

ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



" Propuesta de Mejora del flujo de procesos de contratación pública de las áreas administrativas a través de un archivo digital del Hospital Teodoro Maldonado Carbo de la Ciudad de Guayaquil, 2023"

**Trabajo de Investigación
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en
Administración de Negocios

Autores:

Ing. Montesinos Sarango, Joely Gabriela
Econ. Molina Ardila, María Fernanda

Docente Guía:

MBA. Orihuela Echavigurin, Danny Alejandro

TACNA – PERÚ

2024

22%

INDICE DE SIMILITUD

21%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”.

Índice General

ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	VIII
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	3
1.1 TÍTULO DEL TEMA:.....	3
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:.....	3
1.3 OBJETIVOS DE LA PRESENTE INVESTIGACIÓN.	7
1.3.1 OBJETIVO GENERAL	7
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
1.4 METODOLOGÍA.....	8
1.4.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	8
1.4.1.1 TIPO DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
1.4.1.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	9
1.4.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	10
1.4.2.1 POBLACIÓN	10
1.4.2.2 MUESTRA	10
1.5 UNIDAD DE ANÁLISIS	11
1.5.1 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	11
1.5.2 TRATAMIENTO Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	12

1.6	JUSTIFICACIÓN.....	12
1.6.1	JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	12
1.6.2	JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	13
1.6.3	JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	14
1.7	PRINCIPALES DEFINICIONES:.....	15
1.8	ALCANCES Y LIMITACIONES:.....	20
1.9	CRONOGRAMA.....	22
CAPÍTULO II.....		24
2.	MARCO TEÓRICO.....	24
2.1	CONCEPTUALIZACIÓN DE LAS VARIABLES O TÓPICOS CLAVE.....	24
2.1.1	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN.....	24
2.1.2	CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO.....	24
2.1.2.1	OBJETIVOS CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO.....	25
2.1.3	PROCESO DE CONTRATACIÓN PÚBLICA.....	25
2.1.3.1	PROCESOS DE ADQUISICIÓN PÚBLICA DE SERVICIOS Y/O BIENES.....	27
	SERVICIOS Y/O BIENES.....	27
	CATÁLOGO ELECTRÓNICO.....	28
	ÍNFIMA CUANTÍA.....	28
	MENOR CUANTÍA.....	29
	SUBASTA INVERSA ELECTRÓNICA.....	30
	CONSULTORÍA.....	30
	LICITACIÓN.....	31
	COTIZACIÓN.....	31
2.1.3.2	PROCEDIMIENTOS DINÁMICOS.....	33

2.1.3.3	PROCEDIMIENTOS COMUNES.....	34
2.1.3.4	PROCEDIMIENTOS DE CONSULTORÍA	34
2.1.4	ADMINISTRACIÓN	35
2.1.4.1	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	35
2.1.4.2	IMPORTANCIA DE LOS PROCESOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	35
2.1.5	TRANSFORMACIÓN DIGITAL.....	37
2.1.5.1	IMPORTANCIA DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL.....	37
2.2	IMPORTANCIA DE LAS VARIABLES O TÓPICOS CLAVE	38
2.3	ANÁLISIS COMPARATIVO	40
2.4	ANÁLISIS CRÍTICO	43
CAPÍTULO III.....		45
3. MARCO REFERENCIAL.....		45
3.1.	RESEÑA HISTÓRICA.....	45
3.1.1	RAZÓN SOCIAL	46
3.2.	FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL.....	47
	OBJETIVOS.....	47
	MISIÓN.....	48
	VISIÓN	48
	VALORES	48
3.3.	DISEÑO ORGANIZACIONAL	49
3.4.	PRODUCTOS Y SERVICIOS	51
3.5.	DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL	54
3.5.1	ANÁLISIS FODA	57
CAPÍTULO IV		58

4. DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	58
4.1 DIAGNÓSTICO DE LOS PROBLEMAS.....	58
4.1.1 REVISIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA.....	63
4.1.2 PROCESOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA CON MAYOR FRECUENCIA.....	64
4.2 DISEÑO DE LA MEJORA.....	65
4.2.1 OBJETIVOS RESPECTO A LA PROPUESTA DE MEJORA	66
4.2.2 DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS ESTRATÉGICAS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PLAN DE MEJORA	67
4.2.3 MODELO LÓGICO DEL PROCESO AS- IS.....	69
4.2.3.1 FACTIBILIDAD DE MEJORA	74
4.2.3.2 PROPUESTA DE MEJORA PARA EL PROCESO DE ADQUISICIÓN	75
4.2.4 MODELO LÓGICO DEL PROCESO TO-BE	76
4.3 MECANISMOS DE CONTROL.....	83
4.3.1 ANÁLISIS DE LOS MECANISMOS DE CONTROL DE ESTA PROPUESTA	85
4.3.2 COSTO- BENEFICIO DE ESTA PROPUESTA	86
CAPÍTULO V	89
5. SUGERENCIAS	89
5.1 CONCLUSIONES	89
5.2 RECOMENDACIONES.....	91
5.3 BIBLIOGRAFÍA	92
5.4 ANEXOS	98

Índice de Tablas

Tabla 1. Diagrama de Gantt	22
Tabla 2. Valores para la Contratación de Bienes y Servicios en el Año 2023	33
Tabla 3. Análisis Comparativo respecto a la gestión de contratación.....	40
Tabla 4. Herramienta 5W+1H aplicada a los mecanismos de licitación pública	60
Tabla 5. Solicitudes de Adquisición en los últimos dos años.....	63
Tabla 6. Resumen de los tiempos en el proceso de adquisición pública en el HETMC.....	74
Tabla 7. Cuadro de estrategias enfocado en la reducción de los intervalos de respuesta a peticiones de adquisición.....	75
Tabla 8. Reducción en los tiempos dentro del proceso de adquisición pública en el HETMC.....	82
Tabla 9. Mecanismos de Control de las actividades para la mejora de este proceso.....	83
Tabla 10. Costos Ahorrados por la utilización de recursos internos.	87

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1. Transformación Digital en los Procesos Administrativos.....	39
Ilustración 2. Objetivos del HETMC	47
Ilustración 3. Valores éticos del HETMC.....	48
Ilustración 4. Organigrama del HETMC.....	50
Ilustración 5. Gama de Servicios ofertados por el HETMC.	54
Ilustración 6. Diagrama de Ishikawa.....	56
Ilustración 7. Análisis FODA.....	57
Ilustración 8. Mapa de Procesos Nivel Hospitalario.	62
Ilustración 9. Mapa de Procesos- Compras Públicas	64
Ilustración 10. Reforma de las compras y contrataciones públicas	68
Ilustración 11. Proceso de Contratación Pública en modelado AS-IS.....	70
Ilustración 12. Proceso de Contratación Pública en modelado TO-BE	78
Ilustración 13. Archivo Digital HETMC	82

Resumen

Este estudio tiene el objetivo de examinar la gestión administrativa y su conexión con el proceso de adquisición pública en el Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo desde una óptica externa. Considerando las complejidades financieras observadas en la Coordinación General Financiera de este centro hospitalario, el propósito principal de esta investigación es desarrollar un modelo de gestión administrativa que mejore la adquisición pública de bienes y servicios en el hospital.

El enfoque de este análisis radica en el desarrollo de un esquema administrativo, concebido a partir de los retos identificados en la Coordinación General Financiera, buscando mejorar la eficiencia y transparencia en los procesos de licitación pública. Se sugiere la implementación y normalización de los procedimientos administrativos mediante un sistema digitalizado de gestión por procesos, con el propósito de perfeccionar cada etapa del proceso de contratación.

Así, este trabajo profundiza en las características administrativas particulares del HETMC, con el objetivo de no solo entender los desafíos actuales, sino también de ofrecer soluciones prácticas que fortalezcan el proceso de adquisición pública. El fin es proporcionar a la institución un marco administrativo robusto y competente, que sea capaz de abordar los desafíos específicos en la compra de bienes y servicios fundamentales para la atención médica.

