



Modelo de gestión estratégica para los procesos de compras en el hospital público

Strategic management model for purchasing processes in the public hospital

Modelo de gestão estratégica de processos de compras no hospital público

Zully del Rosario Alcántara Guevara

zullyalcantara@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0003-2720-7477>

Universidad César Vallejo, Chiclayo-Perú

María Aurora Gonzales Vigo

gvigoma@ucvvirtual.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0002-5989-6265>

Universidad César Vallejo, Chiclayo-Perú

Recibido: 4 de enero 2022 / Arbitrado y aprobado: 10 de febrero 2022 / Publicado: 14 de marzo 2022

RESUMEN

En la vida diaria, se vive en un mundo de compras, que es la forma demandante de la administración efectiva y eficiente. Por consiguiente, los procesos de compras constituyen una de las funciones básicas de cualquier organización; sin embargo en el Hospital público de Lambayeque es muy lamentable, la inadecuada gestión de sus autoridades en el manejo del presupuesto público, por las contrataciones públicas, de la ética y la moral, siendo sus resultados negativos en la cadena de suministros. Es por ello que el propósito fue diagnosticar los procesos de compras en el hospital público que contribuya al fortalecimiento de la aplicación efectiva de los procesos de compras de un hospital público de Lambayeque. Para ello se basó en la metodología de tipo básica proyectista de enfoque cuantitativa, con un diseño no experimental de corte transversal, sobre una población censal de 40 servidores públicos del hospital público en Lambayeque. Se aplicó la técnica de la encuesta, con el instrumento del cuestionario, con 37 ítems, de acuerdo a la escala de Likert. Por lo tanto, se concluye que los procesos de compras se encuentran en niveles bajo y medio. De lo expuesto se puede determinar que es necesario diseñar el modelo de gestión estratégica que contribuya al fortalecimiento de los procesos de compras.

Palabras clave: gestión; estrategia; proceso; compras; presupuesto

ABSTRACT

In daily life, one lives in a shopping world, which is the demanding form of effective and efficient administration. Therefore, purchasing processes constitute one of the basic functions of any organization; however, in the public Hospital of Lambayeque, the inadequate management of its authorities in the management of the public budget, public contracting, ethics and morals is very unfortunate, with negative results in the supply chain. Therefore, the purpose was to diagnose the procurement processes in the public hospital in order to contribute to the strengthening of the effective application of the procurement processes in a public hospital in Lambayeque. For this, it was based on the basic projecting methodology of a quantitative approach, with a non-experimental cross-sectional design, on a census population of 40 public servants of the public hospital in Lambayeque. The survey technique was applied, with the questionnaire instrument, with 37 items, according to the Likert scale. Therefore, it is concluded that the purchasing processes are at low and medium levels. From the foregoing, it can be determined that it is necessary to design the strategic management model that contributes to the strengthening of purchasing processes.

Key words: management; strategy; process; shopping; budget

RESUMO

Na vida cotidiana, vive-se em um mundo de compras, que é a forma exigente de uma administração eficaz e eficiente. Portanto, os processos de compras constituem uma das funções básicas de qualquer organização; No entanto, no Hospital público de Lambayeque, é muito lamentável a gestão inadequada das suas autoridades na gestão do orçamento público, devido à contratação pública, ética e moral, com resultados negativos na cadeia de abastecimento. Por conseguinte, o objetivo era diagnosticar os processos de aquisição no hospital público a fim de contribuir para o reforço da aplicação efectiva dos processos de aquisição num hospital público em Lambayeque. Para isso, baseou-se na metodologia de projeto básico de abordagem quantitativa, com delineamento transversal não experimental, em uma população censitária de 40 servidores públicos do hospital público de Lambayeque. Aplicou-se a técnica de survey, com o instrumento questionário, com 37 itens, conforme escala Likert. Portanto, conclui-se que os processos de compras estão em níveis baixo e médio. Do exposto, pode-se determinar que é necessário desenhar o modelo de gestão estratégica que contribua para o fortalecimento dos processos de compras.

