



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

ENERO – JUNIO 2017

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

Ingeniería Comercial

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE Ingeniero Comercial

TEMA:

Procesos de adquisición de bienes y servicios en el Hospital General del IESS

EGRESADO:

José Luis Albán Mayorga

TUTORA:

CPA. Doris Glenda Naranjo Chávez, MCA

AÑO 2017

INTRODUCCION

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Hospital Babahoyo es una empresa ecuatoriana de orden pública, proporcionada de independencia normativa, práctica, administrativa, financiera y presupuestaria. El Hospital General del IESS ubicado en la ciudad de Babahoyo, dedicado a la prestación de servicios de salud desde 1941.

Las empresas públicas buscan reducir los gastos presentados en las adquisiciones de bienes o servicios utilizados para el desarrollo de sus actividades, las compras públicas tienen un organismo que vigila estos métodos, el Servicio Nacional de Contratación Pública es el actual organismo facultado para la regularización de estos procesos, para un correcto desarrollo de una Institución pública es importante e imprescindible los procesos de adquisición de bienes y servicios, tanto así que se podría definir como uno de los motores principales que mueven las actividades mismas, dichos procesos en esta entidad son necesarios para brindar un servicio de calidad a sus usuarios, quienes a través de su percepción son los que catalogan el servicio.

El estudio del caso se basa en el inapropiado uso de los procesos de adquisición y se realizó recolectando información de dicha institución de las causas del problema, lo que permitió generar un diagnostico efectivo, mediante de investigación por medio de la observación y otros procedimiento o técnicas como entrevistas y encuestas enfocadas al talento humano, lo cual proporciono información relevante para la realización del estudio de caso.

DESARROLLO

La presente investigación se sustenta en conocer los diferentes factores que inciden en los procesos de adquisición y compra de bienes y servicios del Hospital General del IESS Babahoyo, y basado en la situación actual se presenta una alternativa de solución.

Investigación practica y libre de ejecutarse, pues cuenta con aspectos esenciales como el tiempo para la investigación, disponibilidad de recursos y acceso a la fuente de información.

Según el (IESS Hospital Babahoyo, 2014, pág. 14) menciona que:

“El Hospital desde su fundación ha marcado su atención a la prestación de servicios en salud. En el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social la prestación de salud desde sus inicios se interesó en brindar a sus afiliados la atención en Centro Hospitalarios propios con personal médico y paramédico, también dependiente de la estructura orgánica administrativa de la institución, el mismo que fue creado con un profundo sentimiento de solidaridad y protección para el principal motor del desarrollo social como es el trabajador ecuatoriano. En 1941 en la Ciudad de Babahoyo, en las calles Malecón entre Martín Icaza y Flores se crea el DISPENSARIO 28 del IESS, un centro de salud que ofrecía la atención de servicios básicos como: Medicina General, Gineco-Obstetricia, Pediatría y Traumatología. Por el año de 1943 se dona al IESS un terreno por parte del Ilustre Consejo Provincial de Babahoyo; terreno en la cual se construyó un edificio cuya planta alta fue destinada al dispensario ubicado en el corazón de Babahoyo en las calles 27 de mayo entre Malecón y General Barona.

Tras gestiones realizadas con el Gobierno Municipal de Babahoyo se obtiene terrenos para la construcción de un nuevo hospital que beneficiará a alrededor de 153 000 afiliados en la provincia de Los Ríos y poblaciones aledañas. Tiene capacidad para 120 camas, dentro de estructura moderna y funcional, con 4 plantas de hospitalización, equipamiento integral y 17 especialidades médicas. Hospital que está en funcionamiento desde enero del 2013, luego del traslado queda asentado en nuevas instalaciones que permiten una mejor cobertura a los usuarios.

El Hospital General del IESS funciona de manera incesante prestando sus servicios las 24 horas del día con personal trabajando en turnos rotativos, dividida en departamentos o áreas de servicios como lo son:

- ❖ Servicios Quirúrgicos
- ❖ Servicios Terapéuticos
- ❖ Servicios Generales
- ❖ Servicios de Emergencia
- ❖ Servicio de Hospitalización
- ❖ Servicios Administrativos
- ❖ Servicios de Diagnósticos
- ❖ Servicios de atención ambulatoria: Consulta Externa
- ❖ Servicios de Apoyo
- ❖ Servicios Obstétricos.

