



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS
SERVICIOS DE LA SALUD**

Gestión de compras públicas de medicamentos para pacientes del Seguro Integral de
Salud del Hospital Santa Rosa, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Osorio Huaranga, Sadith Noemí (ORCID: 0000-0003-0888-3461)

ASESORA:

Dra. Díaz Mujica, Juana Yris (ORCID: 0000-0001-8268-4626)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mis padres, Dionicia y Alfredo por su apoyo incondicional en cada etapa de mi vida.

A mis abuelitos Mercurio y Pablo, quienes desde el cielo alumbró mis noches de desvelo.

Agradecimiento

Un agradecimiento sincero a mi familia, por su apoyo incondicional para el logro de mis objetivos personales.

A la Universidad César Vallejo, por brindarme la oportunidad de alcanzar mis metas académicas.

Página del Jurado

Declaratoria de Autenticidad

Yo, **Sadith Noemi Osorio Huaringa**, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “**Gestión de Compras Públicas de Medicamentos para Pacientes del Seguro Integral de Salud del Hospital Santa Rosa, 2020**” presentada, en 99 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

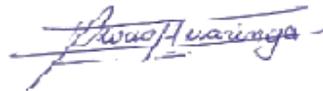
No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 8 de Agosto del 2020



Firma

Sadith Noemi Osorio Huaringa

DNI: 42391219

Índice

	Página
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Anexos	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	
II. Método	18
2.1. Tipo y diseño de investigación	18
2.2. Escenario de estudio	19
2.3. Participantes	19
2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	20
2.5. Procedimiento	21
2.6. Método de análisis de información	22
2.7. Aspectos éticos	23
III. Resultados	25
IV. Discusión	33
V. Conclusiones	38
VI. Recomendaciones	39
Referencias	40

Anexos		43
Anexo 1:	Matriz de consistencia	43
Anexo 2:	Instrumentos de recolección de datos	46
Anexo 3:	Validaciones	47
Anexo 4:	Codificación de los sujetos participantes en la investigación	49
Anexo 5:	Esquema de categorización	50
Anexo 6:	Matriz categorial de la gestión de compras públicas	52
Anexo 7:	Transcripción o desgravación de las entrevistas	53
Anexo 8:	Matriz de triangulación de la información	66
Anexo 9:	Proceso de categorización y codificación	72
Anexo 10:	Red semántico	82
Anexo 11:	Resultado en el Atlas ti	83

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Mapeo de los procesos de investigación de gestión de compras publicas	22
Figura 2: Red semántica de gestión de compras publicas	31

Resumen

La presente investigación que lleva por título: Gestión de compras públicas de medicamentos para pacientes del seguro integral de salud del Hospital Santa Rosa, 2020. Estableció como objetivo principal analizar la gestión de compras públicas de medicamentos para pacientes del seguro integral de salud. El estudio está basada en la teoría Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado y analizar si los procesos son los adecuados, el método de la investigación es inductivo, enfoque cualitativo, diseño de investigación fenomenológico estudio de caso. La técnica empleada para recolectar información fue la entrevista para ello se usó como instrumento una guía de entrevista.

El estudio de investigación concluye que la gestión de compras públicas de medicamentos para pacientes del seguro integral de salud del Hospital Santa Rosa, 2020, es un poco deficiente en cuando al desarrollo del proceso y así también es influenciado por la participación del personal, y de esta manera afirmamos que aún hay dificultades en las diferentes etapas, de la gestión de compras a pesar de ello se cumple con lo objetivo, de la mano con la norma técnica Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado estipulado por el Ministerio de Economía y Finanzas.

Palabras claves: *Gestión de compras públicas, pacientes del seguro integral de salud, ley de contrataciones del estado.*

Abstract

This research is entitled: Management of public purchases of medicines for patients of the integral health insurance of the Santa Rosa Hospital, 2020. It established as its main objective to analyze the management of public purchases of medicines for patients of the integral health insurance. The study is based on the theory of Law N ° 30225, Law of State Contracts and to analyze if the processes are adequate, the research method is inductive, qualitative approach, phenomenological research design case study. The technique used to collect information was the interview, for which an interview guide was used as an instrument.

The research study concludes that the management of public purchases of medicines for patients of the integral health insurance of Hospital Santa Rosa, 2020, is somewhat deficient in terms of the development of the process and is thus also influenced by the participation of the staff, and In this way, we affirm that there are still difficulties in the different stages of purchasing management, despite this, the objective is met, hand in hand with the technical standard Law No. 30225, State Procurement Law stipulated by the Ministry of Economy and Finance.

Keywords: *Public procurement management, patients of comprehensive health insurance, state contracting law.*

I. Introducción

Las contrataciones públicas es un mecanismo de gran relevancia para favorecer el desarrollo económico y social de un país, por lo cual resulta indispensable contar con un sistema que no solo sea eficiente, eficaz y transparente si no que debe adaptarse a los continuos cambios que se dan al pasar el tiempo, como; en el mercado, en la normativa, en la tecnología y recursos humanos. Las diferentes modalidades de contrataciones públicas a nivel mundial según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) (2018), anunciaron que representa más de dos millones de euros al año. Los países europeos son los que destinan en mayores porcentajes del producto bruto interno (PBI) en compras públicas (21,66%), luego Estados Unidos con (15,68%), América latina y el Caribe (15,52%), China (13,71%), y por ultimo Perú con (12%). Además las contrataciones del estado en el mundo es considerado como uno de las áreas más vulnerables a la corrupción debido a que existe mayor movimiento económico y donde hay mayor recursos económicos eventualmente hay alto riesgo de situaciones de irregularidad (sobornos, colusión, direccionamiento de contratos, etc). El tema de gestión de compras públicas en el Perú en una institución pública de salud, es bastante importante, ya que su deficiencia afecta naturalmente en la calidad de servicio que se brinda a los pacientes, en muchas ocasiones pone en riesgo la vida. A esta deficiencia se suma la celeridad con la que los diversos usuarios de la institución realizan sus requerimientos a última hora y por la presión no se cumplan los procedimientos estipulados, y como consecuencia atrae a no realizar una buena programación de las necesidades, también se suma la ausencia de ética, moral y valores de parte de los trabajadores de la institución, la ausencia de un auditor, la falta de fortalecimiento de capacidades al personal, otro problema más es la existencia de deficiente definición de los costos referenciales en las licitaciones, produciéndose una sobrevaloración del producto o bien, así mismo se evidencio la deficiente preparación técnica del personal involucrados en estos procesos y la falta de integridad en sus funciones haciendo que el tiempo se alarga y se use más recursos en todo el proceso. La oficina de logística es la responsable de las contrataciones de bienes y servicios en el hospital Santa Rosa, y por ende tiene que enmarcarse al cumplimiento de la Ley de Contrataciones del Estado Ley N° 30225 y su reglamento, así como a todas las directivas emitidas por la OSCE

(Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado) y todo lo anunciado por el tribunal de contrataciones del estado.