Palavras-chave: gestão; estratégia; processo; shopping; orçamento

INTRODUCCIÓN

La fundamentación teórica, de esta investigación, con la variable Gestión estratégica, que, de acuerdo al Modelo de Russel Ackoff, ya que se tiene en consideración la comprensión del estado natural de las cosas, y las mutaciones que experimenta como la dinamicidad de la coyuntura social interna y externa, se debe ser coherente con la situación actual. En tal sentido, Russel, considera a la planeación interactiva, basándose en tres principios: (i) P. Participativo, dado que la única manera que los funcionarios se desarrollen, es a través de su participación activa en el proceso de compras; (ii) P. de continuidad, cuya premisa está dada porque los planes son presupuestos, por lo tanto, son aproximaciones, para cuyo efecto, debe ser monitoreados permanentemente para garantizar la continuidad del mismo; y, (iii) P. holístico, con una mirada global e integradora de la coordinación e integración, para alcanzar los resultados con mayor efectividad (Romero, 2016).

Por ello, Russel, ha definido la implementación de las fases de la planeación interactiva, en: (i) Las amenazas y oportunidades, que afectarían el rumbo de la organización si no cambian sus procesos con una gestión estratégica. Esta fase, integra: a) el diagnóstico de los sistemas con el detalle de lo que ocurre en la empresa y cómo el medio que lo rodea influye sobre sí misma; b) el diagnóstico de las debilidades y amenazas, que obstaculizan el normal desempeño de la empresa; y, c) la estimación del comportamiento futuro, como base de las decisiones (Romero, 2016).

El planeamiento de la finalidad, que favorece la construcción de escenarios futuros deseables a alcanzar por la organización, cuyos pasos son: (i) La definición de la misión; (ii) La ficha técnica de las particularidades del sistema; (iii) El sistema diseñado específicamente; y, (iv) La proyección de los instrumentos a emplearse para el logro de los objetivos propuestos. En el diseño de la implantación y el control, se precisa la realización de la retroalimentación permanente mediante la fiscalización de la empresa y de su macro entorno, apoyada de los principios del Modelo de Gestión de Russel Ackoff: (i) Principio participativo, con la participación en el proceso de planeación; (ii) Principio de continuidad, de los eventos, que no pueden ser pronosticados con exactitud; y, (iii) Principio holístico, con la coordinación e integración simultánea para los mejores resultados (Rodríguez, 2021).

Por otro lado, el proceso de compras, sustentado por el Modelo de Gestión por Procesos, de Edwards Deming, quien propuso, las siguientes etapas: (i) Planificar, que es la misión del proceso, para direccionar el valor agregado hacia la misión corporativa, que focaliza la atención en la calidad percibida por el usuario; pero, se precisa la definición de los indicadores contundentes que contribuyan a la toma de decisiones, para garantizar la coherencia entre lo planeado y lo ejecutado; por lo tanto, al evaluarse el proceso se identifican las contribuciones

y los obstáculos vigentes en el dintorno y entorno, las fortalezas y debilidades, y las posibles oportunidades de mejora (Rodríguez, 2021).

En tal sentido, la designación de un funcionario responsable de la conducción de la mejora permanente en base a la eficacia y eficiencia, con miras a mejorar el rendimiento colectivo; (ii) Ejecutar, consistente en la realización de cada plan de mejora, acompañado de sus correspondientes sistemas diseñados para la solución de cada problema identificado; (iii) Comprobar, fundamentado en la experimentación y contribución de elementos de juicio que ratifican que el diseño y las hipótesis son las adecuadas y que simultáneamente, permitan la comparación de las actividades programadas con los resultados obtenidos después de su ejecución; y, (iv) Actuar, consiste en la verificación de lo realizado con los indicadores diseñados para su cumplimiento, por lo tanto, se determinará si se alcanzó o no los objetivos propuestos, posibilitando, la toma de decisiones sobre la aplicación de medidas correctivas, de ser el caso, o de plantear medidas preventivas, para otro evento posterior, reiniciándose el ciclo del proceso estratégico.