El área Administrativa del Hospital consta de diferentes departamentos aplicados al manejo de esta empresa. Los cuales son los responsables de ejecutar todas sus actividades de manera práctica y responsable, estos departamentos son: Dirección Administrativa,

Financiero, Compras Públicas, Unidad de Talento Humano, Departamento de la Tecnología y Comunicación.

Cada uno de estos departamentos tienen sus funciones definidas, cabe recalcar que son la única parte del Hospital que trabajan en horarios de oficina (de 8:00am a 16:30pm) brindando todos los servicios en cuanto al parte administrativo se refiere, el resto de áreas de servicios trabajan de manera ininterrumpida por sus turnos rotativos.

El área a tratar es el departamento de Compras Públicas, este departamento consta de 4 personas entre la cuales tenemos:

Responsable ab. Héctor Espín Carillo, entre la principales funciones que tiene este departamento están, recepción y revisión de la documentación de los requerimientos de las diferentes áreas, elaboración y despacho de convocatorias de los procesos publicados en el portal de compras públicas, elaboración y despacho de la convocatoria para los procesos (Ínfima de cuantía), coordinar con el área requirente para la entrega de la compra, clasificar y manejar el archivo de los procesos y funciones designadas, conforme a las normas técnicas que para el efecto se exige.

Todos los procesos que sean realizados por este departamento son regulados por el Sistema Nacional de Contratación Pública.

El “Servicio Nacional de Contratación Pública” (SERCOP). - es la entidad rectora del Sistema Nacional de Compras Públicas (SNCP), responsable de las políticas, gestión y administración desconcentrada. Para el cumplimiento de sus fines tiene autonomía administrativa, técnica, operativa, financiera y presupuestaria. (Reglamento a la Ley del Sistema Nacional de Contratacion Publica, 2009).

De esta manera se describe a su organización en sus aspectos generales permitiéndonos conocer de manera generalizada acerca de esta.

Los procesos adquisición de bienes y servicios llevados a cabo en el Hospital General del IESS Babahoyo permiten el adecuado funcionamiento y excelente desempeño de las actividades, lo cual influye de manera directa en la calidad de los servicios prestados por parte de los trabajadores y de igual manera los servicios percibidos por los usuarios.

La actual investigación se la realizo con el objetivo de revelar los componentes que influyen en la realización de procesos inadecuados de adquisición de bienes y servicios, entre estos se han podido establecer: el poco compromiso de los empleados, el inadecuado uso de estrategias de mejoras en zonas problemáticas, la falta de capacitación por parte de los directivos, errores en los procesos técnicos que vuelven tediosos los procedimientos, lo cual crea que estos procesos no se generen de manera óptima ocasionando situaciones de conflicto y malestar, cabe recalcar que la mayor parte de estos inconvenientes se desarrollan en las áreas requirentes y no expresamente el área de compras públicas, además esto crea un ambiente laboral tenso en el desarrollo de las actividades diarias.

Al mismo tiempo de analizar y examinar a través de principios fundados los orígenes y secuelas que tienen efecto en los procesos de adquisición de bienes y servicios del Hospital General del IESS, interviniendo de manera directa a la consecución de los objetivos y las metas planteadas por la organización.

Según (AMAYA & PEDRAZA, 2010) define al:

El desempeño personal son aquellas actuaciones o proceder que se dan en los empleados, que son importantes para cumplir las metas de la organización, y pueden ser

medidos en términos de las habilidades de cada individuo y su grado de aporte a la empresa”.

Menciona, que el personal desempeñará sus funciones de manera adecuada contribuyendo al desarrollo de la institución, dependiendo del perfil de cada individuo y sus logros.

