(5) Determinado volumen de dinero a gastar en una sola compra.

2.3. Definición de términos básicos

* **Usuario interno.** - clientes internos no necesariamente pueden comprar los productos o servicios ofrecidos por su empleador, la relación con el cliente interno también juega un papel clave en el éxito de la empresa. En el ejemplo de ventas, el vendedor que no funciona bien con el servicio al cliente puede tener mayor dificultad para realizar pedidos u obtener respuestas a las preguntas de sus clientes externos, lo que resulta en un bajo nivel de servicio. Las tensas relaciones

internas también pueden afectar negativamente la moral de la empresa.

***Abastecimiento**, como actividad de apoyo al funcionamiento interno de la organización, debe contribuir al racional empleo y combinación de bienes y servicios (eficiencia), así como conseguir los objetivos propuestos (eficacia).

***Sistema de abastecimiento**, se define como todo proceso desde la compra de insumos hasta la entrega a los pacientes del mejor modo posible.

***Satisfacción**: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.

***Nivel de satisfacción** se define como el rendimiento percibido de un producto o Servicio con sus expectativas.

***Rendimiento percibido**. - es el resultado que el cliente percibe.

***Expectativas**. - son las esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo.

***Influencia** es la habilidad que puede ostentar una persona, un grupo o una situación particular, en el caso que sus consecuencias afecten a una amplia mayoría de personas, de ejercer un concreto poder sobre alguien o el resto de las personas.

***Adquiriente de bases**

El proveedor que puede participar en el proceso de selección hasta la presentación de propuestas, por haber adquirido las Bases o, en su caso, haberlas recibido.

***Adquisición**

Acción orientada a obtener la propiedad o cualquiera de sus atributos sobre un bien.

***Afectación presupuestaria de gastos**

Consiste en la reducción de la disponibilidad presupuestal de los gastos previstos en el Presupuesto institucional, por efecto del registro de una Orden de Compra, Orden de Servicio o cualquier documento que comprometa una Asignación Presupuestaria.

***Anulación presupuestaria**

Es la supresión total o parcial de las asignaciones presupuestarias de las Actividades o Proyectos, considerados no prioritarios durante la ejecución presupuestal.

***Año fiscal**

Es el período en el cual se produce la Ejecución Presupuestaria de los Ingresos y Egresos. Corresponde al año calendario.

***Asignación presupuestaria**

Bienes, objetos o cosas que requiere una Entidad para el desarrollo de sus actividades y cumplimiento de sus fines.

***Bienes de consumo**

Son todas aquellas mercancías producidas en el país o importadas para satisfacer directamente una necesidad como: alimentos, bebida, habitación, servicios personales, mobiliario, ornato, etc. Es cualquier mercancía que satisface una necesidad del público consumidor. Estos bienes constituyen lo opuesto a los bienes de capital (como es el caso de las maquinarias de una

fábrica), los cuales se utilizan para producir otros bienes.

***Bienes y servicios**

Gastos para la adquisición de bienes, pago de viáticos y asignaciones por comisión de servicio o cambio de colocación, así como pagos por servicios de diversa naturaleza, sin vínculo laboral con el Estado o personas jurídicas.

***Calendario del proceso de selección**

El documento elaborado por la Entidad que convoca a un proceso de selección, en el cual se fijan los plazos para cada una de sus etapas.

***Disciplina fiscal del gasto**

Criterio rector aplicado en la Ejecución Presupuestaria de Gastos consistente en programar y comprometer los Recursos Públicos por los Pliegos, siempre y cuando se encuentren debidamente previstos en el Presupuesto Institucional, están dentro del marco de la Asignación Trimestral y de los Calendarios de nuevos Compromisos, sujetándose en todo momento a la disponibilidad de la Caja Fiscal y a la priorización del gasto según la Escala de Prioridades establecida por el Titular del Pliego.

***Economía en la compra de bienes y contratación de servicios**

En su sentido más amplio economía en la gestión de un entidad pública, significa, administración recta y prudente de los recursos públicos. Es decir, orden en el gasto presupuestal, ahorro de trabajo, dinero, buena distribución de tiempo y otros asuntos.

***La adquisición económica**

Implica, adquirir bienes y/o servicios, en calidad y cantidad apropiada, y al menor costo posible. Asimismo, las actividades en una entidad deben

efectuarse asegurando los costos operativos mínimos, sin disminuir la calidad de los servicios brindados.

***Entidades públicas**

Las instituciones y organismos del Gobierno Central, del Gobierno Regional y demás instancias descentralizadas, creadas o por crearse, incluyendo los fondos, sea de derecho público o privado, las empresas en las que el Estado ejerza el control accionario, así como los organismos constitucionalmente autónomos. Se excluye únicamente a los Gobiernos Locales y a sus instituciones, organismos o empresas, salvo mención expresa en la Ley, al Banco Central de Reserva del Perú y a la Superintendencia de Banca y Seguros.

***Organismos constitucionalmente autónomos,** Poder Judicial, Ministerio Público, Instancias Descentralizadas, Ministerios y Organismos Públicos Descentralizados.

Estructura funcional programática

Muestra las grandes líneas de acción que el Pliego desarrollará durante el ejercicio presupuestario a fin de lograr los Objetivos Institucionales propuestos a través del cumplimiento de las Metas contempladas en el Presupuesto Institucional.

Se compone de las Categorías Presupuestarias seleccionadas técnicamente por los Pliegos, las cuales no deben ser numerosas, de manera que permitan visualizar los propósitos a lograr durante el ejercicio, así como una eficaz y eficiente administración de los recursos Públicos de los Pliegos.

***Estructura orgánica de la entidad**

Cada entidad debe diseñar su organización en base al criterio de racionalidad, de acuerdo a la naturaleza de sus actividades y volumen de operaciones.

Se denomina organización a la estructura formalizada mediante la cual se identifican y grafican actividades y funciones, se determinan los cargos y las correspondientes líneas de autoridad, responsabilidad y coordinación.

***El organigrama** describe la estructura formal de la entidad.

Es un conjunto de órganos ordenados e interrelacionados racionalmente entre sí, para cumplir funciones pre-establecidas que permitan el logro de la misión asignada determinando y adjudicando grados de autoridad y responsabilidad.

***Manual de organización y funciones (MOF)**

El Manual de Organización y Funciones, es un documento normativo que describe las funciones específicas a nivel de cargo o puesto de trabajo desarrollándolas a partir de la estructura orgánica y funciones generales establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones, así como en base a los requerimientos de cargos considerados en el Cuadro de Asignación de Personal.

***Manual de procedimientos administrativos (MAPRO)**

El Manual de es un documento descriptivo y de sistematización normativa, teniendo también un carácter instructivo e informativo. Contiene en forma detallada, las acciones que se siguen en la ejecución de los procesos generados para el cumplimiento de las funciones y deberá guardar coherencia con los respectivos dispositivos legales y/o administrativos, que

regulan el funcionamiento de la entidad. Además, sirven como elementos de análisis para desarrollar estudios de racionalización.

***Plan de trabajo institucional (PTI)**

El Plan de Trabajo Institucional (PTI) debe entenderse como el proceso que permite articular y coordinar adecuadamente las tareas de cada órgano dentro de las entidades de la Administración Pública, para el logro de los objetivos propuestos con resultados concretos.

Priorización de metas

Es el proceso de selección de las Metas Presupuestarias, cuando los ingresos proyectados no cubren el total de Metas que se deseen ejecutar. Para el efecto, deben considerarse las que correspondan a los Objetivos Institucionales más importantes, teniendo en cuenta el “techo” presupuestal por toda Fuente de Financiamiento del Pliego y la Escala de Prioridades.

***Unidad de almacén**

Significa que todos los bienes que adquiera la entidad deben ingresar a través de almacén, aun cuando la naturaleza física de los mismos requiera su ubicación directa en el lugar o dependencia que lo Los ambientes asignados para el funcionamiento de los almacenes, deben estar adecuadamente ubicados, contar con instalaciones seguras, y tener el espacio físico necesario, que permita el arreglo y disposición conveniente de los bienes, así como el control e identificación de los mismos.

Las personas a cargo del almacén tienen la responsabilidad de acreditar en documentos, su conformidad con los bienes que ingresan (si se ajustan a

losⁱ requerimientos y especificaciones técnicas solicitadas por la dependencia de la institución), así como los que salen.

***Situación de desabastecimiento inminente.** - Aquella situación extraordinaria e imprevisible en la que la ausencia de determinado bien, servicio u obra compromete en forma directa e inminente la continuidad de las funciones, servicios, actividades u operaciones productivas que la entidad tiene a cargo de manera esencial.

***Comité Especial.** - Para cada proceso de selección, con excepción de la adjudicación de menor cuantía, la entidad designará un Comité Especial que deberá llevar adelante el proceso. Estará integrado por no menos de tres miembros y se conformará con la participación de representantes de las dependencias usuarias de los bienes, servicios u obras requeridos.

***Criterio de economía en la compra de bienes y contratación de servicios.** -

En toda transacción de bienes y servicios, así como en las demás actividades de gestión, deberá presentarse, el criterio de economía.

Economía en la gestión de una entidad pública, significa, administración recta y prudente de los recursos públicos, es decir, orden en el gasto presupuestal, ahorro de trabajo, dinero, buena distribución de tiempo y otros asuntos.

La adquisición económica implica adquirir bienes y/o servicios, en calidad y cantidad apropiada y al menor costo posible. Así mismo, las

actividades en una entidad deben efectuarse asegurando los costos operativos mínimos, disminuir la calidad de los servicios brindados. Corresponde a la administración, impartir las políticas necesarias que permitan al personal encargado de los procesos de adquisición de bienes y prestación de servicios, adoptar la aplicación del criterio de economía en sus actividades.

Cantidad. - Magnitud: todo aquello capaz de aumento o disminución y, por consiguiente, puede medirse o numerarse.

Calidad. - Conjunto de propiedades o cualidades que definen el carácter, índole, importancia o valor de algo.

Oportunidad. - Condición medida en términos de tiempo, para que los hechos que ocurran en el momento más conveniente, es decir puntual.

Lugar. - Porción de espacio o referencia espacial donde ocurre algún evento; sitio que ocupa una cosa.

Costo. - Valor monetario que se asigna a un hecho como resultado de sumar, aritmética o algebraicamente el precio de cada componente.

Los Procesos Técnicos del Abastecimiento.

***Proceso técnico de programación. -** Mediante el cual se prevé en forma racional y sistemática la satisfacción de las necesidades de bienes, servicios u obras requeridos por las diferentes áreas de la entidad para el cumplimiento de las metas asignadas.

***Proceso técnico de adquisiciones. -** La adquisición es el principal y más importante de los procesos técnicos del abastecimiento a través del cual se ejecuta y formaliza la tenencia y/o disponibilidad, así como la

ejecución de bienes y servicios u obras sobre la base de las necesidades previstas en el plan anual de adquisiciones y contrataciones.

***Proceso técnico de almacenamiento.** - Comprende con las actividades relacionadas con la ubicación temporal de bienes en un espacio físico determinado, llamado almacén. Los responsables del almacén deben ejercer una adecuada administración de los bienes para lo que deberán tener en cuenta las siguientes fases:

Recepción.

Verificación y control de calidad

Conformidad mediante la firma del documento fuente (guía de remisión).

Internamiento.

Control y custodia

Información.

***Proceso técnico de distribución.** - Es un conjunto de actividades referidas a la satisfacción de las necesidades de áreas usuarias de la Entidad. Está sustentada en la coordinación entre el área de abastecimiento, el almacén y el usuario. Consta de las siguientes fases:

Formulación del pedido

Autorización de despacho

Acondicionamiento de bienes

Transporte, control y entrega al usuario.

Registro.

Información

CAPITULO III

PROPUESTA TECNOLÓGICA

3.1. Formulación de Hipótesis Tecnológicas

3.1.1. Hipótesis general

El Sistema de Abastecimiento influye negativamente en la satisfacción del usuario interno en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas.

3.1.2. Hipótesis Específicas

a. - El Sistema de Abastecimiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas es inadecuado.

b.- El usuario interno del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas está insatisfecho con respecto al Sistema de Abastecimiento.

c. -La relación entre el sistema de abastecimiento y la satisfacción del usuario interno del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas es estadísticamente significativa.

3.2. Identificación y definición operacional de las variables de Evaluación de la nueva tecnología.

VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE: Influencia del sistema de abastecimiento

DEFINICION CONCEPTUAL: El Sistema de Abastecimiento es el proceso desde la compra de bienes y servicios hasta la entrega del producto que viene interrelacionado con procesos técnicos orientados al racional flujo, dotación o suministro, empleo y conservación de medios materiales; y asegura la continuidad de los procesos que desarrollan las entidades integrantes de la administración pública. Este puede influir un poder positivo o negativo.

DEFINICIÓN OPERACIONAL: La influencia del sistema de abastecimiento es el poder de decisión en la provisión o suministro de los bienes y servicios de una institución .Este El sistema de abastecimiento puede ser adecuado e inadecuado.

ADECUADO: Cuando hay cumplimiento de objetivos y normas estructuradas para la atención logística del Sistema de Abastecimiento de acuerdo a las necesidades de los usuarios y en función de las dimensiones del sistema de abastecimiento del INCN.

INADECUADO: Cuando no hay cumplimiento en la atención logística del Sistema de Abastecimiento de acuerdo a las necesidades y expectativas de

los usuarios y en función de las dimensiones del sistema de abastecimiento del INCN.

DIMENSIONES

Calculo de necesidades, compra de insumos y materiales, almacenamiento; mantenimiento de la seguridad, distribución de los materiales e insumos, control de stock. La finalidad del Sistema de Abastecimiento es asegurar la unidad, racionalidad, eficiencia y eficacia de los procesos de abastecimiento de bienes y servicios en la administración pública.

INDICADORES

INFLUENCIA NEGATIVA - Cuando el usuario interno no está satisfecho con la atención logística, es inadecuado en la atención que brinda el Sistema de Abastecimiento, no cumple con las expectativas del usuario interno.

INFLUENCIA POSITIVA - Cuando el usuario interno se encuentra satisfecho con la atención logística, es adecuado la atención brindada por el Sistema de Abastecimiento, si cumple con las expectativas del usuario interno.