En el presente estudio se ha considerado algunos trabajos y publicaciones internacionales realizados anteriormente, como son: Saavedra (2019), expone sobre la reforma en los mecanismos de compras públicas y las MIPYMES en la Red Interamericana de Compras Gubernamentales (RICG), su finalidad es fortificar las capacidades de cada país para incrementar la eficacia y la transparencia en las compras gubernamentales, y concluye con lo siguiente; el estado no otorga preferencias directas para las MIPYMES en sus compras, pero sí genera herramientas para incentivar su participación aquí se encuentra con esta característica el país de Chile, también encontramos a Brasil, Costa Rica, Ecuador, México, Nicaragua, Paraguay, Uruguay y Perú donde su plataforma de acción para el desarrollo de las MIPYMES en las compras estatales se realiza básicamente mediante la aplicación de preferencias puras. Asimismo, Deshko y Bysaga (2019), publican en la revista Georgian Med News respecto a las contrataciones públicas en el sector salud en Ucrania, en diciembre del 2018 el consejo supremo realiza una reforma a la ley ya que tenía las siguientes deficiencias: No existía control en el campo de las compras públicas por que las funciones de los funcionarios no están estipuladas claramente, sus normas y leyes se contradicen, aún persistía los problemas en adquirir suministros para las instituciones de salud. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) (2017), expone acerca de las contrataciones públicas que continua siendo una fuente sin explotar de prosperidad económica y social, representa el 13% del Producto Interno Bruto (PBI) en los países de la OCDE y 1/3 del gasto gubernamental total, pero continúan siendo bastante burocrático, ineficiente y altamente corrupto es por ello que la OCDE recomienda sobre contrataciones públicas tener principios y mecanismos para garantizar su integridad y frenar la corrupción en toda compra publica y exista la transparencia, integridad, accesibilidad y sobre todo supervisión y control para llegar a realizar una gestión de compras eficientes y eficaces. Otro estudio fue de, Parrales (2017), expone que la gestión de compras en Guayaquil cumple un rol estratégico dentro de toda organización, en la investigación el autor realizo un análisis de la situación del departamento de compras que mediante la observación se detectó el manejo de actividades y las falencias que se suscitan en

el día a día, este estudio demostró que a la empresa le falta una estructura organizacional la cual ha generado que se realice los procesos de manera empírica, distribución de funciones deficientes y falencias en la comunicación, de tal modo que la implementación de manuales de procedimientos y funciones permitiría lograr una gestión de compras más efectiva. Del mismo modo, Gutiérrez (2016), expresa que en los procesos de selección de toda institución del estado de México, tienen el deber de cumplir la normativa de contrataciones del estado, debe predominar la igualdad y el principio de transparencia y ser de manera objetiva, a su vez el principio de planeamiento, economía y participación también se encuentran estipulados en la normativa, se dice que la gran mayoría de dificultades e inconvenientes en la actividad contractual se presentan por el incumplimiento por parte de las entidades estatales del principio de planeación. La elaboración de unos estudios adecuados previos, la verificación oportuna de la necesidad que existe en la institución, el análisis de las distintas alternativas que existen para satisfacerla, la verificación de las condiciones y precios del mercado, etc., determinan el éxito de los procesos y la ejecución del contrato. Asimismo Rodríguez (2015), concluye después de analizar la ley de contratos administrativos de Chile, la existencia de un vínculo entre quienes administran los recursos públicos, quienes los vigilan y quienes perciben los beneficios y se preocupan por la adecuada gerencia, del mismo modo menciono lo importante que es la existencia de profesionales idóneos o especialistas de funcionarios a cargo de contrataciones y compras públicas, no solo consiste la evaluación anual que realiza la Dirección de Contratación, sino que dentro de la evaluación consideren la actuación y desempeño del funcionario en la práctica, con el correspondiente aumento de responsabilidades vinculadas al ejercicio de estas funciones y la existencia de sanciones por faltas administrativas, como inhabilidad para el desempeño en áreas como la administración de contratos, de esta manera el cumplimiento y ejecución de la normativa se da de manera eficaz. Martínez (2015), menciono que en España para que se logre una contratación pública según el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea debe ser íntegra, eficiente y abierta, esta nada menos en su transparencia, esta última es considerada como principio que implica igual de trato, es el principio básico, estructurante y transversal que ha de estandarizarse en todas las fases y en todos los contratos públicos para que de esta manera garantizar la transparencia, los datos de una contratación se debe publicar de manera

sistematizada y accesible a todos los ciudadanos para facilitar su participación en el conocimiento y control del gasto público.

Entre los antecedentes nacionales, en la presente investigación se ha considerado algunos trabajos realizados anteriormente, las cuales se pueden resaltar las siguientes: Nazario (2018), concluyo en su investigación respecto a la gestión de compras de una institución del estado, el personal involucrada en adquiredores en la oficina de logística tiene conocimiento de la Normativa vigente ley de contrataciones, a eso se suma la experiencia y la certificación solicitada por el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE), sin embargo los documentación de calidad como: La guía de procedimientos y de organización y funciones se encuentran desactualizados, otro problema es la mala planificación por parte de las áreas usuarias que realmente no se ponen analizar sobre la realidad de sus necesidades de manera más consiente. Según Manchego (2018),concluye que los principales problemas en las buenas prácticas de contrataciones del estado es la irregularidad en accionar de parte del trabajador público, y es fundamentalmente por ausencia de ética, moral y valores, a esto se suma la ausencia de un instrumento de control de auditoria, la falta de fortalecimiento de capacidades al personal, la existencia de déficit en el proceso de planificación, preparatorio y la entrega de necesidades de última hora, y por la presión no se cumplan los procedimientos estipulados, otro problema más es la existencia de deficiente definición de los costos referenciales, produciéndose una sobrevaloración del producto o bien, así mismo se evidencio la deficiente preparación técnica del personal involucrados en estos procesos y la falta de integridad en sus funciones haciendo que el tiempo se alarga y se use más recursos en todo el proceso. Ancco (2018), refirió la existencia de un enlace entre dirección de compras y realización de presupuestos en una institución de Madre de Dios, gracias a la investigación se demostró que el cincuenta por ciento de los trabajadores reciben un buen nivel de conocimiento respecto a gestión de compras y contrataciones, del mismo modo se comprobó que más del cincuenta por ciento de trabajadores reciben un nivel bueno de conocimiento respecto a ejecución presupuestal, y por último se demostró en la ejecución contractual la gestión de compras y la realización de presupuestos tienen mayor relación. Del mismo modo, Baldera (2017), expone como conclusión las principales falencias que se presentan en los procesos de selección de

parte del área encargado de las compras en este caso logística determina el precio promedio y dar trámite a la necesidad del área correspondiente, demostrando que en este proceso tomo más tiempo de lo debido etapa que corresponde a actos preparatorios en el desarrollo de los procedimientos de selección. Arévalo (2017), expuso que la empresa donde realizo la investigación, en la dirección de compras, se necesita capacitar al personal involucrado en distintos temas e inclusive habilidades blandas. Las personas expertas a quienes se les entrevisto sugieren que el almacén debe tener información en línea del stock real y que el área de logística debe solicitar este dato para tener conocimiento de la rotación del producto y de esta manera poder realizar las compras que realmente hacen falta según los cuadros de necesidades y evitemos cometer errores y retrasos en las entregas o generar un sobre stock de algunos productos. Según Espino (2016), determino que el principal problema es la imperfección en el régimen de compras, pudiendo definir la propuesta de mejora para la dirección de compras y tiene como resultado positivamente en la producción de toda institución. Del mismo modo se realizo toma de tiempo en todo el proceso de compras con la finalidad de estandarizar y minimizar este factor. Por otra parte Tirado (2016), menciona que todo proceso regulado por la Normativa de contrataciones del estado se encuentran entrelazadas y se desarrollan por etapas: La programación de necesidades, la selección y la ejecución de las adquisiciones, del mismo modo expone sobre la planificación en contrataciones del estado es deficiente por la ausencia de ejecución de metas, objetivos, procesos, financiamientos, programas, tácticas, planes operativos y planes estratégicos, capacitación deficiente al personal, falta de empeño y ánimos del personal, los documentos que pertenecen al desarrollo de estos procesos son documentos antiguos que no son aplicados en la práctica, a todo ello se suma la falta de comunicación, no hay líderes, la dirección es de poder, no evalúa al personal objetivamente y favorece a un grupo por temas de amistad y de esta manera genera discordias en el equipo, tampoco existe un control interno y seguimiento de las contrataciones públicas su limitación es encontrar responsabilidades administrativas, civil y penales en los trabajadores y no hacen más por corregir las deficiencias en gestión de compras.