(CHIAVENATO, 2011, pág. 204) Plantea “el desempeño como el comportamiento del trabajador dirigido a concebir efectivamente el ideal organizacional. La perspectiva principal que se constituye en la pericia individual para conseguir los objetivos esperados”. De acuerdo con los criterios del autor nos establece que la conducta y el rendimiento individual del empleado al momento de realizar sus labores en la organización dependerán del éxito de la organización en este caso al ser una institución pública radica en el grado de compromiso con esta.

Según (HUNGER & WHEELEN, 2007, pág. 265) manifiesta que:

Los controles del desempeño detallan como se debe realizar algo, utilizando las políticas, reglas, procedimientos, estereotipos y mandato de un superior. Los controles de abertura o salida delimitan lo que se debe conseguir basándose en el resultado total de los comportamientos mediante el uso de objetivos y metas de rendimientos o logros relevantes. Los controles de admisión o entrada delimitan los recursos, como competencias, destrezas, habilidades, valores y motivos de los empleados.

El control es el elemento clave para comprobar si la institución está manteniendo un adecuado desempeño laboral en sus distintas áreas o funciones de la organización, constatar

que se llevan a cabo los procesos establecidos y con el rendimiento presentado, comprobar si esta obtuvo los resultados esperados.

Es obligatorio que la organización analice periódicamente su contexto interno, para identificar si existen singularidades que influyan de manera directa al momento de realizar el trabajo de sus empleados.

De acuerdo con (CHIAVENATO, 2011, pág. 24) define que:

El ambiente de trabajo es el entorno cercano e inmediato de la empresa. En donde la organización crea su base de operaciones y crea su territorio, establece los vínculos de poder y de funciones respecto a los elementos ambientales.

El desempeño organizacional es una manifestación del buen manejo de la empresa, permite la realización de los objetivos empresariales, además de realizar continuos controles que permitan conocer acerca de las distintas anomalías que se susciten en el desarrollo de las diferentes actividades inmersas en los procesos de adquisición. En el Hospital del IESS se manejan dos procedimientos de adquisición de productos que son: Subasta inversa e Ínfima de cuantía procesos que poseen diferentes características y tiempos de esperas desiguales sean para la ejecución o entrega. Partiendo desde la base tenemos que:

Según los planteamientos de (Bravo Carrasco, 2011).

Proceso es un conjunto de actividades, interacciones y recursos con una finalidad común: transformar las entradas en salidas que agreguen valor a los clientes.

De acuerdo con (Pérez Fenández de Velasco, 2010) manifiesta que:

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, los

Cuales transforman elementos de entradas en resultados.

Los Procesos son un conjunto de acciones sistematizadas que se realizan o tienen lugar con un fin, esto no cambia cuando se habla de adquisición de bienes y servicios, la carencia en la preparación del personal, componente que genera un proceso inadecuado en cuanto a adquisición de bienes y servicios se refiere, lo cual genera demoras en las compras. Al ser una empresa que brinda servicios de salud en la cual la interacción de los usuarios es frecuente y en muchos casos se compromete la vida de este, los materiales médicos deben estar oportunamente en las áreas solicitadas, cabe recalcar que como toda organización pública maneja su plan de compras anuales que están divididos en periodos trimestrales es decir que estos problemas son reiterativos, otra mención importante es los procesos de adquisición por ínfima de cuantía no necesitan estar registrados en el PCA se las puede realizar como contrataciones de emergencia.

De acuerdo con la (Ley Organica del Sistema Nacional Contratacion Publica, 2013) define:

Art. 47.- Subasta inversa. – utilizada para la adquisición de bienes y servicios regulados que no consten en el catálogo electrónico de las instituciones contratantes, las Entidades Contratantes deberán realizar subastas inversas en las cuales los proveedores de bienes y servicios semejantes, pujan para disminuir precio ofertado, en acto público o por medios electrónicos a través del Portal de COMPRAS PÚBLICAS.

Según lo mencionado por (Red Interamericana de Compras Gubernamentales, 2012) manifiesta que:

Una subasta inversa es una subasta en la que se intercambian los roles de comprador y el vendedor. En una subasta normal (también conocido como de avance), los compradores pugnan para obtener un bien o servicio, ofreciendo valores cada vez más altos. Mientras que, en una subasta inversa, los vendedores compiten para conseguir el negocio del comprador y los precios tienden reducir a medida que los vendedores pugnan simultáneamente.