VARIABLE DEPENDIENTE: Satisfacción del usuario interno

DEFINICIÓN CONCEPTUAL: Es el nivel de conformidad de la persona al realizar una compra o utilizar un servicio; es el resultado directo entre la comparación del rendimiento percibido en el producto o servicio con las expectativas que crea en el usuario.

DEFINICIÓN OPERACIONAL: Es el incremento interrelacionado de procesos que contribuyen conjuntamente a la satisfacción de las necesidades de sus clientes en forma eficiente con respecto a las actividades garantizando un servicio de calidad.

DIMENSIONES

Cuadro de necesidades, calidad de bienes y servicios, oportunidad en la atención de pedidos; atención a reclamos, información sobre presupuesto asignado, expectativas e influencia.

INDICADORES:

SATISFECHO: necesidad cubierta, realizado: sentirse bien.

NOSATISFECHO: Disconforme, no alcanza las expectativas, no satisfecho; no se siente bien, descontento.

CAPITULO IV.

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

4.1. Tipo e Investigación

La presente investigación es de tipo no experimental, descriptivo.

4.2. Método de Investigación

El método es Descriptivo Ex-Pos-Facto, porque investiga posibles relaciones causales, observando resultados que ya tuvieron lugar.

4.3. Diseño de Investigación

El diseño es Descriptivo, transversal.

4.4. Población y Muestra

La población de estudio está constituida por 181 trabajadores de Enfermería del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. De los cuales 68 son Enfermeras y 113 son técnicos en enfermería.

Muestra: Para determinarla se hizo uso de la fórmula probabilística y para seleccionarla se empleó el muestreo estratificado.

$$n = \frac{Z^2 PQ N}{E^2 (N - 1) + Z^2 PQ} = \frac{(1,96)^2 \times 0,25 \times 181}{0,01(180) + (1,96)^2 \times 0,25} = 64$$

Donde:

Z = 1,96, para un 95% de confianza

PQ = 0,25, es la máxima varianza

N = 181, tamaño de la población

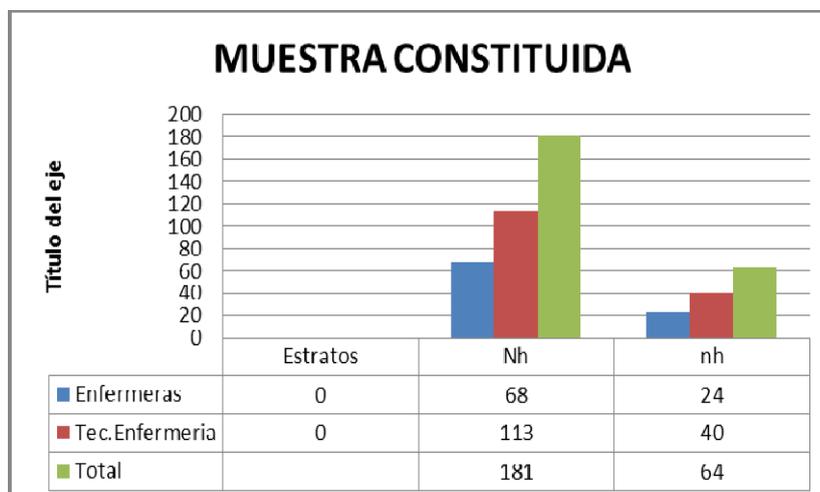
E = 10%, el error máximo permitido.

La muestra está distribuida mediante la siguiente fórmula: $nh =$

$n/N \cdot Nh$

La muestra está constituida de la siguiente manera:

Estratos	Nh	nh
Enfermeras	68	24
Técnicos de enfermería	113	40
	181	64



4.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para la recolección de datos se utilizó la siguiente técnica:

Encuesta: aplicado a cada uno de los sujetos de estudio, a través del siguiente instrumento (respuestas alternativas).

Cuestionario 01

Objetivo: Constatar la influencia del Sistema de Abastecimiento en función a las dimensiones en el INCN, a las enfermeras y personal técnico en enfermería **Características:** preguntas cerradas con respuestas dicotómicas (SI - NO).

Cuestionario 02

Objetivo: Medir el nivel de satisfacción del usuario interno frente al sistema de abastecimiento en función a las dimensiones en el INCN, tanto a las enfermeras como al personal técnico en enfermería **Características:** preguntas cerradas con respuestas dicotómicas (SI - NO).

4.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Se llevó a cabo el análisis lógico de la información a través de la estadística descriptiva e inferencial utilizando el programa estadístico: SPSS versión 21 para Windows.

4.7. Tratamiento estadístico

Se utilizó la estadística inferencial para probar las hipótesis planteadas y dar respuesta al problema, aplicando la prueba Binomial y la prueba no paramétrica del ji cuadrado y del Coeficiente de Correlación PHI,

para determinar la asociación entre dos variables de naturaleza cualitativas dicotómicas.

4.8. Selección y validación de los instrumentos de investigación

Se realizó un análisis psicométrico del cuestionario a utilizar describiendo su validez y confiabilidad de la prueba.

CAPITULO V RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Descripción del trabajo de campo:

A cada participante de la encuesta se le explicó el objetivo del trabajo y sin objeciones se han detenido responsablemente a realizar la encuesta, luego una vez concluida con las encuestas llenadas se procede al vaciado de los mismos, y al procesamiento de los datos.

5.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados obtenidos en el trabajo de campo:

CUADRO N° 01: DISTRIBUCIÓN DE 24 ENFERMERAS SEGÚN CALCULO DE NECESIDADES. INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS.

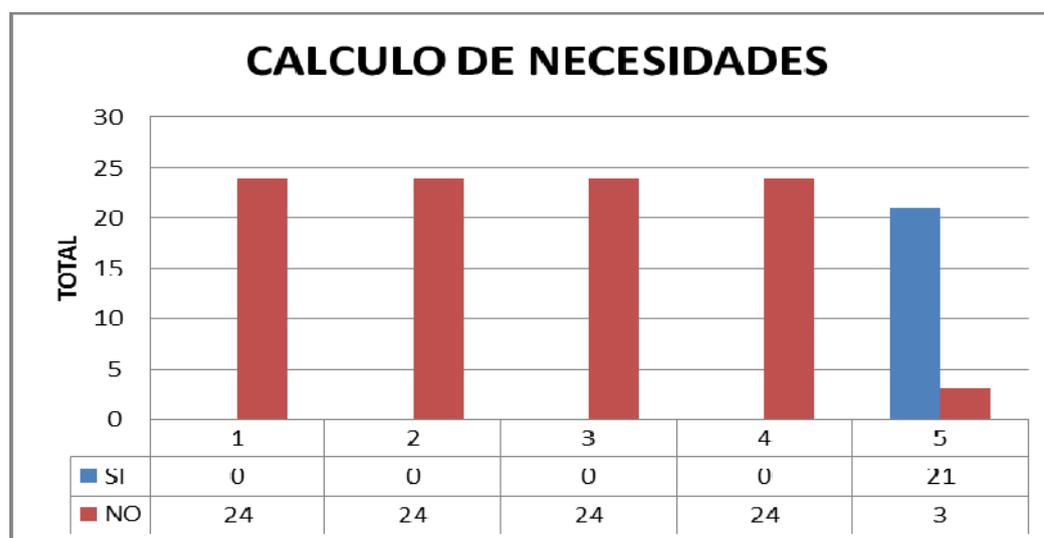
OCTUBRE 2013 - JUNIO 2014.

CALCULO DE NECESIDADES	SI		NO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
¿El cálculo de necesidades lo realizan con el usuario?	0	0	24	100	24	100
¿El sistema de abastecimiento cuenta con un especialista en cálculo de necesidades?	0	0	24	100	24	100
¿El sistema de abastecimiento realiza sus funciones correctamente?	0	0	24	100	24	100
¿El sistema de abastecimiento tiene actualizado la relación de pedidos?	0	0	24	100	24	100
¿El sistema de abastecimiento cuenta con un programa de solicitud de pedidos?	21	87,5	03	12,5	24	100

Fuente: Cuestionario N° 01

Comentario:

En este cuadro podemos observar que el 100% de las enfermeras opinan que el cálculo de necesidades no lo realizan con el usuario. El sistema de abastecimiento no cuenta con un especialista en cálculo de necesidades, no tiene actualizado la relación de pedidos, no realiza correctamente sus funciones, pero si cuenta con un programa de solicitud de pedidos.



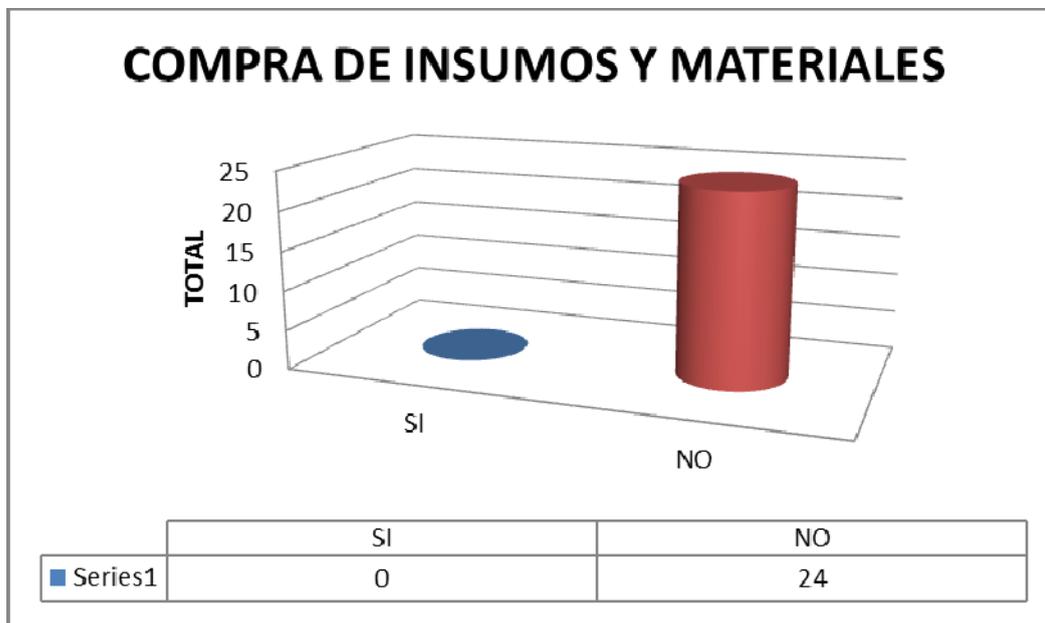
CUADRO N° 02: DISTRIBUCIÓN DE 24 ENFERMERAS SEGÚN COMPRA DE INSUMOS Y MATERIALES. INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS. OCTUBRE 2013 - JUNIO 2014.

COMPRA DE INSUMOS Y MATERIALES	SI		NO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
¿Mantienen los costos bajos para compra de materiales e insumos sin desmejorar la calidad de los productos?	0	0	24	100	24	100

Fuente: Cuestionario N° 01

Comentario:

En este cuadro podemos observar que el 100% de las enfermeras opinan que no mantienen los costos bajos para compra de materiales e insumos sin desmejorar la calidad de los productos.



CUADRO N° 03: DISTRIBUCIÓN DE 24 ENFERMERAS SEGÚN OBTENCIÓN DE MATERIALES. INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS.

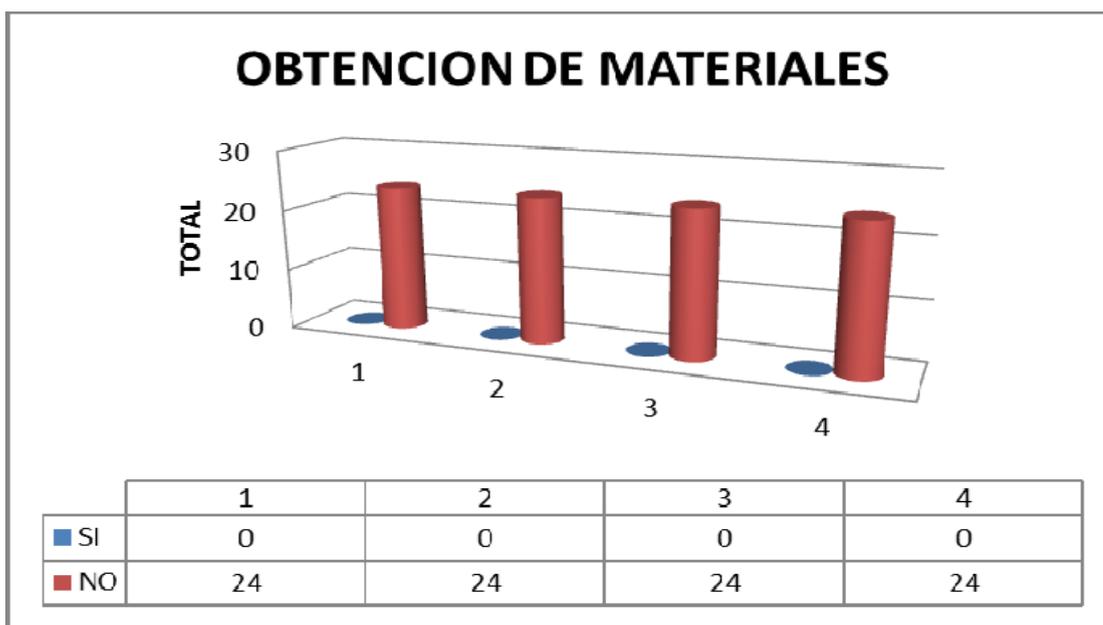
OCTUBRE 2013 - JUNIO 2014.

OBTENCIÓN DE MATERIALES	SI		NO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
¿Recibe los materiales de forma correcta?	0	0	24	100	24	100
¿Se entregan los bienes y servicios en los plazos establecidos?	0	0	24	100	24	100
¿Se obtienen los bienes y servicios oportunamente?	0	0	24	100	24	100
¿Obtiene los insumos y/o material médico como solicita?	0	0	24	100	24	100

Fuente: Cuestionario N° 01

Comentario:

En este cuadro podemos observar que el 100% de las enfermeras opinan que no reciben los materiales de forma correcta, no se entregan los bienes y servicios en los plazos establecidos, no se obtienen los bienes y servicios oportunamente, no se obtiene los insumos y/o material médico como se solicita.



