



**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**DIAGNÓSTICO DEL PROCESO DE ABASTECIMIENTO DE RECURSOS
MATERIALES COMO UN ELEMENTO BÁSICO EN LA SATISFACCIÓN
DEL USUARIO EN EL LABORATORIO DE CATETERISMO CARDÍACO
DEL HOSPITAL MÉDICO QUIRÚRGICO DEL INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL**

TRABAJO DE GRADUACIÓN PRESENTADO POR:

NORMA ESPERANZA ALVAREZ ESCOBAR

PARA OPTAR AL GRADO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MAYO, 2003

SAN SALVADOR,

EL SALVADOR,

CENTROAMÉRICA

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

LIC. JOSÉ MAURICIO LOUCEL
RECTOR

ING. NELSON ZÁRATE SÁNCHEZ
VICERRECTOR ACADÉMICO

LIC. LUIS RICARDO NAVARRETE
DECANO

JURADO EXAMINADOR

LIC. RENE MELÉNDEZ
PRESIDENTE

LIC. CELINDA DE CAMPOS
PRIMER VOCAL

LIC. CALOS MAGNO PINEDA
SEGUNDO VOCAL

MAYO, 2003

San Salvador, El Salvador, Centroamérica

AGRADECIMIENTOS

GRACIAS A DIOS Y A LA VIRGEN MARIA

Por haberme dado sabiduría y fortaleza.

A MI ESPOSO JULIO ALBERTO

Por ser mi apoyo, por su comprensión y sacrificio, por estar siempre a mi lado, porque sin su ayuda el camino hubiese sido más difícil.

A MIS PADRES ANDRES Y BERSABE

Por haberme enseñado que los triunfos sólo se consiguen con sacrificio y esmero.

A MIS HERMANOS ANDRES, RIGOBERTO Y OMAR

Por su total apoyo en todos los aspectos.

A LOS CATEDRATICOS DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA

Que me han enseñado y acompañado en el transcurso de mis estudios y a quienes he considerado un ejemplo de profesionalismo y entrega.

A LOS QUE ME BRINDARON LA INFORMACIÓN NECESARIA

Información sin la cual no podría haber efectuado exitosamente este trabajo de grado.

GRACIAS A TODOS ...

INDICE

Pág.

INTRODUCCIÓN	i
--------------------	---

CAPÍTULO I: GENERALIDADES Y MARCO TEÓRICO DE REFERENCIA

A. Generalidades del Instituto Salvadoreño del Seguro Social	1
B. Generalidades del sistema de abastecimiento	3
C. Marco Teórico	9
1. Proceso de Abastecimiento.....	9
2. Satisfacción del Usuario	13
D. Marco Conceptual	20

CAPÍTULO II: INVESTIGACIÓN DE CAMPO SOBRE EL PROCESO DE ABASTECIMIENTO DE RECURSOS MATERIALES Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

A. Objetivos	32
B. Metodología de la investigación	
1. Tipo de investigación	33
2. Población y muestra	34

3.	Tamaño de la muestra	35
4.	Recolección de la información	35
5.	Técnica de recolección de datos	35
C.	Análisis e interpretación de los datos	36
1.	Análisis de datos recolectados de los Usuarios internos	36
2.	Análisis de datos recolectados de los empleados de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI)	50
3.	Análisis de datos recolectados de los Usuarios externos	64
D.	Conclusiones	73
E.	Recomendaciones	76

CAPITULO III: DIAGNÓSTICO DEL PROCESO ACTUAL DE ABASTECIMIENTO DE RECURSOS MATERIALES AL LABORATORIO DE CATETERISMO CARDÍACO DEL HOSPITAL MÉDICO QUIRÚRGICO.

A.	Objetivos	78
B.	Diagnóstico de la situación actual	79

CAPITULO IV: PROPUESTA DE UN NUEVO PROCESO DE ABASTECIMIENTO DE RECURSOS MATERIALES AL LABORATORIO DE CATETERISMO CARDÍACO DEL HOSPITAL MÉDICO QUIRÚRGICO.

A.	Objetivos	97
B.	Situación propuesta del proceso de abastecimiento de insumos	
	Materiales	98
	1. Proceso operativo sugerido	105
	2. Beneficios esperados	107
	3. Recursos necesarios	109

CITAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

Anexo No 1: Proceso actual de compra por libre gestión

Anexo No. 2: Proceso actual de compra por licitación pública

Anexo No. 3: Proceso propuesto de adquisición por libre gestión

Anexo No. 4: Proceso propuesto de adquisición por licitación pública

Anexo No. 5: Proceso propuesto de compras directas por declaratoria de urgencia

Anexo No. 6: Cuestionarios

1. Cuestionario dirigido a Usuarios internos
2. Cuestionario dirigido a Empleados de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI).
3. Cuestionario dirigido a Usuarios externos.

INTRODUCCIÓN

Los establecimientos de salud de todo el mundo viven desde hace unos años bajo enormes presiones para reducir los costos y mejorar, al mismo tiempo, la atención de los servicios brindados.

Los empleados de salud utilizan principalmente medicamentos en su trabajo, pero también muchos otros productos como alimentación, formularios impresos, material de oficina, material de laboratorio, etc. que son también necesarios para el buen funcionamiento. Con el objetivo de gestionar la reposición de los productos, los hospitales han creado unidades administrativas para su compra, su recepción, su almacenamiento y su distribución a los puntos de consumo.

Con las nuevas tendencias mundiales ahora comprar es mucho más fácil y rápido, los sistemas son cada vez más sencillos y los procesos ya no requieren mayores esfuerzos porque son lógicos en su accionar.

Efectivamente, casi cualquier empresa puede sacar partido de esta nueva visión, ahora las empresas están en el proceso de integrar tanto su cadena de suministros interna, incluyendo la planeación y operación de sus plantas y centros de distribución, como su relación con proveedores externos, socios estratégicos y clientes finales. Y para quienes lo hagan bien, éste es un diferencial que puede asegurarles la preferencia de los

consumidores. No sólo se trata de reducir los inventarios y sus costos asociados, sino de ganar flexibilidad para llegar antes y dar un mejor servicio.

Por todo esto surge la necesidad de mejorar los procesos de abastecimiento de recursos materiales en el Laboratorio de Cateterismo Cardíaco del Hospital Médico Quirúrgico para lograr satisfacer de una mejor manera al Usuario.

Esta investigación pretende proponer un sistema que agilice todo el proceso de abastecimiento de recursos materiales ejecutado por la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales del Instituto Salvadoreño del Seguro Social.

El trabajo se desarrolla en tres grandes capítulos, desglosados de la siguiente manera. El capítulo I: Conteniendo un Marco de Referencia sobre las Generalidades del Instituto Salvadoreño del Seguro Social, su problemática y líneas estratégicas; así como, se hace un resumen de la teoría existente sobre el proceso de abastecimiento, mejoramiento continuo y calidad del servicio; además, se efectúa un diagnóstico de la situación actual y se presenta el marco conceptual.

El capítulo II: Contiene la metodología de la investigación, a partir de un diagnóstico de la situación actual; se presenta un análisis de los resultados obtenidos de la investigación de campo realizada mediante el instrumento del cuestionario, el cual se dirigió a los usuarios internos y externos del proceso de abastecimiento, así como al personal de la

Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional del Instituto Salvadoreño del Seguro Social.

El capítulo III: Se analiza la situación actual del proceso de abastecimiento de recursos materiales y la problemática encontrada, la cual incide en la atención que se brinda en el Laboratorio de Cateterismo Cardíaco del Hospital Médico Quirúrgico del Instituto Salvadoreño del Seguro Social.

El capítulo IV: Se presenta una propuesta de diseño de un nuevo proceso de abastecimiento de recursos materiales, se plantea la proceso operativo y los beneficios esperados con el mismo.

I. CAPÍTULO I

GENERALIDADES Y MARCO TEÓRICO DE REFERENCIA

A. GENERALIDADES DEL INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL.

La base legal para el funcionamiento del Instituto Salvadoreño del Seguro Social se encuentra en el artículo 50 de la Constitución de la República de El Salvador (1983) que dice: “La Seguridad Social constituye un servicio público de carácter obligatorio. La ley regulará sus alcances, extensión y forma, asegurar una buena política de protección social, en forma especializada y con la óptima utilización de los recursos. Al pago de la seguridad social contribuirán los patronos, los trabajadores y el Estado en la forma y cuantía que determine la ley”¹.

De acuerdo con la ley del Seguro Social y sus reglamentos, el Instituto Salvadoreño del Seguro Social es una entidad de derecho público que responde a los fines de la Seguridad Social.

El planeamiento, la dirección y la administración del Seguro Social está a cargo del Instituto Salvadoreño del Seguro Social y funciona como una entidad autónoma.

¹ Constitución de la República de El Salvador, Art. 50, 1983.

Se relaciona con los poderes públicos a través del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

ORGANOS SUPERIORES DEL ISSS	MIEMBROS QUE LO CONFORMAN
CONSEJO DIRECTIVO Autoridad superior en el orden Administrativo, financiero y Técnico.	➤ Ministerio de Trabajo ➤ Un representante por cada ministerio: de Hacienda, Trabajo y Previsión Social, Salud Pública y Asistencia Social, Economía. ➤ 2 representantes de los trabajadores ➤ 2 representantes patronales ➤ 1 representante del Colegio Médico ➤ 1 representante de la Sociedad Dental ➤ Director General del Instituto Salvadoreño del Seguro Social.
DIRECCIÓN GENERAL	➤ Director General ➤ Subdirector General ➤ Subdirección de Salud ➤ Subdirección aseguramiento y atención al usuario. ➤ Subdirección Administrativa financiera.

Es fiscalizado por la Corte de Cuentas de la República.

B. GENERALIDADES DEL SISTEMA DE ABASTECIMIENTO

En el diario oficial No 238, Tomo No. 349 del 19 de diciembre de 2000 se publica el Decreto Legislativo No. 868 la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública de la República de El Salvador, la cual surgió por la necesidad de actualizar el marco jurídico que regula las adquisiciones y contrataciones, con la finalidad de que se realicen en forma clara, ágil y oportuna, asegurando procedimientos idóneos y equitativos y para unificar las normas reguladoras de las adquisiciones y contrataciones dentro de los principios de libre competencia.

Quedando sujetas a esta Ley las adquisiciones y contrataciones de las instituciones del Estado, inclusive el Instituto Salvadoreño del Seguro Social.

Dentro de este sistema de Adquisiciones se encuentra la Unidad Normativa de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (UNAC), la cual está adscrita al Ministerio de Hacienda y funciona bajo el principio rector de centralización normativa y descentralización operativa, con autonomía funcional y técnica; Entre sus atribuciones se pueden mencionar:

- ➡ Proponer al Ministro de Hacienda la política anual de las Adquisiciones y Contrataciones de las Instituciones de la Administración Pública.

- ➡ Emitir las políticas y lineamientos generales para el diseño, implementación, funcionamiento y coordinación del Sistema de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública.
- ➡ Asesorar y capacitar a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional, que podrá abreviarse UACI en la elaboración de los documentos técnicos que sean necesarios para cumplir las políticas y lineamientos.
- ➡ Capacitar, promover, prestar asistencia técnica y dar seguimiento a la UACI para el cumplimiento de toda la normativa comprendida en la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública.
- ➡ Revisar y actualizar las políticas generales e instrumentos técnicos de acuerdo a la Ley.

Cada institución de la Administración Pública establece una Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional, responsable de la descentralización operativa y de realizar todas las actividades relacionadas con la gestión de adquisiciones y contrataciones de obras, bienes y servicios. Esta unidad de acuerdo a la Ley de Adquisiciones y Contrataciones será organizada según las necesidades y características de cada entidad e institución y dependerá directamente de la institución correspondiente.

La UACI tiene una relación integrada e interrelacionada con la Unidad Financiera Institucional UFI, del Sistema de Administración Financiera Integrado SAFI, establecido en la Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado en lo relacionado a adquisiciones y contrataciones de obras, bienes y servicios, especialmente en lo referente al crédito, presupuesto y disponibilidad financiera.

Corresponde a la UACI:

- ➡ Cumplir con las políticas, lineamientos y disposiciones técnicas establecidas por la UNAC y ejecutar todos los procesos de adquisiciones y contrataciones.
- ➡ Constituir enlace entre la UNAC y las dependencias de la institución, en cuanto a las actividades técnicas, flujos y registros de información y otros aspectos que se deriven de la gestión de adquisiciones y contrataciones.
- ➡ Elaborar en coordinación con la Unidad Financiera Institucional UFI, la programación anual de las compras, las adquisiciones y contrataciones de obras, bienes y servicios.
- ➡ Verificar la asignación presupuestaria, previo a la iniciación de todo proceso de concurso o licitación para la contratación de obras, bienes y servicios.

- ➡ Asegurar la disponibilidad financiera, solicitando la previsión presupuestaria respectiva a la Unidad Financiera Institucional, previo a la iniciación de todo proceso de adquisición.
- ➡ Adecuar conjuntamente con la unidad solicitante, las bases de licitación o de concurso, de acuerdo a los manuales guías proporcionados por la UNAC.
- ➡ Realizar la recepción y apertura de ofertas y levantar el acta respectiva.
- ➡ Llevar el control y actualización del banco de datos institucional de ofertantes y contratistas.
- ➡ Calificar los potenciales ofertantes.
- ➡ Informar periódicamente al titular de la institución de las contrataciones que se realicen.
- ➡ Prestar a la comisión de evaluación de ofertas la asistencia que precise para el cumplimiento de sus funciones.
- ➡ Supervisar, vigilar y establecer controles de inventarios de conformidad a los mecanismos establecidos.

Los montos para la aplicación de las formas de contratación de acuerdo a la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública son los siguientes:

- ➡ Licitación Pública: por un monto superior al equivalente de seiscientos treinta y cinco (635) salarios mínimos urbanos;
- ➡ Licitación pública por invitación: del equivalente a ochenta (80) salarios mínimos urbanos hasta seiscientos treinta y cinco (635) salarios mínimos urbanos;
- ➡ Libre Gestión: por un monto inferior al equivalente a ochenta (80) salarios mínimos urbanos, realizando comparación de calidad y precios, el cual debe contener como mínimo tres oferentes. No será necesario este requisito cuando la adquisición o contratación no exceda del equivalente de cuatro (4) salarios mínimos urbanos; y cuando se tratare de ofertante único o marcas específicas, en que bastará un solo ofertante, para lo cual se debe emitir una resolución razonada; y,
- ➡ En la Contratación Directa no habrá límite en los montos por lo extraordinario de las causas que la motiven.

En el Instituto Salvadoreño del Seguro Social se han descentralizado funciones en las secciones de compras ubicadas en cada Hospital, quienes son los responsables de efectuar los pasos concernientes al trámite de compras a nivel local.

Están facultados para adjudicar compras por Libre gestión, todo trabajador del Instituto Salvadoreño del Seguro Social, que por acuerdo del Consejo Directivo designe para tal efecto, y a quién se le denomina ***designado***. Para formalizar la compra local por libre gestión todo trabajador del ISSS que por acuerdo de la Dirección General sea delegado para tal efecto y a quien se le denomina ***delegado***. El responsable del trámite de la compra local se le denomina ***tramitador***. En el Hospital Médico Quirúrgico el designado es el Director del Hospital y el Delegado la Administradora.

C. MARCO TEÓRICO

1. PROCESO DE ABASTECIMIENTO

“Es el conjunto de actividades que permite identificar y adquirir los bienes y servicios de calidad que la compañía requiere para su operación, ya sea de fuentes internas o externas². Partiendo de esta definición, se puede ver que el abastecimiento va más allá de la simple adquisición de materia prima, ya que se encarga de todo lo que quiere la empresa para su operación, así como de facilitar los medios necesarios para conseguirlo.

El proceso de abastecimiento y suministro en el área hospitalaria se entiende como “la parte de la logística que trata sobre las actividades que se desarrollan para la adquisición, el almacenamiento y el suministro a los pacientes de un hospital y a todos sus trabajadores, tanto de los medicamentos, los alimentos, como de los demás elementos de uso sanitario y administrativo, de manera oportuna, en las cantidades exactas, con la calidad óptima y en el lugar apropiado, de tal forma que el hospital cumpla plenamente con sus objetivos y metas en cuanto a prevención, diagnóstico, tratamiento y recuperación de la salud”³.

² GestioPolis-com.htm, Gerencia

³ Malagón-Londoño Gustavo, Administración hospitalaria, 1ª. Edición, Pág. 421

El abastecimiento es un proceso de planeación coordinado con todas las dependencias del hospital, seguido por las actividades que conforman el ciclo de las adquisiciones para continuar con un manejo técnico y cuidadoso de inventarios, para ser enviados y luego suministrados a los pacientes, con los controles necesarios y cumpliendo las disposiciones legales o gubernamentales del caso, así como las políticas y procedimientos establecidos por el hospital.

La meta de cualquier proceso es transformar las entradas en salidas, en forma efectiva, confiable, eficiente y al más bajo costo posible. Muchas cosas afectan el costo de un proceso: un factor es el ciclo de tiempo, entre más se retrase el proceso, más caro será.

“Los objetivos del sistema de compras es mantener un adecuado suministro, minimizar los costos, mantener la calidad, obtener el menor costo total posible y mantener la excelencia en el servicio en el hospital”⁴.

En el proceso de adquisiciones se debe optimizar su rapidez en las diferentes actividades a realizar y su eficiencia en cuanto a la calidad de los trabajos y de los productos por adquirir, con el objeto de ejecutar el plan de compras según lo programado; entregar los suministros oportunamente, evitando que

⁴ Malagón-Londoño Gustavo, Administración hospitalaria, 1ª. Edición

se agoten los inventarios; controlar que la calidad de todos los productos, sus empaques, seguridad, facilidad de uso, sean de excelente calidad; tecnificar el manejo de inventarios, con niveles apropiados, de seguridad máximos y aumentando la rotación de los productos; minimizar los costos del mercado sin sacrificar la calidad, mediante una competencia perfecta entre los proveedores y el hospital y evitar emergencias por escasez de productos.

Todo lo anterior nos indica que los procesos son dinámicos no estáticos, en los cuales intervienen una serie de elementos interrelacionados y su finalidad es que todo lo que inicia tenga un fin; sin embargo todas estas fases deben ser revisadas constantemente con la finalidad de ser reestructuradas de acuerdo a las necesidades que se presentan. Para ello se puede tener como herramienta el Mejoramiento de Procesos como una revisión que conlleva al mejoramiento continuo (incremental y/o radical) de los procesos de negocio, apoyado en las mejores prácticas y en el uso de la tecnología de información, lo cual se logra a través de los siguientes productos:

Modelo de Procesos de Negocio

Identificar y representar esquemáticamente las actividades del negocio que explican la naturaleza y funcionamiento de la organización.

Diagnóstico de Procesos

Determinar el nivel de eficiencia de los procesos actuales a través de una evaluación que mida el grado de satisfacción de los clientes, costos y tiempos de ejecución, así como la Tecnología de Información que los apoya.

Diseño de Procesos

Describir las actividades y tareas de los procesos del negocio, apoyado en las mejores prácticas y en el uso de la Tecnología de Información, con el fin de generar productos y servicios que agreguen valor a los clientes.

Diseño de Estructuras Organizacionales

Diseñar la organización con sus roles, responsabilidades y competencias, para que responda en forma flexible y eficiente al diseño de procesos de negocio establecido y que permita evaluar la contribución de todos los integrantes a la generación de valor de la empresa.