La subasta inversa o también denominadas subastas electrónicas, es un proceso dinámico de negociación entre los proveedores que ofertan sus productos o servicios a un menor precio, aunque desaparezca la relación personal con el cliente, entre los múltiples beneficios que esta otorga, no se pueden negociar las condiciones del contrato ya vienen impuestos es mas en todos los casos son parte fundamental para que un proveedor pueda ingresar en dichas subastas.

Otro proceso es la ínfima de cuantía, es también considerado el proceso de contratación más eficiente en cuanto a términos de ejecución de procesos, debido a que en este se omite la parte contractual, esto no quiere decir que se los pueda realizar de manera inmediata tiene que cumplir varias condiciones sean Técnicas, Financieras y Legales, entre estas que todos los proveedores debe de poseer RUP registro único del proveedor si desea participar en esta, otra parte importante de estos procedimientos es que no están condicionados a la planificación institucional se las exceptúan igual que a las adquisiciones de emergencia, para este proceso es necesario requisitos como: memorando de necesidad, certificación presupuestaria, cotizaciones y/o proformas, entre otros requerimientos para que este proceso quede habilitado.

Los procesos utilizados para la adquisición de bienes y servicios son parte del día a día en esta institución pues los requerimientos por parte de las distintas áreas médicas y administrativas conllevan al uso permanente de estos, tal es así que el mal uso de estos trae consigo problemas que influyen en el desarrollo de actividades tomando en consideración que estos procesos deben de estar sujetos a un cronograma y tiempos de espera que median de acuerdo con la disponibilidad e importancia del requerimiento.

Estos procesos se llevan a cabo mediante dos etapas: primero el requerimiento a cargo de la parte solicitante. Este maneja un formato pre establecido por la dirección Nacional de Procesos y el SERCOP, de acuerdo a la necesidad. La segunda es la validación por parte del departamento de compras públicas o quien haga a su vez de desconcentrado, en este punto se procede con el inicio del proceso de compra.

Todas las áreas requirentes previo al inicio del proceso de contratación para la adquisición de bienes y servicios, ejecución de obras, prestación de servicios incluidos los servicios de consultoría, deberán adjuntar a su requerimiento un estudio de mercado que permite calcular el presupuesto referencial del procedimiento precontractual.(mínimo tres cotizaciones en caso de contar con varios proveedores) dependiendo de la naturaleza del objeto de contratación y al cuadro comparativo para el proceso de Ínfima de cuantía.

Los procesos inadecuados en la adquisición de bienes y servicios evidencian claramente la falta de capacitación del personal encargado de la etapa de requerimiento, por lo cual volvemos a las bases de la Gestión de Talento Humano.

Según (Chiavenato , 2009) define:

Que el talento es “el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluido reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño”.

En otras palabras, la capacidad no puede desarrollarse de manera espontánea, se necesita de un complejo estructural que permita potenciar al trabajador respaldando su talento humano.

El área de recursos humanos es la encargada de realizar los procesos de reclutamiento y selección en el Hospital General del IESS – Babahoyo. Para (George & Jones, 2010). “El reclutamiento incluye todas las actividades que realizan los gerentes para integrar un grupo de aspirantes competentes para los espacios disponibles”. Podemos determinar que el tema se relaciona con nuestra problemática ya que, de realizarse de una manera adecuada podemos disminuir los problemas relacionados con el perfil del empleado, en las áreas requirentes de esta organización.

Según (R. Wayne, 2010, pág. 128) manifiesta que:

El reclutamiento es el proceso de atraer los individuos de manera oportuna, en cantidades suficientes y con las cualidades apropiadas de manera que presenten su solicitud para ocupar los puestos disponibles en la organización.