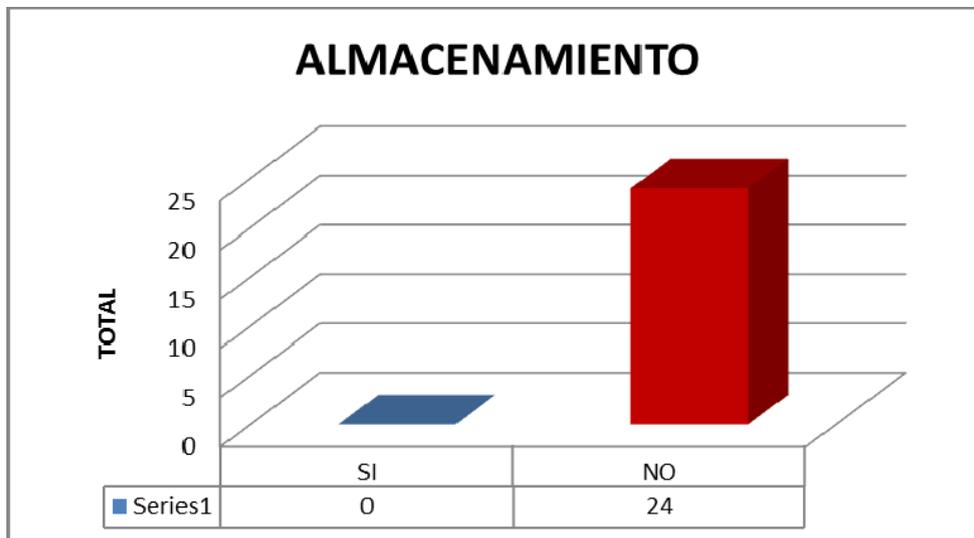
**CUADRO N° 04: DISTRIBUCIÓN DE 24 ENFERMERAS SEGÚN
ALMACENAMIENTO DE MATERIALES E INSUMOS. INSTITUTO NACIONAL
DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS. OCTUBRE 2013 - JUNIO 2014.**

ALMACENAMIENTO	SI		NO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
¿El personal informa de forma clara y comprensible a los usuarios acerca de los insumos y materiales existentes en stock?	0	0	24	100	24	100

Fuente: Cuestionario N° 01

Comentario:

En este cuadro podemos observar que el 100% de las enfermeras opinan que el personal de almacenamiento no informa de forma clara y comprensible a los usuarios acerca de los insumos y materiales existentes en stock.



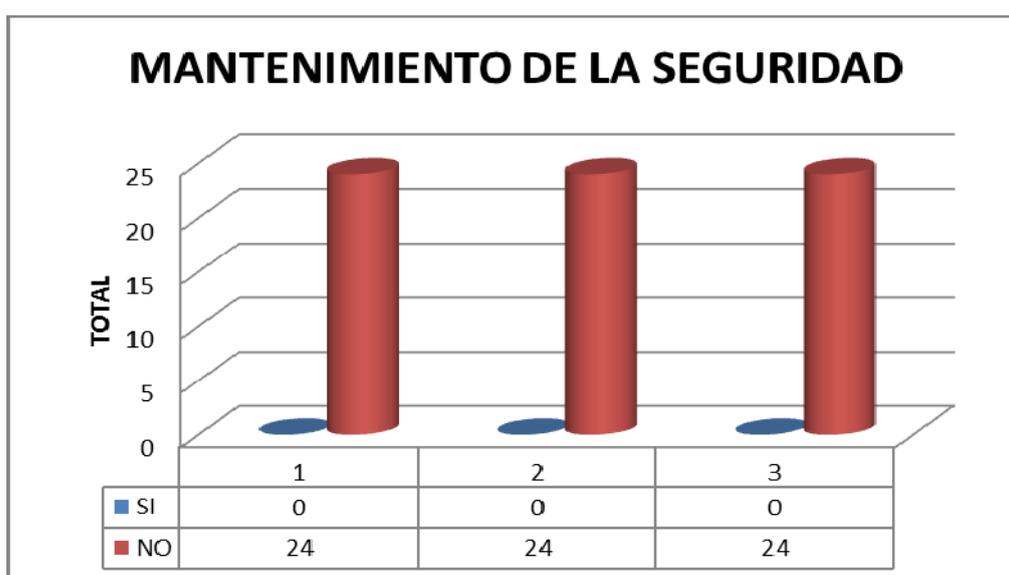
**CUADRO N° 05: DISTRIBUCIÓN DE 24 ENFERMERAS SEGÚN
MANTENIMIENTO DE LA SEGURIDAD. INSTITUTO NACIONAL DE
CIENCIAS NEUROLÓGICAS. OCTUBRE 2013 - JUNIO 2014.**

MANTENIMIENTO DE LA SEGURIDAD	SI		NO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
¿Los materiales e insumos se encuentran en perfectas condiciones técnicas?	0	0	24	100	24	100
¿Las instalaciones en las que se ubican los equipos son las óptimas?	0	0	24	100	24	100
¿Existe una adecuada custodia de los bienes y servicios solicitado?	0	0	24	100	24	100

Fuente: Cuestionario N° 01

Comentario:

En este cuadro podemos observar que el 100% de las enfermeras opinan que los materiales e insumos no se encuentran en perfectas condiciones técnicas, las instalaciones en las que se ubican los equipos no son las óptimas, no existe una adecuada custodia de los bienes y servicios solicitado.



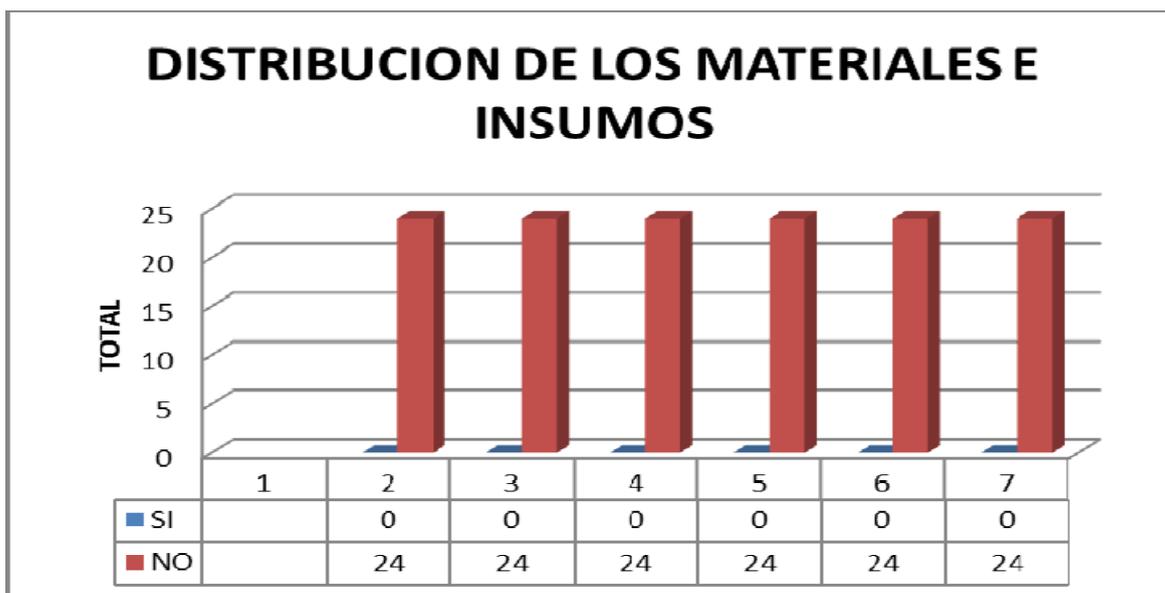
**CUADRO N° 06: DISTRIBUCIÓN DE 24 ENFERMERAS SEGÚN
DISTRIBUCIÓN DE LOS MATERIALES E INSUMOS. INSTITUTO NACIONAL
DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS. OCTUBRE 2013 - JUNIO 2014.**

DISTRIBUCIÓN DE LOS MATERIALES E INSUMOS	SI		NO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
¿Respetan la pecosa que Ud. entrega?	0	0	24	100	24	100
¿El personal de abastecimiento se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios?	0	0	24	100	24	100
¿El personal responsable le sugiere sobre otros recursos disponibles en almacén que puedan ser de su interés?	0	0	24	100	24	100
¿Todo lo que solicita en su pecosa es atendido?	0	0	24	100	24	100
¿Existe una adecuada distribución de los bienes y servicios?	0	0	24	100	24	100
¿Comunican a su servicio cuando llegan los insumos?	0	0	24	100	24	100

Fuente: Cuestionario N° 01

Comentario:

En este cuadro podemos observar que el 100% de las enfermeras opinan que no respetan la pecosa que entrega, el personal de abastecimiento no se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios, el personal responsable no le sugiere sobre otros recursos disponibles en almacén que puedan ser de interés, todo lo que se solicita en la pecosa no es atendido, no existe una adecuada distribución de los bienes y servicios, no comunican cuando llegan los insumos.



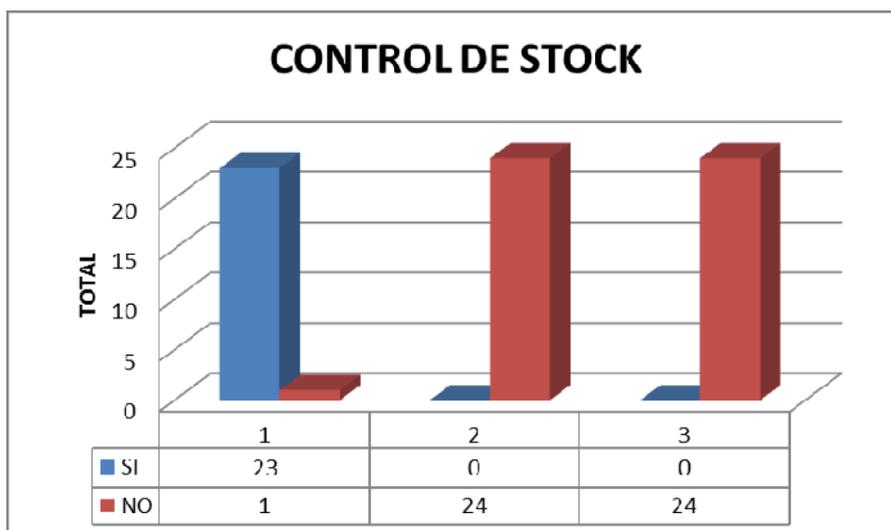
CUADRO N° 07: DISTRIBUCIÓN DE 24 ENFERMERAS SEGÚN CONTROL DE STOCK. INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS. OCTUBRE 2013 - JUNIO 2014.

CONTROL DESTOCK	SI		NO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
¿Ud. conoce si hay constantemente quiebres de stock? (desabastecimiento)	23	95,8	01	04,2	24	100
¿Existe un control adecuado sobre la cantidad exacta de los bienes y servicios?	0	0	24	100	24	100
¿Existe una supervisión de los bienes por el sistema de abastecimiento?	0	0	24	100	24	100

Fuente: Cuestionario N° 01

Comentario:

En este cuadro podemos observar que el 95,8 % de las enfermeras opinan que hay constantemente quiebres de stock, que no existe un control adecuado sobre la cantidad exacta de los bienes y servicios, no existe una supervisión de los bienes por el sistema de abastecimiento.



PRUEBA DE HIPOTESIS EPECIFICA (BINOMIAL):

Ho: El Sistema de Abastecimiento es adecuado según el profesional de Enfermería del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas.

H₁: El Sistema de Abastecimiento no es adecuado según el profesional de Enfermería del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas.

Resumen de prueba de hipótesis				
	Hipótesis nula	Test	Sig.	Decisión
1	Las categorías definidas por ¿El sistema de abastecimiento cuenta con un programa de solicitud de pedidos? = si y no se producen con las probabilidades de 0,5 y 0,5.	Prueba binomial de una muestra	2,77E-4 ¹	Rechazar la hipótesis nula.
2	Las categorías definidas por ¿Ud. conoce si hay constantemente quiebres de stock? (desabastecimiento) = si y no se producen con las probabilidades de 0,5 y 0,5.	Prueba binomial de una muestra	2,98E-6 ¹	Rechazar la hipótesis nula.
Se muestran las significancias asintóticas. El nivel de significancia es ,05.				
1Se muestra la significancia exacta para esta prueba.				

Decisión:

Al observar los cuadros del 1 al 7, donde probamos la hipótesis específica: “El Sistema de Abastecimiento del Instituto Nacional de Ciencias es inadecuado”.

Según la prueba binomial realizada nos indica rechazar la hipótesis nula optando por aceptar la alternativa, por lo que podemos concluir que el Sistema de Abastecimiento es inadecuado según el profesional de Enfermería del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas.

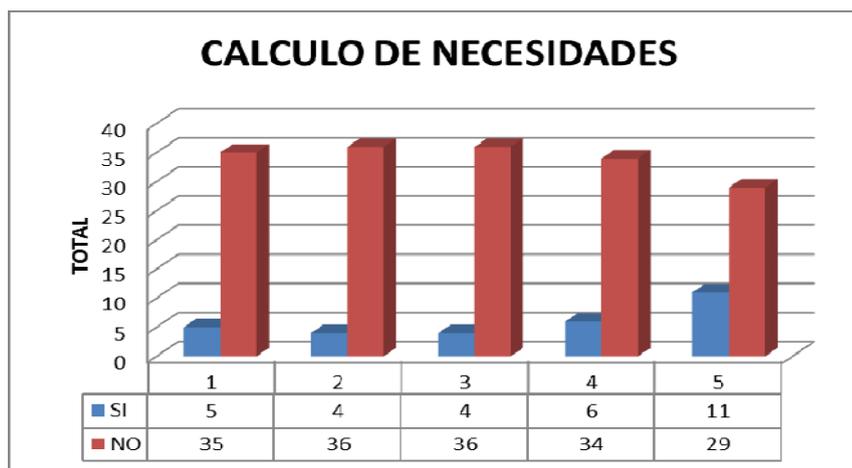
**CUADRO N° 08: DISTRIBUCIÓN DE 40 TÉCNICOS DE ENFERMERÍA SEGÚN
CALCULO DE NECESIDADES. INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS
NEUROLÓGICAS. OCTUBRE 2013 - JUNIO 2014.**

CALCULO DE NECESIDADES	SI		NO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
¿El cálculo de necesidades lo realizan con el usuario?	05	12,5	35	87,5	40	100
¿El sistema de abastecimiento cuenta con un especialista en cálculo de necesidades?	04	10,0	36	90,0	40	100
¿El sistema de abastecimiento realiza sus funciones correctamente?	04	10,0	36	90,0	40	100
¿El sistema de abastecimiento tiene actualizado la relación de pedidos?	06	15,0	34	85,0	40	100
¿El sistema de abastecimiento cuenta con un programa de solicitud de pedidos?	11	27,5	29	72,5	40	100

Fuente: Cuestionario N° 01

Comentario:

En este cuadro podemos observar que el 90% (36) de los técnicos de enfermería opinan que el sistema de abastecimiento no cuenta con un especialista en cálculo de necesidades, por lo que no realiza sus funciones correctamente. El 87,5% (35) opinan que el cálculo de necesidades no lo realizan con el usuario. El 85% (34) opinan que el sistema de abastecimiento no tiene actualizado la relación de pedidos y el 72,5% (29) opinan que el sistema de abastecimiento no cuenta con un programa de solicitud de pedidos.