Los siete pasos del mejoramiento del proceso son:

1. Definir los límites del proceso
2. Observar los pasos del proceso
3. Recolectar los datos relacionados con el proceso
4. Analizar los datos recolectados
5. Identificar las áreas de mejora
6. Desarrollar las mejoras
7. Implementar y monitorear las mejoras

Los principios para el mejoramiento del proceso son:

- Eliminar el desperdicio

- Minimizar el desperdicio
- Simplificar
- Siempre que sea posible combinar los pasos del proceso
- Diseñar procesos con trayectorias alternativas
- Recolectar datos una sola vez en su origen
- Usar tecnología para mejorar los procesos
- Permitir que los clientes ayuden en el proceso

2. SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Uno de los instrumentos más generalizados para la evaluación de la gestión del funcionamiento de los servicios de salud consiste en averiguar cuál es el grado de satisfacción de los usuarios. La satisfacción del consumo de los servicios de salud es utilizada frecuentemente como un índice de buen funcionamiento de la calidad del servicio prestado e incluso como un indicador del resultado de los mismos por parte de la administración sanitaria.

El objetivo que se persigue es describir la conformidad del paciente con el servicio recibido. Así, requiere tomar en consideración dos elementos. El primero responde a la expectativa de servicio, es decir, satisfacción esperada

del futuro consumidor de salud. El segundo elemento es el servicio posteriormente percibido por él. De estos dos conceptos, podemos definir la satisfacción del paciente como la adecuación de sus expectativas con la percepción final del servicio sanitario (concepto que procede de la calidad percibida del servicio). Esto es, se supone que el paciente es capaz de realizar en su mente un esquema factible de servicio, el cual le servirá para poder valorar el servicio recibido por el mismo.

Los enfoques modernos de gestión en salud buscan agregar valor a los servicios, entendiendo que el valor agregado es algo subjetivo y temporal, en tanto solo lo materializa el usuario. Como expresa Philippe Lorino “El valor solo es establecido por el mercado, y en última instancia, por la apreciación del cliente. A veces es posible aumentar el valor sin ningún gasto, con un servicio más amable al cliente o con una innovación de sentido común, que no exige ninguna inversión”⁵

Los métodos de medición más generalizados utilizan instrumentos como cuestionarios como medio para explicar el nivel de satisfacción, y por otro lado la opinión respecto de su estado actual.

⁵ Lorino, Philippe. El control de gestión estratégico, Alfaomega marcombo, México, 1993, p. 17.

➡ **Mejoramiento Continuo**

El proceso de Mejoramiento Continuo de la Calidad (PMC) representa un nuevo enfoque gerencial que se está introduciendo en los programas de atención de la salud de todo el mundo⁶. El PMC establece que muchos de los problemas de organización son el resultado de deficientes sistemas y procesos, mas que de fallas individuales. Un PMC alienta al personal de todos los niveles a trabajar en equipo, a sacar provecho de la experiencia colectiva y las habilidades con que cuentan, a analizar procesos y sistemas, a utilizar la información para identificar la naturaleza y magnitud de cada problema, y a diseñar y ejecutar acciones que mejoren los servicios. La calidad se revisa continuamente y se incorpora al proceso de trabajo, se realizan mejoras en todas las funciones en forma gradual y continua (proactivas), se alienta al personal a tomar iniciativas y se rompe con el mito de que la calidad es costosa.

➡ **Calidad Total**

La calidad total es un proceso programado, integral, sistemático y permanente que propicia un cambio cultural en los grupos sociales, en

⁶ Department of Health of de State of California. Quality Improvement System. 1992.

todos los aspectos de su desempeño, dirigido a mejorar la calidad de su vida en forma continua. En el trabajo implica la presencia de calidad en los dirigentes, trabajadores, funciones, procesos y actividades, dirigidos al logro de la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios.

La palabra calidad tiene múltiples significados, dos de esos significados son críticos, no sólo para planificar la calidad sino también para planificar la estrategia empresarial.

- ➡ Comportamiento del producto: satisfacción con el producto en el sentido del comportamiento, la calidad se refiere a características tales como: prontitud del proceso para cumplir los pedidos de los clientes y uniformidad intrínseca de un proceso productivo.
- ➡ Presencia de deficiencias: insatisfacción con el producto (retraso en las entregas, fallas durante el servicio, facturas incorrectas, cancelación de contratos de ventas, desechos en fábrica reprocesos, cambios en la ingeniería del diseño).

La autoevaluación debe ser el instrumento fundamental que permite elaborar e integrar un diagnóstico situacional, identificar los problemas

que afectan los procesos, diseñar una estrategia y un plan de mejoramiento, independientemente del tamaño o tipo de organización.

Para lograr mantener o incrementar la calidad es necesario tener en cuenta:

- ➡ Los valores, la misión, la visión, la estrategia, las prioridades y los objetivos estratégicos de la institución
- ➡ Las fuerzas y las áreas de oportunidad para mejorar la calidad
- ➡ Las metas a corto y mediano plazo
- ➡ Las estrategias, la capacitación, la tecnología y el desarrollo de proveedores
- ➡ Los programas, presupuestos, responsables, fechas y resultados medibles
- ➡ La evaluación de avance y desarrollo en el proceso de planeación.

La evaluación de la calidad se enfoca principalmente al proceso, secundariamente al producto y no pretende identificar responsables. La solución de los problemas que afectan los procesos como resultado de un esfuerzo preventivo, participativo y perseverante hacia la superación continua, redundará en la mejoría de los resultados de la calidad de vida de los usuarios y del trabajador.

No existe un límite o una meta, los procesos y sistemas incorporan elementos de revisión, evaluación, registro, seguimiento y solución de problemas que conduzcan a una mejoría continua; no se trata de circunstancias afortunadas o esfuerzos aislados, por lo tanto su implantación no es casual o de esfuerzos aislados, sino como consecuencia de la existencia de valores, organización y sistemas que la propician.

Para lograr implantar un proceso con calidad es necesario resolver problemas importantes, como:

- Problemas de estructura, recursos e insumos
- Identificar los líderes
- Conseguir el apoyo de la dirección
- Definir con claridad los objetivos
- Establecer la visión a mediano y largo plazo
- Localizar programas que no son convincentes y claros para quienes tienen que aplicarlos
- Normas no actualizadas y no aplicables
- Insuficiente comunicación vertical y horizontal
- Insuficiente motivación y entusiasmo
- Resolver conflictos con el sindicato
- Implantar un riguroso seguimiento de acciones

Para la implantación del proceso, es necesario cubrir en forma organizada las siguientes etapas:

1. Convencimiento y capacitación de los directivos en el proceso de calidad, posteriormente seguir la línea descendente hasta cubrir a la totalidad del personal.
2. Contar con la estructura necesaria para el funcionamiento del proceso.
3. Desarrollar la cultura de calidad con base al logro de espíritu de servicio, visión global de la institución, dominio del trabajo, cumplimiento del trabajo, honestidad, participación, comunicación, cordialidad, oportunidad.
4. Contar con una metodología de calidad.
5. Desarrollar técnicas de análisis y medición de eficiencia y resultados.
6. Técnicas de mejora.

D. MARCO CONCEPTUAL

ESTRUCTURA

Se refiere a la forma en que las actividades de una organización se dividen, organizan y coordinan, contribuyendo a que los integrantes de la organización puedan realizar su trabajo en equipo para alcanzar los objetivos.

Los tres elementos componentes clave en la definición de la estructura de la organización son:

- La estructura de la organización designa las relaciones formales de reporte, incluso el número de niveles en la estructura jerárquica y el tramo de control de gerentes y supervisores.
- La estructura de la organización identifica el agrupamiento de individuos en departamentos y de éstos en la organización total.
- La estructura de la organización incluye el diseño de sistemas para asegurar la comunicación, coordinación e integración efectiva de esfuerzos en todos los departamentos.

Para efectos del presente trabajo se entenderá como estructura a la organización y funcionamiento de los servicios de salud y los recursos tanto físicos como tecnológicos y financieros, así como los sistemas de información vigentes.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y DEL PROVEEDOR

Complacencia del usuario con la atención recibida, con los prestadores de los servicios y con los resultados de la atención. Asimismo, la satisfacción de los proveedores con las condiciones laborales y el medio ambiente en el cual se desempeñan.

ABASTECIMIENTO Y SUMINISTRO DE RECURSOS

Es la parte de la logística que trata sobre las actividades que se desarrollan para la adquisición, el almacenamiento y el suministro a los pacientes de un hospital y a todos sus trabajadores, tanto de los medicamentos, los alimentos, como de los demás elementos de uso sanitario y administrativo, de manera oportuna, en las cantidades exactas, con la calidad óptima y en el lugar apropiado, de tal forma que el hospital cumpla plenamente con sus objetivos y metas en cuanto a prevención, diagnóstico, tratamiento y recuperación de la salud.

Es todo un proceso de planeación coordinado con todas las dependencias del hospital, seguido por las actividades que conforman el ciclo de adquisiciones para continuar con un manejo técnico y cuidadoso de inventario, para ser

enviados y luego suministrados a los pacientes, con los controles necesarios y cumpliendo las disposiciones legales y gubernamentales del caso, así como las políticas y procedimientos establecidos por el hospital.

HOSPITAL

Es una parte integrante de la organización médica social, cuya función es la de proporcionar a la población atención médica completa, tanto preventiva como curativa y cuyo servicio de consultorio externo, alcanza a la familia en el hogar. El hospital es también un centro para la preparación y adiestramiento del personal que trabaja en salud y además un campo de investigación biosocial.

INDICADORES DE EFICIENCIA

Llamados también en su idioma de origen “La Performance”, cuadernos de mando o medición de resultados, son una herramienta indispensable dentro de las mejores organizaciones del mundo para mejorar la calidad de los servicios y reducir al mismo tiempo los costes. También desarrollado para controlar, gestionar y mejorar las actividades de compra y distribución de los productos fruto de un proyecto.

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Primeramente examinemos el significado de necesidad: "la necesidad humana es el estado en que se siente la carencia de algunos satisfactores básicos", para otros

autores es "el motivo natural por el que un individuo precise, requiera o demande algo", este concepto puede servirnos en nuestro análisis como indicación de que "algo" de lo que está en busca un cliente puede ser "algo" de lo que tenemos para satisfacerlo.

De acuerdo a la perspectiva de Abraham Maslow en su teoría de las necesidades, las personas tendrán motivos para satisfacer cualesquiera de las necesidades que le resulten más predominantes o poderosas, en un momento dado. Necesidad para Maslow, es "la carencia de algo que impide llevar una vida fructífera".

El servicio al cliente implica actividades orientadas a una tarea, que no sea la venta proactiva, que incluyen interacciones con los clientes en persona, por medio de telecomunicaciones o por correo. Esta función se debe diseñar, desempeñar y comunicar teniendo en mente dos objetivos: la satisfacción del cliente y la eficiencia operacional.

La satisfacción del usuario se relaciona con un elevado número de variables, tales como la calidad afectiva del proveedor de salud, la cantidad de información que utiliza el proveedor, la habilidad técnica del proveedor de servicios sanitarios, el tiempo de espera y variables de tipo sociodemográficas como edad y sexo entre otras; existe una relación significativa entre el estado de salud y la satisfacción de los pacientes, así como el comportamiento de los profesionales de la medicina.

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Es la aplicación de una normativa en los distintos procesos y funciones a desarrollar en la organización empresarial, con la finalidad de conseguir las mejoras necesarias que nos lleven a la excelencia.

Con el aseguramiento de la calidad se trata de:

- Detectar problemas en el origen, evitando la multiplicidad de errores futuros.

- Permite a largo plazo reducir los costes de ineficiencias o de errores cometidos, ya que el suministro de un producto defectuoso, ocasiona coste de devolución del producto por transporte, esfuerzo comercial doble por suministrar de nuevo el producto con los consiguientes costes de envío, retrasos en la fecha de entrega, retrasos en la fecha de facturación y, por ello, del cobro, sin hablar del perjuicio que supone para la imagen de marca y de empresa.

E-BUSINESS

Es un nuevo concepto que se utiliza para denominar la ejecución o ampliación de los procesos de negocio de las organizaciones, combinando el amplio alcance de Internet con la Tecnología de la Información. Son una alternativa para integrar una organización con sus clientes y proveedores que, dado su potencial, puede apoyar considerablemente las nuevas métricas de valor aplicadas a los procesos

de negocios: costo, tiempo de ciclo, servicios y calidad. Cualquier persona u organización que tenga algo que ver con nuestro negocio, independientemente de su ubicación física y horario, pueda a través de su computadora INICIAR al instante y de manera rápida, segura, masiva y amigable el proceso de la cadena de suministros, la logística de distribución, el proceso de inventario "justo a tiempo" entre la empresa A y la B, orientación de los pasos a seguir en un proceso o trámite, responder o resolver al instante problemas de nuestros clientes y la compra de nuestros productos y servicios (Comercio Electrónico), entre otros.

LICITACIÓN PÚBLICA

Es uno de los procedimientos observados para las contrataciones del Estado y otros entes públicos. Es un procedimiento de selección del co-contratante, que sobre la base de una previa justificación de la idoneidad ética, técnica y financiera de los representantes, tiende a establecer la mejor oferta, el precio más conveniente, para la adquisición o enajenación de bienes, prestación de servicios o ejecución de obras.

Es un procedimiento administrativo por el cual la Administración invita a los interesados a que, sujetándose a las bases fijadas en el pliego de condiciones, formulen propuestas de las cuales se seleccionará y aceptará (adjudicación) la más ventajosa, o conveniente.

GARANTIA DE MANTENIMIENTO DE OFERTA

Garantía de Mantenimiento de Oferta, es la que se otorga a favor de la institución contratante, a fin de asegurar el mantenimiento de las condiciones y de los precios de las ofertas, desde la fecha de apertura de éstas hasta su vencimiento, de conformidad a lo establecido en las bases de licitación o de concurso.

GARANTIA DE BUENA INVERSIÓN DE ANTICIPO

Garantía de Buena Inversión de Anticipo, es la que se otorgará a favor de la institución contratante, para garantizar que el anticipo efectivamente se aplique a la dotación y ejecución inicial del proyecto de una obra o a los servicios de consultoría o de adquisición de bienes.

GARANTIA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO

Garantía de Cumplimiento de Contrato, es la que se otorgará a favor de la institución contratante, para asegurarle que el contratista cumplirá con todas las cláusulas establecidas en el contrato y que la obra, el bien o el servicio contratado, será entregado y recibido a entera satisfacción.

GARANTIA DE BUENA OBRA

Garantía de Buena Obra, es la que se otorgará a favor de la institución contratante, para asegurar que el contratista responderá por las fallas y desperfectos que le sean imputables durante el período que se establezca en el

contrato; el plazo de vigencia de la garantía se contará a partir de la recepción definitiva de la obra.

CONCURSO PÚBLICO

Es el procedimiento en el que se promueve competencia, invitando públicamente a todas las personas naturales o jurídicas interesadas en la prestación de servicios de consultoría.

LIBRE GESTIÓN

Es el procedimiento por el que las instituciones adquieren bienes o servicios relativos a sus necesidades ordinarias, disponibles al público en almacenes, fábricas o centros comerciales, nacionales o internacionales.

También se aplicará este procedimiento a la contratación de obras y de consultores individuales cuyo valor no exceda de 80 salarios mínimos urbanos.

CONTRATACIÓN DIRECTA

Es la forma por la que una institución contrata directamente con una persona natural o jurídica sin seguir el procedimiento establecido en la Ley de adquisiciones y contrataciones de la Administración Pública, pero manteniendo los criterios de competencia y tomando en cuenta las condiciones y especificaciones técnicas previamente definidas. Esta decisión debe consignarse mediante resolución razonada emitida por el titular de la institución.

El procedimiento de la Contratación Directa sólo podrá acordarse al concurrir alguna de las situaciones siguientes:

- a) si así lo exigiere la protección de los derechos de propiedad industrial o intelectual, tales como patentes, derechos de autor u otros semejantes, cuando haya una sola fuente o cuando la especialidad profesional, técnica o artística objeto de las obligaciones contractuales no permita promover una licitación;
- b) Por haberse declarado desierta por segunda vez la licitación o el concurso;
- c) Por haberse revocado el contrato celebrado y por razones de urgencia amerite no promover nueva licitación;
- d) establecidos en la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública; y,
- e) Si se tratare de una emergencia proveniente de guerra, calamidad pública o grave perturbación del orden.

INSUMO

Es un elemento de características consumibles / desgastables que sirve para la creación de un producto.

MATERIA PRIMA

Es un recurso principal sin el cual no se puede obtener el producto final.

PROVEEDOR

Es un agente económico que entrega o provee materias primas, insumos o materiales o servicios.

LOGÍSTICA

Es el conjunto de actividades que realiza un empresario desde que inicia la compra de insumos y materia prima hasta la entrega del producto terminado al cliente, incluyendo el transporte de cualquier tipo, la producción, embalaje, almacenamiento y distribución de sus productos. En algunos casos también debe incluir preocuparse de la atención del cliente después de haber efectuado la venta o prestado el servicio.

PRONÓSTICO

Es un medio cualitativo o matemático, para estimar la demanda futura de bienes y servicios, ya sea para períodos prolongados (el año siguiente) o breves (la demanda del próximo mes).

ANÁLISIS FODA

Corresponde a una metodología específica que permite efectuar una retrospectiva rigurosa de la empresa en términos de sus fortalezas y debilidades. Así como la percepción que se puede llegar a tener del mercado en el cual se está inserto. En muchas ocasiones las empresas no tienen un diagnóstico de sí misma, ni conocimiento adecuado del mercado en el cual participan. A través de esta metodología es posible encontrarlo e intentar orientar los esfuerzos maximizando los beneficios y minimizando los riesgos propios asociados.

Este tipo de análisis representa un esfuerzo para examinar la interacción entre las características particulares del negocio y el entorno en el cual éste compite. El análisis FODA tiene múltiples aplicaciones y puede ser usado por todos los niveles de la corporación y en diferentes unidades de análisis tales como producto, mercado, producto-mercado, línea de productos, corporación, empresa, división, unidad estratégica de negocios, etc). Muchas de las conclusiones obtenidas como resultado del análisis FODA, podrán serle de gran utilidad en el análisis del mercado y en las estrategias de mercadeo.

El análisis FODA debe enfocarse solamente hacia los factores claves para el éxito del negocio. Debe resaltar las fortalezas y las debilidades diferenciales internas al

compararlo de manera objetiva y realista con la competencia y con las oportunidades y amenazas claves del entorno.

el análisis FODA consta de dos partes: una interna y otra externa. la parte interna tiene que ver con las fortalezas y las debilidades del negocio, aspectos sobre los cuales la organización tiene algún grado de control.

la parte externa mira las oportunidades que ofrece el mercado y las amenazas a las que debe enfrentarse en el mercado seleccionado. Aquí se tienen que desarrollar todas las capacidades y habilidades para aprovechar esas oportunidades y para minimizar o anular esas amenazas, circunstancias sobre las cuales se tiene poco o ningún control directo.

Fortalezas: son los recursos y capacidades especiales con que cuenta la empresa, y por los que cuenta con una posición privilegiada frente a la competencia.

Oportunidades: son aquellas posibilidades favorables que se deben reconocer o descubrir en el entorno en el que actúa la empresa, y que permiten obtener ventajas competitivas.

Debilidades: son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia.

Amenazas: son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la organización.

CAPÍTULO II

INVESTIGACIÓN DE CAMPO SOBRE EL PROCESO DE ABASTECIMIENTO DE RECURSOS MATERIALES Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

A. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Realizar una investigación de campo que permita analizar el proceso actual de abastecimiento de los recursos materiales y su incidencia en la satisfacción del Usuario del Laboratorio de Cateterismo Cardíaco del Hospital Médico Quirúrgico del Instituto Salvadoreño del Seguro Social.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Recolectar información a través del instrumento del cuestionario dirigido al personal de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI), a los Usuarios internos (personal del Laboratorio de Cateterismo

Cardíaco) y externos (pacientes del Laboratorio de Cateterismo Cardíaco).

2. Analizar la información recopilada mediante el instrumento del cuestionario dirigido, y así poder ejercer un juicio de valor sobre dicha investigación.
3. Realizar un diagnóstico de la situación actual del proceso de abastecimiento y su incidencia en la satisfacción del Usuario del Laboratorio de Cateterismo Cardíaco.

B. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1. Tipo de investigación

La investigación se enmarca dentro del tipo descriptivo debido a que se seleccionan las características fundamentales, distintivas y particulares del abastecimiento de recursos materiales al Laboratorio de Cateterismo Cardíaco del Hospital Médico Quirúrgico del Instituto Salvadoreño del Seguro Social y la satisfacción del Usuario, además se describen en forma detallada cada una de las fases de dicho proceso. Se emplean

técnicas para resumir y describir datos numéricos, las cuales pueden ser gráficos o implicar análisis computacional.

2. Población y muestra



Descripción de las unidades de análisis

La unidad de análisis para efectos de la investigación es el Laboratorio de Cateterismo Cardíaco del Hospital Médico Quirúrgico del Instituto Salvadoreño del Seguro Social.



Descripción de los sujetos de análisis

Los sujetos de análisis fueron los empleados del Laboratorio de Cateterismo Cardíaco del Hospital Médico Quirúrgico del Instituto Salvadoreño del Seguro Social; empleados de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI) involucrados en el proceso de abastecimiento del Laboratorio de Cateterismo Cardíaco; Jefe de Almacén y Encargado de material del Hospital Médico Quirúrgico, Encargado de compras del Hospital Médico Quirúrgico, pacientes del Laboratorio de Cateterismo Cardíaco del Hospital Médico Quirúrgico.

3. Tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra fueron 12 empleados del Laboratorio de Cateterismo Cardíaco; 6 empleados de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales; pacientes atendidos en los meses comprendidos de mayo a julio del año 2002, un promedio de 25 pacientes mensuales de acuerdo a datos estadísticos proporcionados por el Laboratorio de Cateterismo Cardíaco.

El método de muestreo utilizado fue el método probabilístico o científico aleatorio simple, utilizando el censo.

4. Recolección de la información

Las fuentes de recolección de la información es la primaria, ya que se obtuvieron los datos directamente de las personas involucradas en el abastecimiento de materiales, de las que hacen uso de los materiales y de las que reciben el servicio.

5. Técnica de recolección de datos

La información se recolectó mediante encuesta, utilizando como herramienta el cuestionario. El cual se dirigió a Usuarios internos del proceso de abastecimiento (empleados), Usuarios externos (pacientes) del Laboratorio de Cateterismo Cardíaco del Hospital Médico Quirúrgico del

Instituto Salvadoreño del Seguro Social y a empleados de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones involucrados en el proceso de abastecimiento de Recursos materiales al Laboratorio de Cateterismo Cardíaco.

C. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

Para analizar los datos recolectados se hizo uso de software de computadora con capacidad de análisis estadístico y graficación. Se emplearon los programas Microsoft Excel 2000.

Los datos, una vez recolectados mediante el cuestionario, se introducen en un cuadro de frecuencias, en donde se agrupan y tabulan, para darnos un dato global de cada una de las respuestas de los encuestados.

1. ANÁLISIS DE DATOS RECOLECTADOS ENTRE LOS USUARIOS INTERNOS.

El cuestionario dirigido a los Usuarios internos del proceso de abastecimiento de recursos materiales, los empleados del Laboratorio de Cateterismo Cardíaco, nos reflejó datos que evidencian el proceso actual de abastecimiento.

PREGUNTA No. 1

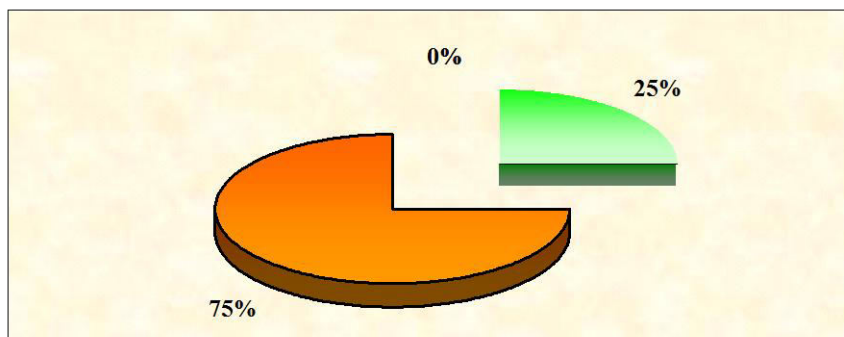
¿Considera que la razón de ser del Instituto Salvadoreño del Seguro Social es brindar un servicio de excelencia?

OBJETIVO DE LA PREGUNTA

Conocer si el empleado está consciente de la visión institucional y de lo importante que es brindar un servicio excelente.

TABLA DE RESULTADOS

<i>OPCIONES</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
<i>Estoy seguro que no</i>	0	0.0
<i>Creo que no</i>	0	0.0
<i>Creo que sí</i>	3	25.0%
<i>Estoy seguro que sí</i>	9	75.0%
<i>TOTAL</i>	12	100.0%



ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

De acuerdo a los datos reflejados en la tabla, sí existe conciencia por parte del empleado del Laboratorio de Cateterismo Cardíaco de la visión institucional de brindar un excelente servicio, dado que existe un nivel porcentual de 75% que lo afirman.

PREGUNTA No. 2

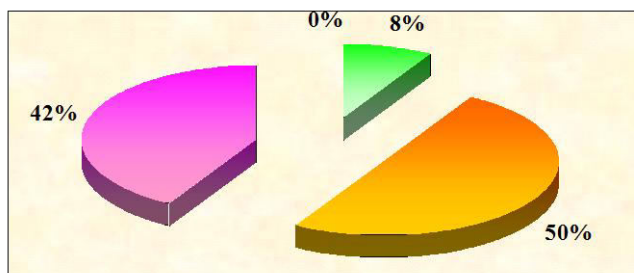
¿Considera que en el área de su desempeño se da un servicio al público en una forma eficiente?

OBJETIVO DE LA PREGUNTA

Conocer si el empleado está consciente del servicio que presta y si éste se da eficientemente, de acuerdo a la visión institucional.

TABLA DE RESULTADOS

<i>OPCIONES</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
<i>Estoy seguro que no</i>	0	0.0
<i>Creo que no</i>	1	8.3%
<i>Creo que sí</i>	6	50.0%
<i>Estoy seguro que sí</i>	5	41.7%
<i>TOTAL</i>	12	100.0%



ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

De acuerdo al criterio de los empleados del Laboratorio de Cateterismo Cardíaco (41.7%), están seguros que el servicio se da eficientemente, y un 50% creen que sí, excepto un 8.3% que cree que no es así; sin embargo de acuerdo a estos resultados se puede decir que ellos consideran que el servicio que prestan es eficiente.

PREGUNTA No. 3

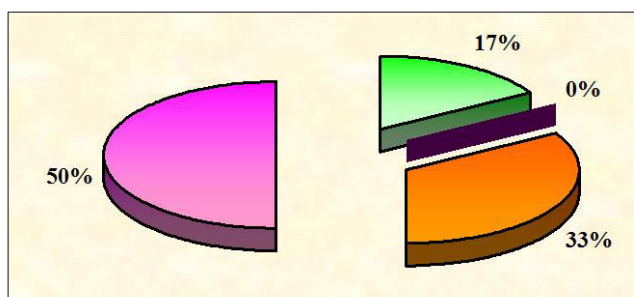
¿Considera que el Laboratorio de Cateterismo Cardíaco cuenta con los recursos humanos necesarios para desarrollar sus funciones?

OBJETIVO DE LA PREGUNTA

Conocer si los recursos humanos son suficientes o si son una debilidad para desarrollar las funciones eficientemente.

TABLA DE RESULTADOS

<i>OPCIONES</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
<i>Estoy seguro que no</i>	2	16.7%
<i>Creo que no</i>	0	0.0
<i>Creo que sí</i>	4	33.3%
<i>Estoy seguro que sí</i>	6	50.0%
<i>TOTAL</i>	12	100.0%



ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

El 50% de los empleados del Laboratorio de Cateterismo Cardíaco están seguros que los recursos humanos son suficientes para brindar un eficiente servicio.

PREGUNTA No. 4

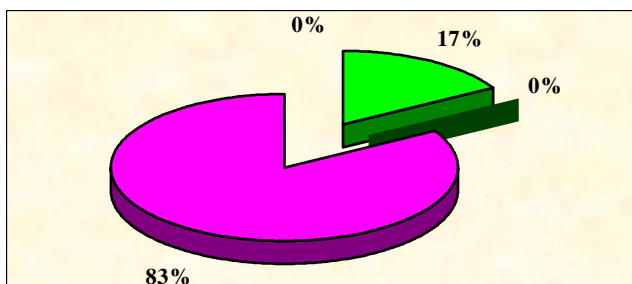
¿Considera que el proceso de abastecimiento, incide en que el Usuario externo(paciente) se sienta satisfecho con el servicio recibido en el Laboratorio de Cateterismo Cardíaco?

OBJETIVO DE LA PREGUNTA

Conocer la opinión del usuario interno respecto a la relación del proceso de abastecimiento y la satisfacción del usuario externo.

TABLA DE RESULTADOS

<i>OPCIONES</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
<i>Estoy seguro que no</i>	0	0.0
<i>Creo que no</i>	2	16.7%
<i>Creo que sí</i>	0	0.0
<i>Estoy seguro que sí</i>	10	83.3%
<i>TOTAL</i>	12	100.0%



ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

El proceso de abastecimiento de recursos materiales, de acuerdo a la opinión de los empleados del Laboratorio de Cateterismo Cardíaco (66.7%), si tiene incidencia en la satisfacción del usuario.

PREGUNTA No. 5

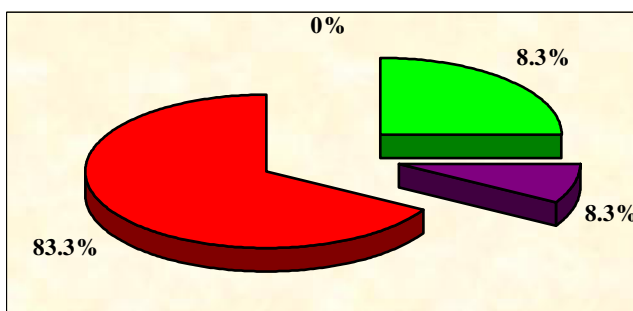
¿Se considera Usted un bastión primordial en lograr la satisfacción del Usuario externo (paciente) del Laboratorio de Cateterismo Cardíaco?

OBJETIVO DE LA PREGUNTA

Saber si el empleado se siente involucrado en el proceso de atención.

TABLA DE RESULTADOS

<i>OPCIONES</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
<i>Estoy seguro que no</i>	0	0.0
<i>Creo que no</i>	1	8.3%
<i>Creo que sí</i>	1	8.3%
<i>Estoy seguro que sí</i>	10	83.3%
<i>TOTAL</i>	12	100.0%



ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

El 83.3% de los empleados del Laboratorio de Cateterismo Cardíaco sí se consideran parte importante en el proceso de satisfacción del usuario.

PREGUNTA No. 6

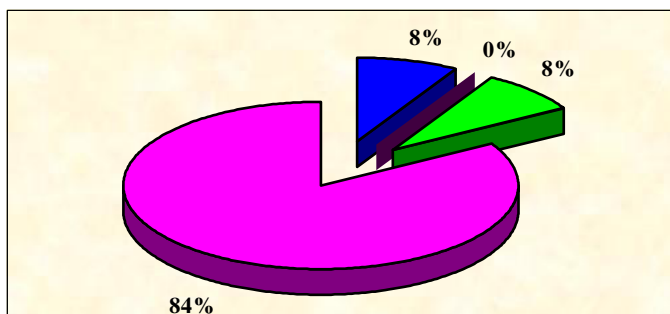
¿Considera un factor determinante para el buen desempeño de una empresa la facilitación de los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos?

OBJETIVO DE LA PREGUNTA

Conocer si el empleado asume la importancia de que la institución le brinde todos los recursos necesarios para efectuar un buen desempeño.

TABLA DE RESULTADOS

<i>OPCIONES</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
<i>Estoy seguro que no</i>	1	8.3%
<i>Creo que no</i>	0	0.0
<i>Creo que sí</i>	1	8.3%
<i>Estoy seguro que sí</i>	10	83.3%
<i>TOTAL</i>	12	100.0%



ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

De acuerdo a los datos reflejados sí es importante que la organización facilite los Recursos necesarios para que el empleado desarrolle un buen desempeño en sus actividades.

PREGUNTA No. 7

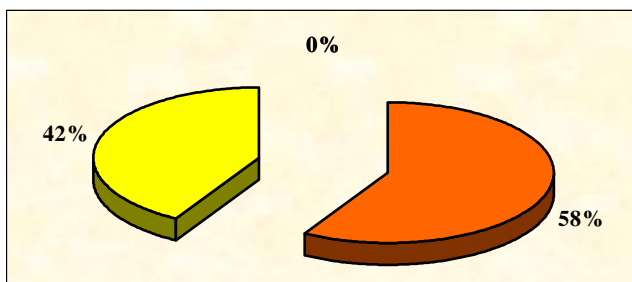
¿Considera que la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional del ISSS está realizando un excelente servicio?

OBJETIVO DE LA PREGUNTA

Conocer la opinión del usuario interno respecto al servicio que presta la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional.

TABLA DE RESULTADOS

<i>OPCIONES</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
<i>Estoy seguro que no</i>	7	58.3%
<i>Creo que no</i>	5	41.7%
<i>Creo que sí</i>	0	0.0
<i>Estoy seguro que sí</i>	0	0.0
<i>TOTAL</i>	12	100.0%



ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Analizando los resultados obtenidos se observa que los empleados del Laboratorio de Cateterismo Cardíaco evalúan como deficiente el servicio que prestan.

PREGUNTA No. 8

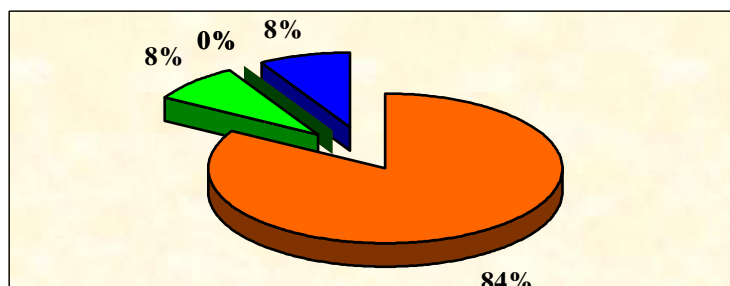
¿Considera que el proceso de abastecimiento de recursos hacia el Laboratorio de Cateterismo Cardíaco es ágil?

OBJETIVO DE LA PREGUNTA

Conocer la opinión del usuario interno respecto a la agilidad del proceso de abastecimiento de Recursos al Laboratorio de Cateterismo Cardíaco.

TABLA DE RESULTADOS

<i>OPCIONES</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
<i>Estoy seguro que no</i>	10	83.3%
<i>Creo que no</i>	1	8.3%
<i>Creo que sí</i>	0	0.0
<i>Estoy seguro que sí</i>	0	0.0
<i>Abstención</i>	1	8.3%
<i>TOTAL</i>	12	100.0%



ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

De acuerdo a los resultados (83.3%) de los encuestados el proceso de abastecimiento para el Laboratorio de Cateterismo Cardíaco se considera no ágil.

PREGUNTA No. 9

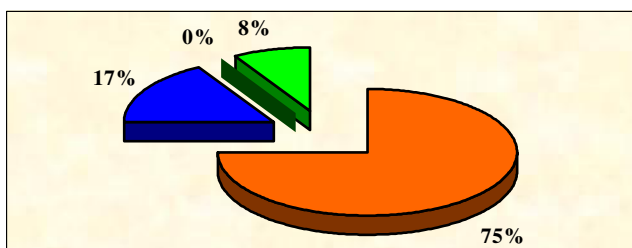
¿Considera que el proceso de dotación de recursos materiales en el Instituto Salvadoreño del Seguro Social está contribuyendo satisfactoriamente en el funcionamiento del Laboratorio de Cateterismo Cardíaco?

OBJETIVO DE LA PREGUNTA

Conocer la contribución que tiene el proceso de compras en el funcionamiento del Laboratorio de Cateterismo Cardíaco.

TABLA DE RESULTADOS

<i>OPCIONES</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
<i>Estoy seguro que no</i>	9	75.0%
<i>Creo que no</i>	2	16.7%
<i>Creo que sí</i>	0	0.0
<i>Estoy seguro que sí</i>	1	8.3%
TOTAL	12	100.0%



ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En la actualidad el proceso de compras no está contribuyendo en el funcionamiento del Laboratorio de Cateterismo Cardíaco.

PREGUNTA No. 10

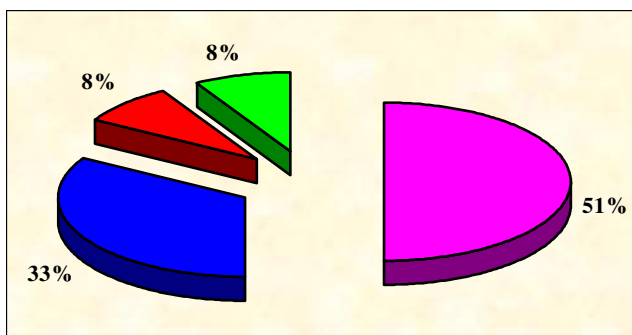
¿Existe una adecuada comunicación entre la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI) del Instituto Salvadoreño del Seguro Social y el Laboratorio de Cateterismo Cardíaco.?

OBJETIVO DE LA PREGUNTA

Explorar la comunicación como un factor que influye en la agilidad del proceso de compras.

TABLA DE RESULTADOS

<i>OPCIONES</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
<i>Estoy seguro que no</i>	6	50.0%
<i>Creo que no</i>	4	33.3%
<i>Creo que sí</i>	1	8.3%
<i>Estoy seguro que sí</i>	1	8.3%
<i>TOTAL</i>	12	100.0%



ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

El 83% de los empleados consideran que no existe una adecuada comunicación entre la UACI y el Laboratorio de Cateterismo Cardíaco.

PREGUNTA No. 11

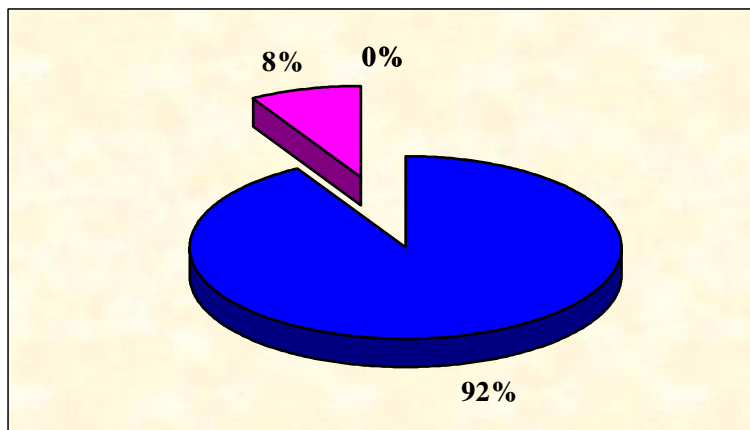
¿El Laboratorio de Cateterismo Cardíaco cuenta con un inventario de recursos o insumos acorde a su demanda?

OBJETIVO DE LA PREGUNTA

Explorar si los empleados tiene conocimiento de la existencia de un inventario de recursos o insumos.

TABLA DE RESULTADOS

<i>OPCIONES</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
<i>Estoy seguro que no</i>	11	91.7%
<i>Creo que no</i>	1	8.3%
<i>Creo que sí</i>	0	0.0
<i>Estoy seguro que sí</i>	0	0.0
<i>TOTAL</i>	12	100.0%



ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

El personal del Laboratorio de Cateterismo Cardíaco de acuerdo a los resultados nos indica que no cuentan con un inventario de recursos o insumos adecuados a su demanda.