En cuanto al proceso de selección según diversos autores tenemos:

Según lo manifestado por (George & Jones, 2010):

Es el conjunto de actividades por el cual los gerentes establecen las evaluaciones relativas de los aspirantes al empleo y su real potencial para desempeñar de una manera correcta un puesto determinado.

De acuerdo con (Aldana, y otros, 2010):

Es un proceso que nos permite seleccionar al candidato idóneo para el cargo adecuado, siempre pensando en un beneficio equitativo. Proceso que puede ser de orden interno o externo.

El proceso de la selección es fundamental en las empresas para el desarrollo de sus actividades pues permite elegir el candidato idóneo para el puesto adecuado, en el Hospital General del IESS no es la excepción, pues este permite conservar el desarrollo de las futuras actividades de manera adecuada.

La mejora continua de nuestros empleados es una de las actividades fundamentales para el mantenimiento de la empresa para el desarrollo idóneo de todas sus funciones según, (DESSLER, 2001, pág. 294) menciona que “el proceso de capacitación debe de comenzar después de la inducción. Capacitar significa brindar a los trabajadores nuevos o antiguos las destrezas que se requieren para realizar su trabajo de la manera más adecuada.” este argumento nos menciona la importancia de realizar capacitaciones a nuestro personal no solo a los nuevos sino aquellos que obtuvieron promociones.

De acuerdo con (R. Wayne, 2010) manifiesta:

La capacitación rinda a los aprendices el conocimiento y las habilidades necesarias para desempeñar sus trabajos actuales.

En base a los múltiples planteamientos, se determina a la capacitación como la apertura clave para que la organización mitigue estos procesos inadecuados de adquisición de bienes y servicio, que se proporcionan por la mala elaboración de los requerimientos ya que estos son de vital importancia para el cumplimiento de las actividades en la organización. El Hospital general del IESS – Babahoyo muestra una entidad muy sólida en cuanto al desarrollo de sus actividades, y estas dependen del personal que labora allí, maneje dichos procesos, pero pese al esfuerzo extra, horarios extendidos, además de las pocas oportunidades de capacitarse implica que se generen falencias en su desarrollo que a su vez repercute en la satisfacción de los usuarios.

Los procesos de adquisición que se realizan de manera ineficientes muchas veces también son producto del alto índice de rotación de personal, este también podría ser considerado como una medida empresarial para llenar vacíos producidos por la falta de personal, con la finalidad de no interrumpir las actividades que se desarrollan a diario, pero esto también es contraproducente debido a que, el personal no se encuentra capacitado y no permite el desarrollo óptimo en cuanto a los procesos de adquisición, teniendo en cuenta que es un hospital que brinda servicios médicos, el principal perfil que se observa es el de auxiliar de enfermería, licenciados de enfermería y médicos generales. Recordemos que “Todo proceso de selección tiene una premisa: llenar las vacantes de manera rápida, con las personas mejor calificadas para ejercer la función”. (WERTHER & KEITH, 2008, pág. 197), según este argumento la acción de rotar personal con la sola finalidad de suplir puestos libre es errónea ya que, para esto se debe de tomar en consideración las cualidades y sobre todo su suficiencia para desarrollar sus actividades futuras.

El análisis del puesto de trabajo es fundamental, cuando de rotar personal se refiere pues “es el proceso que consiste en describir y registrar el fin de un puesto de trabajo, sus principales cometidos y actividades, las condiciones bajo las que éstas se llevan a cabo y los conocimientos, habilidades y aptitudes (CHA) necesarios.” (DOLAN, VALLE CABRERA, JACKSON, & SHULER, 2007, pág. 57), esta mención hace parte de los principios básicos para que exista una adecuada selección del personal, gracias a esto se puede conocer el perfil del personal que se necesita para desarrollar esta actividad de una manera óptima.

El proceso de rotación de personal como en cualquier otra empresa que se lo realiza con la finalidad de llenar puestos vacíos dentro de la organización y poder desarrollar sus actividades de manera ininterrumpida.