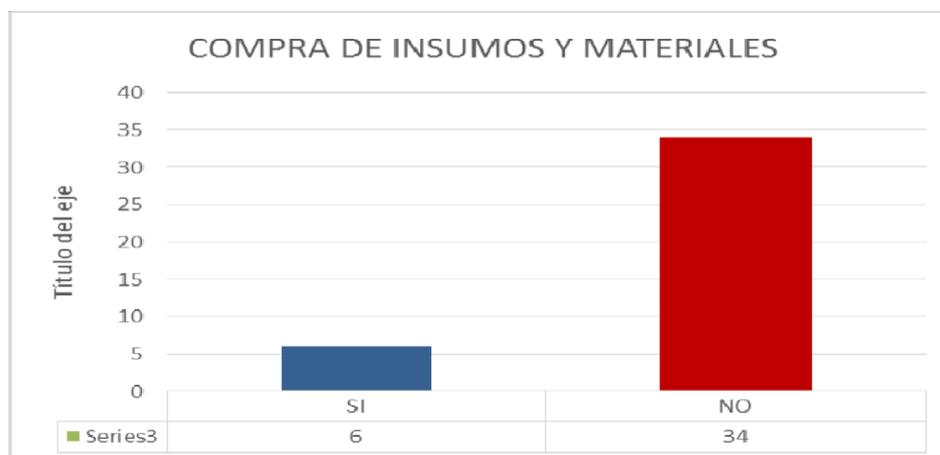
CUADRO N° 09: DISTRIBUCIÓN DE 40 TÉCNICOS DE ENFERMERÍA SEGÚN COMPRA DE INSUMOS Y MATERIALES. INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS. OCTUBRE 2013 - JUNIO 2014.

COMPRA DE INSUMOS Y MATERIALES	SI		NO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
¿Mantienen los costos bajos para compra de materiales e insumos sin desmejorar la calidad de los productos?	06	15	34	85	40	100

Fuente: Cuestionario N° 01

Comentario:

En este cuadro podemos observar que el 85% de los técnicos de enfermería opinan que no mantienen los costos bajos para compra de materiales e insumos sin desmejorar la calidad de los productos.



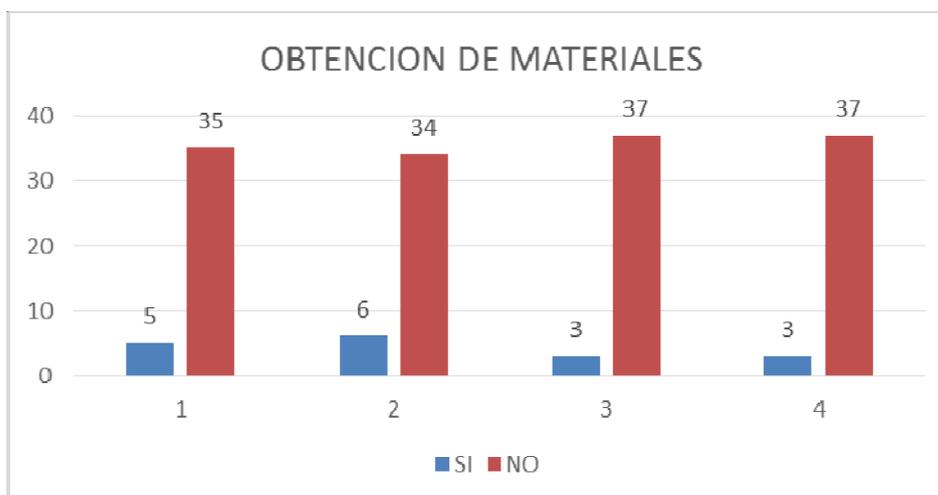
**CUADRO N° 10: DISTRIBUCIÓN DE 40 TÉCNICOS DE ENFERMERÍA SEGÚN
OBTENCIÓN DE MATERIALES. INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS
NEUROLÓGICAS. OCTUBRE 2013 - JUNIO 2014.**

OBTENCIÓN DE MATERIALES	SI		NO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
¿Recibe los materiales de forma correcta?	05	12,5	35	87,5	40	100
¿Se entregan los bienes y servicios en los plazos establecidos?	06	15,0	34	85,0	40	100
¿Se obtienen los bienes y servicios oportunamente?	03	7,5	37	92,5	40	100
¿Obtiene los insumos y/o material médico como solicita?	03	7,5	37	92,5	40	100

Fuente: Cuestionario N° 01

Comentario:

En este cuadro podemos observar que el 92,5% (37) de los técnicos de enfermería opinan que no se obtienen los bienes y servicios oportunamente, no se obtiene los insumos y/o material médico como se solicita. El 87,5% (35) opinan que no reciben los materiales de forma correcta. El 85% (34) opinan que no se entregan los bienes y servicios en los plazos establecidos,



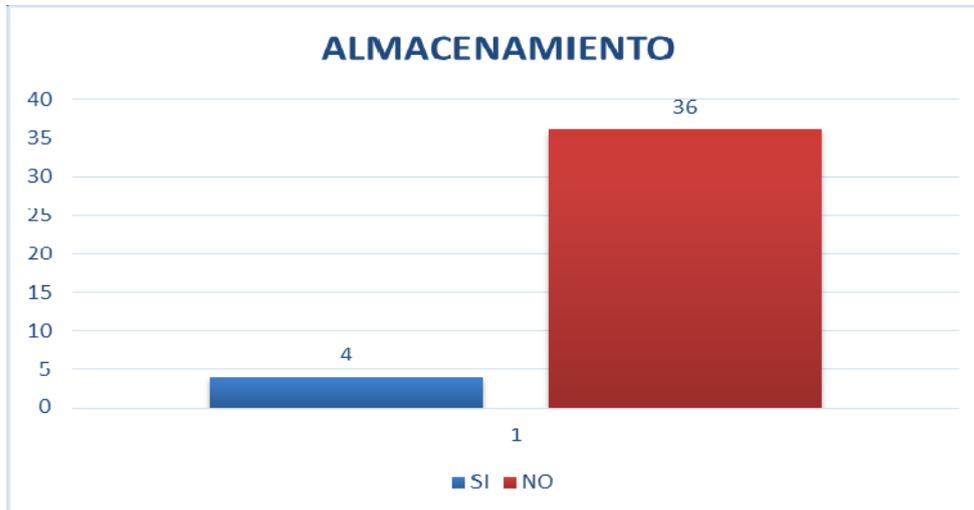
**CUADRON ° 11: DISTRIBUCIÓN DE 40 TÉCNICOS DE ENFERMERÍA SEGÚN
ALMACENAMIENTO DE MATERIALES E INSUMOS. INSTITUTO NACIONAL
DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS. OCTUBRE 2013 - JUNIO 2014.**

ALMACENAMIENTO	SI		NO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
¿El personal informa de forma clara y comprensible a los usuarios acerca de los insumos y materiales existentes en stock?	04	10	36	90	40	100

Fuente: Cuestionario N° 01

Comentario:

En este cuadro podemos observar que el 90% (36) de los técnicos de enfermería opinan que el personal de almacenamiento no informa a los usuarios de forma clara y comprensible acerca de los insumos y materiales existentes en stock y el 10% (04) opina lo contrario.



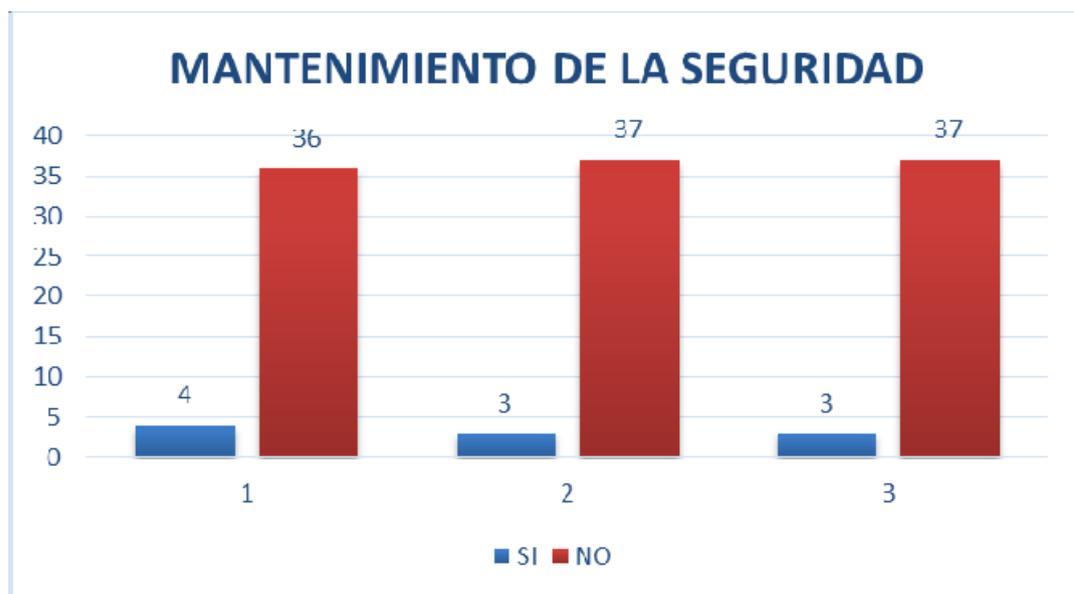
**CUADRON ° 12: DISTRIBUCIÓN DE 40 TÉCNICOS DE ENFERMERÍA SEGÚN
ALMACENAMIENTO DE MATERIALES E INSUMOS. INSTITUTO NACIONAL
DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS. OCTUBRE 2013 - JUNIO 2014.**

MANTENIMIENTO DE LA SEGURIDAD	SI		NO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
¿Los materiales e insumos se encuentran en perfectas condiciones técnicas?	04	10	36	90	40	100
¿Las instalaciones en las que se ubican los equipos son las óptimas?	03	7,5	37	92,5	40	100
¿Existe una adecuada custodia de los bienes y servicios solicitado?	03	7,5	37	92,5	40	100

Fuente: Cuestionario N° 01

Comentario:

En este cuadro podemos observar que el 92,5% (37) de los técnicos de enfermería opinan que las instalaciones en las que se ubican los equipos no son las óptimas, no existe una adecuada custodia de los bienes y servicios solicitado. El 90% (36) opinan que los materiales e insumos no se encuentran en perfectas condiciones técnicas.



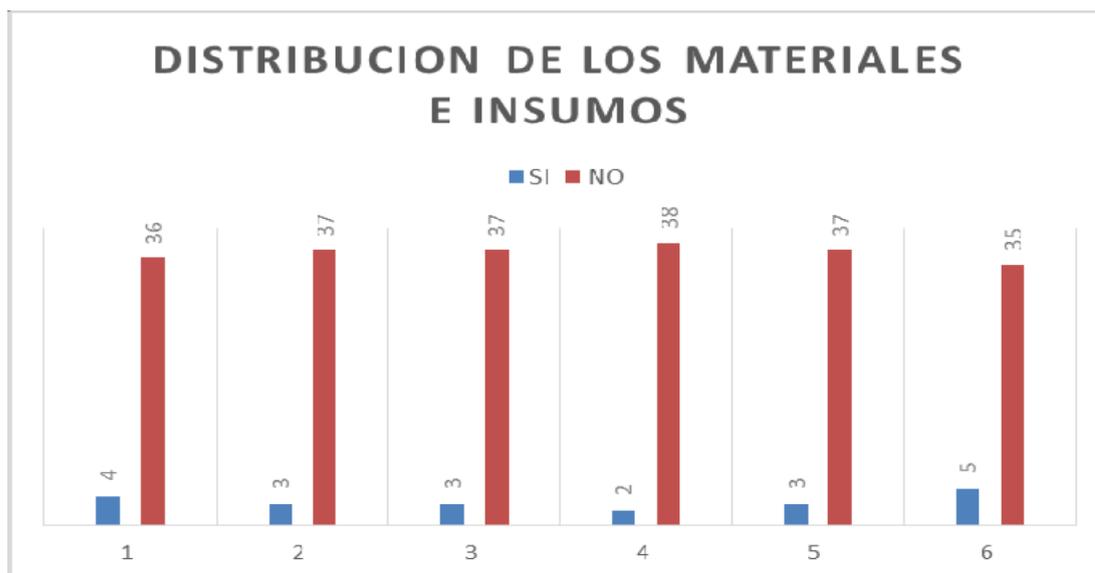
**CUADRO N° 13: DISTRIBUCIÓN DE 40 TÉCNICOS DE ENFERMERÍA SEGÚN
DISTRIBUCIÓN DE LOS MATERIALES E INSUMOS. INSTITUTO NACIONAL
DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS. OCTUBRE 2013 - JUNIO 2014.**

DISTRIBUCIÓN DE LOS MATERIALES E INSUMOS	SI		NO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
¿Respetan la peca que Ud. entrega?	04	10,0	36	90,0	40	100
¿El personal de abastecimiento se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios?	03	7,5	37	92,5	40	100
¿El personal responsable le sugiere sobre otros recursos disponibles en almacén que puedan ser de su interés?	03	7,5	37	92,5	40	100
¿Todo lo que solicita en su peca es atendido?	02	5,0	38	95,0	40	100
¿Existe una adecuada distribución de los bienes y servicios?	03	7,5	37	92,5	40	100
¿Comunican a su servicio cuando llegan los insumos?	05	12,5	35	87,5	40	100

Fuente: Cuestionario N° 01

Comentario:

En este cuadro podemos observar que el 95% (38) de los técnicos de enfermería opinan que no es atendido con todo lo que solicita en su peca. El 92,5% (37) opinan que el personal responsable de abastecimiento no se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios, no sugiere sobre otros recursos disponibles en almacén que puedan ser de interés, no existe una adecuada distribución de los bienes y servicios. El 90% (36) opinan que no respetan la peca que entrega y el 87,5% (35) opinan que no comunican a su servicio cuando llegan los insumos.