Respecto a las compras públicas van de la mano con la contratación pública, y sus decisiones de gasto, con el propósito de brindar a los ciudadanos y a las organizaciones estatales, los bienes y servicios, en mérito a los procesos y procedimientos correspondientes, que favorezca la selección del proveedor, con los criterios mínimos de identificación Tal es así, que, en los países de América Latina, los principales sistemas de compras públicas, basan su registro en: (i) la revisión de la calidad de los bienes y servicios; (ii) la organización histórica de las herramientas de presentación de los mismos; (iii) la gestión del conocimiento en la identificación de los procesos de mejora; y, (iv) la rendición las cuentas del proceso de gastos, incluyendo los contratos (Hafsa et al., 2021).

En tal sentido, que en el punto referido a al conocimiento del sistema, las compras y contrataciones públicas, deben considerar: (a) la demanda de bienes y servicios de las instituciones de la red estatal; (b) la información relevante del mercado para identificar las posibilidades distintas de adquisición de productos principales y sustitutos, que permitan la satisfacción de las necesidades del usuario, natural o jurídico; (c) el diseño de la estrategia de compra, considerando la metodología para seleccionar a los proveedores, los criterios para evaluar las diversas ofertas, y la identificación de los diversos riesgos inherentes a la implementación de los convenios; y, por último, (d) el diseño e implementación de un sistema de control que facilite la verificación y evaluación de lo planificado (Aladejare, 2020).

Las funciones globales que cada país está ejecutando dentro del Sistema de compra y contratación pública, de acuerdo a los datos que manejan. En el caso de Colombia, bajo el rótulo de compra eficiente: (i) Propuesta de las políticas, planes, programas y la normatividad pertinente a las compras y contratación públicas, priorizando la efectividad con base a la

oferta y a la demanda del mercado y de acuerdo a sus propias normas, que se sustentan en la eficiencia en el uso de los recursos del Estado; (ii) Desarrollo del sistema electrónico para la contratación pública y en base de este, desarrollar nuevos productos tecnológicos que apoyen a este proceso; (iii) Proyectar estudios de mercado y de análisis por sector, sobre las demandas relacionadas con el proceso de compras y contratación pública; (iv) Realizar todo tipo de estudios estadísticos, para obtener información para que la tecnología articule adecuadamente todos los sectores involucrados en base a las leyes nacionales; (v) Crear una plataforma que permita atender a las consultas de los ciudadanos e instituciones sobre el proceso de compras y contratación pública; (vi) Realizar capacitaciones relacionadas al proceso de compras y contrataciones pública; y, (vi) proponer las estrategias necesarias para la optimización de la tecnología, a favor del proceso (Panda y Sahu, 2015).

MÉTODO

Se trabajó una investigación básica, de nivel descriptivo, con diseño no experimental y corte transversal. La investigación se encuentra inmersa dentro de la base del paradigma positivista y una complementariedad metodológica, es decir, con un enfoque cuantitativo. Porque se ha encargado de relacionar o asociar las variables cuantificadas. La población de la investigación estuvo constituida por 40 trabajadores del hospital. La muestra estuvo constituida por 40 personas con un muestreo aleatorio simple. Para la obtención de información el estudio empleó la técnica de la encuesta, conjuntamente como instrumento el cuestionario, con una confiabilidad de 0,91; los cuales se aplicó a la muestra de la investigación.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para el análisis y descripción de las características y propiedades significativas del problema a estudiar se podrá interpretar cada uno de los datos, características y elementos que se ha encontrado en el trabajo de campo con el propósito de evaluar cada una de las variables, dimensiones e indicadores planteados.

Tabla 1. Participación de los servicios en el proceso de compras.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	27	67,5
Nivel medio	13	32,5
Total	40	100,0

Según la Tabla 1, se encontró que está en un nivel bajo con el 67,5%, debido a que, el principio participativo contribuye con un 52.5%, el principio de continuidad con el 52.5% y el principio holístico con el 45%, en tanto, las dimensiones de los principios participativo, de continuidad y holístico evidencian que la gestión estratégica, la participación de los servicios en el proceso de compras, la capacidad de desarrollo y la priorización de la institución en el desarrollo personal de los colaboradores, se ubican en los rangos de 10 a 40% de no aceptación y del 35% al 62.5% de aceptación que este proceso estratégico contribuye a la mejora de su formación personal para el desempeño de sus funciones. Mientras que, el 32.5% de los servidores encuestados se ubican en el nivel medio, ocasionado por el 40% del principio participativo, el 42.5% del principio de continuidad, y el 50% del principio holístico, correspondientemente, desarrollados por un hospital público de Lambayeque.