Palabras claves: contratación pública, procesos, bienes, servicios.

Abstract

This study aims to examine the administrative management and its connection with the public procurement process at the Teodoro Maldonado Carbo Specialty Hospital from an external perspective. Considering the financial complexities observed in the hospital's General Financial Coordination, the primary purpose of this research is to develop an administrative management model that improves the public procurement of goods and services at the hospital.

The focus of this analysis lies in the development of an administrative framework, conceived from the challenges identified in the General Financial Coordination, aiming to enhance efficiency and transparency in public tender processes. The implementation and standardization of administrative procedures through a digitized process management system are suggested, with the purpose of perfecting each stage of the contracting process.

Thus, this work delves into the unique administrative characteristics of the Teodoro Maldonado Carbo Specialty Hospital, aiming not only to understand the current challenges but also to provide practical solutions that strengthen the public procurement process. The goal is to provide the institution with a robust and competent administrative framework, capable of addressing specific challenges in the procurement of essential goods and services for medical care.

Keywords: public procurement, processes, goods, services.

Introducción

A fecha actual, el Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo, mismo que desde ahora será denominado por las siglas (HETMC), distinguido por su dedicación a la excelencia en la medicina y la provisión de servicios con altos estándares de calidad, se ve desafiado por la necesidad de mejorar su gestión administrativa, en particular en relación con la compra de medicamentos, suministros, equipos médicos y servicios fundamentales. Ubicado estratégicamente en la Avenida 25 de Julio y Leonidas Ortega, el HETMC juega un rol crucial en el cuidado de la salud de la comunidad. Para que la institución logre su objetivo, es vital disponer de un sistema de adquisiciones y contrataciones que sea tanto eficiente como transparente. (Gaudino, 2020)

Este análisis se concibe como un proyecto pionero en la modernización del HETMC, con el objetivo de marcar el inicio de una nueva fase de gestión eficaz en la institución. En su núcleo, el estudio se presenta como un catalizador esencial para una transformación digital. Este cambio está meticulosamente planificado para reestructurar no solo las prácticas de compras y contrataciones, sino también para rejuvenecer la operatividad global del HETMC. (Madrid Celi, 2021)

El origen de esta propuesta radica en la imperiosa necesidad de transformar de manera integral los procesos que conforman la gestión de recursos esenciales en el hospital. En este contexto, el término 'integral' se convierte en un símbolo que engloba cada aspecto de la administración hospitalaria, yendo más allá de la simple optimización para lograr una reestructuración profunda y significativa. Este proyecto no es simplemente una solución a un desafío existente; representa un llamado a la reinención, manifestando la determinación del HETMC de no solo perseverar, sino

de sobresalir y liderar en su campo. (Navarro Carhuas , Neyra Pineda , & Pardo Loarte, 2018)

En este contexto, la transparencia trasciende el rol de una simple cualidad deseable, convirtiéndose en el eje central de una gestión que se propone alcanzar nuevos niveles de responsabilidad y claridad. La transparencia emerge, así como un elemento crucial en la guía de la toma de decisiones, disipando cualquier vestigio de opacidad y fortaleciendo la confianza tanto dentro como fuera de la organización. (Navarro Carhuas , Neyra Pineda , & Pardo Loarte, 2018)

Además, asegurar el suministro ininterrumpido de medicamentos y dispositivos médicos trasciende la mera promesa, convirtiéndose en un compromiso sólido con la vitalidad y sostenibilidad del HETMC. Este compromiso garantiza que cada aspecto del funcionamiento de la institución se sostenga sobre una base continua y confiable de recursos, fundamentales para ofrecer servicios médicos de alta calidad.

Finalmente, esta investigación no es solo un documento; es una proclamación. Es la proyección de una visión en la que la transformación digital no es simplemente una opción, sino una necesidad urgente.