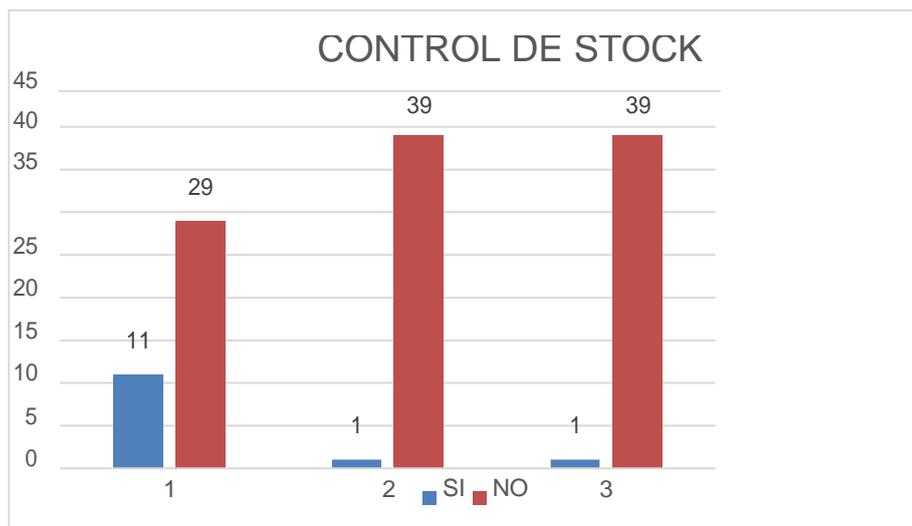
CUADRO N° 14: DISTRIBUCIÓN DE 40 TÉCNICOS DE ENFERMERÍA SEGÚN CONTROL DE STOCK. INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS. OCTUBRE 2013 - JUNIO 2014.

CONTROL DESTOCK	SI		NO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
¿Ud. conoce si hay constantemente quiebres de stock? (desabastecimiento)	11	27,5	29	72,5	40	100
¿Existe un control adecuado sobre la cantidad exacta de los bienes y servicios?	01	2,5	39	97,5	40	100
¿Existe una supervisión de los bienes por el sistema de abastecimiento?	01	2,5	39	97,5	40	100

Fuente: Cuestionario N° 01

Comentario:

En este cuadro podemos observar que el 97,5 % (39) de los técnicos de enfermería opinan que, que no existe un control adecuado sobre la cantidad exacta de los bienes y servicios, tampoco una supervisión de los bienes y servicios por el sistema de abastecimiento. El 72,5% (29) opinan que no conoce si hay constantemente quiebres de stock o desabastecimiento.



PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECIFICA (BINOMIAL):

Ho: El Sistema de Abastecimiento es adecuado según el personal Técnico de Enfermería del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas.

H₁: El Sistema de Abastecimiento no es adecuado según el personal Técnico de Enfermería del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas.

Resumen de prueba de hipótesis

	Hipótesis nula	Test	Sig.	Decisión
1	Las categorías definidas por ¿El cálculo de necesidades lo realizan con el usuario? = no y si se producen con las probabilidades de 0,5 y 0,5.	Prueba binomial de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
2	Las categorías definidas por ¿El sistema de abastecimiento cuenta con un especialista en cálculo de necesidades? = no y si se producen con las probabilidades de 0,5 y 0,5.	Prueba binomial de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
3	Las categorías definidas por ¿El sistema de abastecimiento realiza sus funciones correctamente? = no y si se producen con las probabilidades de 0,5 y 0,5.	Prueba binomial de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
4	Las categorías definidas por ¿El sistema de abastecimiento tiene actualizado la relación de pedidos? = no y si se producen con las probabilidades de 0,5 y 0,5.	Prueba binomial de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
5	Las categorías definidas por ¿El sistema de abastecimiento cuenta con un programa de solicitud de pedidos? = si y no se producen con las probabilidades de 0,5 y 0,5.	Prueba binomial de una muestra	,007	Rechazar la hipótesis nula.
6	Las categorías definidas por ¿Mantienen los costos bajos para compra de materiales e insumos sin desmejorar la calidad de los productos? = no y si se producen con las probabilidades de 0,5 y 0,5.	Prueba binomial de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
7	Las categorías definidas por ¿Recibe los materiales de forma correcta? = no y si se producen con las probabilidades de 0,5 y 0,5.	Prueba binomial de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
8	Las categorías definidas por ¿Se entregan los bienes y servicios en los plazos establecidos? = no y si se producen con las probabilidades de 0,5 y 0,5.	Prueba binomial de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
9	Las categorías definidas por ¿Se obtienen los bienes y servicios oportunamente? = no y si se producen con las probabilidades de 0,5 y 0,5.	Prueba binomial de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.

10	Las categorías definidas por ¿Obtiene los insumos y/o material médico como solicita? = no y si se producen con las probabilidades de 0,5 y 0,5.	Prueba binomial de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
11	Las categorías definidas por ¿E l personal informa de forma clara y comprensible a los usuarios acerca de los insumos y materiales existentes en stock? = no y si se producen con las probabilidades de 0,5 y 0,5.	Prueba binomial de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
12	Las categorías definidas por ¿Los materiales e insumos se encuentran en perfectas condiciones técnicas = no y si se producen con las probabilidades de 0,5 y 0,5.	Prueba binomial de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
13	Las categorías definidas por ¿Las instalaciones en las que se ubican los equipos son las óptimas? = no y si se producen con las probabilidades de 0,5 y 0,5.	Prueba binomial de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.

14	Las categorías definidas por ¿Existe una adecuada custodia de los bienes y servicios solicitado? = no y si se producen con las probabilidades de 0,5 y 0,5.	Prueba binomial de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
15	Las categorías definidas por ¿Respetan la pecaosa que Ud. entrega? = no y si se producen con las probabilidades de 0,5 y 0,5.	Prueba binomial de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
16	Las categorías definidas por ¿El personal de abastecimiento se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios? = no y si se producen con las probabilidades de 0,5 y 0,5.	Prueba binomial de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
17	Las categorías definidas por ¿El personal responsable le sugiere sobre otros recursos disponibles en almacen que puedan ser de su interes? = no y si se producen con las probabilidades de 0,5 y 0,5.	Prueba binomial de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.

18	Las categorías definidas por ¿Todo lo que solicita en su pecosa es atendido? = no y si se producen con las probabilidades de 0,5 y 0,5.	Prueba binomial de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
19	Las categorías definidas por ¿Existe una adecuada distribución de los bienes y servicios? = no y si se producen con las probabilidades de 0,5 y 0,5.	Prueba binomial de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
20	Las categorías definidas por ¿Comunican a su servicio cuando llegan los insumos? = no y si se producen con las probabilidades de 0,5 y 0,5.	Prueba binomial de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
21	Las categorías definidas por ¿Ud. conoce si hay constantemente quiebres de stock? (desabastecimiento) = si y no se producen con las probabilidades de 0,5 y 0,5.	Prueba binomial de una muestra	,007	Rechazar la hipótesis nula.

22	Las categorías definidas por ¿Existe un control adecuado sobre la cantidad exacta de los bienes y servicios? = no y si se producen con las probabilidades de 0,5 y 0,5.	Prueba binomial de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
23	Las categorías definidas por ¿Existe una supervisión de los bienes por el sistema de abastecimiento? = no y si se producen con las probabilidades de 0,5 y 0,5.	Prueba binomial de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.

Se muestran las significancias asintóticas. El nivel de significancia es ,05.

Decisión:

Al observar los cuadros del 8 al 14, donde probamos la hipótesis específica: “El Sistema de Abastecimiento del Instituto Nacional de Ciencias es inadecuado”.

Según la prueba binomial realizada donde nos indica rechazar la hipótesis nula optando por aceptar la alternativa, por lo que podemos concluir que el Sistema de Abastecimiento es inadecuado según el personal Técnico de Enfermería del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas.

CUADRO N° 15: DISTRIBUCIÓN DE 24 ENFERMERAS SEGÚN SATISFACCIÓN DE CUADRO DE NECESIDADES. INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS. OCTUBRE 2013 - JUNIO 2014.

CUADRO DE NECESIDADES	SI		NO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
¿Considera Ud. que el sistema logístico realiza las compras en cantidades adecuadas?	02	8,3	22	91,7	24	100
¿El cuadro de necesidades lo realizan en función a realidades?	01	4,2	23	95,8	24	100
¿Ud. considera que es importante la elaboración del cuadro de necesidades?	19	79,2	05	20,8	24	100
¿Recibe los insumos según su cuadro de necesidades?	05	20,8	19	79,2	24	100

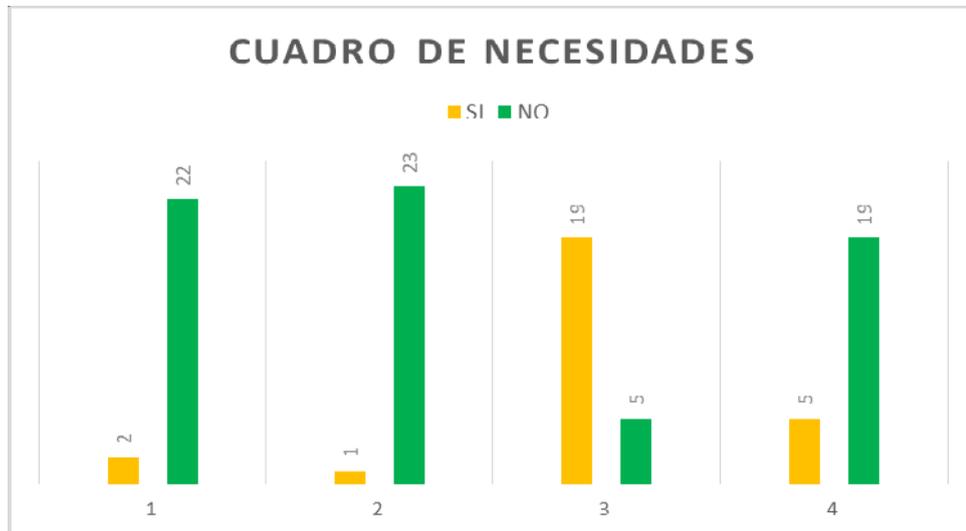
Fuente: Cuestionario N° 02

$$\chi^2_o = 29,16 > \chi^2_t = 7,815$$

Comentario:

En este cuadro podemos observar que el 95,8% (23) de las enfermeras opinan que el cuadro de necesidades no lo realizan en función a realidades. El 91,7% (22) consideran que el sistema logístico no realiza las compras en

cantidades adecuadas. El 79,2% (19) no recibe los insumos según cuadro de necesidades, sin embargo, considera que es importante la elaboración del cuadro de necesidades.



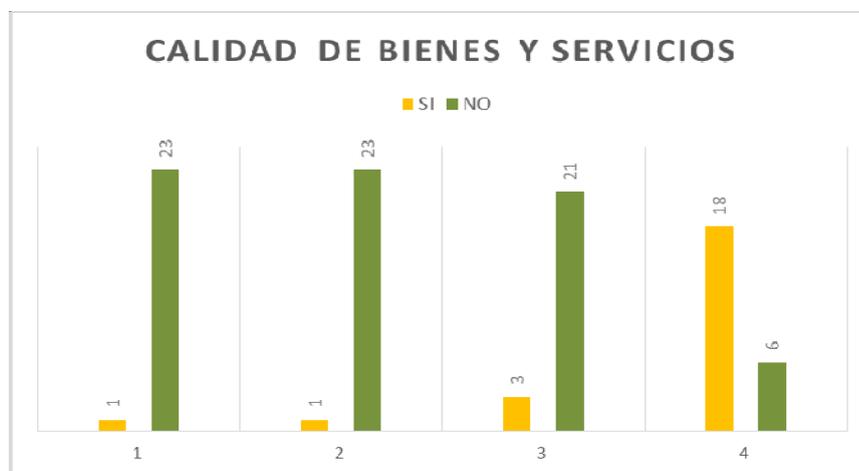
CUADRO N° 16: DISTRIBUCIÓN DE 24 ENFERMERAS SEGÚN SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE BIENES Y SERVICIOS. INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS. OCTUBRE 2013 - JUNIO 2014

CALIDAD DE BIENES Y SERVICIOS	SI		NO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
¿Sabe Ud. si existe un área de control de calidad?	01	4,2	23	95,8	24	100
¿Considera que los bienes y servicios son de buena calidad?	01	4,2	23	95,8	24	100
¿Conoce Ud. si los bienes y servicios son de marca registrada?	03	12,5	21	87,5	24	100
¿Ud. cree que los productos de buena calidad son estímulos para seguir mejorando la calidad de atención?	18	75,0	06	25,0	24	100

Fuente: Cuestionario N° 02
 $\chi^2_o = 45,12 > \chi^2_t = 7,815$ con 3 g.l. , $\alpha = 0.05$

Comentario:

En este cuadro podemos observar que el 95,8% (23) de las enfermeras opinan que no saben si existe un área de control de calidad, considera que los bienes y servicios no son de buena calidad, el 75% (18) cree que los productos de buena calidad son estímulos para seguir mejorando la calidad de atención. El 87,5% (21) opina que los bienes y servicios no son de marca registrada.



CUADRO N° 17: DISTRIBUCIÓN DE 24 ENFERMERAS SEGÚN SATISFACCION DE OPORTUNIDADES EN LA ATENCION DE PEDIDOS. INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS. OCTUBRE 2013 - JUNIO 2014.