Según (DOLAN, VALLE CABRERA, JACKSON, & SHULER, 2007, pág. 119) manifiesta que:

Hace referencia a los flujos de entradas y salidas de los recursos humanos en una organización. En este caso, nos referimos a los intercambios que se producen entre la organización y su entorno. Sin embargo, también cabría utilizar el término rotación para reflejar las entradas y salidas en un departamento o sección de la empresa.

El proceso de rotación no siempre es una ventaja si se la realiza de manera apresurada y sin un estudio previo de las aptitudes del talento a transferir se puede convertir en un problema para la organización.

En el Hospital General del IESS no se llevan a cabo de manera adecuada los procesos de adquisición de bienes y servicios en su etapa de requerimiento, lo cual genera problemas en el desarrollo de las actividades de esta institución mermando el funcionamiento óptimo de dicha institución antes mencionada.

La falta de orientación y conocimientos influye de manera directa en esta problemática, pues la mala selección e inducción no permite al nuevo personal o aquel personal que ha tenido alguna promoción que desempeñe sus funciones de manera correcta.

La metodología que se emplearon en el presente estudio fueron Técnicas de la Observación y Encuestas lo que permitió planear posibles soluciones a la problemática a estudiar, ya que el departamento de compras públicas tiene muchos problemas con los requerimientos que percibe de las otras áreas por su mala formulación y otros aspectos técnicos que están totalmente alejado de sus directrices.

Este proceso de observación permitió constatar los problemas generados por el mal requerimiento retrasando procesos para su adecuada formulación, generando molestias entre el personal implicado durante el proceso.

Dicho proceso fue complementado con una serie de encuestas que permitieron conocer la situación de los empleados y sus comentarios referentes a dicha problemática.

CONCLUSIONES

El área de Talento Humano deberá tomar medidas al realizar procedimientos como reclutamiento, selección, entrevista, capacitación, etc. de acción inmediata para mejorar el entorno problemático en la formulación de requerimientos en un proceso de adquisición de bienes y servicios, que mantiene la organización, otra alternativa es realizando constantes capacitaciones al personal, acción que ayudara al mejorar el desarrollo y la obtención de un personal eficiente en el desarrollo de sus actividades, minimizando tiempos de espera innecesarios.

El mejorar los procesos de adquisición y compras permitirá que a su vez mejore la atención al usuario, además de agregarle valor a los servicios que se prestan en el Hospital, y aumente el rendimiento dentro de los distintos departamentos, para esto será necesario desarrollar un modelo de evaluación de desempeño y programas periódicos de capacitación referente al tema antes en mencionado, la aplicación de dichas técnicas proveerá a la institución una visión realistas de la condición en que esta.

Acciones mediante la cual la organización buscara mitigar los distintos problemas relacionados con los procesos de adquisición debido a que en la actualidad esta no solo deber reaccionar ante estos eventos una vez se producen, también significa que esta debe de estar atenta ante dichos sucesos que se podrían producirán y tener la capacidad de reaccionar a cualquier situación que se suscitaré. Para finalizar el estudio el hospital general del IESS deber trabajar para mejorar las falencias mencionadas.