En cuanto al marco Teórico Referencial, tenemos a la **categoría Gestión de Compras públicas**, en una institución de salud del estado peruano que atiende las veinticuatro horas del

día, es importante para asegurar y afianzar la disposición de productos y servicios imprescindible para satisfacer las necesidades de los profesionales del hospital y de este modo garantizar una buena atención hacia los pacientes que acuden en busca de mejorar su salud. Según Anaya, Barcena y Zagastizabal (2017), mencionaron que la gestión de compras es fundamental en la cadena de suministro en empresas privadas, públicas y la existencia de la optimización de sus procesos, dando como resultados una reducción expresiva de costos y un aumento en las ganancias, es cuando a partir de ese momento se deja de ver a la gestión como un proceso más dentro de la cadena de suministro y se le comienza ver desde una perspectiva mucho más estratégica, que permite a las instituciones aumentar valor a través de un completo mapeo de proveedores competitivos, que al finalizar se selecciona al mejor de ellos. El Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), define a las Compras Públicas (2020), Como política de contrataciones del sector público, esta depende de la ley y su reglamento de contrataciones del estado, otorgada por el MEF, en coordinación con la OSCE. Por ello, la Dirección de Asuntos de Economía Internacional y Productividad, tiene entre sus principales funciones: Formular y proponer la política, medidas y regulaciones sobre contrataciones del estado, que promuevan la eficiencia en la asignación de los recursos de manera consistente con las leyes y acuerdos internacionales relacionados a las contrataciones públicas. Nazario (2018), señaló que las compras públicas es la fase de adquirir bienes y servicios en cantidad suficiente, excelente calidad, precio justo y en el tiempo oportuno destinado para los profesionales que laboran en una institución del estado. Por este motivo la adquisiciones de medicamentos mediante las compras públicas tiene ciertas ventajas como es el tema de precios, pero no podemos decir que se obtiene en el momento necesario e indicado hay un serio problema con el cumplimiento de entregas o falencias en el proceso de adquisición y de este modo cayendo a un desabastecimiento en las farmacias del Hospital Santa Rosa. Así también menciono que para poder proponer mejoramiento en la compras públicas es necesario conocer los procesos siendo clave para llegar a los objetivos de cada institución pública, es por ello que el estado a través de la OSCE establece, el reglamento de ejecución acorde al tipo de contratación, con la finalidad de que se optimice el gasto y se use con mayor eficacia el presupuesto asignado. La normativa de las compras públicas en Perú cambio con la puesta en vigencia de la Ley y su reglamento dada por el MEF, motivo de incentivo para su

participación de muchas empresas haciendo más flexible los requisitos. Dentro de las compras públicas tenemos varios procesos las cuales se irán mencionando. En cuanto a las subcategorías se dividen en 4, el primero es **actuación y preparatoria** y dentro de ella tenemos al indicador **programación de necesidades**, en el documento interno de Logística (2015) de la institución menciona que la programación de necesidades se define en función a los fines u objeto acorde al presupuesto institucional de apertura (PIA), el cuadro de necesidades se realiza en esta etapa. En el Texto Único Ordenado D.S. 082-2019-EF de la LCE N° 30225 en el Artículo N°15 señala acerca de la formulación del Plan Anual de Contrataciones (PAC), toda institución publica el primer semestre de cada año debe planificar en el cuadro de necesidades lo que se requiere, con el fin de cumplir metas y actividades para el año que corresponde, considerando la fase de formulación y programación presupuestal correspondiente al próximo año. A su vez se debe considerar que logística como órgano responsable junto con la parte usuaria fortalece las contrataciones, posteriormente se proporciona a la oficina de presupuestos institucional donde prima e incluye las necesidades. Todo consolidado de presupuestos debe anexar las especificación técnicas, los términos de referencia y la calificación acorde al objeto de la contratación, la ley sufrió una modificatoria efectuada mediante Decreto Legislativo N°1341 que modifica la ley 30225, Ley de contrataciones del estado, donde menciona que la especificación técnica y los términos de referencia pueden ser mejorados, actualizado o perfeccionado antes de la convocatoria. Nazario (2018), dio a conocer que en cuanto a datos de consumo en los hospitales, todos los años repiten la misma información, en la adquisición de bienes y servicios, se dividen en: 1. Bienes absolutamente estandarizarles, estos están en el catálogo de la oficina nacional de contrataciones y optan por el más cómodo, verificar los requisitos legales. 2. Contrataciones directas, donde se evita la licitación pública, y se da la contratación por exclusividad, por especialidad, etc. Las especificaciones técnicas tienen condiciones particulares del bien o servicio a esto se le llama definición del bien o servicio; **priorización de requerimientos** la priorización es responsabilidad del área usuaria, donde se tendrá que reflejar en el cuadro de necesidades, para que posteriormente el área de logística ajuste el cuadro de requerimiento según metas presupuestales y considerando el presupuesto por el PIA y luego realiza el proyecto del plan anual de contrataciones (PAC). La **elaboración del PAC**, Nazario (2018),

preciso que es un instrumento para realizar planificaciones, ejecuciones y evaluaciones de las contrataciones en una institución y contiene datos para los postores a cerca de lo que nos hace falta. El PAC contesta a las metas trazadas de cada institución después de evaluar el Plan estratégico institucional (PEI), el objeto es cumplir con el plan operativo, definido acorde a la Resolución N°26-2014-CEPLAN/PCD donde tiene ciertas características el PAC, hoy se busca la estandarización de criterios para la programación de contrataciones de servicios y bienes bajo la forma de gestión por resultados. En la Directiva N°005-2017-OSCE-CD, el consejo directivo del organismo supervisor de contrataciones del estado (OSCE), dicto lineamiento para realizar el PAC, viene a ser la solicitud de requerimiento de bienes y/o servicios, unificadas y valorizadas por el área logística, resaltado en el cuadro de consolidado de necesidades. **Modificaciones del PAC**, en la Directiva N°005-2017-OSCE/CD, menciona que PAC puede sufrir cambios durante el año, para excluir o incluir requerimientos, en qué casos puede ser: Cambios en las metas, variación de presupuestos o el tipo de procedimiento de selección, en caso tuviese alguna modificatoria el procedimiento se debe indicar la nueva versión, todo cambio se contempla en la página del Seace, siendo el único responsable el titular de la entidad. **Adquisición y contratación** según, Nazario (2018), definió que todo proceso debe realizarse acorde a la normativa vigente establecida por el estado, a través de etapas, y define que un proceso es fundamental para la existencia de un producto o bien, así mismo definió a proceso como una actividad o varias que le adicione un valor y de este modo brindar un producto a un cliente o un servicio a un paciente estos procesos requieren de recursos de la organización para dar resultados definidos. El indicador de **expediente de contratación**, Nazario (2018), anuncio que en Argentina al expediente, pliego y la elaboración se dan de manera eficiente permite que en su mayoría los ofertantes compitan y cuentan con cláusulas claras a su vez elaboradas de manera amplia y lo suficiente para la participación de la mayor cantidad de proveedores no debe ser un pliego dirigido. En el D.S. N° 082-2019-EF modificatoria de la Ley N° 30225 Ley de Contrataciones del Estado, indica claramente si un **procedimiento de selección** se declara desierto, la nueva convocatoria debe tener nueva aprobación del expediente, a su vez debe evidenciarse en el informe de evaluación el motivo y debe estar realizado por el órgano responsable del procedimiento de selección. Se implanto en el D.S. N° 082-2019-EF modificatoria de la Ley N° 30225 LCE, en el Artículo 16 estipula