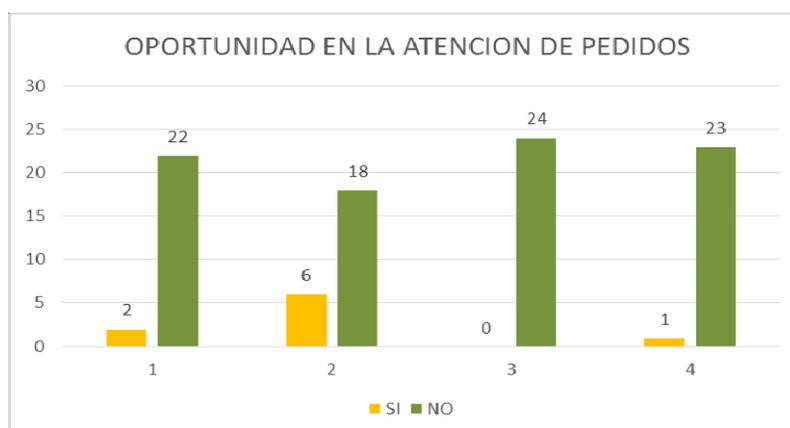
OPORTUNIDADES EN LA ATENCION DE PEDIDOS	SI		NO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
¿El personal de abastecimiento cuenta con los recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo?	02	8,3	22	91,7	24	100
¿El personal de abastecimiento dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo?	06	25,0	18	75,0	24	100
¿La atención del sistema de abastecimiento puede considerarse como necesidad cubierta?	0	0,0	24	100,0	24	100
¿Cuándo no hay materiales el jefe de abastecimiento responde a las demandas?	01	4,2	23	95,8	24	100

Fuente: Cuestionario N° 02

$$\chi^2_0 = 9,85 > \chi^2_t = 7,815 \quad \text{con 3 g.l.}, \alpha = 0.05$$

Comentario:

En este cuadro podemos observar que el 100% (24) de las enfermeras opinan que la atención del Sistema de Abastecimiento no puede considerarse como necesidad cubierta, el 95,8% (23) de las enfermeras opinan que cuando no hay materiales el jefe de abastecimiento no responde a las demandas. El 91,7% (22) el personal de abastecimiento no cuenta con los recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo y el 75 % (18) opina que el personal de abastecimiento no dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo.



CUADRO N° 18: DISTRIBUCIÓN DE 24 ENFERMERAS SEGÚN SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN A RECLAMOS. INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS. OCTUBRE 2013 - JUNIO 2014.

ATENCIÓN A RECLAMOS	SI		NO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
¿Es atendido con los materiales e insumos cuando necesita de urgencia?	03	12,5	21	87,5	24	100
¿Ud. comunica a su jefe inmediato si tuviera algún problema con un producto a utilizar?	15	62,5	9	37,5	24	100
¿Ud. ha hecho informe en caso de recibir un producto de mala calidad?	13	54,2	11	45,8	24	100
¿Ud. percibe en sus compañeros la insatisfacción de trabajar con productos de mala calidad?	18	75,0	6	25,0	24	100

Fuente: Cuestionario N° 02

$$\chi^2_o = 21,16 > \chi^2_t = 7,815 \quad \text{con 3 g.l. , } \alpha = 0.05$$

Comentario:

En este cuadro podemos observar que el 87,5% (21) de las enfermeras opinan que no son atendidas con los materiales e insumos cuando se necesita de urgencia. El 75% (18) perciben en sus compañeros la insatisfacción de trabajar con productos de mala calidad, El 54,2% (13) han informado cuando reciben un producto de mala calidad y el 45,8% (11) no lo hacen El 62,5% (15) comunica al jefe inmediato si hubiera algún problema con un producto a utilizar.



CUADRO N° 19: DISTRIBUCIÓN DE 24 ENFERMERAS SEGÚN SATISFACCIÓN EN LA INFORMACIÓN SOBRE PRESUPUESTO ASIGNADO. INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS. OCTUBRE 2013 - JUNIO 2014.

PRESUPUESTO ASIGNADO	SI		NO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
¿Ud. conoce si cada año incrementan el presupuesto para su servicio?	02	8,3	22	91,7	24	100

Fuente: Cuestionario N° 02

Comentario:

En este cuadro podemos observar que el 91,7% (22) de las enfermeras opinan que cada año no incrementan el presupuesto para su servicio y solo el 8,3% (2) opinan que conocen que cada año incrementan el presupuesto para su servicio.



CUADRO N° 20: DISTRIBUCIÓN DE 24 ENFERMERAS SEGÚN SATISFACCIÓN DE EXPECTATIVAS E INFLUENCIA. INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS. OCTUBRE 2013 - JUNIO 2014.

EXPECTATIVAS E INFLUENCIA	SI		NO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
¿El personal de abastecimiento está calificado para las tareas que tiene que realizar?	02	8,3	22	91,7	24	100
¿El personal da una imagen de honestidad y confianza?	01	4,2	23	95,8	24	100
¿Conoce las posibilidades de solución que ofrece el sistema de abastecimiento?	01	4,2	23	95,8	24	100
¿El responsable del sistema de abastecimiento muestra competencia para resolver problemas?	01	4,2	23	95,8	24	100
¿Para Ud. es importante el sistema de abastecimiento?	16	66,7	08	33,3	24	100
¿Para Ud. es necesario el sistema de abastecimiento?	21	87,5	03	12,5	24	100

¿El sistema de abastecimiento entrega información relevante que puede utilizar para los pedidos?	01	4,2	23	95,8	24	100
¿Mejoraría el sistema de abastecimiento si el personal estaría en constante capacitación?	21	87,5	03	12,5	24	100
¿El sistema de abastecimiento ha perdido su credibilidad con el usuario interno?	22	91,7	02	8,3	24	100
¿Los usuarios internos participan de manera directa en el proceso de adjudicación?	01	4,2	23	95,8	24	100
¿El trato del personal con los usuarios es considerado y amable?	02	8,3	22	91,7	24	100
¿Ha solicitado al familiar comprar un insumo que la institución tiene responsabilidad de prever?	23	95,8	01	4,2	24	100
¿Ud. está conforme con el producto o material de trabajo que provee el sistema de abastecimiento?	02	8,3	22	91,7	24	100
¿Ud. se siente satisfecho trabajando con los productos, llámese insumos, material médico que provee la institución?	02	8,3	22	91,7	24	100

Fuente: Cuestionario N° 02 $\chi^2_o = 227,23 > \chi^2_t = 22,4$ con 13 g.l., $\alpha = 0.05$

Comentario:

En este cuadro podemos observar que el 95,8% (23) de las enfermeras opinan que el personal de abastecimiento no da una imagen de honestidad y confianza, no conoce las posibilidades de solución que ofrece el sistema de abastecimiento, el responsable no muestra competencia para resolver problemas, el sistema de abastecimiento no entrega información relevante que puede utilizar para los pedidos, los usuarios internos no participan de manera directa en el proceso de adjudicación. El 91,7% (22) opinan que el personal de abastecimiento no está calificado para las tareas que tiene que realizar, el trato del personal con los usuarios no es considerado y amable, no está conforme con el producto o material de trabajo que provee el sistema de

abastecimiento, por lo que no se siente satisfecho trabajando con productos, llámese insumos, material médico que provee la institución. El 87,5 % (21) considera necesario y el 66,7% (16) considera importante el sistema de abastecimiento. El 95,8% (23) de las enfermeras opinan que han solicitado al familiar del paciente comprar un insumo que la institución tiene responsabilidad de prever. El 91,7% (22) opinan que el sistema de abastecimiento ha perdido su credibilidad con el usuario interno. El 87,5% (21) opinan que mejoraría el sistema de abastecimiento si el personal estaría en constante capacitación.



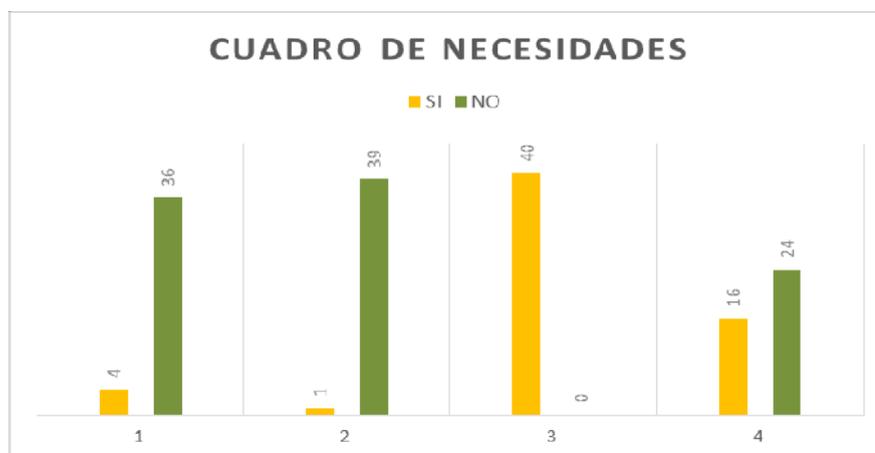
CUADRO N° 21: DISTRIBUCIÓN DE 40 TÉCNICOS DE ENFERMERÍA SEGÚN SATISFACCIÓN DEL CUADRO DE NECESIDADES. INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS. OCTUBRE 2013 - JUNIO 2014.

CUADRO DE NECESIDADES	SI		NO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
¿Considera Ud. que el sistema logístico realiza las compras en cantidades adecuadas?	04	10,0	36	90,0	40	100
¿El cuadro de necesidades lo realizan en función a realidades?	01	2,5	39	97,5	40	100
¿Ud. considera que es importante la elaboración del cuadro de necesidades?	40	100,0	0	0	40	100
¿Recibe los insumos según su cuadro de necesidades?	16	40,0	24	60,0	40	100

Fuente: Cuestionario N° 02
 $\chi^2_o = 100,6 > \chi^2_t = 7,815$ con 3 g.l. , $\alpha = 0.05$

Comentario:

En este cuadro podemos observar que el 97,5% (39) de los técnicos de enfermería opinan que el cuadro de necesidades no lo realizan en función a realidades, el 90% (36) opina que el sistema logístico no realiza las compras en cantidades adecuadas, y el 60% (24) no recibe los insumos según su cuadro de necesidades. El 100% consideran que es importante la elaboración del cuadro de necesidades.



CUADRO N° 22: DISTRIBUCIÓN DE 40 TÉCNICOS DE ENFERMERÍA SEGÚN SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE BIENES Y SERVICIOS. INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS. OCTUBRE 2013 - JUNIO 2014.

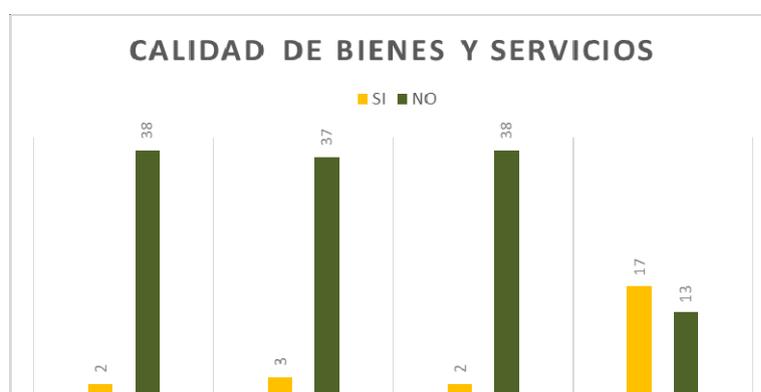
CALIDAD DE BIENES Y SERVICIOS	SI		NO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
¿Sabe Ud. si existe un área de control de calidad?	02	5,0	38	95,0	40	100
¿Considera que los bienes y servicios son de buena calidad?	03	7,5	37	92,5	40	100
¿Conoce Ud. si los bienes y servicios son de marca registrada?	02	5,0	38	95,0	40	100
¿Ud. cree que los productos de buena calidad son estímulos para seguir mejorando la calidad de atención?	27	67,5	13	32,5	40	100

Fuente: Cuestionario N° 02

$$\chi^2_0 = 68,26 > \chi^2_{\frac{\alpha}{2}} = 7,815 \quad \text{con 3 g.l. , } \alpha = 0.05$$

Comentario:

En este cuadro podemos observar que el 95% (38) de los técnicos de enfermería opinan que no conocen un área de control de calidad, que los bienes y servicios no son de marca registrada, el 92,5% (37) consideran que los bienes y servicios no son de buena calidad. El 67,5% (27) opinan que los productos de buena calidad son estímulos para seguir mejorando la calidad de atención.



CUADRON° 23: DISTRIBUCIÓN DE 40 TÉCNICOS DE ENFERMERÍA SEGÚN SATISFACCIÓN DE OPORTUNIDADES EN LA ATENCIÓN DE PEDIDOS. INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS. OCTUBRE 2013 - JUNIO 2014.

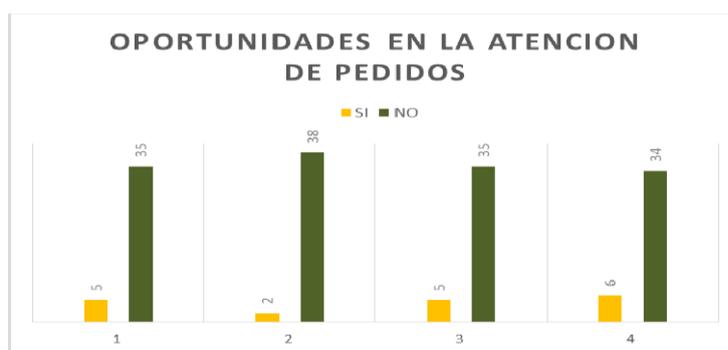
OPORTUNIDADES EN LA ATENCIÓN DE PEDIDOS	SI		NO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
¿El personal de abastecimiento cuenta con los recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo?	05	12,5	35	87,5	40	100
¿El personal de abastecimiento dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo?	02	5,0	38	95,0	40	100
¿La atención del sistema de abastecimiento puede considerarse como necesidad cubierta?	05	12,5	35	87,5	40	100
¿Cuándo no hay materiales el jefe de abastecimiento responde a las demandas?	06	15,0	34	85,0	40	100

Fuente: Cuestionario N° 02

$$\chi^2_0 = 9,54 > \chi^2_t = 7,815 \quad \text{con 3 g.l., } \alpha = 0.05$$

Comentario:

En este cuadro podemos observar que el 95% (38) de los técnicos de enfermería opinan que el personal de abastecimiento no dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo. El 87,5% (35) opinan que el personal de abastecimiento no cuenta con los recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo, la atención del sistema de abastecimiento no puede considerarse como necesidad cubierta. El 85% (34) opinan que cuando no hay materiales el jefe de abastecimiento no responde a las demandas.