PREGUNTA No. 12

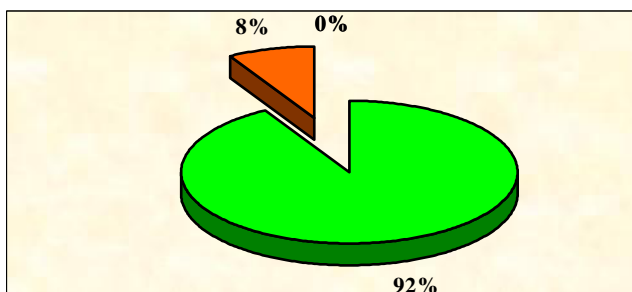
¿El Laboratorio de Cateterismo Cardíaco cuenta con los materiales o insumos necesarios disponibles en el momento requerido?

OBJETIVO DE LA PREGUNTA

Conocer si el Laboratorio de Cateterismo Cardíaco cuenta oportunamente con los recursos materiales requeridos.

TABLA DE RESULTADOS

<i>OPCIONES</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
<i>Estoy seguro que no</i>	11	91.7%
<i>Creo que no</i>	1	8.3%
<i>Creo que sí</i>	0	0.0
<i>Estoy seguro que sí</i>	0	0.0
TOTAL	12	100.0%



ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Los resultados de la encuesta indican que el Laboratorio de Cateterismo Cardíaco no dispone de los recursos materiales en el momento requerido.

PREGUNTA No. 13

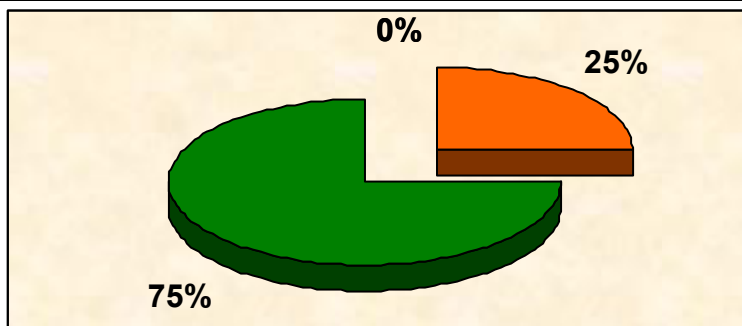
¿Considera Usted que diseñar un nuevo proceso de abastecimiento o modificar el actual podría contribuir a mejorar el servicio y con ello a satisfacer de una mejor manera a los Usuarios del Laboratorio de Cateterismo Cardíaco?

OBJETIVO DE LA PREGUNTA

Identificar la necesidad de diseñar un nuevo proceso de abastecimiento de recursos materiales.

TABLA DE RESULTADOS

<i>OPCIONES</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
<i>Estoy seguro que no</i>	0	0.0
<i>Creo que no</i>	0	0.0
<i>Creo que sí</i>	3	25.0%
<i>Estoy seguro que sí</i>	9	75.0%
<i>TOTAL</i>	12	100.0%



ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

De acuerdo a la opinión de los empleados del Laboratorio de Cateterismo Cardíaco es necesario diseñar o mejorar el proceso de abastecimiento y con ello lograr mejorar el servicio y satisfacer a los Usuarios.

2. ANÁLISIS DE DATOS RECOLECTADOS DE LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL (UACI).

PREGUNTA No. 1

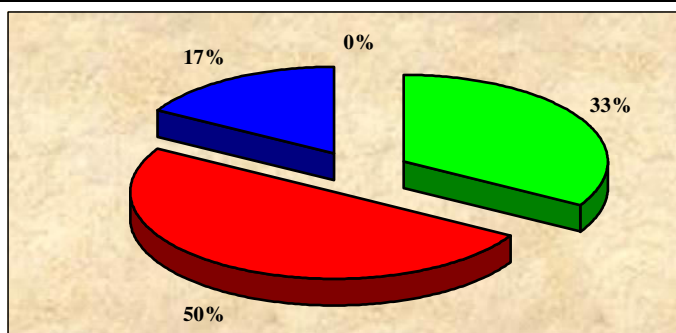
¿Considera Usted ágil el proceso de compra de materiales o insumos del Instituto Salvadoreño del Seguro Social?

OBJETIVO DE LA PREGUNTA

Conocer la opinión de los encargados de efectuar las compras respecto a la agilidad en el proceso de compras.

TABLA DE RESULTADOS

<i>OPCIONES</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
<i>Estoy seguro que no</i>	2	33.3%
<i>Creo que no</i>	3	50.0%
<i>Creo que sí</i>	1	16.7%
<i>Estoy seguro que sí</i>	0	0.0
<i>TOTAL</i>	6	100.0%



ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Las personas encargadas del proceso de compras consideran que el proceso actual no es considerado ágil.

PREGUNTA No. 2

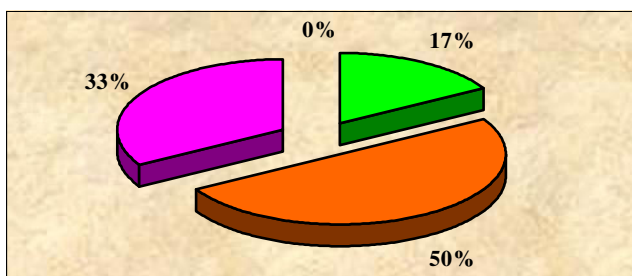
¿Cree Usted que la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones le da seguimiento a los diferentes pedidos de materiales o insumos que se encuentran en trámite?

OBJETIVO DE LA PREGUNTA

Explorar el seguimiento de los pedidos como un mecanismo de control del proceso.

TABLA DE RESULTADOS

<i>OPCIONES</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
<i>Estoy seguro que no</i>	0	0.0
<i>Creo que no</i>	1	16.7%
<i>Creo que sí</i>	3	50.0%
<i>Estoy seguro que sí</i>	2	33.3%
<i>TOTAL</i>	6	100.0%



ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

De acuerdo a los resultados el personal considera que la UACI le da seguimiento a los pedidos de compra que se efectúan por el Laboratorio de Cateterismo Cardíaco.

PREGUNTA No. 3

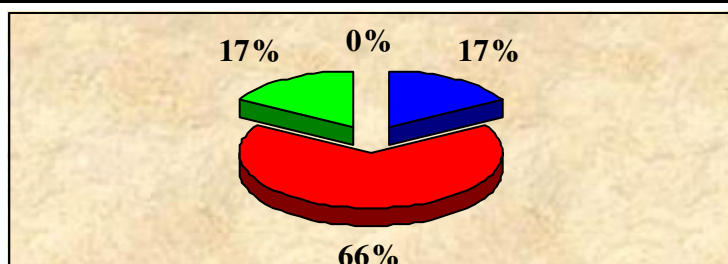
¿Considera Usted que diseñar un nuevo proceso de abastecimiento podría contribuir a satisfacer una mayor demanda del Usuario externo (paciente)?

OBJETIVO DE LA PREGUNTA

Conocer la opinión del personal de la UACI sobre la necesidad de diseñar un nuevo proceso de abastecimiento.

TABLA DE RESULTADOS

<i>OPCIONES</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
<i>Estoy seguro que no</i>	0	0.0
<i>Creo que no</i>	1	16.7%
<i>Creo que sí</i>	4	66.6%
<i>Estoy seguro que sí</i>	1	16.7%
<i>TOTAL</i>	6	100.0%



ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

De acuerdo a las personas encuestadas se considera que diseñar y poner en funcionamiento un nuevo proceso de compras contribuiría a proporcionar una mayor cobertura en la atención y de esta manera contribuir a proporcionar un mejor servicio a los demandantes.

PREGUNTA No. 4

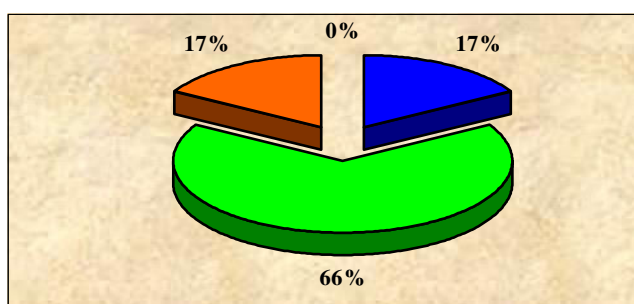
¿Considera que el tener un contacto directo con el proveedor (fabricante) evitando los canales intermediarios (distribuidores), se agilizaría el proceso de compras?

OBJETIVO DE LA PREGUNTA

Explorar cuál es la opinión del personal de la UACI respecto a comprar directamente al fabricante de los materiales y no a los intermediarios.

TABLA DE RESULTADOS

<i>OPCIONES</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
<i>Estoy seguro que no</i>	0	0.0
<i>Creo que no</i>	1	16.7%
<i>Creo que sí</i>	4	66.6%
<i>Estoy seguro que sí</i>	1	16.7%
<i>TOTAL</i>	6	100.0%



ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Los encuestados consideran que el negociar directamente con el fabricante es una opción de mejorar el proceso de dotación en cuanto a tiempo.

PREGUNTA No. 5

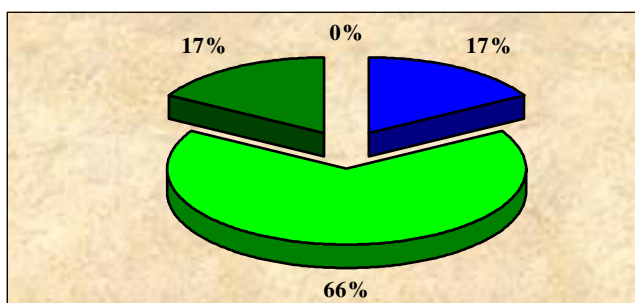
¿Considera Usted que al tener un contacto directo con el fabricante se obtendría una reducción en los costos?

OBJETIVO DE LA PREGUNTA

Conocer la opinión respecto a la reducción de los costos si se compra directamente al fabricante.

TABLA DE RESULTADOS

<i>OPCIONES</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
<i>Estoy seguro que no</i>	0	0.0
<i>Creo que no</i>	1	16.7%
<i>Creo que sí</i>	4	66.6%
<i>Estoy seguro que sí</i>	1	16.7%
<i>TOTAL</i>	6	100.0%



ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Las personas encuestadas consideran que de esta manera existe la posibilidad de hacer más ágil el proceso y una reducción en los costos dado el proceso directo de compras.

PREGUNTA No. 6

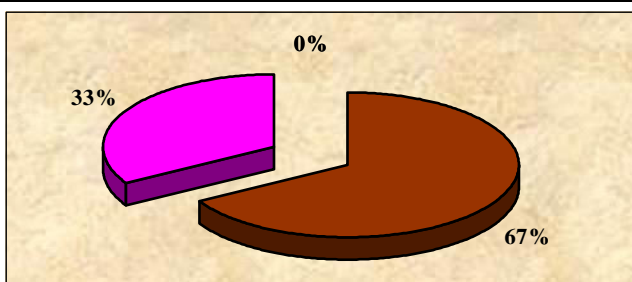
¿Existe un mecanismo establecido para darle seguimiento a los pedidos efectuados por las diferentes áreas del Instituto Salvadoreño del Seguro Social?

OBJETIVO DE LA PREGUNTA

Explorar si existe ya un mecanismo establecido por la UACI para dar seguimiento a los pedidos de compra.

TABLA DE RESULTADOS

<i>OPCIONES</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
<i>Estoy seguro que no</i>	0	0.0
<i>Creo que no</i>	0	0.0
<i>Creo que sí</i>	4	66.7%
<i>Estoy seguro que sí</i>	2	33.3%
TOTAL	6	100.0%



ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Las personas de la UACI consideran que sí existen mecanismos de seguimiento y control de los diferentes pedidos de las Unidades del ISSS.

PREGUNTA No. 7

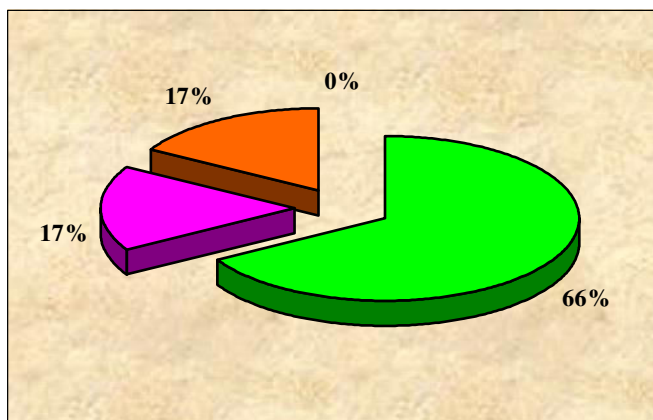
¿Cree Usted que la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones realiza una planificación sistemática de los pedidos?

OBJETIVO DE LA PREGUNTA

Conocer si la UACI planifica los pedidos conjuntamente con todos los usuarios.

TABLA DE RESULTADOS

<i>OPCIONES</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
<i>Estoy seguro que no</i>	0	0.0
<i>Creo que no</i>	4	66.6%
<i>Creo que sí</i>	1	16.7%
<i>Estoy seguro que sí</i>	1	16.7%
<i>TOTAL</i>	6	100.0%



ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

El 66.6% de los encuestados consideran que no existe planificación de las necesidades de los diferentes servicios del ISSS.

PREGUNTA No. 8

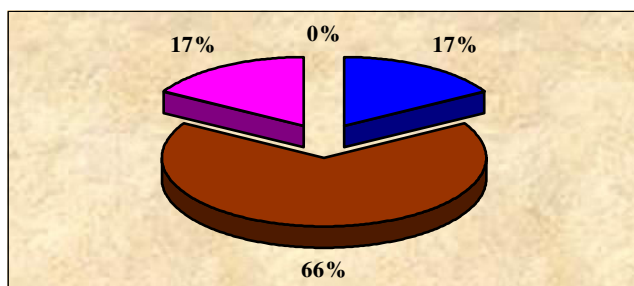
¿Existen controles adecuados de recepción de materiales o insumos en las dependencias encargadas (UACI, Almacén)?

OBJETIVO DE LA PREGUNTA

Explorar la existencia de controles adecuados de recepción de materiales o insumos.

TABLA DE RESULTADOS

<i>OPCIONES</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
<i>Estoy seguro que no</i>	0	0.0
<i>Creo que no</i>	1	16.7%
<i>Creo que sí</i>	4	66.6%
<i>Estoy seguro que sí</i>	1	16.7%
<i>TOTAL</i>	6	100.0%



ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Sí existen mecanismos de control de recepción de materiales e insumos en el Almacén y la UACI del ISSS.

PREGUNTA No. 9

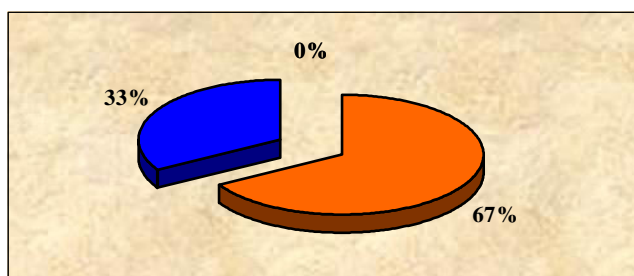
¿Actualmente se cuenta con una base de datos de proveedores y su productos?

OBJETIVO DE LA PREGUNTA

Conocer si existe una base de datos de proveedores según lo establece la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública.

TABLA DE RESULTADOS

<i>OPCIONES</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
<i>Estoy seguro que no</i>	0	0.0
<i>Creo que no</i>	0	0.0
<i>Creo que sí</i>	4	66.7%
<i>Estoy seguro que sí</i>	2	33.3%
<i>TOTAL</i>	6	100.0%



ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Los encuestados manifiestan que la Unidad de Adquisiciones Institucional sí cuenta con un registro de proveedores para la adquisición de recursos e insumos materiales.

PREGUNTA No. 10

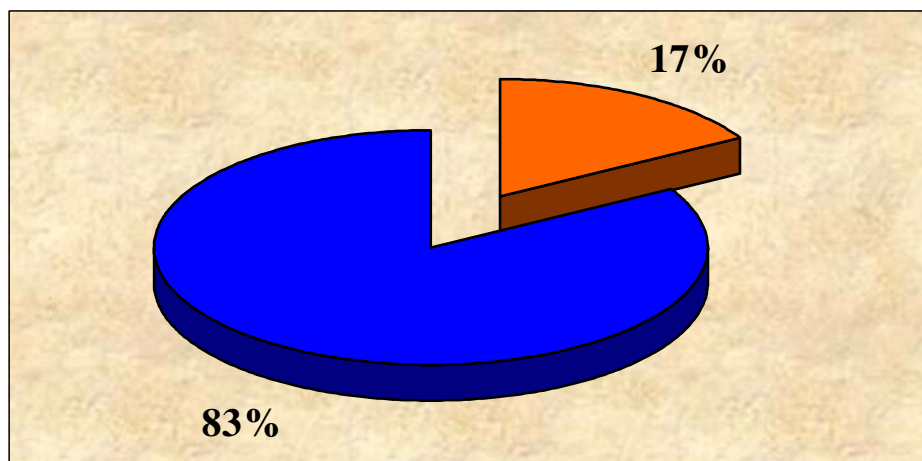
¿Considera Usted que el proceso actual de dotación de recursos e insumos en el Instituto Salvadoreño del Seguro Social es el adecuado?

OBJETIVO DE LA PREGUNTA

Conocer la opinión respecto al proceso actual de dotación de recursos e insumos en el ISSS.

TABLA DE RESULTADOS

<i>OPCIONES</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
SI	1	16.7%
NO	5	83.3%
TOTAL	6	100.0%



ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

El 83.3% de los encuestados consideran que el proceso actual de dotación de recursos o insumos materiales en el ISSS no es el adecuado.

PREGUNTA No. 11

Si su respuesta es NO, ¿Cómo sugiere Usted que podría mejorarse?

OBJETIVO DE LA PREGUNTA

Conocer qué sugiere el personal encargado de las compras para mejorar el proceso actual de abastecimiento de recursos.

RESULTADOS

Entre las sugerencias aportadas se encuentran:

- ☒ Cambiando la burocracia del Seguro Social, en la manera de ser ágiles en los pagos a proveedores, para que ellos nos traten mejor en la entrega de sus productos.
- ☒ Los recursos humanos no son adecuadamente ubicados.
- ☒ Los insumos son muy tardíos para ingresar a los hospitales y Unidades.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Los encuestados que consideran que el sistema actual de abastecimiento de insumos no es el adecuado, lo dicen con base a que el sistema actual presenta burocracia y el personal no se encuentra ubicado en el lugar adecuado.

PREGUNTA No. 12

¿Cuáles son los mecanismos de control con los que la UACI cuenta para la recepción y trámite de compra de materiales e insumos que efectúan las diferentes áreas del Instituto Salvadoreño del Seguro Social?

OBJETIVOS DE LA PREGUNTA

Conocer los mecanismos de control con los que cuenta la UACI para la recepción y trámite de compra de materiales e insumos.

RESULTADOS

Los mecanismos de control que la UACI mencionó son:

- ☒ Instructivo de compras locales
- ☒ Registro manual
- ☒ Formulario de Requisición de compra
- ☒ Calendario de entrega a las Unidades y Hospitales

PREGUNTA No. 13

¿Cómo proyectan las necesidades anuales de cada una de las áreas del Instituto Salvadoreño del Seguro Social?

OBJETIVOS DE LA PREGUNTA

Conocer cómo efectúan las proyecciones de compras anuales de cada área del Instituto Salvadoreño del Seguro Social.

RESULTADOS

- ☒ Cada centro de costos de acuerdo a sus necesidades en el año, ya sean parciales o totales.
- ☒ La información es recopilada por la Dirección de cada hospital.

PREGUNTA No. 14

Específicamente hacia el Laboratorio de Cateterismo Cardíaco
¿Considera Usted que existen limitantes para el abastecimiento de materiales?, ¿Cuáles?.

OBJETIVO DE LA PREGUNTA

Conocer la opinión de la UACI respecto a si existen limitantes y cuáles son en el abastecimiento de recursos materiales.

RESULTADOS

- ☒ El suministrante no siempre tiene entregas inmediatas.
- ☒ Presupuesto por cada insumo.
- ☒ No existe planificación para poder efectuar compras oportunas por licitación pública.
- ☒ Los materiales que utilizan son complejos y no hay capacitación para su correcto manejo y almacenaje.