Tabla 2. Niveles de proceso de gestión estratégica.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	21	52,5
Nivel medio	16	40,0
Nivel alto	3	7,5
Total	40	100,0

En la Tabla 2 los Niveles de proceso de gestión estratégica está en un nivel bajo con el 52,5% y alto con el 7,5%, afirmando que el personal de un hospital público pocas veces participa de manera activa en el proceso de gestión estratégica, además casi nunca se le permite que participen en la mejora de dicha gestión, por lo que consideran que no contribuye ni prioriza en su desarrollo personal. Porque, el indicador tiene el siguiente comportamiento, con el 50% en desacuerdo porque no participan activamente en el proceso de compras; el 12.5% se muestran indiferentes, o sea, no muestran interés en involucrarse en el proceso de compras; y, 37.5% están de acuerdo, en que si participan activamente en dicho proceso. Por otro lado, el 50% de los encuestados manifestaron que no se les permite participar en la mejora de la gestión estratégica de las compras; el 12.5% muestran indiferencia o desinterés en este proceso; mientras que el 37.5% indican que si se les permite de una u otra forma participar en la mejora de la gestión estratégica de las compras.

Tabla 3. Principio de continuidad.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	21	52,5
Nivel medio	17	42,5
Nivel alto	2	5,0
Total	40	100,0

De acuerdo a la Tabla 3 se tiene el Principio de continuidad se encontró que está en un nivel bajo con el 52,5% y alto con el 7,5%, afirmando que el personal de un hospital público considera que no siempre el presupuesto se elabora en base al acuerdo de los principios del plan Multianual, ni se toma en consideración en las metas de Presupuestos por Resultados (PPR). Mucho menos respetan los gastos y la continuación entre sí conforme a la proyección estimada en el tiempo, ni la posibilidad de los reajustes permanentes en su ejecución debido a su naturaleza aproximada, ni la naturaleza del bien o del servicio público, tampoco toman en cuenta el fin público y respetando el derecho del administrado o usuario. Porque, 47.5% manifiestan su desacuerdo en que el presupuesto está siendo elaborado de acuerdo a los principios del Plan Multianual; el 12.5% se muestran indiferentes, y el 39.5% manifiestan su aceptación en tanto el presupuesto consideran que sí se está realizando de acuerdo a los principios del Plan Multianual. Así mismo, 45% considera que no están articulados los presupuestos con el Plan Operativo Multianual; el 7.5% se muestran indiferentes con esta problemática, mientras que el 47.5% manifiestan su aceptación de que los presupuestos, sí están realizándose articulados a los Planes Operativos Multianuales.

Tabla 4. Elaboración del presupuesto.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	18	45,0
Nivel medio	20	50,0
Nivel alto	2	5,0
Total	40	100,0

Con respecto al análisis (Tabla 4) de la dimensión Principio holístico se encontró que está en un nivel bajo con el 45% y alto con el 5%, afirmando que el personal de un hospital público considera que para elaborar el presupuesto no siempre se realiza la coordinación relacionada entre los niveles superiores de la institución, mucho menos se realiza con niveles en comunicación horizontal de la institución, ni integran a los distintos niveles inferiores de

la institución. En cuanto, al 35% no considera que en la elaboración del presupuesto no se realiza la coordinación relacionada entre los niveles superiores de la institución; el 5% se muestra con indiferencia; y, el 60% de los encuestados manifiestan su aceptación sobre la integración de los niveles en la toma de decisiones del proceso presupuestal.