claramente que la elaboración de las especificaciones técnicas, términos de referencias es responsabilidad del usuario y a su vez de justificar la finalidad del objeto. Estas especificaciones deben ser precisas y objetivas brindando acceso al proceso y evitando creaciones de obstáculos, salvo alguna excepción estipuladas en el reglamento. Para realizar una buena gestión de compra, es fundamental realizar un buen requerimiento donde se considera la clase de insumo o bien que es necesario en el momento indicado y que sea un producto de calidad. El órgano responsable de contrataciones en este caso logística inicia el estudio de mercado designando algunas condiciones que facilite el acceso a mayor cantidad de ofertantes. Por otro lado las fichas de homologación están colgadas en el portal de Perucompras, donde menciona las especificaciones técnicas y requisitos de acuerdo a los protocolos estipulados por Perúcompras. En el Artículo 8, menciona que es de gran importancia mantener una buena comunicación con la parte usuaria con la única finalidad de realizar consultas durante el proceso de estudio de mercado y si hubiese alguna modificación sería la responsable de dar la aprobación. Estudio de posibilidades, Se lee en el Decreto Supremo N° 344-2018-EF del Reglamento de LCE, en el Artículo 11, menciona que el estudio de mercado está a cargo de logística este acto se realizar con el único fin de definir el valor referencial en base a la necesidad y requerimiento del usuario. Este estudio debe de contar con la pluralidad de marcas o postores, se debe indicar los criterios y que método se emplea para la contratación. En relación al valor Referencial, se contempla en el Decreto Supremo N° 344-2018-EF del Reglamento de LCE, en el Artículo 18, el valor referencial es responsabilidad de logística, en la modificatoria de este artículo expresa que el valor referencial debe ser público, la antigüedad de este datos no puede ser superior a 3 meses a partir desde la aprobación, se debe considerar; costo, precios anteriores, seguros, transporte, entre otros. Si hubiese el caso de una observación del valor referencial por los participantes se comunica a logística para que dé su opinión en alguno casos la aprobación del nuevo valor promedio. Sistema de **contratación y Modalidad de ejecución**, en el Decreto Supremo N° 344-2018-EF en el Reglamento de LCE, en el Artículo 14, menciona cuando el postor ofrece ofertas por un monto fijo integral o precio unitario también se da el esquema mixto suma alzada y precio unitario. Disponibilidad presupuestal se contempla en el Texto Único Ordenado D.S. 082-2019-EF de la LCE N° 30225 en el Artículo 19, se debe contar con el certificado de crédito

presupuestario para convocar un proceso de selección y después dar la buena pro, otorgada por oficina de presupuestos institucionales si este proceso supera el año fiscal la oferta pública inicial (OPI) debe dar a conocer la constancia de previsión de presupuesto, estipulando valor promedio, meta, la fuente para considerar para el año entrante. La segunda sub-categoría **Métodos de contratación**, se contempla en el Texto Único Ordenado D.S. 082-2019-EF de la LCE N° 30225, en el artículo 21, donde menciona que se debe contratar por las siguientes modalidades; Licitación Pública, concurso público, Adjudicación Simplificada, Subasta Inversa Electrónica (SIE), contratación directa y otro que se evidencie en la normativa. En el artículo 32, también menciona que de acuerdo al objeto a contratar se determina los procesos de selección, valor referencial y otras condiciones que serán válidos para su empleo previsto. El Consejo Directivo de la OSCE emitió la Directiva N° 002-2017-OSCE/CD y establece el proceso de selección de la SIE, donde da a conocer puntos generales y específicos para su aplicación de este proceso de selección. Del mismo modo en el Texto Único Ordenado D.S. 082-2019-EF de la LCE N° 30225, señala en el artículo 43, el **comité de selección** está integrado por tres miembros, uno debe ser integrante del órgano de las contrataciones de la institución, uno debe contar con conocimientos técnicos de contrataciones y uno realiza papel de suplencia ante la ausencia del titular, el comité solo es removido por casos debidamente justificados de fuerza mayor, los integrantes no pueden renunciar excepto sea por conflictos de interés, por este último incurre en responsabilidades e incumplimiento de sus obligaciones. A su vez en el artículo 46 del Decreto Supremo N° 344-2018-EF en el Reglamento de LCE, señala que actúa de manera colegiada y autónoma, también menciona que debe existir un quórum del total de integrantes, los acuerdos se optan es por unanimidad y queda en un acta los votos discrepantes, está en su potestad solicitar apoyo de las diversas áreas las cuales deben brindarla obligatoriamente. Del mismo modo cada integrante del comité está en la obligación de actuar con honestidad ante la existencia de conflictos de interés y comunicar a la autoridad que le compete toda acción de corrupción. El comité da inicio a su labor con la recepción de las notificaciones de designación y el expediente de contratación aprobado, luego considerará la Directiva N°001-2017- OSCE/CD bases estandarizadas, para la convocatoria a través de la representada de SEACE, a partir de ello existen fecha establecidas y publicadas, para; resolver consultar, alguna objeción en las bases, incorporación de bases, presentación de

las propuestas, declarar al ganador este proceso se termina en el consentimiento de la buena pro luego se direcciona el expediente al órgano evaluador de contrataciones (OEC), del hospital para continuar con el proceso y formalización de contrato. **Procedimiento de selección** del contratista en la normativa peruana del Texto Único Ordenado D.S. 082-2019-EF de la LCE N° 30225, artículo 48, especificaciones mínimas que los procesos de LP, concursos públicos, AS y SIE cuenta de manera obligatoriamente en las bases y son: Definición del objeto a contratar; especificaciones, términos de referencia; valor referencial; la oferta de expresa en moneda nacional, tipo de ejecución; sistema de contratación; costo de reproducción; requisitos de calificación; factores de evaluación; etc. En el artículo 49, señala que los requisitos de calificación del postor es: Capacidad legal, capacidad técnica y profesional, experiencia, solvencia económica en el año 2019, el Hospital Santa Rosa a través del SEACE realizó licitaciones públicas donde se cumplió todas las etapas estipuladas hasta tener la oferta en la página del SEACE donde empezaron a surgir prorrogas y reprogramaciones de las diferentes etapas en los procedimientos, todo cambio, debe ser registrado en el calendario y todo dato de SEACE se entiende por notificado. Luego de haber convocado el procedimiento de selección se registra a los participantes tanto físicamente o electrónico, continua con las consultas observaciones respecto a las bases; si hubiese alguna modificación debido a las observaciones en las bases y finalmente se integra las bases. Seguidamente la presentación de ofertas según lo estipulado por la OSCE, en caso de las licitaciones públicas el comité evalúa a las que cumplan las características técnicas solicitadas al final se evalúa la oferta económica y se selecciona a dos, según orden se procede a otorgar la buena pro estipulado en el artículo 64 y es informado a través de SEACE, si existiese empate se designa al ganador por sorteo ante un juez o un notario. Los procedimientos de selección declarados desiertos lo menciona en el artículo 65, son porque no hubo ofertas, o no hubo una propuesta válida que cumpla con las características del producto, en caso de SI como mínimo debe existir dos ofertas válidas. Del mismo modo debe existir informe con el sustento del motivo de porque se declara desierto un proceso. La tercera sub categoría es **Solución de controversias durante el proceso de selección**, en Decreto Supremo N° 344-2018-EF en el Reglamento de LCE, en el artículo 138, respecto al contrato y ejecución contractual menciona que la elaboración el contrato debe realizarse de manera escrita a la par de la proforma,

procedimiento de selección con toda modificación aprobada por la institución, todo contrato tiene las siguientes cláusulas: Garantía, anticorrupción, solución de controversias y resolución de contrato por incumplimiento. Según el artículo 157, todo contrato se puede modificar y se puede solicitar adicionales y reducciones o rebajas por un límite de 25% del monto total, sustentado por el área usuaria y formalizado mediante resolución. Del mismo modo en el artículo 158 menciona que se puede realizar ampliaciones de plazo a los contratos por parte del contratista pero debidamente sustentados. En el artículo 167, indica que es aceptable la resolución de contrato de cualquiera de ambas partes por causas imputables se debe reparar todo daños y perjuicios ocasionados, procede con la carta notarial, declaración de nulidad y arbitraje. La norma señala que como solución a las controversias de ejecución contractual son; conciliación (rechazar o armonizar) o arbitraje disuelto por el Tribunal arbitral de la OSCE. La cuarta sub categoría es **Ejecución Contractual**, Nazario (2018), el proceso de **recepción** consiste en dar la conformidad y aceptar que el bien o suministro cumple con todas las especificaciones técnicas presentadas por el usuario, para la **verificación** y realización del **control de calidad** debe estar el área usuaria y un técnico conocedor del equipo para certificar el funcionamiento, la calidad y el desempeño. Seguidamente se da la **conformidad del usuario**, este proceso consiste que durante la recepción del bien o suministro se realiza un informe de parte del área usuaria en señal de que está conforme con lo que se recepciono y en cuanto a la responsabilidad recae a las personas designados por la institución quienes firman el acta de conformidad, el equipo debe estar acorde a lo estipulado en el contrato y de ser el caso que existiera alguna no conformidad u observación se le da una fecha para subsanar y realizar la entrega correspondiente. Custodia y distribución, en este segmento todo bien o suministro después de ser clasificado acorde a sus características serán ubicados para su futura custodia, dándole condiciones adecuadas de almacenamiento y aplicando las buenas practicas hasta ser distribuidos a los usuarios bajo la presentación de sus cuadros de necesidad e inmediatamente se registra en el los respectivos kardex ; **Control de stock** e inventarios, Nazario (2018), expone que los inventarios son bienes o materia prima con stock y se encuentre a disposición para la venta o para ser consumido mediante bienes o servicios, los inventarios son de mucha importancia ya que es un proceso económico y eficiente del sistema productivo, a su vez menciona que dentro de la política de inventario debe existir procedimientos y controles, como