3. ANÁLISIS DE DATOS RECOLECTADOS DE LOS USUARIOS EXTERNOS.

PREGUNTA No. 1

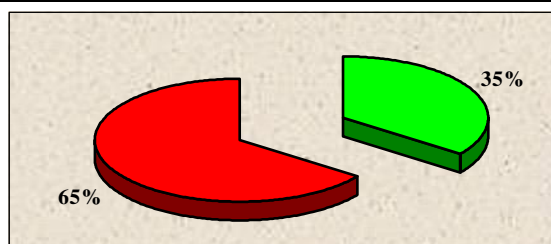
De acuerdo a su criterio, ¿Considera que el tiempo de espera entre el día en que se diagnosticó la necesidad de un Cateterismo Cardíaco y el día en que se le realizó es el adecuado?

OBJETIVO DE LA PREGUNTA

Explorar entre los usuarios externos del proceso de abastecimiento la satisfacción en el servicio en cuanto al tiempo de espera.

TABLA DE RESULTADOS

<i>OPCIONES</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
<i>SI</i>	26	35.0%
<i>NO</i>	49	65.0%
<i>TOTAL</i>	75	100.0%



ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

De acuerdo a los resultados no existe una total conformidad en el tiempo de espera de los pacientes, el 65% de los encuestados manifestaron no estar satisfechos.

PREGUNTA No. 2

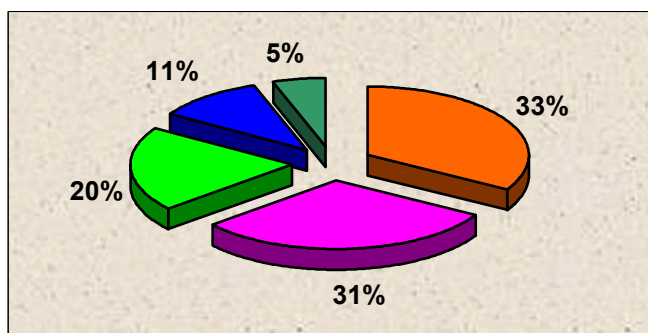
¿Cuántos días esperó para que le efectuaran el Cateterismo Cardíaco?

OBJETIVO DE LA PREGUNTA

Explorar cuánto es el promedio de días de espera para que se efectúe un Cateterismo Cardíaco.

TABLA DE RESULTADOS

<i>OPCIONES</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
<i>De 1 a 14 días</i>	25	33.3%
<i>De 15 a 30 días</i>	23	30.7%
<i>De 1 a 2 meses</i>	15	20.0%
<i>De 2 a 3 meses</i>	8	10.7%
<i>Más de 3 meses</i>	4	5.3%
<i>TOTAL</i>	75	100.0%



ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

El 64% de pacientes son atendidos entre uno a treinta días, sin embargo existe un 20% que es atendido entre uno y dos meses, un 5.3% que es atendido en un período de más de 3 meses.

PREGUNTA No. 3

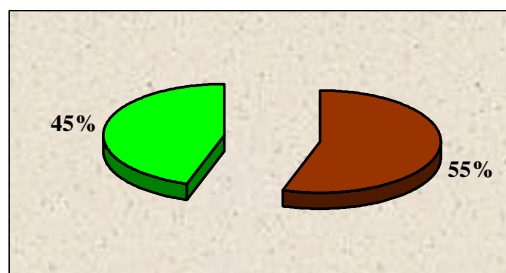
¿Alguna vez se le ha cambiado a una fecha futura la realización de su cateterismo cardíaco?

OBJETIVO DE LA PREGUNTA

Conocer en qué grado existe prolongación en las citas en el Laboratorio de Cateterismo Cardíaco.

TABLA DE RESULTADOS

<i>OPCIONES</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
<i>SI</i>	42	55.0%
<i>NO</i>	33	45.0%
<i>TOTAL</i>	75	100.0%



ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Más del 50% de los encuestados manifestaron haber sufrido una reprogramación en el servicio del Laboratorio de Cateterismo Cardíaco.

PREGUNTA No. 4

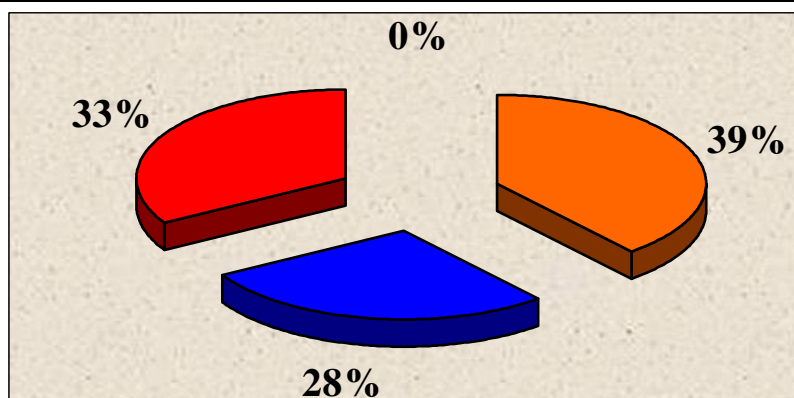
Si su respuesta es SI, ¿Cuáles fueron las causas que influyeron en la demora del servicio?

OBJETIVO DE LA PREGUNTA

Explorar cuáles son las causas de la prolongación en las citas en el Laboratorio de Cateterismo Cardíaco.

TABLA DE RESULTADOS

<i>OPCIONES</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
<i>Falta de materiales necesarios para su cateterismo cardíaco.</i>	29	38.9%
<i>Desperfectos en los equipos</i>	21	27.8%
<i>El médico tiene muchos pacientes que atender</i>	25	33.3%
<i>No sabe cuáles fueron las causas</i>	0	0.0
TOTAL	75	100.0%



ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

La causa fundamental por la cual se han reprogramado los pacientes en el Laboratorio de Cateterismo Cardíaco ha sido la falta de materiales.

PREGUNTA No. 5

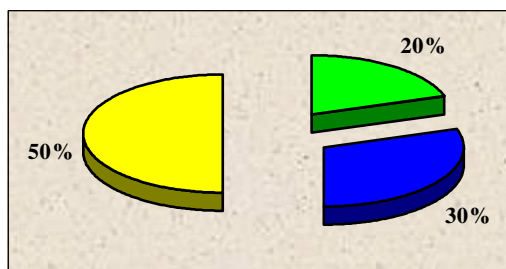
¿Cómo evalúa la atención recibida dentro del Laboratorio de Cateterismo Cardíaco?

OBJETIVO DE LA PREGUNTA

Conocer cuál es la opinión de los pacientes respecto a la atención recibida.

TABLA DE RESULTADOS

<i>OPCIONES</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
<i>Deficiente</i>	15	20.0%
<i>Buena</i>	22	30.0%
<i>Excelente</i>	38	50.0%
<i>TOTAL</i>	75	100.0%



ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

De acuerdo a los resultados la atención en el Laboratorio de Cateterismo Cardíaco es evaluada por los usuarios entre un 50% que es excelente, un 30% buena y un 20% deficiente.

PREGUNTA No. 6

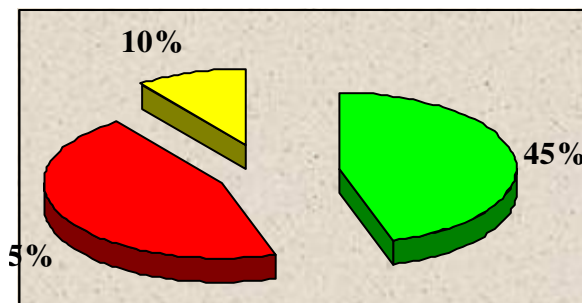
¿Considera Usted que el Laboratorio de Cateterismo Cardíaco cuenta con los materiales y herramientas necesarios para ofrecer un buen servicio?

OBJETIVO DE LA PREGUNTA

Explorar si el paciente ha observado o tiene conocimiento de alguna limitante en cuanto a materiales y herramientas del Laboratorio de Cateterismo Cardíaco.

TABLA DE RESULTADOS

<i>OPCIONES</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
SI	33	44.0%
NO	34	45.3%
NO SABE	8	10.7%
TOTAL	75	100.0%



ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Existe una ligera mayoría de pacientes que creen que el laboratorio de cateterismo cardíaco no cuenta con los recursos materiales e insumos necesarios para brindar un excelente servicio.

PREGUNTA No. 7

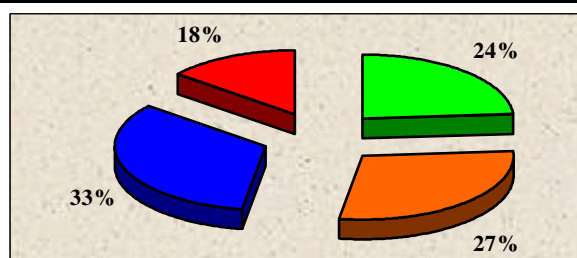
Si su respuesta anterior fue NO, díganos ¿Cuáles de los siguientes recursos se requieren para que el Laboratorio de Cateterismo Cardíaco brinde un buen servicio?

OBJETIVO DE LA PREGUNTA

Conocer cuáles son los recursos que el paciente ha observado se encuentran limitados dentro del Laboratorio de Cateterismo Cardíaco.

TABLA DE RESULTADOS

<i>OPCIONES</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
<i>Más personal</i>	8	23.6%
<i>Comprar más equipo</i>	9	26.5%
<i>Comprar más materiales</i>	11	32.4%
<i>Compra de medicamentos</i>	6	17.5%
TOTAL	34	100.0%



ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

De acuerdo a la pregunta anterior, los pacientes que consideran que el Laboratorio de Cateterismo Cardíaco no cuenta con los insumos necesarios, opinaron que la limitante se da principalmente en falta o dotación de materiales con un 32.4 y poco equipo médico con un 26.5%.

PREGUNTA No. 8

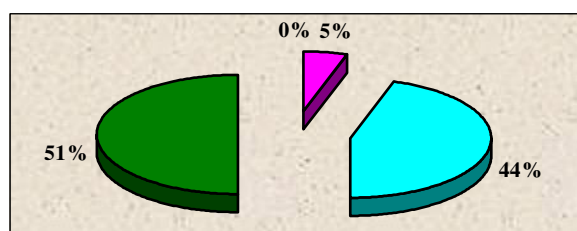
¿Considera que el no tener en el momento que se necesitan los materiales, obstaculiza brindar un excelente servicio?

OBJETIVO DE LA PREGUNTA

Conocer si la limitante de no tener materiales lo percibe el paciente en la calidad del servicio que recibe.

TABLA DE RESULTADOS

<i>OPCIONES</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
<i>Estoy seguro que no</i>	0	0.0
<i>Creo que no</i>	4	5.3%
<i>Creo que sí</i>	33	44.0%
<i>Estoy seguro que sí</i>	38	50.7%
<i>TOTAL</i>	75	100.0%



ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

El 44% de los pacientes encuestados creen que la limitante en los materiales es un obstáculo para brindar un excelente servicio y el 50.7% están seguros de ello.

PREGUNTA No. 9

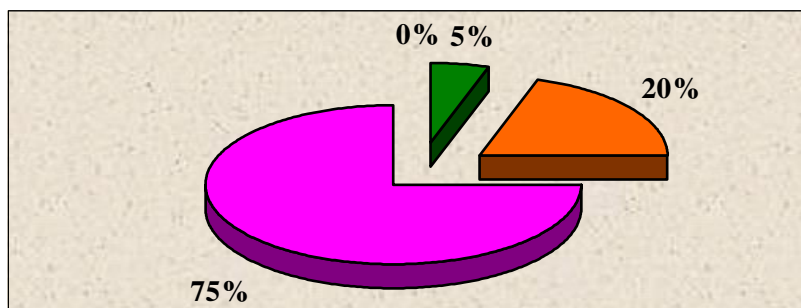
¿Considera Usted que si el Laboratorio de Cateterismo Cardíaco contara con todos los materiales necesarios podría ampliar su servicio tanto cuantitativamente como cualitativamente.?

OBJETIVO DE LA PREGUNTA

Conocer la opinión del usuario del servicio en cuanto a la necesidad e importancia que tiene el Laboratorio de Cateterismo Cardíaco y la posibilidad de ampliar su cobertura y mejorar el servicio mediante la obtención de los insumos necesarios.

TABLA DE RESULTADOS

<i>OPCIONES</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
<i>Estoy seguro que no</i>	0	0.0
<i>Creo que no</i>	4	5.0%
<i>Creo que sí</i>	15	20.0%
<i>Estoy seguro que sí</i>	56	75.0%
TOTAL	75	100.0%



ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Los pacientes consideran que existe necesidad de contar con los materiales para poder atender más pacientes que demandan el servicio.

D. CONCLUSIONES

- ▶ Los empleados del Laboratorio de Cateterismo Cardíaco tienen clara la visión institucional y la importancia de brindar un excelente servicio.
- ▶ Los recursos humanos con que cuenta el Laboratorio de Cateterismo Cardíaco son los necesarios para desarrollar las funciones que les competen.
- ▶ Los empleados se consideran una parte importante dentro del proceso de satisfacción del paciente en el Laboratorio de Cateterismo Cardíaco.
- ▶ Facilitar los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos es un factor determinante para el buen desempeño; contando con todos ellos, permitirá desarrollar las actividades diarias más eficientemente.
- ▶ De acuerdo a la opinión de los usuarios internos del proceso de abastecimiento, la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional no permite la implementación de un excelente servicio.
- ▶ El proceso actual de abastecimiento de recursos materiales en el Instituto Salvadoreño del Seguro Social no es considerado un proceso ágil y no está contribuyendo en el buen funcionamiento del Laboratorio de

Cateterismo Cardíaco, siendo este un factor externo que influye directamente en la atención que pueda darse.

- ▶ En el Laboratorio de Cateterismo Cardíaco no cuentan con los materiales o insumos necesarios disponibles en el momento requerido.
- ▶ Existe demora en el proceso de atención en el Laboratorio de Cateterismo Cardíaco y reprogramaciones en las citas, debido a la falta de materiales necesarios, demanda del servicio y los desperfectos en los equipos médicos.
- ▶ Los pacientes que atienden en el Laboratorio de Cateterismo Cardíaco evalúan de insuficientes los materiales y herramientas y le atribuyen a esto las deficiencias en el servicio que reciben.
- ▶ La Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional no efectúa una planificación sistemática de las necesidades anuales.
- ▶ La Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional posee una base de datos de proveedores y sus productos, de acuerdo a lo estipulado en la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública.

- ▶ Existe demora y burocracia en el proceso de entrega de insumos materiales a los Hospitales y Unidades Médicas del Instituto Salvadoreño del Seguro Social.
- ▶ Los mecanismos de control con los que la Unidad de Adquisiciones y contrataciones cuenta son registros manuales, a través de libros y calendarios de entrega.
- ▶ Las entregas de insumos materiales por parte de los proveedores no siempre son inmediatas.
- ▶ Existe un presupuesto general asignado para cada Hospital y a su vez, un presupuesto para cada artículo, si este se agota no pueden efectuarse compras, sino cada tres meses cuando es liberado.
- ▶ Los materiales que utiliza el Laboratorio de Cateterismo Cardíaco son complejos y por lo tanto su manejo requiere cierto grado de especialización y no hay capacitación para los encargados de su recepción almacenamiento y distribución.

E. RECOMENDACIONES

- ➡ Reconocer la labor de servicio a los empleados del Laboratorio de Cateterismo Cardíaco.
- ➡ Facilitar al Laboratorio de Cateterismo Cardíaco todos los recursos necesarios principalmente materiales y tecnológicos que se requieren para desarrollar las actividades más eficientemente.
- ➡ Concertar reuniones periódicas con la Administración y Dirección del Hospital Médico Quirúrgico, Laboratorio de Cateterismo Cardíaco y con representantes de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional con la finalidad de realizar una planificación sistemática de las necesidades de materiales e insumos y su abastecimiento.
- ➡ Establecer mecanismos y canales de comunicación entre la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional y el Laboratorio de Cateterismo Cardíaco.
- ➡ Poner en práctica nuevos mecanismos de control de inventarios dentro del Laboratorio de Cateterismo Cardíaco, haciendo el mayor uso de la tecnología de punta.

- ➡ Efectuar proyecciones de demanda con base a estadísticas históricas tanto de pacientes atendidos dentro del Laboratorio de Cateterismo Cardíaco, como de pacientes citados en Consulta externa de la misma especialidad.
- ➡ Diseñar un nuevo proceso de abastecimiento de recursos materiales e insumos para el Laboratorio de Cateterismo Cardíaco, con la finalidad de mejorar el servicio, evitar demoras y satisfacer una mayor demanda.
- ➡ Establecer mecanismos de enlace para contactar con fabricantes de los materiales e insumos con el objeto de minimizar tiempos de entrega y costos en el servicio.
- ➡ Diseñar mecanismos de seguimiento y control de las requisiciones de compra mediante herramientas modernas de computación disponibles para la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional, Administración, Dirección, Departamento de Compras del Hospital Médico Quirúrgico y Laboratorio de Cateterismo Cardíaco.
- ➡ Capacitar al personal del almacén del hospital encargado para el correcto manejo y almacenamiento de los materiales o insumos.

CAPÍTULO III

Diagnóstico del proceso actual de abastecimiento de recursos materiales al Laboratorio de Cateterismo Cardíaco del Hospital Médico Quirúrgico

A. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Elaborar un diagnóstico de la situación actual del proceso de abastecimiento de recursos materiales y su incidencia en la satisfacción del Usuario interno y externo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Efectuar un análisis de la situación actual del proceso de abastecimiento de recursos materiales.
- Diagnosticar la problemática existente del proceso de abastecimiento de recursos materiales.

B. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

En 1993, en el Informe del Banco Mundial, “invertir en Salud”¹, caracterizó el enfoque de reforma de los sistemas de salud, enfatizando en la eficiencia y la privatización de la prestación de los servicios y proponiendo: Fomentar un entorno que permita a las familias mejorar su salud, mejorar el gasto público en salud, reducir el gasto público en centros asistenciales de nivel terciario; mejorar la gestión de los servicios de salud estatales, a través de medidas como la descentralización de facultades en materia administrativa y presupuestaria y la subcontratación de servicios; promover la diversidad y la competencia. Estos temas también fueron abordados por la CEPAL en 1997².

El Plan Estratégico Quinquenal 1999-2004 del Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS), el cual tiene como objetivo conducir al Instituto hacia la consolidación de su proceso de modernización e integración a la Reforma Sectorial, a fin de brindar servicios de salud integrales en forma gradual a toda la población, de manera eficiente, con equidad, calidad y a satisfacción de los usuarios, define en términos generales la problemática del ISSS y la enfoca en tres grandes áreas:

¹ Banco Mundial. Informe sobre el Desarrollo Mundial 1993: Invertir en Salud (resumen)

² CEPAL, documento salud, equidad y transformación productiva 1997.

AREA	PROBLEMÁTICA
<i>Provisión de los Servicios (Equidad)</i>	☒ Cobertura limitada ☒ Modelo con predominio curativo ☒ La atención primaria en salud requiere ampliación y consolidación. ☒ La atención de salud es fragmentada. ☒ Las instalaciones físicas son insuficientes para satisfacer las necesidades de los derecho-habientes o inadecuadas para el funcionamiento. ☒ El funcionamiento de los Centros de Atención es centralizado. ☒ El sistema de prestaciones de salud es abierto, no existen restricciones en el uso de los servicios, lo que genera sobredemanda en algunos. ☒ Falta de orientación a derechohabientes y patronos para el buen uso de los servicios que se prestan.
<i>Gestión (Eficiencia)</i>	☒ La estructura organizativa no responde a los cambios que se pretenden desarrollar en el Instituto. ☒ Hipertrofia de algunas áreas de la Institución. ☒ Gestión centralizada que disminuye la eficiencia y retarda la toma de decisiones.