Tabla 5. Procesos de compras.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	9	22,5
Nivel medio	22	55,0
Nivel alto	9	22,5
Total	40	100,0

En el análisis de la variable Procesos de compras (Tabla 5) se encontró que está en un nivel medio con el 55% y alto con el 22,5%, afirmando que el planificar, ejecutar, comprobar y actuar del proceso de compras de un hospital público de Lambayeque se realizan de manera media. Dado que, la dimensión planificar, participa en los niveles bajo (27.5%), medio (40%) y alto (32.5%), la dimensión ejecutar con el nivel bajo (35%), medio (52.5%) y el alto (12.5%); la dimensión comprobar con el nivel bajo (12.5%), medio (75%), y alto (12.5%); y, la dimensión actuar con el nivel bajo (35%), medio (60%), y alto (5%).

Tabla 6. Planificación del proceso de compra.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	11	27,5
Nivel medio	16	40,0
Nivel alto	13	32,5
Total	40	100,0

De acuerdo al análisis de la dimensión planificar el proceso de compras (Tabla 6) se encontró que está en un nivel medio con el 40% y bajo con el 27,5%, afirmando que el personal de un hospital público considera algunas veces la planificación del proceso de compra está vinculada al Plan Operativo Institucional, con la misión de la institución, no siempre se modifica para ofrecer el servicio al usuario, medianamente se han considerado indicadores de calidad en el proceso de compras, algunas veces se ha evidenciado la realización de planes de mejora en el proceso de compras y los plazos de ejecución en el proceso de compras en un hospital son muy largos.

Tabla 7. Ejecución de proceso de compras.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	14	35,0
Nivel medio	21	52,5
Nivel alto	5	12,5
Total	40	100,0

En la dimensión Ejecutar el proceso de compras (Tabla 7) se encontró que está en un nivel medio con el 52,5% y alto con el 12,5%, afirmando que el personal de un hospital público considera el proceso de compras medianamente ha permitido la realización de los planes de mejora en el servicio brindado, ya que algunas veces la ejecución del proceso de compras le permitió solucionar cada problema al usuario, por lo que no siempre se realizar el proceso de compras de forma transparente facilita un abastecimiento oportuno. Debido a que esta dimensión expresa sus características, a través de los siguientes rangos: nivel bajo desde el 15% hasta el 37.5%; nivel medio desde el 2.5% a 15%; y el nivel alto desde el 50% hasta el 82%, por que los encuestados indicaron que el proceso de comparas sí ha contribuido en la mejora del servicio al usuario; que también está permitiendo la solución de problemas en el servicio; que se realiza de forma transparente facilitando el abastecimiento oportuno; y que además se implementa el Plan Anual de Contratación (PAC) coordinado con todas las áreas usuarias.

Tabla 8. Proceso de compras en las pruebas físicas de las adquisiciones realizadas.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	5	12,5
Nivel medio	30	75,0
Nivel alto	5	12,5
Total	40	100,0

De acuerdo al análisis de la dimensión Comprobar resultados encontrados en la Tabla 8, se encontró que está en un nivel medio con el 75% y alto con el 12,5%, afirmando que el personal de un hospital público considera que regularmente el proceso de compras es comprobado con las pruebas físicas de las adquisiciones realizadas. Sin embargo, no siempre se cree necesario la comprobación de las compras en todas sus etapas para garantizar su transparencia. Por lo tanto, esta dimensión tiene indicadores que han ofrecido los siguientes rangos de resultados: en el nivel bajo desde el 10% hasta el 30%, en el nivel

medio de 5% a 7.5% y en el nivel alto desde el 62.5% hasta el 90%. Es decir, que se han tangibilizado las pruebas físicas de forma prioritaria en la comprobación del presupuesto, que el proceso presupuestal obedece a las acciones de transparencia en todas sus etapas; y que, naturalmente, como corresponde, se ha realizado la comprobación de los procesos de planificación con el de control del proceso integral de las compras.