BIBLIOGRAFIA

- ALDANA, L. A., ALVAREZ, M. P., BERNAL, C. A., DIAZ, M. I., GONZALEZ, C. E., GALINDO, O. D., & VILLEGAS, A. (2010). SELECCION. EN *ADMINISTRACION POR CALIDAD* (PÁG. 121). BOGOTA: ALFAOMEGA COLOMBIANA S.A.
- AMAYA, G., & PEDRAZA, E. (2010). DESEMPEÑO LABORAL Y ESTABILIDAD DEL PERSONAL. *REVISTA DE CIENCIAS SOCIALES (RCS)*, 493-505. OBTENIDO DE [HTTP://WWW.SCIELO.ORG.VE/SCIELO.PHP?SCRIPT=SCI](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci)
- BRAVO CARRASCO, J. (2011). *ADMINISTRACION POR PROCESOS*. CHILE: S.F.
- CHIAVENATO, I. (2009). *GESTION DE TALENTO HUMANO*. MEXICO: MC GRAW- HILL.
- CHIAVENATO, I. (2011). *ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANO*. MEXICO D. F: MAGRAW-HILL.
- DESSLER, G. (2001). *ADMINISTRACION DE PERSONAL* (OCTAVA EDICION ED.). MEXICO: PEARSON EDUCACION.
- DESSLER, G. (2001). *ADMINISTRACION DE PERSONAL* (OCTAVA EDICION ED.). MEXICO: PEARSON EDUCACION.
- DESSLER, G. (2001). PROCESO DE CAPACITACION. EN G. DESSLER, *ADMINISTRACION DE PERSONAL* (PÁG. 429). MEXICO: PEARSON EDUCACION.
- DOLAN, S. L., VALLE CABRERA, R., JACKSON, S. E., & SHULER, R. S. (2007). *LA GESTION DE LOS RECURSOS HUMANOS*. MADRID: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA.
- GEORGE, J. M., & JONES, G. R. (2010). *ADMINISTRACION EXPONTANEA*. MEXICO: MC GRAW-HILL.
- HUNGER, J. D., & WHEELLEN, T. L. (2007). *ADMINISTRACION ESTRATEGICA Y POLITICA DE NEGOCIOS*. MEXICO D. F.: PEARSON EDUCACION DE MEXICO.
- IESS HOSPITAL BABAHOYO. (2014). *PLAN MEDICO FUNCIONAL*. OBTENIDO DE PLAN MEDICO FUNCIONAL: [HTTPS://WWW.IESS.GOB.EC/DOCUMENTS/10162/3321619/PMF+HOSPITAL+BABAHOYO.PDF](https://www.ies.gov.ec/documents/10162/3321619/PMF+HOSPITAL+BABAHOYO.PDF)
- LEY ORGANICA DEL SISTEMA NACIONAL CONTRATACION PUBLICA. (16 DE OCTUBRE DE 2009). *SISTEMA NACIONAL DE CONTRATACION PUBLICA*. OBTENIDO DE SERCOP: [HTTP://WWW.SRI.GOB.EC/BIBLIOTECAPORTLET/DESCARGAR/301AB7A1-C484-430E-962B-5E6DC077CFBF/LEY+ORG%25E1NICA+DEL+SISTEMA+NACIONAL+DE++CONTRATACI%25F3N+P%25FABLICA+\(1\).PDF](http://www.sri.gov.ec/bibliotecaportlet/DESCARGAR/301AB7A1-C484-430E-962B-5E6DC077CFBF/LEY+ORG%25E1NICA+DEL+SISTEMA+NACIONAL+DE++CONTRATACI%25F3N+P%25FABLICA+(1).PDF) 100%
- PÉREZ FENÁNDEZ DE VELASCO, J. A. (2010). *GESTION DE PROCESOS*. MADIRD.
- R. WAYNE, M. (2010). *ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS*. MEXICO: PEARSON.

RED INTERAMERICANA DE COMPRAS GUBERNAMENTALES. (7 DE ABRIL DE 2012). *RED INTERAMERICANA DE COMPRAS GUBERNAMENTALES*. OBTENIDO DE RIGG:
[HTTP://RICG.ORG/SUBASTA-INVERSA/CONTENIDO/452/ES/](http://ricg.org/subasta-inversa/contenido/452/es/)

REGLAMENTO A LA LEY DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTRATACION PUBLICA. (16 DE OCTUBRE DE 2009). *SECRETARIA NACIONAL DE CONTRATACION PUBLICA*. OBTENIDO DE SERCOP:
[HTTP://PORTAL.COMPRASPUBLICAS.GOB.EC/SERCOP/WP-CONTENT/UPLOADS/FILES/157/LEY_ORGANICA_DE_EMPRESAS_PUBLICAS_DIGITAL.PDF](http://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/files/157/ley_organica_de_empresas_publicas_digital.pdf)

REYES PONCE, A. (2000). ADMINISTRACION DE PERSONAL. EN A. REYES PONCE, *RELACIONES HUMANAS* (PÁGS. 107-108). MEXICO: LIMUSA.

WERTHER, W. B., & KEITH, D. (2008). *ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS*. MEXICO: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA.