AREA	PROBLEMÁTICA
	☒ Ejecución Presupuestaria no relacionada con los productos o resultados. ☒ Sistemas de información fragmentados que no facilitan la toma de decisiones. ☒ No existe una cultura de rendición de cuentas ☒ El marco legal no permite la agilidad de procesos administrativos. ☒ El sistema de auditoria técnica y administrativa no se adapta a la aplicación de nuevos modelos de gestión. ☒ Fallas en la comunicación interna. ☒ Los fondos del Régimen de Pensiones se han agotado, por efecto de la nueva Ley de pensiones.
<i>Calidad</i> <i>(Satisfacción del</i> <i>usuario)</i>	☒ Desabastecimiento en diverso grado. ☒ Equipamiento y mantenimiento deficiente ☒ Fallas en la selección, inducción y evaluación del recurso humano ☒ Deficiencias en la práctica de normas, procedimientos, protocolos. ☒ Falta de oportunidad en el tratamiento de pacientes ☒ Insuficiencia de acciones de prevención y falta de educación sobre el cuidado de la salud y del medio ambiente.

<i>AREA</i>	<i>PROBLEMÁTICA</i>
	☒ Período para concesión de pensiones excesivamente largo ☒ Estándares de calidad no definidos ☒ Insatisfacción de usuarios por la calidad de algunos servicios recibidos.

Las líneas estratégicas institucionales que determinan el rumbo a seguir son:

- Adecuación del marco legal
- Reorganización institucional y coordinación intra e intersectorial
- Descentralización de sistemas administrativos críticos y nuevos modelos de gestión.
- Nuevos modelos de atención de salud integral y de provisión de los servicios.
- Desarrollo de los recursos humanos
- Fortalecimiento de los sistemas informáticos
- Auditoria de salud y de gestión para la garantía de la calidad de los servicios.
- Adecuación de la infraestructura y racionalización tecnológica
- Fortalecimiento financiero
- Extensión de cobertura

Para efectos del presente trabajo se continuará analizando la problemática encontrada en lo que respecta al proceso actual de compra de insumos materiales para el Laboratorio de Cateterismo Cardíaco, a través de la herramienta de análisis FODA lo cual tiene como significado *F*ortalezas, *O*portunidades, *D*ebilidades y *A*menazas.

Con este análisis se pretende obtener un diagnóstico preciso de la situación actual; así como también para que pueda ser una herramienta en la toma de decisiones, acorde con los objetivos y políticas del Instituto Salvadoreño del Seguro Social planteadas en el Plan Quinquenal.

Sin embargo, por ser el proceso de dotación de recursos materiales de competencia interna únicamente se analizarán las Fortalezas y Debilidades, no así las Oportunidades y Amenazas. Asimismo se presentan algunas estrategias de cómo aprovechar las fortalezas y contrarrestar las debilidades.

<i>FORTALEZAS</i>	<i>CÓMO APROVECHAR LAS FORTALEZAS</i>	<i>DEBILIDADES</i>	<i>CÓMO CONTRARESTAR LAS DEBILIDADES</i>
<i>Existe respaldo a nivel mundial para la modernización del sector salud.</i>	Se pueden aprovechar los préstamos internacionales para invertirlos en la modernización y compra de tecnología sofisticada.	Las instalaciones del Hospital Médico Quirúrgico son insuficientes e inadecuadas para su funcionamiento.	Adecuación de la infraestructura capaz de albergar todos los servicios especializados con que cuenta el Hospital Médico Quirúrgico.
<i>El ISSS tiene como objetivo la conducción hacia la consolidación de un proceso de modernización e integración a la Reforma Sectorial.</i>	Presentar proyectos de modernización para su aprobación.	La gestión del Instituto Salvadoreño del Seguro Social es centralizado por lo que se disminuye la eficiencia y retarda la toma de decisiones.	Descentralización operativa que permita la eficiencia y agilice los procesos.
<i>La Ley de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales permite flexibilidad para evitar la burocracia en los procesos.</i>	Estudiar la ley para evitar malas interpretaciones que tienen como resultado el retraso en los procesos.	Sistemas de información fragmentados que no facilitan la toma de decisiones.	Estandarizar los sistemas de informáticos de tal manera que todos posean la herramienta para la toma de decisiones.

<i>FORTALEZAS</i>	<i>CÓMO APROVECHAR LAS FORTALEZAS</i>	<i>DEBILIDADES</i>	<i>CÓMO CONTRARESTAR LAS DEBILIDADES</i>
<i>El Laboratorio de Cateterismo cardíaco brinda un servicio especializado y de alta tecnología.</i>	Mantener la tecnología y especializar a más personal para extender la cobertura del servicio.	Fallas en la comunicación interna.	Identificar los mejores canales de comunicación tanto ascendentes como descendentes y horizontalmente.
<i>Con los estudios terapéuticos se evitan riesgos de Cirugía cardiovascular.</i>	Efectuar más estudios terapéuticos como Angioplastias e implantes de Stent.	Estándares de calidad no definidos.	Establecer comités de calidad compuestos por personal del Laboratorio de Cateterismo Cardíaco, Encargados de compras, Dirección, Administración y Proveedores.
<i>Se disminuye la estancia hospitalaria del paciente.</i>	Efectuar diagnósticos oportunos en la consulta externa de cardiología.	Insatisfacción de usuarios por la calidad de algunos servicios recibidos.	Identificar los servicios deficientes y las causas que provocan la insatisfacción de los usuarios, con la finalidad de mejorarlos.
<i>Con el cateterismo cardíaco se reducen los costos que pudiese ocasionar una</i>	Evitar en lo posible que se envíen pacientes a Cirugía Cardiovascular cuando se puede	La estructura organizativa no responde a los cambios que se pretenden	Reorganizar la estructura, mediante modelos que sean comprobados a nivel mundial en Instituciones

<i>FORTALEZAS</i>	<i>CÓMO APROVECHAR LAS FORTALEZAS</i>	<i>DEBILIDADES</i>	<i>CÓMO CONTRARESTAR LAS DEBILIDADES</i>
<i>Cirugía Cardiovascular.</i>	solucionar el problema que adolece el paciente mediante un Cateterismo Cardíaco.	desarrollar en el Instituto.	similares al ISSS y su función como prestadora de servicios de calidad, flexibles a cambios profundos y parciales.
<i>El equipo médico es de alta tecnología.</i>	Efectuar un mantenimiento preventivo para evitar las fallas.	Se requiere de insumos específicos y de gran valor monetario.	Establecer contacto con los fabricantes de los insumos de tal forma que sean ellos asesores en cuanto a innovaciones y disminución de los costos.
<i>El personal médico y paramédico se encuentra capacitado.</i>	Seguir actualizando al personal en técnicas que podrían tener menor costo y un mayor beneficio.	No se cuenta con el material necesario de una forma oportuna.	Realizar proyecciones de demanda de tal forma que se pueda pronosticar las cantidades requeridas para un período, y así realizar las compras previendo el tiempo de ingreso y cualquier imprevisto durante el proceso.
<i>Instalaciones adecuadas para</i>	Sacarle mayor provecho a las	Los pedidos de material por	Efectuar dos pedidos al año (cada 6 meses),

<i>FORTALEZAS</i>	<i>CÓMO APROVECHAR LAS FORTALEZAS</i>	<i>DEBILIDADES</i>	<i>CÓMO CONTRARESTAR LAS DEBILIDADES</i>
<i>atender pacientes y efectuarles los tratamientos.</i>	instalaciones, extendiendo la cobertura.	Licitación tardan un año aproximadamente.	de tal forma que siempre se esté abasteciendo y evitar la obsolescencia del material en el Laboratorio de Cateterismo Cardíaco.
<i>Materiales e insumos disponibles en el mercado nacional.</i>	Efectuar compras más ágiles y con menor costo.	Las compras por Libre Gestión tardan aproximadamente 46 días para realizarse.	Diseñar un nuevo proceso de abastecimiento por libre gestión, ágil, dinámico y competente para los fines requeridos dentro del Laboratorio de Cateterismo Cardíaco.
<i>Equipo informático.</i>	Actualizar los programas computacionales para poder llevar registros actualizados y fiables.	Los paciente son diferentes en tratamiento y material a utilizar, por lo cual se requiere una diversidad de medidas.	Establecer convenios con los proveedores para abastecer variedad de medidas sin contar con un gran inventario.
<i>Se cuenta con una Unidad de Adquisiciones y</i>	Utilizarla como un ente gestor y facilitador,	Los pacientes no pueden esperar debido a adolecer de	Establecer protocolos de manejo, en los cuales se reflejen los

<i>FORTALEZAS</i>	<i>CÓMO APROVECHAR LAS FORTALEZAS</i>	<i>DEBILIDADES</i>	<i>CÓMO CONTRARESTAR LAS DEBILIDADES</i>
<i>Contrataciones Institucional, encargada del proceso de abastecimiento, almacenamiento y distribución de materiales e insumos.</i>	exigiéndole agilidad en el proceso y cumplimiento de sus objetivos dictados en la Ley de Adquisiciones y Contrataciones Institucional.	enfermedades cardíacas e inestables.	tipos de enfermedades, tratamiento y grado de urgencia, para evitar demoras a pacientes quienes requieren atención de emergencia.
<i>El equipo de cateterismo cardíaco tiene capacidad para producir más.</i>	Extender la cobertura tanto para la demanda insatisfecha del ISSS como para la venta de servicios.	El almacén del Hospital Médico Quirúrgico no cuenta con las condiciones adecuadas de almacenamiento.	Instalar el almacén del Hospital en un local condicionado para la tenencia y distribución de los materiales.
<i>Los empleados del Laboratorio de Cateterismo Cardíaco tienen clara la visión institucional y la importancia de brindar un excelente servicio.</i>	Motivarlos a continuar de la misma manera e incentivarlos a brindar un excelente servicio.	El material se deteriora por el mal manejo que se le da.	Establecer condiciones ambientales en el almacén del Hospital y capacitar al recurso humano en el buen manejo de los materiales.
<i>Los empleados se consideran parte importante dentro</i>	Involucrarlos más en el proceso de atención y obtener	No existe en el país personal capacitado para efectuar	Establecer contacto directo con los proveedores del

<i>FORTALEZAS</i>	<i>CÓMO APROVECHAR LAS FORTALEZAS</i>	<i>DEBILIDADES</i>	<i>CÓMO CONTRARESTAR LAS DEBILIDADES</i>
<i>del proceso de satisfacción del paciente.</i>	sus sugerencias para mejorarlo.	reparaciones en el equipo de cateterismo cardíaco.	equipo a nivel internacional y gestionar asesoramiento en este campo y capacitación del recurso humano en el manejo, mantenimiento y reparación del mismo cuando se requiera.
<i>Existe una base de datos de proveedores y sus productos.</i>	Se puede seleccionar los proveedores que ofrecen mejor calidad y precio.	No hay repuestos en el mercado nacional para el equipo con el cual se efectúan los cateterismos cardíacos.	Gestionar mediante un contrato, con los proveedores el suministro oportuno de los repuestos necesarios.
<i>Existen tres formas de compra: por licitación pública, libre gestión y contratación directa.</i>	Se puede optar por la forma más ágil o más conveniente para el Laboratorio de Cateterismo Cardíaco.	La empresa que provee el equipo de cateterismo cardíaco, mantenimiento y repuestos es única en el mercado nacional.	Localizar a nivel internacional empresas que ofrezcan el servicio.
<i>Existe un Departamento de compras dentro del Hospital</i>	Solicitarles la asesoría oportuna y la agilidad de los procesos, principal-	Para que una requisición de compra se le pueda dar trámite debe	Diseñar un proceso de compra en el cual la burocracia en el trámite se disminuya

<i>FORTALEZAS</i>	<i>CÓMO APROVECHAR LAS FORTALEZAS</i>	<i>DEBILIDADES</i>	<i>CÓMO CONTRARESTAR LAS DEBILIDADES</i>
<i>Médico Quirúrgico, encargado de las compras por libre gestión.</i>	mente por libre gestión.	contener por lo menos 6 diferentes firmas avalándola.	y agilice la obtención de los materiales.
<i>La globalización y el acceso a Internet.</i>	Consultar proveedores nivel internacional para obtener precios más bajos y mejor calidad.	La UACI no está efectuando un excelente servicio.	Revisar las funciones y objetivos descritos en la Ley de Adquisiciones y Contrataciones y las que realmente se llevan a cabo en la UACI.
<i>Los pacientes consideran que la atención dentro del Laboratorio de Cateterismo Cardíaco es eficiente.</i>	Mantener ofreciendo atención de calidad y proveer de lo necesario para brindar servicio de excelencia.	El proceso actual de dotación no es considerado ágil y no está contribuyendo en el buen funcionamiento del Laboratorio de Cateterismo Cardíaco.	Diseñar un nuevo proceso de dotación de recursos materiales que contribuya en el buen funcionamiento del Laboratorio de Cateterismo Cardíaco.
<i>La duración de cada estudio de cateterismo cardíaco es relativamente corto.</i>	Existen posibilidades de incrementar el número de pacientes atendidos.	Existe demora en la atención.	Revisar el proceso de atención y encontrar las posibles causas que demoran el servicio.
<i>Los tres médicos hemodinamistas</i>	Puede existir una rotación de	Los controles con los que cuenta el	Mecanizar y estandarizar los

<i>FORTALEZAS</i>	<i>CÓMO APROVECHAR LAS FORTALEZAS</i>	<i>DEBILIDADES</i>	<i>CÓMO CONTRARESTAR LAS DEBILIDADES</i>
<i>contrata-dos tienen el total de horas asignadas al Laboratorio de Cateterismo Cardíaco.</i>	personal en dos turnos diarios, sin atender con la protección radiológica de cada uno de ellos.	Departamento de compras en el Hospital Médico Quirúrgico es manual.	controles de recepción y despacho de trámites de compras en los Departamentos a cargo.
<i>Los hospital del sector público de salud no cuentan con el equipo de cateterismo cardíaco.</i>	Se puede vender servicios al sector público de salud.	Las entregas de material por parte de los proveedores no siempre son inmediatas.	Gestionar con los proveedores y plasmar condiciones en las bases de licitación, los períodos exactos de entrega.
		El presupuesto está repartido por cada artículo y éste es liberado cada tres meses.	Establecer comunicación permanente con los departamentos de compras y la UACI, para mantener actualizadas las existencias y el presupuesto requerido para el abastecimiento.
		No se cuenta con un inventario de materiales acorde a la demanda que posee.	Mecanizar un control de inventario y estadísticas de demanda.

La forma de contratación por Libre gestión en el Hospital Médico Quirúrgico se ilustra en el anexo No. 1: diagrama del proceso actual de compra por libre gestión.

El proceso de compra para la adquisición de bienes y servicios a través de Licitación Pública se efectúa una vez al año, en ésta se requiere que cada Unidad que conforma el Instituto Salvadoreño del Seguro Social efectúe su requisición de compra en la cual deberá incluir todo el material que considere necesitará durante un año.

Cuando todas las requisiciones de compra han sido recibidas en la UACI, ésta procede al proceso de licitación el cual comienza con la impresión de carteles y la distribución de los bienes o servicios solicitados, elaboran las bases de licitación, el Consejo Directivo aprueba estas bases y procede a elaborar los contratos respectivos.

El material llega a la Unidad que los requiere en un período aproximado de 9 a 12 meses después de haber sido solicitado.

Todo el material llega al Almacén del Hospital Médico Quirúrgico y éste lo distribuye de acuerdo al uso que se le vaya dando, mediante una requisición

interna. El Jefe del Laboratorio de Cateterismo Cardíaco debe responder por el uso que se esté dando al material que ha ingresado.

Mediante este proceso ha ingresado y se encuentra almacenado en una bodega del Laboratorio de Cateterismo Cardíaco, en el transcurso de 11 años que es lo que tiene de existir esta Unidad, una cantidad aproximada de 1000 artículos deteriorados cuyos precios oscilan entre cinco y cinco mil colones cada uno.

Este material no fue utilizado en su oportunidad o no se recibió de acuerdo a las necesidades y especificaciones del Servicio de Cateterismo Cardíaco, por lo cual se venció y deterioró. Actualmente no tiene ningún valor, no obstante que está inflando los activos institucionales.

Las compras mediante contratación directa debido a lo especial que es su modalidad no es tan frecuente su uso en el Laboratorio de Cateterismo Cardíaco.

Como se mencionó anteriormente el funcionamiento de los Centros de atención es centralizado y la estructura organizativa no responde a los cambios que se pretenden desarrollar en el ISSS, una gestión centralizada que disminuye la eficiencia y retarda la toma de decisiones, además existen fallas en la comunicación interna, así como también se identifican deficiencias en la práctica

de normas, procedimientos, protocolos, estándares de calidad no definidos y una insatisfacción de usuarios por la calidad de algunos servicios recibidos.

Dentro de este diagnóstico se marca una burocracia en el trámite de las compras observándose un proceso por libre gestión de 46 días, cuando la ley de adquisiciones establece este proceso como una medida de urgencia.

Todo esto fue identificado en el capítulo II mediante el cuestionario dirigido a los usuarios internos y externos del proceso de abastecimiento y a los empleados de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional, el cual vino a certificar que realmente el proceso actual de compras no es considerado ágil y no está contribuyendo al buen funcionamiento del Laboratorio de Cateterismo Cardíaco y que la facilitación de todos los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos es un factor determinante para el buen desempeño; contando con todos ellos, permitirá desarrollar las actividades diarias más eficientemente. De acuerdo a la opinión de los usuarios internos del proceso de abastecimiento, la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional no está realizando un excelente servicio.

Además se mencionó que existen problemas de comunicación entre la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional y el Laboratorio de Cateterismo Cardíaco.

El Laboratorio de Cateterismo Cardíaco no cuenta con un inventario de recursos o insumos acorde a la demanda que posee, lo cual da como resultado no contar con los materiales o insumos necesarios disponibles en el momento requerido.

Los pacientes que atienden en el Laboratorio de Cateterismo Cardíaco evalúan de insuficientes los materiales y herramientas y le atribuyen a esto las deficiencias en el servicio que reciben.

La Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional considera que cuenta con mecanismos de seguimiento y control de los diferentes pedidos que efectúa el Laboratorio de Cateterismo Cardíaco y que también existen controles adecuados en la recepción de materiales e insumos; sin embargo, cuando se les preguntó cuáles eran esos mecanismos de control, ellos notificaron que eran registros manuales (libros y calendarios).

De acuerdo a lo descrito anteriormente se puede resumir que existen deficiencias identificadas, tanto por las altas autoridades del ISSS en el Plan Estratégico Quinquenal 1999-2004, como por los usuarios internos y externos del proceso de abastecimiento mediante los resultados del cuestionario.

Todo ello lleva a concluir que diseñar un nuevo proceso de abastecimiento o modificar el actual contribuiría a mejorar el servicio y con ello a satisfacer de una mejor manera a los usuarios.

Para lo que se propone hacer modificaciones tanto en el proceso operativo como administrativo, el cual abarca desde el instante en que se identifica la necesidad del insumo en el Laboratorio de Cateterismo Cardíaco hasta el momento en que el paciente recibe el servicio de implante o colocación del material respectivo.

CAPÍTULO IV

Propuesta de un nuevo proceso de abastecimiento de recursos materiales al Laboratorio de Cateterismo Cardíaco del Hospital Médico Quirúrgico

A. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Diseñar un nuevo proceso de abastecimiento de recursos materiales al Laboratorio de Cateterismo Cardíaco.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Esquematizar el nuevo proceso de abastecimiento de compras por libre gestión y licitación pública.
- Analizar el nuevo proceso, sus responsables y los beneficios esperados.

B. SITUACIÓN PROPUESTA DEL PROCESO DE ABASTECIMIENTO DE INSUMOS MATERIALES.

La propuesta de mejorar los procesos de abastecimiento de insumos materiales al Laboratorio de Cateterismo Cardíaco, como se ha venido mencionando en los tres capítulos anteriores, surge debido a la necesidad de agilizar el servicio que se brinda con la finalidad de satisfacer de mejor manera a los usuarios.