Tabla 9. Proceso de compras con los planes definidos.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	14	35,0
Nivel medio	24	60,0
Nivel alto	2	5,0
Total	40	100,0

En la dimensión Actuar con planes definidos (Tabla 9) se encontró que está en un nivel medio con el 60% y alto con el 5%, afirmando que el personal de un hospital público considera que algunas veces se verifican los resultados obtenidos en el proceso de compras con los planes definidos, se verifica el cumplimiento de los indicadores del proceso de compras para garantizar su cumplimiento. Además, no siempre existen procedimientos socializados a las áreas usuarias para el solicitar correctamente su requerimiento de compra y casi nunca el proceso de compra ha permitido cumplir con las metas programadas en el Plan Operativo Institucional (POI) Debido a que, esta dimensión se ha desagregado en los ítems que resultaron en los siguientes rangos de comportamiento: en el nivel bajo desde el 32.5% al 37.5%, en el nivel medio de 7.5% a 15% y en el nivel alto de 45% a 57.55. Motivado por la comprobación del presupuesto con el diseño de los planes iniciales; además del monitoreo básico en función de los indicadores del proceso de compras que permitan garantizar su real cumplimiento; además de la existencia de un procedimiento que se ha socializado oportunamente con las áreas involucradas en el proceso de compras; y que se considera que el proceso de compras ha permitido el cumplimiento de las metas estratégicas.

Discusión

Los resultados se pueden contrastar con Belokrylova et al., (2021) en Rusia, en vuestro artículo sobre la Evaluación Pública de la calidad de las adquisiciones de una región (Petersen et al., 2020): análisis de regresión, cuyo objetivo fundamental fue alcanzar los resultados de la aplicación de los modelos de economía y de matemática, empleados en la toma de decisiones para la ejecución del presupuesto (Zhang et al., 2019) en una región contribuyendo a la eficiencia del gasto público. Se pone a disposición los indicadores que

sustentan la calidad de las adquisiciones, cuyo sistema está compuesto por una estructura de clasificadores de las compras públicas, para su correspondiente evaluación de la eficacia del mismo (Khrystyna et al., 2021).

En relación a la Gestión Estratégica sea eficaz y eficiente, Cagua et al. (2018), en su estudio realizado en Ecuador, comentan que para que debe involucrar en su proceso a los principios de la administración pública esto es: (i) Satisfacer las necesidades de las partes interesadas, (ii) Cubrir la organización de forma integral, (iii) Aplicar un solo marco integrado, (iv) Habilitar un enfoque holístico, y (v) Separa el Gobierno de la administración. Siendo necesario, resaltar el cuarto paso de este proceso, debido a que en este descansa, el andamiaje logístico o de las compras estatales, a decir: (a) Principios, Políticas y Marcos, (b) Procesos, (c) Estructura organizacional, (d) Cultura, Ética y Comportamiento, (e) Información, (f) servicios, Infraestructura y Aplicaciones, y (g) Personas, Habilidades y Competencias.

Además, se logra comparar con Galán (2018), en su estudio sobre la Gestión estratégica para optimizar pesquerías en el Sistema Pesquero Artesanal; para diseñar propuestas de Gestión Estratégica que permita optimizar las adquisiciones. Los resultados indican que el 75,86 % de los actores involucrados, consideran que el conocimiento de la Gestión Estratégica, es muy poco o no se conoce y no es coherente con el actual estado situacional de las pesquerías. Siendo el de mayor desconocimiento relacionado con las dimensiones Tecnológica (81,00 %), seguido de las dimensiones Institucional (64,50 %), Ecológica (58,67 %) y Económica (57,76 %); mientras que el 41,67 % considera que la gestión de la dimensión social es muy adecuada y suficiente.

En tal sentido, van der Does, y Kantorowicz (2021) consideran a la planeación interactiva, basándose en tres principios: (i) P. Participativo, dado que la única manera que los funcionarios se desarrollen, es a través de su participación activa en el proceso de compras (ii) P. de continuidad, cuya premisa está dada porque los planes son presupuestos, por lo tanto, son aproximaciones, para cuyo efecto, debe ser monitoreados permanentemente para garantizar la continuidad del mismo; y, (iii) P. holístico, con una mirada global e integradora de la coordinación e integración, para alcanzar los resultados con mayor efectividad.

Según Baldera (2021), en su investigación realizada en la Municipalidad Distrital de Jayanca, cuyos resultados fueron la deficiente gestión en el proceso de contrataciones, constituyéndose en el principal motivo de alerta de la institución porque la deficiencia procedimental se debió al inapropiado diseño de los cuadros de necesidades en los informes técnicos que sustentan las compras. Llegando a la conclusión, para una gestión administrativa eficiente, se propuso diseñar instrumento de directriz que guíe adecuadamente el proceso de compras institucionales, buscando la prontitud y eficiencia de la inversión en base a la calidad de los bienes y servicios, generando valor agregado a la cadena logística.