CUADRO N° 24: DISTRIBUCIÓN DE 40 TÉCNICOS DE ENFERMERÍA SEGÚN SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN A RECLAMOS. INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS. OCTUBRE 2013 - JUNIO 2014.

ATENCIÓN A RECLAMOS	SI N° %	NO N° %	TOTAL N° %
¿Es atendido con los materiales e insumos cuando necesita de urgencia?	04 10,0	36 90,0	40 100
¿Ud. comunica a su jefe inmediato si tuviera algún problema con un producto a utilizar?	02 05,0	38 95,0	40 100
¿Ud. ha hecho informe en caso de recibir un producto de mala calidad?	35 87,5	05 12,5	40 100
¿Ud. percibe en sus compañeros la insatisfacción de trabajar con productos de mala calidad?	37 92,5	03 07,5	40 100

Fuente: Cuestionario N° 02
 $\chi^2_o = 109,36 > \chi^2_t = 7,815$ con 3 g.l., $\alpha = 0.05$

Comentario:

En este cuadro podemos observar que el 95% (38) de los técnicos de enfermería opinan que no comunicaron a su jefe inmediato de algún problema con un producto a utilizar. El 90% (36) opinan que no son atendidos con los materiales e insumos cuando necesitan de urgencia.

El 92,5% (37) de los técnicos de enfermería perciben en sus compañeros la insatisfacción de trabajar con productos de mala calidad y el 87,5% (35) hicieron informe cuando recibieron un producto de mala calidad.



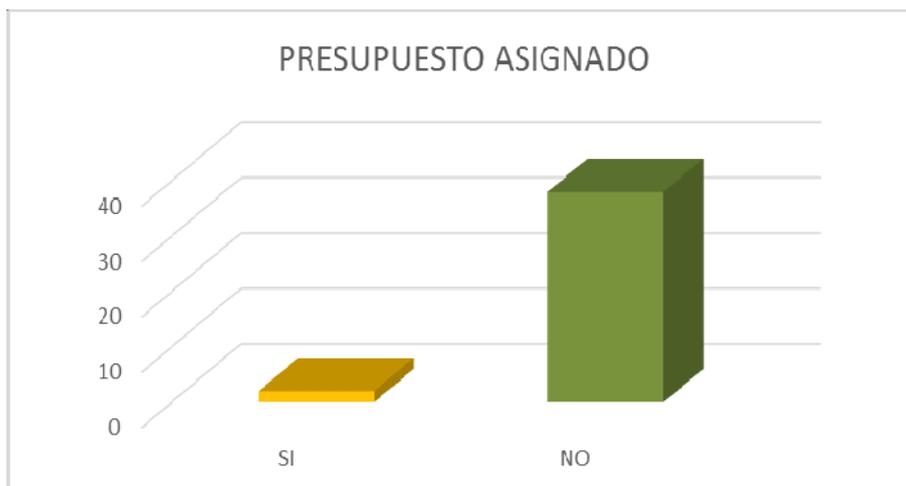
CUADRO N° 25: DISTRIBUCIÓN DE 40 TÉCNICOS DE ENFERMERÍA SEGÚN SATISFACCIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE PRESUPUESTO ASIGNADO. INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS. OCTUBRE 2013 - JUNIO 2014.

PRESUPUESTO ASIGNADO	SI		NO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
¿Ud. conoce si cada año incrementan el presupuesto para su servicio?	02	05	38	95	40	100

Fuente: Cuestionario N° 02

Comentario:

En este cuadro podemos observar que el 95% (38) de los técnicos de enfermería opinan que no conocen si cada año incrementan el presupuesto para su servicio.



CUADRO N° 26: DISTRIBUCIÓN DE 40 TÉCNICOS DE ENFERMERÍA SEGÚN SATISFACCIÓN DE EXPECTATIVAS E INFLUENCIA. INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS. OCTUBRE 2013 - JUNIO 2014.

EXPECTATIVAS E INFLUENCIA	SI		NO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
¿El personal de abastecimiento está calificado para las tareas que tiene que realizar?	02	05,0	38	95,0	40	100
¿El personal da una imagen de honestidad y confianza?	01	02,5	39	97,5	40	100
¿Conoce las posibilidades de solución que ofrece el sistema de abastecimiento?	03	07,5	37	92,5	40	100
¿El responsable del sistema de abastecimiento muestra competencia para resolver problemas?	05	12,5	35	87,5	40	100
¿Para Ud. es importante el sistema de abastecimiento?	36	90,0	04	10,0	40	100
¿Para Ud. es necesario el sistema de abastecimiento?	36	90,0	04	10,0	40	100
¿El sistema de abastecimiento entrega	04	10,0	36	90,0	40	100

información relevante que puede utilizar para los pedidos?			
¿Mejoraría el sistema de abastecimiento si el personal estaría en constante capacitación?	29 72,5	11 27,5	40 100
¿El sistema de abastecimiento ha perdido su credibilidad con el usuario interno?	30 75,0	10 25,0	40 100
¿Los usuarios internos participan de manera directa en el proceso de adjudicación?	07 17,5	33 82,5	40 100
¿El trato del personal con los usuarios es considerado y amable?	05 12,5	35 87,5	40 100
¿Ha solicitado al familiar comprar un insumo que la institución tiene responsabilidad de proveer?	30 75,0	10 25,0	40 100
¿Ud. está conforme con el producto o material de trabajo que provee el sistema de abastecimiento?	07 17,5	33 82,5	40 100
¿Ud. se siente satisfecho trabajando con los productos, llámese insumos, material médico que provee la institución?	06 15,0	34 85,0	40 100

Fuente: Cuestionario N° 02 $\chi^2_o = 281,6 > \chi^2_t = 22,4$ con 13 g.l., $\alpha = 0.05$

Comentario:

En este cuadro podemos observar que el 97,5% (39) de los técnicos de enfermería opinan que el personal de abastecimiento no da una imagen de honestidad y confianza, el 95 % (38) opinan que el personal de abastecimiento no está calificado para las tareas que tiene que realizar, el 92,5% opinan que no conoce las posibilidades de solución que ofrece el sistema de abastecimiento, el 90% opina que el sistema de abastecimiento no entrega información relevante que puede utilizar para los pedidos, el 87,5% opina que el responsable del sistema de abastecimiento no muestra competencia para resolver problemas, el trato del personal con los usuarios no es considerado y amable, el 82,5% opina que los usuarios internos no participan de manera directa en el proceso de adjudicación, no está conforme

con el producto o material de trabajo que provee el sistema de abastecimiento. El 90% (36) opinan que es importante y necesario el sistema de abastecimiento, el 75% opina que el sistema de abastecimiento ha perdido su credibilidad con el usuario interno, que ha solicitado al familiar del paciente comprar un insumo que la institución tiene responsabilidad de prever. El 72,5% opina que mejoraría el sistema de abastecimiento si el personal estaría en constante capacitación.



5.3. Prueba de Hipótesis General:

CUADRON ° 27: DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS SEGÚN COMPORTAMIENTO DEL SISTEMA DE ABASTECIMIENTO Y NIVEL DE SATISFACCION. INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS. OCTUBRE 2013 - JUNIO 2014.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO	SISTEMA DE ABASTECIMIENTO					
	ADECUADO		INADECUADO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
SATISFECHO	02	03	02	03	04	06
NO SATISFECHO	00	00	60	94	60	94
TOTAL	02	03	62	97	64	100

Fuente: Cuestionario N° 02

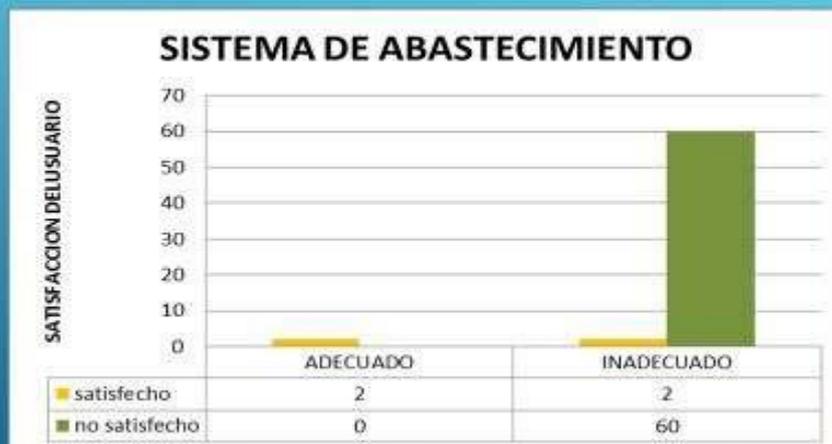
5.3 Prueba de Hipótesis General

CUADRO N°27: DISTRIBUCION DE USUARIOS SEGÚN INFLUENCIA DEL SISTEMA DE ABASTECIMIENTO Y NIVEL DE SATISFACCION. INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS. OCTUBRE 2013 - JUNIO 2014.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO	INFLUENCIA DEL SISTEMA DE ABASTECIMIENTO					
	POSITIVA		NEGATIVA		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
SATISFECHO	02	03	02	03	04	06
NO SATISFECHO	00	00	60	94	60	94
TOTAL	02	03	62	97	64	100

Fuente: Cuestionario N°02

CUADRO N°27: DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS SEGÚN COMPORTAMIENTO DEL SISTEMA DE ABASTECIMIENTO Y NIVEL DE SATISFACCION.



Paso 1) Planteamiento de hipótesis estadísticas:

$$H_0: \rho_{\text{phi}} = 0$$

$$H_1: \rho_{\text{phi}} \neq 0$$

La hipótesis nula indica que no existe asociación entre las variables comportamiento del Sistema de Abastecimiento y el nivel de Satisfacción del usuario interno y la hipótesis alternativa niega esta afirmación.

Paso 2) La estadística de prueba $Z = \sqrt{n} \varphi$ que sigue una distribución aproximadamente normal con media 0 y varianza 1. Con el valor del coeficiente obtenido en la muestra y bajo la hipótesis nula se calcula el valor de la estadística de prueba Z_c , entonces:

El coeficiente de correlación phi (φ) se calcula de la siguiente manera:

$$\varphi = \frac{0 - 120}{\sqrt{(2)(62)(4)(60)}} = -0,6956$$

$$Z_c = \sqrt{64} (-0,6956) = -5,56$$

Paso 3) Para $\alpha = 0,05$, el valor de $Z_{teórico} = 1,96$. La región de rechazo es $(-\infty, -1,96) \cup (1,96, \infty)$.

Paso 4) Como el valor de la estadística de prueba cae en el intervalo indicado, se rechaza la hipótesis nula. Luego con nivel de significación $\alpha = 0,05$, existe evidencia para rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa que existe asociación entre las variables comportamiento del Sistema de Abastecimiento y el nivel de Satisfacción del usuario interno. Por lo tanto, existe influencia significativa entre las variables mencionadas.

5.4. **Discusión de resultados:**

1. En el trabajo realizado por Dr. Miguel A. Bustamante U.2, MBA Leopoldo P. López L.3 “El efecto cola en los hospitales”, busca diseñar un sistema de abastecimiento que mejore la disponibilidad de insumos médicos en un Hospital Regional tipo 1, en donde existe una situación crítica, debido a un ineficiente manejo de materiales sumado a una importante deuda que impide la compra de insumos. Una gran deficiencia es la falta de coordinación y traspaso de información entre los distintos servicios médicos. Un segundo gran problema es que el hospital no controla las bodegas de los distintos servicios, es decir, no existe un control de inventario en los servicios médicos; tampoco existe un control de la utilización de los insumos. En el presente trabajo de investigación concluimos que Sistema de Abastecimiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, octubre 2013 - junio 2014: es inadecuado, porque no cumple con las expectativas del usuario interno. No cumple con una adecuada atención logística a los usuarios internos. El personal de abastecimiento no cuenta con los recursos materiales suficientes, no dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo. Los bienes y servicios no son de buena calidad, ni de marca registrada. No existe un área de control de calidad. El sistema logístico no realiza las compras en cantidades adecuadas, el cuadro de necesidades no lo realizan en función a realidades.

2. En la investigación realizada “La Gestión Logística en los Servicios, Elemento Clave en la Satisfacción del Cliente” por Milagros Pérez Pravia, Elisa Leyva Cardeñoso, Maura Leyva Rodríguez, llegan a la conclusión: el deficiente

sistema de gestión logística en las instalaciones de servicios, que conlleva a resultados no deseados de Eficiencia y Eficacia. De igual manera el usuario interno del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas está insatisfecho con respecto al Sistema de Abastecimiento, durante el periodo octubre 2013 a junio 2014, porque la atención del sistema de abastecimiento no puede considerarse como necesidad cubierta. El usuario interno no está conforme con el producto o material de trabajo que provee el sistema de abastecimiento. El usuario interno no se siente satisfecho trabajando con los productos, llámese insumos, material médico que provee la institución, percibe en sus compañeros la insatisfacción de trabajar con productos de mala calidad.

3. Rodrigo Antonio Escobar San Pedro a través de su investigación “Mejoramiento de la Gestión Logística Interna en el Área de Insumos Médicos del Hospital Dipreca, Santiago de Chile, mayo 2007, llega a la conclusión: Para que una organización funcione de manera eficaz, es el seguimiento de la satisfacción del cliente, requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos. La gestión logística debe gestionar integralmente cada una de los procesos que la empresa realiza., cada persona que interviene en este proceso debe pensar siempre en por qué y para quién lo hace; puesto que la satisfacción del cliente externo viene determinada por el coherente desarrollo del proceso en su conjunto, la gestión logística concentra la atención en el resultado de los procesos. El producto final es la implementación de la unificación de las Unidades de Distribución Internas de

este Hospital, como la solución más factible para enfrentar los problemas detectados durante el análisis del Sistema, y proyecta las siguientes mejoras:

Una sola cabeza visible a cargo de la Distribución Interna del Hospital.

Soluciones a problemas relacionados con el control de los insumos en lo referente a: *Stocks*, Pérdidas, Utilización, Mermas y Gestión de Devoluciones.

Un solo modelo de gestión para la función de distribución.

Optimización de horas hombre en la búsqueda de insumos y fármacos.

Mejor aprovechamiento del personal. La generación de un sistema más confiable y otros.