Los procesos actuales de compra por Libre gestión y Licitación Pública, como se han descrito en el apartado anterior, tienen serias deficiencias las cuales se pretende corregir. Atendiendo estas deficiencias se presentan los procesos propuestos en los anexos 3 y 4, con las modificaciones pertinentes sugeridas.

Cabe mencionar que la base legal existente en el país es apropiada y permite cierta flexibilidad ante cambios en los procesos que requieran ser más ágiles y eficaces; sin embargo, se considera que actualmente no se le está dando la debida interpretación, por lo cual se sugiere que se den cursos de orientación en el manejo de las leyes, manuales y procedimientos en el Instituto Salvadoreño del Seguro Social, con la finalidad de que todos los involucrados (Directores, Administradores, Jefaturas de Servicio y Encargados de Compras), las conozcan y sepan como manejarlas en diferentes situaciones con la única finalidad de

disminuir los costos Institucionales provocados por estas deficiencias y asimismo brindar un servicio ágil a los usuarios externos (pacientes) del proceso.

La descentralización de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional en comités de compras locales debiera de agilizar el proceso por libre gestión; asimismo el encargado de compras del Hospital debe ser un soporte técnico para las Unidades que conforman el hospital, esto tendría como resultado que las compras por licitación fueran más ágiles, no se solicitarían insumos que dentro de un año sean declarados desiertos por carecer de ofertantes, o que el Laboratorio de Cateterismo Cardíaco que es el único en el ISSS no atienda pacientes por desabastecimiento y que una Unidad que posee un alto costo operativo se encuentre sub-utilizada.

Se debe de analizar la calidad y eficacia de cada insumo y efectuar la relación con su precio o costo total, en donde prevalezca la calidad del producto no el precio. Para lograr esto las requisiciones de compras que se generen en el Laboratorio de Cateterismo Cardíaco deben de contener al menos los siguientes elementos:

- Descripción exacta del nombre del insumo.
- Presentación
- Composición química que refleje la calidad que se espera
- Durabilidad deseada.

▀ Parámetro de medidas y tamaño del insumo.

Para lograr una mayor coordinación en el aspecto de calidad de los insumos, se sugiere que en un tiempo prudencial, que podría ser cada seis meses, el comité de compras establezca los estándares de calidad de cada insumo en estrecha unión con los médicos usuarios en el Laboratorio de Cateterismo Cardíaco y proveedores, en donde el departamento de compras debe ajustarse estrictamente a ellos; con esto se estaría evitando que los insumos ya comprados sean devueltos por mala calidad o por no cumplir alguno de los aspectos esperados por los usuarios.

Para estimar la cantidad de insumos necesarios se sugiere que se apoyen de controles estadísticos fiables, en donde se analicen los ciclos con épocas de mayor y menor consumo, así como su tendencia proyectada al futuro, ascendente, igual o descendente, la aparición de nuevos productos y los ajustes necesarios por las políticas del hospital en cuanto a la iniciación de nuevos programas o a la supresión, normalización o potencialización de los ya establecidos.

En este punto se deben considerar los siguientes aspectos:

▀ Presupuesto destinado para las adquisiciones y flujo de caja para no tener exceso de gasto en el inventario.

- Los consumos estimados en el período
- Las existencias mínimas y máximas que se desea tener.
- El tiempo necesario para hacer el pedido y recibir el insumo.
- Los imprevistos o casos especiales como demoras en la entrega, escasez, robos, transporte, etc.

Las compras en el Laboratorio de Cateterismo Cardíaco se sugiere que se efectúen cada seis meses, por el tipo y la fragilidad del insumo, así como su almacenamiento. Se recomienda tener siempre en consideración lo expuesto anteriormente en cuanto a calidad y cantidad necesarias para evitar el desabastecimiento. Esto significa mantener únicamente la cantidad necesaria de insumos para satisfacer sin problemas las necesidades de los pacientes y de la organización hospitalaria, es decir sin agotar las existencias pero sin tener inventarios excesivos que sufran daños, caducan, se vuelvan obsoletos y tienen otros costos de almacenamiento.

Para facilitar el cálculo de las necesidades se sugiere la siguiente fórmula:

$$Q = C_E + C_P + I_M - E_A - P_R$$

Donde :

Q = Cantidad a adquirir

C_E = Consumo promedio esperado en el período

C_P = Consumo durante el tiempo de espera (pendiente)

I_M = Imprevistos

E_A = Existencias en almacenes o farmacias

P_R = Pedidos pendientes por recibir

Se sugiere una optimización de los recursos mediante la atención al mayor número de pacientes con la mayor eficiencia posible y por supuesto, cubriendo las urgencias, todo dentro del concepto ético de salud.

Normalmente, con la colaboración de todo el personal de la entidad y utilizando controles eficientes se puede lograr un uso más racional de los recursos.

Se sugiere estandarizar con el cuerpo médico aquellos insumos que sirven para el mismo propósito con precios diferentes, que producen confusión, aumento de inventarios y riesgos de obsolescencia, en donde se procure simplificar la selección de los artículos más convenientes para ser utilizados.

Asimismo se sugiere la implantación de un sistema de aseguramiento de la calidad del servicio con la finalidad de conseguir las mejoras necesarias que conduzcan a la excelencia, fundamentados en los criterios de mejora continua.

Este sistema tratará de detectar los problemas en el origen, evitando la multiplicidad de errores futuros; reducir los costos de ineficiencias o de errores

cometidos, ya que el suministro de un producto defectuoso, provoca costo de devolución.

La primera consideración en la implantación del sistema es la elaboración de un manual de calidad y otro de procedimientos.

Esto significa definir cada una de las funciones. Los manuales deben ser redactados por alguien que conozca bien la institución y su funcionamiento.

Para la implantación del sistema se deben considerar los siguientes puntos:

- Fijación de objetivos cuantitativos y cualitativos, encaminados a mejorar la satisfacción del cliente.
- Cambios en la estructura organizativa, definiendo funciones de los diferentes departamentos involucrados. Lo que implicará crear tareas, eliminar otras, reasignar y realizar cambios en las que se llevan a cabo. Delimitar los niveles jerárquicos.
- Definición de la misión del Laboratorio de Cateterismo Cardíaco.

- Enfoque de los Recursos Humanos; ligar el sistema de retribuciones a la consecución de objetivos. Se debe premiar y no sancionar; impartir la formación adecuada; proporcionar el capital humano necesario con las competencias requeridas.
- Cambios en la cultura organizativa; potenciar el trabajo en equipo; hay que poner todos los cerebros a funcionar; facilitar la obtención de las opiniones de los empleados es la mejor forma de conseguir su motivación y de llevar a cabo mejoras en el desarrollo de tareas.
- Medición de resultados y análisis de desviaciones; partirá del exhaustivo control de las reclamaciones de clientes, recogidas por cualquier miembro de la organización, así como de cualquier otro instrumento complementario de detección de errores.
- Aplicación de las medidas correctivas necesarias y nuevos objetivos. De forma trimestral, o al menos semestral, se hace una reunión con el Director y Administrador del Hospital, con la finalidad de analizar lo que se ha logrado y los posibles problemas que tiene la organización, con el fin de proponer soluciones conjuntas. Hay algo que se subyace a todo el sistema, que es la comunicación. La comunicación tiene un valor incalculable. Se debe hacer un esfuerzo en la Institución y poner en

funcionamiento canales y sistemas de información que permitan mejorarla y que sirvan de apoyo para la expansión de la misma.

La comunicación no sólo es vital en materia de calidad, sino que la falta de sistemas de información eficientes y adecuados a las necesidades de la organización puede disminuir su capacidad de crecimiento, la obtención de beneficios y el incremento de la productividad por la desorganización que conlleva la baja comunicación interior. Los sistemas de calidad articulan sistemas de información en la organización, que normalmente mejorarán los que, aunque sencillos y escasos, ya existen.

1. PROCESO OPERATIVO SUGERIDO

Se sugiere la creación de una Unidad de Stock en planta (USP) dentro del Laboratorio de Cateterismo Cardíaco, con una persona encargada de la misma y computadora con programa de control de inventarios, servicio de INTERNET y correo electrónico, el área debe estar acondicionada para almacenar insumos frágiles y sensibles a las altas temperaturas. Esta Unidad funcionará como un depósito descentralizado bajo gestión del personal médico o del personal responsable de la distribución interna de insumos.

En esta USP las enfermeras y los médicos retiran los productos, según se vayan produciendo las necesidades en cada momento. Esta sustracción de inventario se realiza mediante la presentación de un vale de consumo; el encargado de la USP registra la salida del insumo en el programa.

Esta USP verificará los inventarios, con frecuencias que van desde diarias hasta mensuales. Si el encargado descubre que la cantidad disponible de un producto se encuentra en un nivel mínimo, se emite un pedido de reabastecimiento.

Cuando se recibe el pedido de reabastecimiento, el encargado procede a su recogida en la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional y nuevamente se vuelve a cargar al inventario.

El modelo exige un ente regulador independiente que ejerza auditorias y vigile la calidad de los productos.

Un nuevo reto en esta propuesta contempla la implantación del sistema de intercambio electrónico de datos (EDI) con los proveedores que dispongan de códigos de barras (EAN), que permitirá conocer a tiempo real las existencias en el almacén para su automática reposición; el proceso es el siguiente:

- Las bases de licitación deben contemplar una cláusula donde se especifique que los productos deben contener un código de barras.
- El código de barras debe contener al menos el código del producto de acuerdo al catálogo del ISSS.
- El encargado de la Unidad de Stock en planta ingresará en el sistema el código del producto y las unidades que recibe.
- Al despachar el producto pasará por el lector de códigos de barras, el cual descargará automáticamente del inventario.

Este sistema además de facilitar la labor de recepción y despacho de productos, evitará los extravíos y proporcionará automáticamente las existencias en bodega.

2. BENEFICIOS ESPERADOS

- La potenciación del servicio de suministros y la especialización del Laboratorio de Cateterismo Cardíaco, cuestiones claves para que el servicio alcance dentro de la Institución el lugar que le corresponde como soporte básico para la prestación asistencial al usuario.
- Optimizar recursos y mejorar los sistemas logísticos de almacenaje y distribución, contribuyendo a mejorar el servicio que entre todos prestan.

- Que el encargado de compras locales sea un soporte técnico para los procesos de compra por Libre Gestión y Licitación Pública.
- Adquirir insumos de la mejor calidad y eficacia posible en el mercado nacional o extranjero a un mejor precio.
- Mantener inventarios acordes a la demanda, evitando excesos y obsolescencia de los insumos.
- Estandarización de los insumos médicos que sirven para el mismo propósito con precios diferentes.
- Sistemas de información eficientes y adecuados a las necesidades de la organización.
- De los veintidos pasos que se ejecutan en el proceso actual de compra por libre gestión se harían con el proceso propuesto únicamente catorce.
- Con el proceso propuesto de compra por libre gestión únicamente se tardaría en concretizar la compra ocho días, mientras que con el actual tarda cuarenta y seis días.

- El proceso actual por Licitación Pública tarda aproximadamente un año, mientras que con el propuesto se estaría abasteciendo cada seis meses.
- Mediante las reuniones semestrales que tendrían las Autoridades del hospital con los miembros del Laboratorio de Cateterismo Cardíaco, Proveedores y UACI se unificarían criterios en cuanto a calidad, cantidad y cualidad de los insumos necesarios.

3. RECURSOS NECESARIOS

➤ **RECURSOS HUMANOS**

1 Encargado de despacho en la Unidad de Stock en Planta.

El personal médico, técnico y administrativo con el que cuenta actualmente el Laboratorio de Cateterismo Cardíaco.

El personal con que cuenta actualmente el Departamento de Compras del Hospital Médico Quirúrgico.

➤ **RECURSOS FINANCIEROS**

El presupuesto actual asignado al Hospital Médico Quirúrgico.

 RECURSOS TECNOLÓGICOS Y MATERIALES

1 computadora con su respectivo impresor, software de control de inventarios,
Internet y correo electrónico.

1 lector de código de barras.

1 Fax

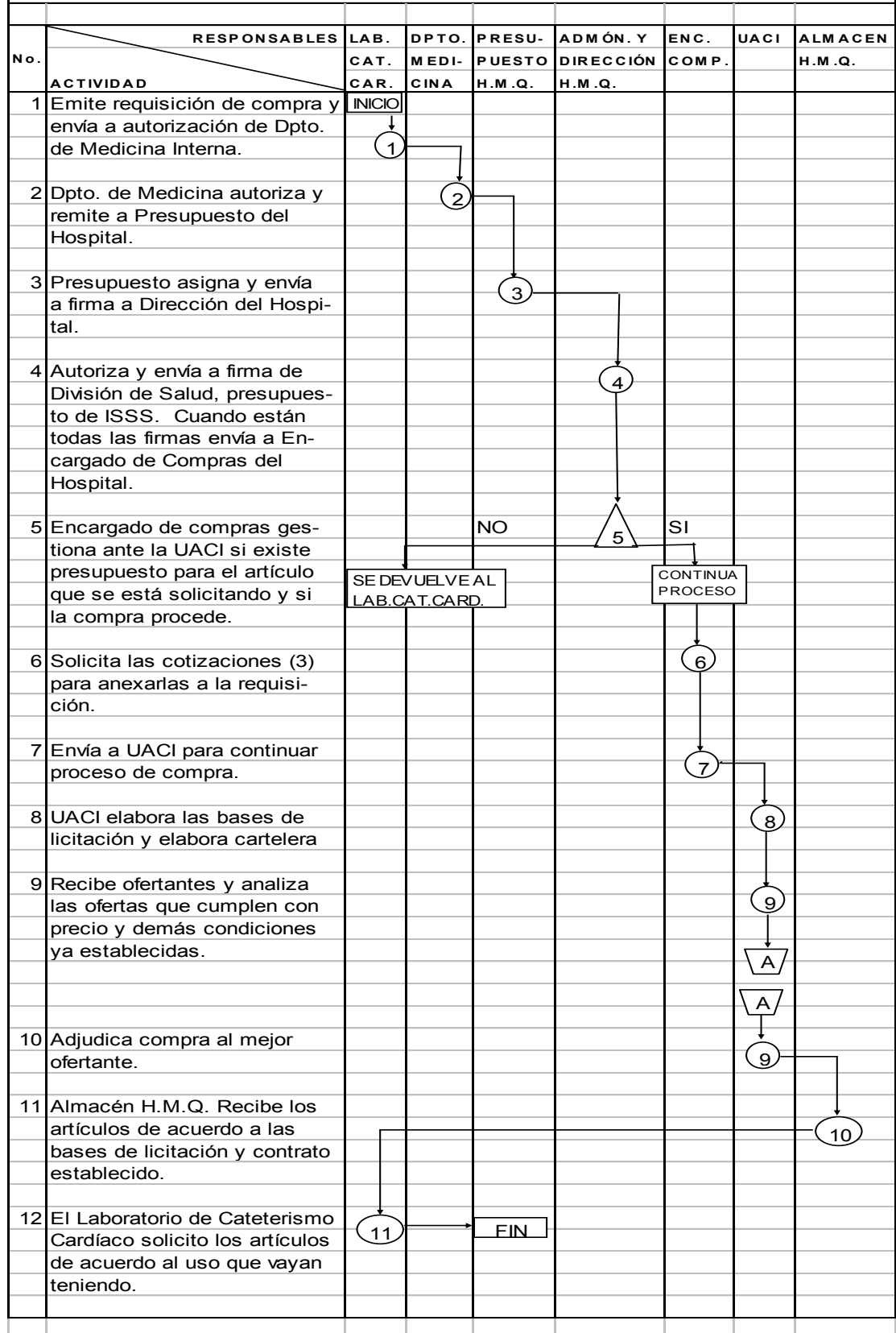
1 escritorio y mueble para computadora.

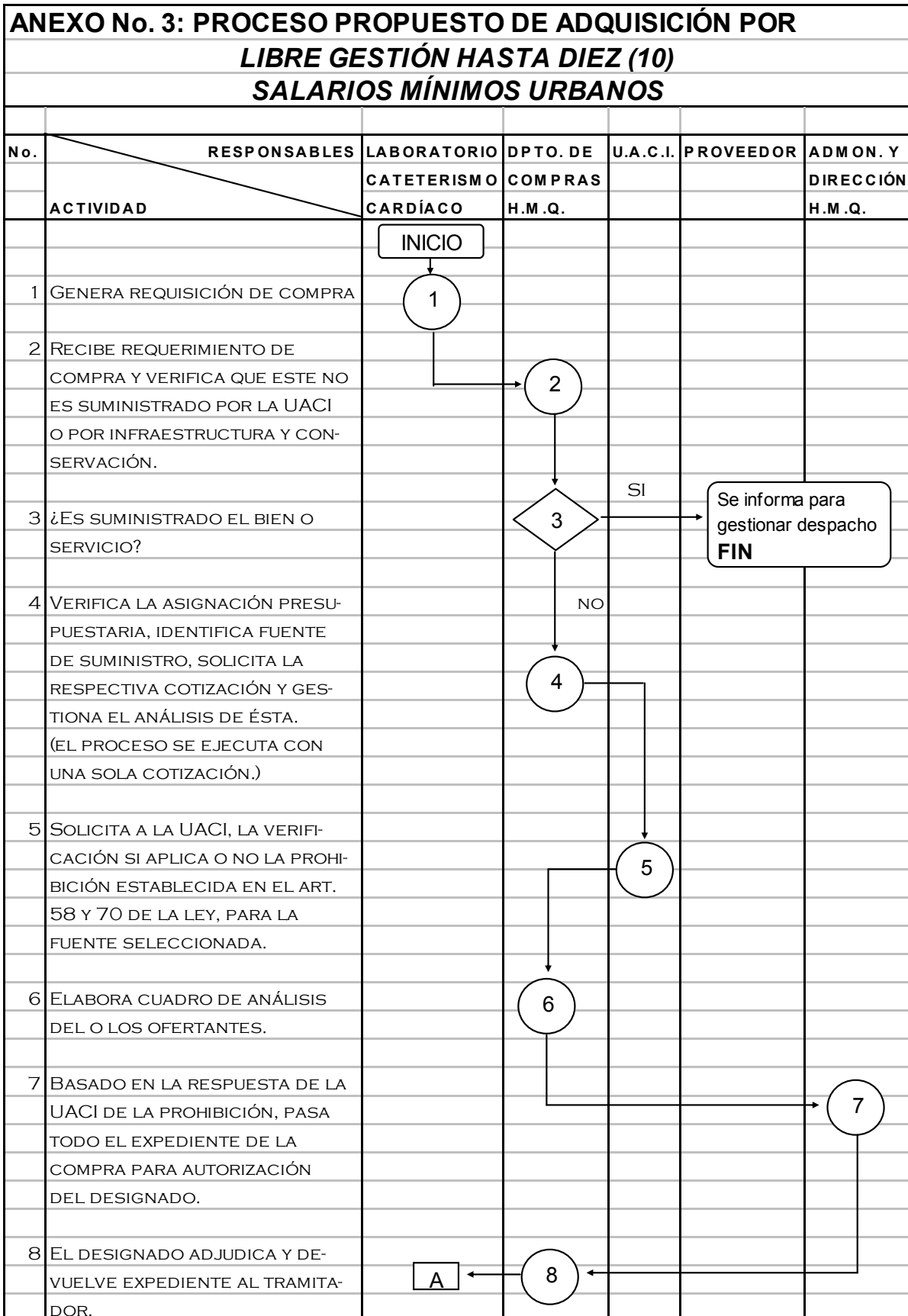
Estantes metálicos

1 silla.

1 bodega con sistema de aire acondicionado, iluminación.