son; frecuencia de inventarios, nivel de servicios, capacidad de producción, capacidad financiera, obsoletos o rechazada, para la gestión de stock hace mención el análisis ABC, regla 80/20 o principio de Pareto, los niveles son: Nivel A: Artículo muy importante, Nivel B: Artículo moderadamente importante, Nivel C: Artículo poco importante. Este principio básico focaliza el control de los artículos más importantes para gestionar el inventario, tiene que haber un equilibrio entre el valor de la gestión frente a la importancia del producto. Los procesos del consumo anual son; por cada ítem, de cada ítem por el costo, % por ítem respecto a su costo total, darle el grupo correspondiente (A, B, C) significa cuantificar la importancia del grupo.

Marco espacial La presente investigación se realiza en el área de Logística del Hospital Santa Rosa, dicha institución forma parte integrante de la Red Hospitalaria del Ministerio de Salud; de Tercer Nivel de Atención de Categoría III-1, realiza actividades que contribuyen de con el desarrollo de la práctica médica en el campo de la salud humana, el cual es un institución del pliego 011: la autorización fue otorgado por la Red de Salud de la Dirección de Salud V Lima Ciudad – MINSA. Con Resolución Ministerial N°1022-2007/MINSA y se encuentra ubicado en la Avenida Bolívar Cuadra 8 s/n., en el distrito de Pueblo Libre, Provincia y departamento de Lima. Marco temporal Para la ejecución del estudio se analizó la gestión de compras públicas de medicamentos efectuadas el año 2019, por este motivo se contempló datos y documentos en físico que corresponden al periodo presupuestal del año mencionado, pero las entrevistas a los expertos y el desarrollo de la investigación se efectuó el año 2020. Contextualización: histórica, política, cultural, social. Contexto histórico, al pasar el tiempo fue desarrollando y evolucionando la gestión de compras públicas, habiendo comenzado en el periodo de piedra, como un modo de sobrevivencia se da la agricultura, posteriormente se originó la tecnología donde se ve el incremento de las cosechas y la aparición de nuevas actividades como alfarería y siderúrgica, al observar la sobreproducción de alimentos emplearon el trueque con otras comunidades con objetos necesarios para las guerras, de esta forma estos comercios sirvió para intercambios de productos agrícolas, paralelo a ello se dio la innovación científica y tecnológica (rueda, hierro, bronce), la escritura, la navegación, se da un rápido cambio de una sociedad capitalista.

Aparecieron los primeros dirigentes, comerciantes, etc, de este modo se origina los primeros conceptos de compras como el trueque (intercambio de mercancías), la moneda (intercambio entre comunidades), la divisa (intercambio entre regiones como el oro puro pimienta y sal), etc. En el sector público gestión de compras está vinculado con las contrataciones públicas, Carlos Castro (2010), indicó que en las monarquías medievales se ubica registro de contrato escritos en Roma, del mismo modo en Francia se originó reglas particulares que surgen entre el estado y los privados, se divide en tres etapas: las primeras fueron los cobros de peaje, la segunda fueron las normas especiales para proteger los bienes públicos, la tercera la aparición de nuevos servicios, ferrocarriles, la energía eléctrica, la fuerza motriz, inicio de los peajes, etc. en Inglaterra se creó un órgano arbitral. En España en el siglo XX se estableció los contratos de servicios posteriormente se expidieron otras leyes. En Latinoamérica reconoce la independencia del contrato administrativo. En el contexto político, En el Perú, las compras públicas se encuentran bajo el ámbito del Sistema de Abastecimiento del Estado, creado en 1977 con la Decreto Ley N°22056, a cargo de la Dirección Nacional de Abastecimiento del ex Instituto Nacional de Administración Pública - INAP, en 1997 en junio exactamente con la Ley 26850 Ley de Contrataciones y adquisiciones del Estado, se crea el Consejo Superior de Contrataciones y Adquisiciones del Estado (Consucode), luego de las modificaciones a la Ley N°26850, se promulgó el Decreto Supremo N°012-2001-PCM que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado, el 2001, a partir del 15 de marzo se inició las operaciones del Consucode, organismo público descentralizado adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas, con personalidad jurídica de derecho público interno. Sus objetivo fue de renovar la organización y estructura del Poder Ejecutivo enmarcado en el proceso de modernización y descentralización, en el mes diciembre del año 2007 se publica la Ley N°29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo que son usadas por las entidades de los Poderes del Estado. En el 2008 en junio se da el Decreto Legislativo N°1017 se define al Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE) como un organismo público adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas, mediante Decreto Legislativo N°1018 se crea la Central de Compras Públicas - Perú Compras, adscrita al Ministerio de Economía y Finanzas, con funciones asignadas por la Subdirección de Convenio Marco y Compras Corporativas de la Dirección de Operaciones, siendo así que los órganos de gestión a cargo de

las compras públicas son el Ministerio de Economía y Finanzas (entidad gobernante), el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (supervisión) y la Central de Compras Públicas - Perú Compras (ejecución) . En cuanto al Contexto social, en la actualidad se está originando un proceso de unión económica por efecto está produciendo transparencia y competencia el área de compras gubernamentales a causa de esto se da las negociaciones y crecimiento económico como por ejemplo Libre Comercio de las Américas (ALCA), creado en 1994 en la I Cumbre de las Américas. Otro es el Mercado Común del Sur, (MERCOSUR), creado el 2005. Gracias a la tecnología las compras del gobierno se van de creciente en la creación de redes informáticos que suma a los negocios por esto mismo los gobiernos deben de invertir en los procesos de reforma en la unión económica del mercado. En América están apostando por políticas nacionales de adquisidores y contrataciones y de este modo incentivar la competitividad y la transparencia para contar con buenos productos y servicios a bajo precio. Las empresas privadas están atadas de la mano con sus proveedores ya que tienen una política de confianza y el largo plazo, y se convierte en socio estratégicos, las empresas realizan una selección y evaluación de sus proveedores. Las políticas son: 1. Incrementar información de los productos, costos y proveedores. 2. Disminuir el número de proveedores. 3. Incrementar el número de compras a cada proveedor. 4. Afianzar relación con el proveedor para disminuir costes. El disminuir costo y tiempo es muy importante utilizar estrategias para reducir estos dos factores, del mismo modo disminuir nuestro proveedores también es importante ya que de este modo disminuyes el tiempo que te toma gestionar con cada uno de ellos, aumentar las compras a un proveedor esto nos dará un poder de negociación elevado.

Problema principal: ¿Cómo se desarrolla la gestión de compras públicas de medicamentos para pacientes del seguro integral de salud del Hospital Santa Rosa, 2020? , por ello los problemas específicos: son ¿Cómo se desarrollan el proceso de actuación y preparatoria en la gestión de compras públicas de medicamentos para pacientes del seguro integral de salud del Hospital Santa Rosa, 2020?, ¿Cómo se desarrollan el proceso de método de contratación en la gestión de compras públicas de medicamentos para pacientes del seguro integral de salud del Hospital santa Rosa, 2020?, ¿Cómo se desarrolla el proceso de Solución de Controversias durante el procedimiento de selección en la gestión de compras públicas de medicamentos

para pacientes del seguro integral de salud del Hospital Santa Rosa, 2020?, ¿Cómo se desarrollan los procesos de ejecución contractual en la gestión de compras públicas de medicamentos para pacientes del seguro integral de salud del Hospital Santa Rosa, 2020?