ANEXOS

Matriz de Análisis FODA

<p>FO RT AL EZ AS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Infraestructura es de primer nivel. ❖ Ofrecen servicios de salud que sus usuarios están obligados aceptar por medios de sus empleos. 	<p>OP OR TU NID AD ES</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Centros de capacitación, Institutos, Universidades, que ofrecen servicios de capacitación. ❖ Mejora constante de la calidad de los bienes y servicios. ❖ Mitigar el riesgo en la adquisición de bienes y servicios.
<p>DE BILI DA DE S</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Desempeño laboral ❖ Personal no se encuentra en constante capacitación (procesos de adquisición). ❖ Rotación de empleados. 	<p>AM EN AZ AS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Proveedores de productos y servicios de mala calidad o regular pueden ingresar en las subastas, además de poseer grandes oportunidades de ganar por sus precios reducidos.

Fortalezas-. Una de las principales fortalezas del hospital general del IESS es su infraestructura, pues permite la realización de actividades en espacios adecuados y brinda una ventaja en cuanto a competidores del sistema de salud privado, y le asegura una gran demanda local, al mismo tiempo que el servicio de asegurado que brinda es obligatorio para que los usuarios puedan mantener un trabajo. El hospital General del IESS Babahoyo se preocupa por mejorar la atención al cliente para poder brindar su servicio de manera eficiente y eficaz.

Debilidades. - el personal médico en particular no se encuentra capacitado para la realización del proceso de adquisición, debido a la alta demanda que limita la disposición de tiempos para capacitaciones, la rotación de personal, auxiliar medico implica una debilidad para la organización no adquieren su máximo de conocimientos en un área y son removidos hacia otra en lo cual se reinicia los procesos de adaptación

Oportunidades. - dentro de las oportunidades se presentan la mejora constante en calidad de los bienes y servicios, así como también los distintos Institutos, Universidades que ofrecen capacitación que permiten a la institución mejorar en cuanto al desarrollo del personal.

Otras oportunidades que se presentan es mitigar el riesgo en la adquisición de bienes y servicios.

Amenazas. - Proveedores de productos y servicios de mala calidad o regular pueden ingresar en las subastas, además de poseer grandes oportunidades de ganar por sus precios reducidos.

**ENCUESTA REALIZADA AL DEPARTAMENTO DE COMPRAS PÚBLICAS DEL
HOSPITAL GENERAL IESS BABAHOYO**

1. Considera usted que los procesos de adquisición de bienes y servicios generan inconvenientes en el desarrollo de las actividades de la institución.

S

No

A veces

2. Cree usted que el desarrollo de estos procesos de adquisición son llevados a cabo por el personal idóneo (formulación del requerimiento).

Si

No

A veces

3. Como parte del departamento de C.P. crees que es beneficioso que el personal que está inmerso en la formulación del requerimiento tenga capacitaciones del tema.

Si

No

A veces

4. Está de acuerdo que exista un elevado índice de rotación de personal en las áreas de servicios.

Si

No

A veces

5. ¿Cómo califica usted su nivel de satisfacción por trabajar dentro de la organización a la que pertenece?

Poco Satisfactorio

Satisfactorio

Muy Satisfactorio

ENCUESTA REALIZADA A DISTINTOS DEPARTAMENTOS DEL HOSPITAL

GENERAL IESS BABAHOYO

1. Considera que está debidamente capacitado para llevar a cabo un proceso de adquisición de bienes y servicios (formulación del requerimiento).

Si

No

A veces

2. Cree usted que el hospital debe brindar capacitaciones en dicho aspecto.

Si

No

A veces

3. Estaría dispuesto a recibir capacitaciones a cerca del proceso de adquisición y temas relacionados.

Si

No

A veces

4. Cree que esta capacitación de darse, deben de ser realizadas de manera continua o dicho proceso bastara con solo una, dada en el proceso de inducción.

Si

No

A veces

5. ¿Cómo califica usted su nivel de satisfacción por trabajar dentro de la organización a la que pertenece?

Poco Satisfactorio

Satisfactorio

Muy Satisfactorio