CONCLUSIONES

Mediante este resultado se toma en cuenta el objetivo donde se permitió diagnosticar que la gestión estratégica, la participación de los servicios en el proceso de compras, la capacidad de desarrollo y la priorización de la institución en el desarrollo personal de los colaboradores tiene un nivel de rango de no aceptación en la participación de los servicios en el proceso de compras

Por otro lado, en cuanto a la planificación del proceso de compra está vinculada al Plan Operativo Institucional, con la misión de la institución, no siempre se modifica para ofrecer el servicio al usuario, medianamente se han considerado indicadores de calidad en el proceso de compras, algunas veces se ha evidenciado la realización de planes de mejora en el proceso de compras y los plazos de ejecución en el proceso de compras en un hospital son muy largos.

REFERENCIAS

- Aladejare, S. (2020). Are public spending determinants significant in per capita budget spending decisions in Nigeria? *International Journal of Finance and Economics*. Scopus. Obtenido de <https://doi.org/10.1002/ijfe.2146>
- Baldera, J. (2021). Directiva de adquisición de bienes y servicios para la gestión de las contrataciones municipales: Caso Municipalidad Distrital de Jayanca [Universidad César Vallejo]. Obtenido de <https://n9.cl/59wsk>
- Belokrylova, O. et al. (2021). Public procurement quality assessment of a region: Regression analysis. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 41(1-2), 130-138. Scopus. Obtenido de <https://doi.org/10.1108/IJSSP-03-2020-0095>
- Cagua, C., Navarro, J., y Loján, E. (2018). Modelo de gestión estratégica de los servicios de tecnologías de la información. *Espacios*, 39, 33. Obtenido de <https://n9.cl/jsk0t>
- Galán, J. (2018). Gestión estratégica para optimizar pesquerías en el Sistema Pesquero Artesanal de la Región Lambayeque, 2016. Universidad César Vallejo
- Hafsa, F., Darnall, N., y Bretschneider, S. (2021). Estimating the true size of public procurement to assess sustainability impact. *Sustainability (Switzerland)*, 13(3), 1-18. Scopus. Obtenido de <https://doi.org/10.3390/su13031448>
- Khrystyna, Z., Kateryna, P., Olha, M., & Olena, D. (2021). Strategic management of the innovative activity of the enterprise. *Journal of Optimization in Industrial Engineering*, 14(1), 119-127. Scopus. Obtenido de <https://doi.org/10.22094/JOIE.2020.677838>
- Panda, P., y Sahu, G. (2015). Electronic government procurement implementation in India: A cross sectional study. *International Journal of Business Information Systems*, 18(1), 1-25. Scopus. Obtenido de <https://doi.org/10.1504/IJBIS.2015.066124>
- Petersen, O., Jensen, M., y Bhatti, Y. (2020). The effect of procurement centralization on government purchasing prices: Evidence from a field experiment. *International Public Management Journal*, 1-19. Scopus.

Obtenido de <https://doi.org/10.1080/10967494.2020.1787278>

Rodríguez, J. et al. (2021). System dynamics modeling in additive manufacturing supply chain management. *Processes*, 9(6). Scopus. Obtenido de <https://doi.org/10.3390/pr9060982>

Romero, O. (2016). La gestión estratégica y su influencia institucional en los planes estratégicos de las universidades públicas del Ecuador. Caso: Universidad Técnica de Machala [Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2863586>

Van der Does, R., y Kantorowicz, J. (2021). Why do citizens (not) support democratic innovations? The role of instrumental motivations in support for participatory budgeting. *Research and Politics*, 8(2). Scopus. Obtenido de <https://doi.org/10.1177/20531680211024011>

Zhang, Y., Jing, N., y Song, M. (2019). Food quality information cognition and public purchase decisions: Research from China. *Quality Assurance and Safety of Crops and Foods*, 11(7), 647-657. Scopus. Obtenido de <https://doi.org/10.3920/QAS2018.1385>