La **Justificación** de la investigación es proponer mejoras que permitan superar el deficiente acceso de medicamentos en los hospitales del Ministerio de Salud a causa de esto los pacientes se encuentran insatisfechos por no encontrar sus medicamentos prescritos por los médicos. Y por otro lado este estudio pueda ser tomado como punto de partida para realizar otras investigaciones y de esta manera incrementar los conocimientos y sirva para mejorar el abastecimiento de medicamentos a través de compras públicas; la **Justificación Metodológica**; se realiza la investigación de manera conveniente, se determina la categoría, gestión de compras públicas y del mismo modo las cuatro subcategorías y son: Actuación y preparatorias, método de contrataciones, solución de controversias durante el procedimiento de selección y ejecución contractual, se usó como técnica la entrevista y el instrumento una guía de entrevista para la recolección de datos. **Teórica**; La presente investigación busca ampliar los conocimientos y abrir paso a otras investigaciones, realizar un análisis referido a la categoría y sub categoría de gestión de compras públicas de medicamentos, con la finalidad de brindar una información verídica. **Práctica o Social**; La presente investigación tiene como finalidad social de aportar toda información acerca si los procesos son los adecuados respecto a la gestión de compras públicas de medicamentos, para los pacientes de seguro integral de salud del Hospital Santa Rosa, y proponer mejorar a las dificultades y atender las necesidades del paciente, sobre todo cubrir las atenciones de las recetas al 100% y de esta manera no poner en riesgo la salud del usuario externo, ya que el estado tiene como deber velar por el bienestar de los ciudadanos. **Relevancia**: La actual investigación desea analizar si se cumple el proceso estipulado en la norma vigente la ley de contrataciones del estado, durante las adquisiciones públicas, mediante la evaluación de documentos de todos los procesos efectuados en el periodo indicado y de esta manera proponer mejoras que permitan a dicha institución a realizar un proceso de calidad donde se cumpla con dar una atención completa y oportuna satisfaciendo las necesidades del paciente sin poner en riesgo lo más importante la vida del paciente. **Contribución**; El estudio actual busca analizar las dificultades que se existan en la

adquisiciones públicas y brindar mejoras en el cumplimiento de los procesos según la normativa vigente y de esta manera llegar a los objetivos trazados. Los que se beneficiaran con la mejora de gestión de compras públicas de medicamentos para los pacientes del seguro integral de salud del Hospital Santa Rosa, son los usuarios internos de la institución quienes satisfactoriamente no carecerán de necesidades y se cumplirá con brindar un servicio de calidad y en el tiempo oportuno la cual se verá cuando un paciente se sienta satisfecho por la atención al 100% de sus recetas. El Objetivos General; Analizar la gestión de compras públicas de medicamentos para pacientes del seguro integral de salud del Hospital santa Rosa, 2020. Los Objetivos específicos; Analizar el proceso de actuación y preparatoria en la gestión de compras públicas de medicamentos para pacientes del seguro integral de salud del Hospital Santa Rosa, 2020. Analizar el proceso de método de contratación en la gestión de compras públicas de medicamentos para pacientes del seguro integral de salud del Hospital santa Rosa, 2020. Analizar el proceso de Solución de Controversias durante el procedimiento de selección en la gestión de compras públicas de medicamentos para pacientes del seguro integral de salud del Hospital santa Rosa, 2020. Analizar el proceso de ejecución contractual en la gestión de compras públicas de medicamentos para pacientes del seguro integral de salud del Hospital santa Rosa, 2020.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

Enfoque: Cualitativo

Según Trujillo, Naranjo, Lomas y Merlo (2019), el enfoque cualitativo en esta investigación se sustenta en las ideas de la interpretación, de las respuestas brindadas durante la entrevista de los tres expertos donde se evidencia que no existe una realidad única sino una variedad de realidades, este enfoque requiere que el investigador busque y comprenda sus motivaciones de los individuos.

Según Marshall (2011) y Preissle (2008), mencionan que es recomendado la investigación cualitativa en tema a investigar poco explorado como es el caso de gestión de compras de medicamentos y se desarrolla sobre la base de entrevistas a profundidad, realizadas en este caso a personalidades expertas, servidores como son el personal de la oficina de logística del Hospital Santa Rosa, de esta manera se explora a detalle los conocimientos y experiencia de nuestros entrevistados.

Método: Inductivo

Lo inductivo consiste en sacar conclusiones de algo particular como es la opinión personalizada basada en las argumentaciones lógicas de los entrevistados respecto a los procesos de gestión de compras públicas y llevadas a conclusiones generales, logrando así que se comprenda la realidad, en torno dinámico y diversos contextos con el uso y ayuda de las técnicas de investigación.

Según Trujillo, Naranjo, Lomas y Merlo (2019), durante la investigación utiliza varios métodos y técnicas, que van a contribuir en la obtención de datos no estadísticos, ni cuantificable ni medibles su análisis es interpretativa de la realidad o fenómeno de gestión de compras públicas de medicamentos investigado con la única finalidad de generar mejoras de los procesos de acuerdo a los objetivos formulados.

Diseño de investigación: Fenomenológico estudio de caso

El diseño fenomenológico según, Hernández, Fernández, Baptista (2014), expone que su finalidad primordial es examinar, explicar y entender las experiencias de los tres expertos con relación a sus testimonios respecto a gestión de compras públicas de medicamentos con la finalidad de encontrar los elementos en común de sus experiencias vividas.

2.2 Escenario de estudio

La presente investigación se efectuó en las instalaciones a cargo de la oficina de logística del Hospital Santa Rosa, esta área cuenta con 32 trabajadores, entre Jefes de Unidad, secretarias, área legal, operador logístico y operarios en almacén, se encuentran subdivididos acorde al organigrama en seis unidades funcionales: Unidad de programación, Unidad de licitaciones, Unidad de adquisiciones, Unidad de patrimonio, Unidad de almacén y Unidad de imprenta.

Tres de las unidades dependientes de la oficina de logística desenvuelven sus actividades en un primer ambiente de cuarenta metros cuadrados, una construcción bastante antigua con más de 40 años de existencia, la cual fue observada en diversas ocasiones por defensa civil por el espacio insuficiente, por seguridad debe contar con rutas de evacuación en caso de emergencias, sin embargo aún continúan usando como oficinas administrativas, donde claramente se evidencia hacinamiento de individuos, a esto se suman la existencia de gran cantidad de documentación y archivadores, sin embargo se puede mencionar que estas instalaciones cuentan con equipamiento necesario para desempeñar sus labores, entre las existencias tienen computadoras, impresoras, escritorios, sillas, útiles de oficina, un segundo ambiente está ubicado en el sótano una infraestructura antigua con más de 40 años de existencia, rodeado de tuberías de agua y desagüe que no garantizan lo suficiente para conservar la calidad de los bienes a su cargo.

2.3 Participantes

Según la normativa vigente, para el desempeño de funciones dentro del organismo de las contrataciones, es importante que los dependientes cuenta con un certificado proporcionada por la Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado (OSCE), mediante la cual garantiza sus conocimientos para resolver problemas que se pudiera presentar a lo largo del proceso a

nivel normativo. Es por ello que se consideró que los expertos cuenten con dicho certificado a también lleven a cabo sus funciones en alguna unidad de la oficina de logística. De tal modo en el presente estudio se recurrió a entrevistar a tres colaboradores expertos del área de logística, con el fin de obtener información preliminar. Primero al Jefe de logística por ser la máximo autoridad de las compras institucionales luego a la Jefa de la Unidad de programaciones por ser el especialista en las licitaciones y concursos públicos, así mismo al jefe del almacén general siendo el responsable de la custodia y distribución de bienes. Las tres personas entrevistadas cuentan con más de veinte años de antigüedad del mismo modo son considerados dentro de la unidad los que cuentan con más experiencia en cuanto al desarrollo de sus funciones designadas. Seguidamente se menciona la codificación de los entrevistados en la Anexo 3.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Entrevista - Guía de entrevista

Trujillo, Naranjo, Lomas, Merlo (2019), mencionaron que entre las técnicas tenemos; a la entrevista. Y dentro de los instrumentos tenemos a la guía de entrevista. Hernández, Fernández y Baptista (2014), expone que la entrevista se divide en tres; a) Estructurada. b) Semi-estructuradas. c) Abierta.