CONCLUSIONES

1. La relación entre el sistema de abastecimiento y la satisfacción del usuario interno del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas es estadísticamente significativa.
2. El Sistema de Abastecimiento influye negativamente en la satisfacción del usuario interno en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas.
3. El Sistema de Abastecimiento es inadecuado, no realiza sus funciones correctamente. La atención logística en el sistema de abastecimiento no es adecuada para los usuarios internos del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, octubre 2013 - junio 2014, como se detalla a continuación:

El sistema de abastecimiento no tiene actualizado la relación de pedidos. A pesar de que cuenta con un programa de solicitud de pedidos (PECOSA). No mantienen los costos bajos para la compra de materiales e insumos.

No cuenta con un especialista en cálculo de necesidades. No comunican a los jefes de servicios cuando llegan los insumos. No informa de forma clara y comprensible a los usuarios acerca de los insumos y materiales existentes en stock. Los materiales e insumos no se encuentran en perfectas condiciones en muchas ocasiones. El cálculo de necesidades no lo realizan con el usuario.

No existe un control adecuado sobre la cantidad exacta de los bienes y servicios; no existe una adecuada custodia de los bienes y servicios solicitados, tampoco una adecuada distribución de los

mismos, además no son de buena calidad, ni de marca registrada, por lo que se concluye que no existe una supervisión de los bienes por el sistema de abastecimiento.

El usuario interno no recibe los materiales de forma correcta. No se obtienen los bienes y servicios oportunamente, ni como se solicita. Se conoce que hay constantemente quiebres de stock o desabastecimiento cuando se solicita. Todo lo que solicita el usuario interno en su pecosa no es atendido. No respetan el pedido solicitado.

Las instalaciones en las que se ubican los equipos no son las óptimas.

4. El usuario interno no se encuentra satisfecho con el sistema de abastecimiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas durante el periodo octubre 2013 a junio 2014, por los siguientes motivos:
 - a) Los usuarios internos no participan de manera directa en el proceso de adjudicación. No conocen la asignación del presupuesto de cada año.
 - b) Cuando no hay materiales el jefe de abastecimiento no responde a las demandas, no muestra competencia para resolver problemas.
 - c) El personal de abastecimiento no cuenta con los recursos materiales suficientes, ni programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo.
 - d) El cuadro de necesidades no lo realizan en función a realidades. El sistema logístico no realiza las compras en cantidades adecuadas.

- e) El usuario interno ha perdido su credibilidad con el sistema de abastecimiento, Se percibe en sus compañeros la insatisfacción de trabajar con productos de mala calidad. No recibe los insumos según su cuadro de necesidades o la PECOSA, tampoco es atendido con los materiales e insumos cuando necesita de urgencia. El personal no se siente bien al solicitar al familiar del paciente comprar un insumo que la institución tiene responsabilidad de proveer.
- f) El personal de abastecimiento no califica para las funciones a las que tiene como responsabilidad realizar, no se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios. No da una imagen de honestidad y confianza. No entrega información relevante que puede utilizar para los pedidos. No sugiere sobre otros recursos disponibles en almacén que puedan ser de su interés. El trato con los usuarios no es considerado y amable.

RECOMENDACIONES

- 1.- El jefe del Sistema de Abastecimiento debe de evaluar mensualmente su trabajo juntamente con sus colaboradores y constatar en visita inopinadas a su personal, cuidando la salud y bienestar de los mismos, con mira a la eficiencia y eficacia, en bien del paciente.
- 2.- Los malos manejos de un área específicamente en este caso del sistema de abastecimiento es prioritario supervisiones constantes por parte de los directivos de la institución.
- 3.- EL Sistema de abastecimiento es muy importante en una institución por lo que se requiere personas competentes y proactivas capaces de encontrar motivaciones personales y grupales que les ayude a rendir con eficiencia y eficacia por lo tanto es necesario que estén actualizados en sus competencias. Así mismo la Institución debe velar y preocuparse por tener especialista en el área del sistema de abastecimiento, elaborar planes reales y concretos, personal que sepa gestionar los bienes y servicios. También es necesario y muy urgente un área de control de calidad, contando con un banco de especificaciones técnicas según nuestras necesidades contar como una buena infraestructura para el buen y seguro almacenamiento de los materiales e insumos. El sistema de abastecimiento debe contar con la tecnología de punta y trabajar en redes., ver presupuesto para ello.
- 4.- El jefe debe estar atento a los procesos de compra de insumos y materiales para verificar el correcto desenvolvimiento de los mismos e involucrar a los usuarios internos idóneos en coordinación con los diferentes

departamentos. También se debe de crea la cultura de la comunicación para evitar malos entendidos y malas relaciones interpersonales y enviar a cada jefatura para que socialicen con su personal referente a la asignación de presupuesto.

Así mismo el jefe del sistema de abastecimiento debe de contar con la autoridad suficiente para enfrentar y resolver los problemas de desabastecimiento y comprar en cantidades necesarias desde un plan y que sean de buena calidad con buenas especificaciones técnicas que dé seguridad a los usuarios y ahorro a la institución. Por ultimo crear ambientes saludables en el área de trabajo para mejorar nuestra vivencia y relaciones laborales.

BIBLIOGRAFÍA

1. COMPUMAGAZINE - Tecnología y Negocios - Publicación Mensual Editorial MP Ediciones S.A.
2. BIG NETWORK COMPUTACIÓN - Computación y Negocios: Informática para Empresas y Profesionales - Publicación Mensual Prince Cooke y Asoc.S.A.
3. BOLETÍN INFORMATIVO MENSUAL - Auditoría - Costos - Impuestos - Sistemas - Estudio Miguel Angel Monti y Asoc. - Contadores Públicos.
4. BORJA, JORGE: Ingeniería de Software - Editorial Kapelusz. 1987.
5. CHRISTOPHER, MARTÍN: Logística y Aprovisionamiento - Editorial Folio S.A. - 1994.
6. Daniel Cohen y Enrique Asin; "Sistemas de Información para los Negocios" McGraw Hill. 2:43-53 (2003)
7. DIEZ DE CASTRO ENRIQUE: Distribución comercial. 2da. Edición, Ed. Mc Graw Hill
8. DRUCKER, PETER F.: Escritos Fundamentales - Tomo 2 - El Management - Editorial Sudamericana 2002.
9. DRUCKER, PETER F.: La Administración en una época de Grandes Cambios - Editorial Sudamericana 1995.
10. GOLDRATT, ELIYAHU M. y COX, JEFF - La Meta: Un Proceso de Mejora Continua - Ediciones Castillo - 1996 - 2da. Edición
11. MICHAEL CROSS - Estructura Empresarial - Cómo adaptarla a los cambios - Serie Empresarial - Editorial LEGIS S.A. - 1991.

12. Michel Journet, Norbert Cohen., “Las tendencias y las prácticas de una comunidad de actores logísticos“
http://industrie.gouv.fr/FranceTech/espagnol/parcours_6/s2/ve_p6_s2_a_ct.htm,
13. MARYANN SÉLLER - ¡Choque¡ - Serie Business Class - Editorial Vergara.
14. PARKINSON - RUSTOMIJI - SAPRE - Peter Drucker Un Comentario Crítico sobre su Filosofía Gerencial - Editorial Diana - 1994.

“¿Qué es Logística?” Asociación Universitaria de Logística [web page], 2004,
http://www.geocities.com/logistikchile_cl/que.htm

STERN, LOUIS W / EL-ANSARY, ADEL I. / CRUZ, IGNACIO, Canales de comercialización, 5da. Edición, Ed. Prentice.

Zorrilla & Mercedes, “Modelación para la implementación de logística en la pequeña empresa, a través de índices de control”, Mayo 1999.
<http://biblioteca.itesm.mx/cgi-bin/salta?cual=doctec:b3142759>

ANEXO

CUESTIONARIO N° 01

Objetivo: Medir el cumplimiento de la atención logística (sistema de abastecimiento) del INCN en función del cuadro de necesidades.

Instrucciones: Por favor dedique unos minutos a completar este cuestionario, sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas únicamente para esta investigación con el fin de contribuir en el mejoramiento de la Institución y esto permitirá analizar las operaciones logísticas del sistema de Abastecimiento (que es todo proceso desde la compra de insumos hasta la entrega a los usuarios internos). Decir sí o no.

I.-CALCULO DE NECESIDADES:

- 1.-El cálculo de necesidades lo realizan con el usuario? (SI) (NO)
- 2.-El sistema de abastecimiento cuenta con un especialista en cálculo de necesidades? (SI) (NO)
- 3.-El sistema de abastecimiento realiza sus funciones correctamente? (SI) (NO)
- 4.-El sistema de abastecimiento tiene actualizado la relación de pedidos? (SI) (NO)
- 5.-El sistema de abastecimiento cuenta con un programa de solicitud de pedidos? (SI) (NO)

II. COMPRA DE INSUMOS Y MATERIALES:

- 6.-Mantienen los costos bajos para compra de materiales e insumos sin desmejorar la calidad de los productos? (SI) (NO)

III. OBTENCION DE MATERIALES:

- 7.-Recibe los materiales de forma correcta? (si) (no)
- 8.-Se entregan los bienes y servicios en los plazos establecidos? (si) (no)
- 9.-Se obtienen los bienes y servicios oportunamente? (si) (no)

10.-Obtiene los insumos y/o material médico como solicita? (si) (no)

IV. ALMACENAMIENTO:

11.-El personal informa de forma clara y comprensible a los usuarios acerca de los insumos y materiales existentes en stock? (si) (no)

V. MANTENIMIENTO DE LA SEGURIDAD:

12.-Los materiales e insumos se encuentran en perfectas condiciones técnicas? (si) (no)

13.-Las instalaciones en las que se ubican los equipos ¿son las óptimas? (si) (no)

14.-Existe una adecuada custodia de los bienes y servicios solicitado? (si) (no)

VI. DISTRIBUCION DE LOS MATERIALES E INSUMOS:

15.-Respetan la pecosa que Ud. entrega? (si) (no)

16.-El personal de abastecimiento se muestra dispuesto a ayudar a los Usuarios? (si) (no)

17.-El personal responsable le sugiere sobre otros recursos disponibles en almacén que puedan ser de su interés? (si) (no)

18.-Todo lo que solicita en su pecosa es atendido? (si) (no)

19.-Existe una adecuada distribución de los bienes y servicios? (si) (no)

20.-Comunican a su servicio cuando llegan los insumos? (si) (no)

VII. CONTROL DE STOCK:

21.-Ud conoce si hay constantemente quiebres de stock (desabastecimiento) (si) (no)

22.-Existe un control adecuado sobre la cantidad exacta de los bienes y servicios? (si) (no)

23.-Existe una supervisión de los bienes por el sistema de abastecimiento? (si) (no)

Muchas gracias por colaborar, Dios le guarde.

CUESTIONARIO N° 02

Objetivo: Este cuestionario está elaborado con fin de medir la satisfacción del usuario interno frente al sistema de abastecimiento por lo que solicito su colaboración y le agradezco su contribución. POR FAVOR MARQUE sí o no

I .CUADRO DE NECESIDADES:

- 1.-Considera Ud. que el sistema logístico realiza las compras en cantidades adecuadas? (si) (no)
- 2.-El cuadro de necesidades lo realizan en función a realidades? (si) (no)
- 3.-Ud. Considera que es importante la elaboración del cuadro de necesidades? (si) (no)
- 4.-Recibe los insumos según su cuadro de necesidades? (si) (no)

II. CALIDAD DE BIENES Y SERVICIOS:

- 5.-Sabe Ud si existe un área de control de calidad? (si) (no)
- 6.-Considera que los bienes y servicios de son de buena calidad? (si) (no)
- 7.-Conoce Ud. si los bienes y servicios son de marca registrada? (si) (no)
- 8.-Ud. cree que los productos de buena calidad son estímulos para seguir mejorando la calidad de atención (si) (no)

III. OPORTUNIDADES EN LA ATENCION DE PEDIDOS:

- 9.-El personal de abastecimiento cuenta con los recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo? (si) (no)
- 10.-El personal de abastecimiento dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo? (si) (no)
- 11.-La atención del sistema de abastecimiento puede considerarse como necesidad cubierta? (si) (no)

12.-Cuando no hay materiales el jefe de abastecimiento responde a las demandas? (si) (no)

IV. ATENCIÓN A RECLAMOS:

13.-Es atendido con los materiales e insumos cuando necesita de urgencia? (si) (no)

14.-Ud. comunica a su jefe inmediato si tuviera algún problema con un producto a utilizar? (si) (no)

15.-Ha hecho informe en caso de recibir un producto de mala calidad? (si) (no)

16.-Ud. percibe en sus compañeros la insatisfacción de trabajar con productos de mala calidad? (si) (no)

17.-Ud. percibe en sus compañeros la insatisfacción de trabajar con productos de mala calidad? (si) (no)

V. información SOBRE PRESUPUESTO ASIGNADO:

18.-Ud. conoce si cada año incrementan el presupuesto para su servicio? (si) (no)

VI. EXPECTATIVAS E INFLUENCIA:

19.-El personal de abastecimiento está calificado para las tareas que tiene que realizar? (SI) (NO)

20.-El personal da una imagen de honestidad y confianza? (SI) (NO)

21.-Conoce las posibilidades de solución que ofrece el sistema de abastecimiento?

22.-El responsable del sistema de abastecimiento muestra competencia para resolver problemas? (si) (no)

23. Para Ud. es importante el sistema de abastecimiento? (si) (no)

24.-Para Ud. es necesario el sistema de abastecimiento? (si) (no)

25.-El sistema de abastecimiento entrega información relevante que puede utilizar para los pedidos? (si) (no)

- 26.-Mejoraría el sistema de abastecimiento si el personal estaría en constante capacitación? (si) (no)
- 27.-El sistema de abastecimiento ha perdido su credibilidad con el usuario interno? (si) (no)
- 28.-Los usuarios internos participan de manera directa en el proceso de adjudicación? (si) (no)
- 29.-El trato del personal con los usuarios es considerado y amable? (si) (no)
- 30.-Ha solicitado al familiar comprar un insumo que la institución tiene responsabilidad de proveer? (si) (no)
- 31.-Ud. Está conforme con el producto o material de trabajo que provee el sistema de abastecimiento? (si) (no)
- 32.-Ud. se siente satisfecho trabajando con los productos, llámese insumos, material médico que provee la Institución? si) (no)

Muchas gracias por colaborar, Dios le guarde.