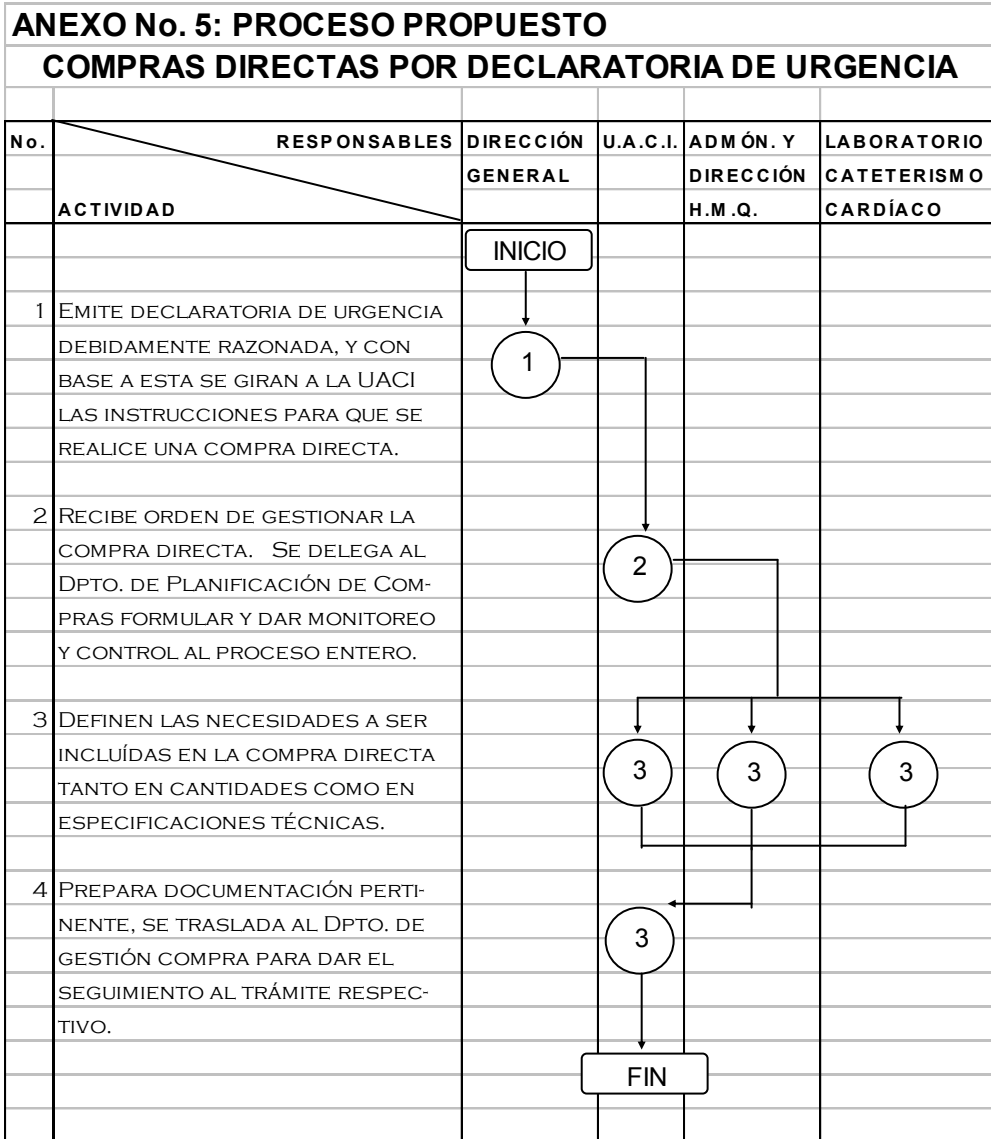
**ANEXO No. 2: PROCESO ACTUAL DE COMPRA POR
LICITACIÓN PÚBLICA**





No.	RESPONSABLES	LABORATORIO	DPTO. DE	U.A.C.I.	PROVEEDOR	ADMON. Y
		CATETERISMO CARDÍACO	COMPRAS H.M.Q.			DIRECCIÓN H.M.Q.
	ACTIVIDAD					
			A			
			9			
9	ELABORA ORDEN DE COMPRA, TRAMITA AUTORIZACIÓN DE ESTA ANTE EL DELEGADO.					
10	FIRMA EN ORIGINAL LA ORDEN DE COMPRA Y ENTREGA AL DPTO. DE COMPRAS.					10
11	DPTO. DE COMPRAS NOTIFICA AL PROVEEDOR.		11			
12	EL SUMINISTRANTE ENTREGA EL BIEN O SERVICIO SEGÚN ORDEN DE COMPRA.				12	
13	USUARIO RECIBE BIEN O SERVICIO, ELABORA CONSTANCIA DE RE- CEPCIÓN, FIRMA FACTURA O DO- CUMENTO EQUIVALENTE, ENTREGA DOCUMENTACIÓN PARA TRÁMITE DE PAGO AL SUMINISTRANTE.	13				
14	SUMINISTRANTE TRAMITA PAGO EN CAJA CHICA, FONDO CIRCULANTE LOCAL O FONDO GENERAL DEL INSTITUTO, SEGÚN EL CASO.	14			FIN	

ANEXO No. 4: PROCESO PROPUESTO DE ADQUISICIÓN POR LICITACIÓN PÚBLICA				
No.	RESPONSABLES ACTIVIDAD	LABORATORIO	ADMÓN. Y	DEPTO.
		CATETERISMO	DIRECCIÓN	DE COMPRAS
		CARDÍACO	H.M.Q.	H.M.Q.
1	SE DEFINEN LOS INSUMOS MÍNIMOS DE INFORMACIÓN PARA LA DETERMINACIÓN DEL PROGRAMA EN TÉRMINOS DE EXISTENCIAS EN INVENTARIOS DE BIENES Y SUMINISTROS, REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS DIVERSOS, GESTIONES DE COMPRAS EN PROCESOS, PROYECCIONES DE LA DEMANDA.	INICIO		
		1		
2	SE PREPARA INFORME PRELIMINAR DE REQUERIMIENTOS DE INSUMOS CON SUS RESPECTIVAS COTIZACIONES Y PRESUPUESTO DE EGRESOS.	2		
3	AUTORIDADES DEL HOSPITAL MÉDICO QUIRÚRGICO REVISAN Y AUTORIZAN EL INFORME PRELIMINAR DE REQUERIMIENTOS A SER PROGRAMADAS.		3	
4	DEPARTAMENTO DE COMPRAS SOLICITA INFORME A UACI SOBRE "ESTIMACIONES PRESUPUESTARIAS" ASIGNADAS POR RUBRO, CUENTA Y ESPECÍFICOS DE GASTOS PARA EL PERÍODO A PROGRAMAR.			4
5	AUTORIDADES DEL HOSPITAL MÉDICO QUIRÚRGICO REMITEN A UACI EL "PROYECTO DE PRESUPUESTO" QUE SUSTENTARÁ EL PROGRAMA DE COMPRAS, PARA EL PERÍODO.		5	
6	SE PREPARAN REQUISICIONES DE COMPRA DE LOS INSUMOS APROBADOS POR LAS AUTORIDADES DEL HOSPITAL MÉDICO QUIRÚRGICO Y CON ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS EN LAS FECHAS SEÑALADAS POR LA U.A.C.I.	6		FIN



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
“LIC. BENJAMÍN CAÑAS”
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

No. _____



CUESTIONARIO

**DIRIGIDO A PERSONAL DEL LABORATORIO DE CATETERISMO
CARDIACO**

OBJETIVO: Conocer su opinión con respecto al abastecimiento de Recursos Materiales y la satisfacción del Usuario en el Laboratorio de Cateterismo Cardíaco del Hospital Médico Quirúrgico del Instituto Salvadoreño del Seguro Social.

INSTRUCCIONES DE LLENADO

Después de cada pregunta encontrará cuatro casilleros, ejemplo:

Estoy seguro que NO

Creo que NO

Creo que SI

Estoy seguro que SI

Tache con una “X” solo aquél que coincida con su opinión.

NO ANOTE EN NINGUNA PARTE SU NOMBRE O FIRMA, ya que se trata de información de carácter anónimo y estricta confidencialidad.

De antemano le damos las gracias por su participación al ofrecernos su tiempo al contestarnos el presente cuestionario.

CUESTIONARIO

1. ¿Considera Usted que la razón de ser del Instituto Salvadoreño del Seguro Social es brindar un servicio de excelencia.?

Estoy seguro
que NO

Creo que
NO

Creo que
SI

Estoy seguro
que SI

2. *¿Considera que en el área de su desempeño se da un servicio al público en una forma eficiente.?*

Estoy seguro
que NO

Creo que
NO

Creo que
SI

Estoy seguro
que SI

3. *¿Considera que el Laboratorio de Cateterismo Cardíaco cuenta con los recursos humanos necesarios para desarrollar sus funciones?*

Estoy seguro
que NO

Creo que
NO

Creo que
SI

Estoy seguro
que SI

4. *¿Considera que el proceso de abastecimiento, incide en que el paciente se sienta satisfecho con el servicio recibido en el Laboratorio de Cateterismo Cardíaco?*

Estoy seguro
que NO

Creo que
NO

Creo que
SI

Estoy seguro
que SI

5. *¿Se considera Usted un bastión primordial en lograr la satisfacción del paciente del Laboratorio de Cateterismo Cardíaco?*

Estoy seguro
que NO

Creo que
NO

Creo que
SI

Estoy seguro
que SI

6. *¿Considera un factor determinante para el buen desempeño de una empresa, la facilitación de los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos.?*

Estoy seguro
que NO

Creo que
NO

Creo que
SI

Estoy seguro
que SI

7. *¿ Considera que la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional del ISSS está realizando un excelente servicio ?*

Estoy seguro
que NO

Creo que
NO

Creo que
SI

Estoy seguro
que SI

8. *¿ Considera que el proceso de abastecimiento de recursos hacia el Laboratorio de Cateterismo Cardíaco es ágil ?*

Estoy seguro
que NO

Creo que
NO

Creo que
SI

Estoy seguro
que SI

9. *¿Considera que el proceso de compras en el Instituto Salvadoreño del Seguro Social está contribuyendo en el funcionamiento del Laboratorio de Cateterismo Cardíaco?*

Estoy seguro
que NO

Creo que
NO

Creo que
SI

Estoy seguro
que SI

10. *¿Existe una adecuada comunicación entre la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI) del Instituto Salvadoreño del Seguro Social y el Laboratorio de Cateterismo Cardíaco?*

Estoy seguro
que NO

Creo que
NO

Creo que
SI

Estoy seguro
que SI

11.¿ El Laboratorio de Cateterismo Cardíaco cuenta con un inventario de recursos o insumos acorde a su demanda ?

Estoy seguro
que NO

Creo que
NO

Creo que
SI

Estoy seguro
que SI

12.¿El Laboratorio de Cateterismo Cardíaco cuenta con los materiales o insumos necesarios disponibles en el momento requerido?

Estoy seguro
que NO

Creo que
NO

Creo que
SI

Estoy seguro
que SI

13.¿Considera Usted que diseñar un nuevo proceso de abastecimiento o modificar el actual podría contribuir a mejorar el servicio y con ello a satisfacer de una mejor manera a los Usuarios del Laboratorio de Cateterismo Cardíaco?

Estoy seguro
que NO

Creo que
NO

Creo que
SI

Estoy seguro
que SI

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
“LIC. BENJAMÍN CAÑAS”
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

No. _____



CUESTIONARIO

**DIRIGIDO A PERSONAL DE LA UNIDAD DE ADQUISICIONES Y
CONTRATACIONES INSTITUCIONAL (UACI) DEL INSTITUTO
SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL**

OBJETIVO: Conocer su opinión con respecto al abastecimiento de Recursos Materiales y la satisfacción del Usuario en el Laboratorio de Cateterismo Cardíaco del Hospital Médico Quirúrgico del Instituto Salvadoreño del Seguro Social.

INSTRUCCIONES DE LLENADO

La encuesta consta de dos partes: en la primera después de cada pregunta encontrará Usted cuatro casilleros, ejemplo:

Estoy seguro que NO

Creo que NO

Creo que SI

Estoy seguro que SI

Tache con una “X” sólo aquél que coincida con su opinión.

En la segunda parte complementa de acuerdo a su criterio la interrogante que se le plantea.

NO ANOTE EN NINGUNA PARTE SU NOMBRE O FIRMA, ya que se trata de información de carácter anónimo y estricta confidencialidad.

De antemano le damos las gracias por su participación al ofrecernos su tiempo al contestarnos el presente cuestionario:

PRIMERA PARTE

14. ¿Considera Usted ágil el proceso de compra de materiales o insumos del Instituto Salvadoreño del Seguro Social?

Estoy seguro
que NO

Creo que
NO

Creo que
SI

Estoy seguro
que SI

15. ¿Cree Usted que la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones le da seguimiento a los diferentes pedidos de materiales o insumos que se encuentran en trámite?

Estoy seguro
que NO

Creo que
NO

Creo que
SI

Estoy seguro
que SI

16. ¿Considera Usted que diseñar un nuevo proceso de abastecimiento podría contribuir a satisfacer una mayor demanda del Usuario externo (paciente)?

Estoy seguro
que NO

Creo que
NO

Creo que
SI

Estoy seguro
que SI

17. ¿Considera que el tener un contacto directo con el proveedor (fabricante) evitando los canales intermediarios (distribuidores), se agilizaría el proceso de compras?

Estoy seguro
que NO

Creo que
NO

Creo que
SI

Estoy seguro
que SI

18. *¿Considera Usted que al tener un contacto directo con el fabricante se obtendría una reducción en los costos?*

Estoy seguro
que NO

Creo que
NO

Creo que
SI

Estoy seguro
que SI

19. *¿Existe un mecanismo establecido para darle seguimiento a los pedidos efectuados por las diferentes áreas del Instituto Salvadoreño del Seguro Social?*

Estoy seguro
que NO

Creo que
NO

Creo que
SI

Estoy seguro
que SI

20. *¿Cree Usted que la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones realiza una planificación sistemática de los pedidos?*

Estoy seguro
que NO

Creo que
NO

Creo que
SI

Estoy seguro
que SI

21. *¿Existen controles adecuados de recepción de materiales o insumos en las dependencias encargadas (UACI, Almacén)?*

Estoy seguro
que NO

Creo que
NO

Creo que
SI

Estoy seguro
que SI

22. *¿Actualmente se cuenta con una base de datos de proveedores y sus productos?*

Estoy seguro
que NO

Creo que
NO

Creo que
SI

Estoy seguro
que SI

SEGUNDA PARTE

23. *¿Considera Usted que el proceso actual de dotación de recursos e insumos en el Instituto Salvadoreño del Seguro Social es el adecuado?*

Sí No

Por qué: _____

24. Si su respuesta es NO, ¿Cómo sugiere Usted que podría mejorarse?

25. ¿Cuáles son los mecanismos de control con los que la UACI cuenta para la recepción y trámite de compra de materiales e insumos que efectúan las diferentes áreas del Instituto Salvadoreño del Seguro Social?

26. ¿Cómo proyectan las necesidades anuales de cada una de las áreas del Instituto Salvadoreño del Seguro Social?

27. Específicamente hacia el Laboratorio de Cateterismo Cardíaco ¿Considera Usted que existen limitantes para el abastecimiento de materiales?, ¿Cuáles?

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
"LIC. BENJAMÍN CAÑAS"
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

No. _____



CUESTIONARIO

**DIRIGIDO A PACIENTES USUARIOS DEL LABORATORIO
DE CATETERISMO CARDÍACO DEL HOSPITAL MÉDICO QUIRÚRGICO
DEL INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL**

OBJETIVO: Conocer el grado de satisfacción del servicio brindado al usuario en el Laboratorio de Cateterismo Cardíaco del Hospital Médico Quirúrgico del Instituto Salvadoreño del Seguro Social.

INSTRUCCIONES DE LLENADO

Tache con una "X" solo aquella respuesta que coincida con su opinión.

NO ANOTE EN NINGUNA PARTE SU NOMBRE O FIRMA, ya que se trata de información de carácter anónimo y estricta confidencialidad.

De antemano le damos las gracias por su participación al ofrecernos su tiempo al contestarnos el presente cuestionario.

CUESTIONARIO

1. De acuerdo a su criterio, ¿Considera que el tiempo de espera entre el día en que se diagnosticó la necesidad de un Cateterismo Cardíaco y el día en que se le realizó es el adecuado?

SI ☐ NO ☐

2. ¿Cuántos días esperó para que le efectuaran el Cateterismo Cardíaco?

- a) De 1 a 14 días ☐
- b) De 15 a 30 días ☐
- c) De 1 a 2 meses ☐
- d) De 2 a 3 meses ☐
- e) Más de 3 meses ☐

3. ¿Alguna vez se le ha cambiado a una fecha futura la realización de su cateterismo cardíaco?

SI ☐ NO ☐

4. Si su respuesta es SI, ¿Cuáles fueron las causas que influyeron en la demora del servicio?

- a) Falta de materiales necesarios para su cateterismo cardíaco ☐
- b) Desperfectos en los equipos ☐
- c) El médico tiene muchos pacientes que atender ☐
- d) No sabe cuáles fueron las causas ☐

5. ¿Cómo evalúa la atención recibida dentro del Laboratorio de Cateterismo Cardíaco?

- a) Deficiente ☐
- b) Buena ☐
- c) Excelente ☐

6. ¿Considera Usted que el Laboratorio de Cateterismo Cardíaco cuenta con los materiales y herramientas necesarios para ofrecer un buen servicio?

SI ☐ NO ☐ NO SABE ☐

7. Si su respuesta anterior fue NO, díganos ¿Cuáles de los siguientes recursos se requieren para que el Laboratorio de Cateterismo Cardíaco brinde un buen servicio?

- a) Más personal ☐
- b) Comprar más equipo ☐
- c) Comprar más materiales ☐
- d) Comprar más medicamentos ☐

8. ¿Considera que el no tener en el momento que se necesitan los materiales, obstaculiza brindar un excelente servicio?

Estoy seguro que NO	Creo que NO	Creo que SI	Estoy seguro que SI
---------------------------	----------------	----------------	---------------------------

9. ¿Considera Usted que si el Laboratorio de Cateterismo Cardíaco contara con todos los materiales necesarios podría ampliar su servicio tanto cuantitativamente como cualitativamente.?

Estoy
seguro
que NO

Creo que
NO

Creo que
SI

Estoy
seguro
que SI

CITAS BIBLIOGRÁFICAS

Stoner, James. Administración, 6a. ed. Prentice-Hall, México, D.F., 1996.

Págs. 241- 251.

Daft, Richard L. Teoría y diseño organizacional, 6a. ed. Thomson, México, D.F.,

1998. Págs. 117-150.

Juran, J.M.; Gryna, Frank. Análisis y planeación de la calidad, 3a. ed. McGraw-Hill,

México, D.F., 1998. Pags. 115-155.

Lorino, Phillippe. El control de gestión estratégico, Alfaomega Marcombo, México, D.F.,

1993. Pág. 17

Banco Mundial. Resumen. Informe sobre el Desarrollo Mundial: Invertir en Salud, 1993.

CEPAL. Documento salud, equidad y transformación productiva. 1997.

Malagón-Londoño, Gustavo. Administración hospitalaria, Médica Panamericana. Colombia, 1996. Pág. 421.

Instituto Salvadoreño del Seguro Social. Guía de información y prensa, 5a. ed.

Información general del ISSS, El Salvador, San Salvador, 1989. Todas las páginas.

Instituto Salvadoreño del Seguro Social. Plan estratégico 65quinquenal 1999-2004. El Salvador, San Salvador, 1999. Pág. 10-18

Mendoza Orantes, Ricardo. La Constitución. Jurídica Salvadoreña. El Salvador, San Salvador. 2001. Todas las páginas.

Mendoza Orantes, Ricardo. Ley del Instituto Salvadoreño del Seguro Social. Jurídica Salvadoreña. El Salvador, San Salvador. 1997. Todas las páginas.

Mendoza Orantes, Ricardo. *Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública. Jurídica Salvadoreña.* El Salvador, San Salvador. 2001. Todas las páginas.