Teniendo consideración estas definiciones, el presente estudio aplica la técnica de la entrevista abierta que se emplea al trabajador seleccionado que se desempeña en la oficina de logística, el instrumento es la guía de entrevista la cual contiene interrogantes a realizar a cada experto elegido previamente, en este proceso se recopila información a través de la grabación y se toma nota de algunos datos importantes brindados por los entrevistados con respecto a la gestión de compras públicas de medicamentos para pacientes del seguro integral de salud del Hospital Santa Rosa.

2.5 Procedimiento

Recolección de datos

Se solicitó el permiso de desarrollar del trabajo de investigación a mesa de partes de la escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo Filial, Campus Lima Norte a cargo del jefe Carlos Ventura Orbegoso lo cual permite dirigirse con la carta de presentación al Director Oscar Alberto Zúñiga Vargas del Hospital Santa Rosa. Seguidamente se selecciona a 3 trabajadores de mayor experiencia el área de logística, a continuación se prepara la entrevista, en esta etapa, se inicia con el problema de investigación y los objetivos, luego se prepara un guía de entrevista, se entran en relación previa con los entrevistados se les hace la propuesta y se concreta la entrevista. Seguidamente se procede con la realización de la entrevista, con la guía de entrevista definida, y habiendo entrado en contacto con los entrevistados, una vez preparado el material y las condiciones requeridas para el día de la entrevista. Se comienza por presentarles a los expertos el objetivo de la entrevista, dicho proceso será gravada a continuación se desarrollar la guía de la entrevista, en este caso las preguntas son abiertas. Al finalizar la entrevista, se agradece su participación a cada uno de los entrevistados y damos por culminado. Y por último se desgrava la grabación y se transcribe la información para ser analizada mediante la interpretación se emplea el programa informático Atlas ti se realiza la codificación y categorización obteniendo las semejanzas y diferencias de las opiniones de los expertos.

Categoría y Subcategoría

Categoría: Gestión de compras públicas.

La gestión de compras públicas está sujeta al cumplimiento de la Ley de Contrataciones del Estado y su reglamento, del mismo modo a todas las directivas emitidas por la OSCE (Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado) y todo lo anunciado por el tribunal de contrataciones del estado, toda compra mayor a 8UIT deben enmarcar como estipula la norma.

Sub-categorías; a) Actuación y preparatoria; este segmento comprende la elaboración de cuadros de necesidades, priorización de requerimientos, elaboración del PAC, se prepara el expediente de contrataciones y por último se aplica el método de contrataciones acorde a la norma. b) métodos de contratación; este segmento comprende el comité de selección y procedimiento de selección de acuerdo a la norma vigente. c) solución de controversias durante el procedimiento de selección; este segmento comprende la elaboración de contrato y ejecución contractual como menciona la norma d) ejecución contractual; este segmento comprende la recepción, verificación y control de calidad, así mismo la conformidad de bienes de la parte usuaria, como la custodia y distribución de bienes y servicios y por último el control de stock. Estas sub-categorías fueron apriorísticas, porque fueron construidas antes del proceso de recopilación de la información.

Las definiciones se reflejan en el Anexo 4 Esquema de categorización y Anexo N°5 denominada Matriz categorial de la gestión de compras públicas.

2.6. Los métodos de análisis de la Información

Para realizar el análisis de datos, deben tener en cuenta el siguientes mapeo

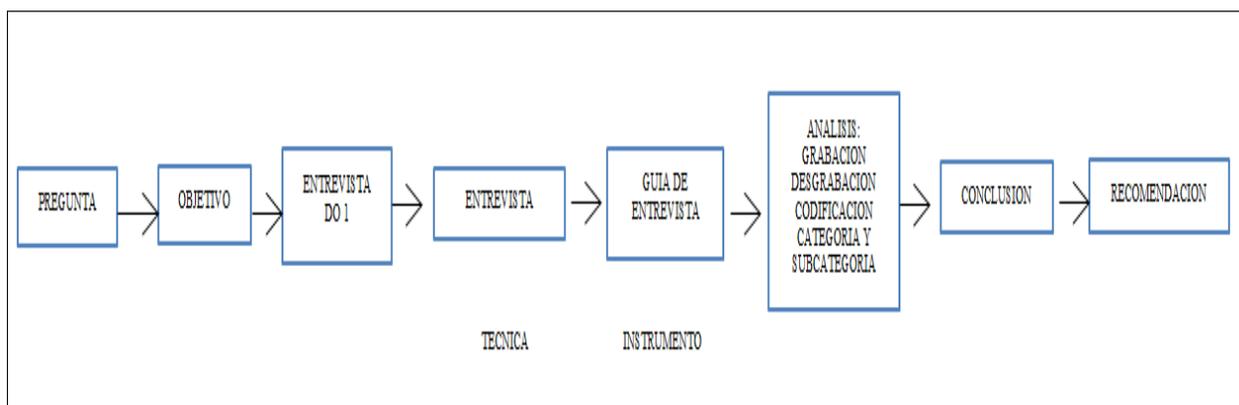


Figura 1: Mapeo de los procesos en investigación cualitativa

Rigor científico

Guillen, Cerna, Gondo, Suarez, Martínez (2019) señalaron la validez interpretativa, refieren el valor de los objetos, acontecimientos y conductas para las personas y el procedimiento usado

fue la matriz de triangulación procedimiento que nace de la entrevista. Para el presente estudio se consideró los siguientes criterios de calidad: (a) Credibilidad – autenticidad, (b) Transferibilidad, (c) Confirmabilidad.

Credibilidad:

Este criterio se pone en práctica en la investigación al momento de rastrear los datos en su fuente y la explicación de la lógica utilizada del investigador para interpretarlos. Las estancias prolongadas en el campo de estudio, la triangulación, la entrevista con los participantes, la reflexión sobre los prejuicios y concepciones del investigador ayudo a proveer información sobre la credibilidad.

Transferibilidad

Este criterio aplica en la investigación siempre y cuando los resultados obtenidos de manera particular puedan transferirse a otro contexto, o en algunos casos pueden dar pautas para tener una idea general del problema estudiado y la posibilidad de aplicar ciertas soluciones en otros estudios. Este criterio lo realiza el lector, preguntándose si se puede aplicarse a su contexto.

Confirmabilidad

Este criterio aplica en la investigación durante el análisis de datos mediante la codificación de las categorías, subcategorías y la explicación en la entrevista para la elaboración de la matriz de triangulación mediante el programa informáticos Atlas Ti, y por ultimo mediante la interpretación del investigador. Predominando de esta manera el criterio rígido de objetividad y precisando la confirmabilidad de los datos de este modo se plantea la posibilidad de que otro estudioso convalide si los hallazgos se acomodan o afloraron de los datos.

2.7 Aspectos éticos

Durante el desarrollo del presente estudio se ha ejecutado con los criterios implantados por el diseño de la investigación cualitativa de la Universidad Cesar Vallejo, mediante la cual sugiere el camino a continuar en el proceso de investigación. Hay que mencionar, además que se ha realizado estrictamente el respeto a la autoría de la información bibliográfica, de tal modo se

hace referencia de los autores con datos de editorial y la parte ética que les corresponde. A si mismo se estableció entrevistas con expertos y conocedores del objeto de estudio del Hospital Santa Rosa formando parte de esta investigación.

III. Resultados

El presente trabajo de investigación detalla los resultados después de aplicar tres entrevistas de profundidad que sirvió para la formulación de las opiniones de tipo interpretativa, en cuanto a la recolección de datos se realizó un análisis de evaluación de la información, en este caso de los diferentes entrevistados fueron realizados a: Jessica Cano como jefa de la unidad de programación del área de logística (Entrevistada N° 1), Julio Arones como jefe de la oficina del área de logística (Entrevistado N°2), y por ultimo a Fredy Valencia como jefe de almacén general del área de logística (Entrevistado N°3).

En cuanto a los resultados de las entrevistas fue transcrita y desgravada, asimismo se colocó las categorías y las subcategorías sobre la gestión de compras públicas de la Oficina de Logística del Hospital Santa Rosa, donde han sido evaluados con la finalidad de lograr el objetivo general y objetivos específicos planteados en el estudio de investigación. Las preguntas fueron abiertas, con términos claros y concisos, para que los entrevistados puedan responder y desenvolverse de la mejor manera posible, a fin de brindar sus conocimientos acerca del tema. Asimismo las preguntas planteadas han servido de gran apoyo para los entrevistados, ya que, han demostrado el buen manejo de información y tener nuevas ideas con respecto al tema, como también sentirse cómodos durante la entrevista con las preguntas formuladas, y de esta manera se hizo la entrevista lo más amena y sencilla, ya que, se abordaron temas en común.

Las entrevistas que fueron realizadas a los colaboradores de oficina de logística del Hospital Santa Rosa, nos brindaron como referencia, una serie de información, donde se resalta que tienen 20 años de experiencia laborando y a su vez son expertos en el tema de compras públicas. Por lo que brindaron información muy relevante y sin ningún problema. En tal sentido, las preguntas planteadas y las respuestas que se han obtenidos por parte del personal del Hospital Santa Rosa, son plasmados en esquemas y matriz de triangulación, lo

cuales han permitido manifestar los atributos y aspectos en diferentes opiniones e ideas de los entrevistados. Para tal efecto, se realizó un solo esquema donde se presentó a los tres entrevistados desarrollando la comparación de las respuestas brindadas por cada uno y así establecer una interpretación por parte de investigador. A continuación se expone los resultados obtenidos de acuerdo a los objetivos planteados.

3.1. Análisis e interpretación de los hallazgos:

El análisis de los resultados de la investigación se presenta en relación a la triangulación de las respuestas, cuya información brindada se utilizó para la construcción de la matriz de triangulación y así mismo se ha considerado 4 etapas que se encuentran creados en la matriz de categorización, de acuerdo a la categoría de comparas públicas, donde resultados generales interpretados se exponen a continuación:

De acuerdo al objetivo general: Analizar la gestión de compras públicas de medicamentos para pacientes del seguro integral de salud del Hospital santa Rosa, 2020.

Se analizó que el proceso de actuación y preparatoria que se encuentra en un estado de cumplimiento pese a diferentes dificultades en el desarrollo en el proceso la gestión de compras públicas, en cuanto al método de contratación, si se cumple la aplicación de los métodos, en el proceso de selección y adecuado procedimiento. Asimismo en la solución de controversia se maneja dos modalidades durante el proceso de selección, según las entrevistas se desarrollan un buen cumplimiento de la elaboración de los contratos y asimismo de la ejecución, pese a ser engorroso durante el proceso. Por ultimo en la ejecución contractual, se cumple con el adecuado proceso de recepción, verificación y control de calidad, en el proceso de la conformidad del usuario del seguro integral de salud del Hospital santa Rosa, 2020. A ello se atribuye que Anaya, Barcena y Zagastizabal (2017), refieren que la gestión de compras públicas, es importante para asegurar y afianzar la disposición de productos y servicios imprescindible para satisfacer las necesidades de los profesionales del hospital y de este modo garantizar una buena atención hacia los pacientes que acuden en busca de mejorar su salud.

3.1.1 Sub categoría Actuación y Preparatoria (AP)

Con relación a la percepción que tienen los entrevistados del Hospital Santa Rosa, respecto a la importancia del adecuado desarrollo y cumplimiento de los objetivos y las metas en cuanto a la actuación del plan anual de contrataciones 2019, coinciden que si se cumplió con los objetivos y las metas de acuerdo al Programación del Plan Anual 2019, según las necesidades del usuario, por otro lado a pesar del cumplimiento hubo dificultades con respecto al presupuesto. Asimismo en la elaboración del PAC, se presentaron diferentes dificultades de acuerdo a un contexto que no es real, dificultades en el cuadro de necesidades, sin contar que durante el proceso sufre diferentes cambios y modificaciones, el cual impide dar un resultado real. Derivado de ello el PAC, constituye como una herramienta que permite la planificación anual, implicando diferentes procesos a realizar durante el desarrollo. A eso Nazario (2018) refiere que el PAC, es un instrumento para realizar planificaciones, ejecuciones y evaluaciones de las contrataciones en una institución y contiene datos para los postores a cerca de lo que nos hace falta, contestando a las metas trazadas de cada institución.

“...las metas y los objetivos están en función del plan estratégico y al plan operativo institucional...” Entrevistado 3

Por otra parte la Actuación y Preparatoria, presenta prioridades, respecto al cuadro de necesidades, donde los entrevistados informan que al escoger las prioridades de necesidades, son consideradas tomando en cuenta la mejora de la infraestructura, asimismo las áreas involucradas en la realización de dicho proceso como responsables, son el área logística y área usuaria. Así también se considera que otra prioridad de acuerdo a productos farmacéuticos, material médico, y reactivos para la satisfacción del usuario, en ello se encarga el área de logística, usuaria, economía y mantenimiento. Donde Nazario (2018), refiere la priorización de requerimientos en base la responsabilidad del área usuaria, donde se tendrá que reflejar en el cuadro de necesidades,

“...prioridad a los productos farmacéuticos, material médico y reactivos para la satisfacción de los usuarios..” Entrevistado 2

“...la prioridad de mejorar la infraestructura del almacén esa es la necesidad..”, entrevistado 3

3.1.2 Sub categoría de Método de contratación (MC)

De acuerdo al método de contratación, los entrevistados brindaron su percepción, refiriéndose a la hay cumplimiento y desarrollo de la pluralidad en la selección de contratación, tomando en cuanto que dicho proceso debe ver una mayor participación proveedores, la adquisición de equipos, la compra de insumos y material médico, que cumplen con pluralidad. Por otro lado también se toma en cuenta la aplicación de la equidad, donde el proceso de licitación pública, están bajo la responsabilidad de notarios y estas a su vez se rigen bajo una ley de contratación, el cual deben cumplir los diferentes procesos de acuerdo, a la base el cual está establecida y por último el proceso es supervisada y auditada.

“...Si existe pluralidad, se trata que participen cuanto más postores mejor, el colador es dependiendo lo que ha solicitado el área usuaria...” Entrevistado 1

“...Si se cumple, la pluralidad es uno de los principios...” Entrevistado 2

“...Si existe equidad a su vez en una licitación pública participan los notarios...”Entrevistado 1

“...Si existe equidad, porque no se beneficia a ninguno y a todo se les trata por igual...”Entrevistado 2

“....Si se cumple, la equidad también es otro principio que rigen la ley...”Entrevistado 3

A ello se deriva la importancia de cumplir adecuadamente, el proceso de métodos de contratación, por lo que se desarrolla de acuerdo al objeto a contratar se determina los

procesos de selección, valor referencial y otras condiciones que serán válidos para su empleo previsto. Tal como lo dice Nazario (2018), se muestra a una mayor eficacia el cual permite que se trabaje con la mayoría los ofertantes compitan y cuentan con cláusulas claras a su vez elaboradas de manera amplia y lo suficiente para la participación de la mayor cantidad de proveedores no debe ser un pliego dirigido. Asimismo los entrevistados dan como información que el proceso de selección es adecuado, ya que permite mayor accesibilidad a los postores. Por otro lado refieren que todo el proceso es muy engoroso, dificultoso en el proceso, toma demasiado tiempo y por último el proceso es muy exigente. Refiriéndose Nazari (2018) que el proceso en la convocatoria debe tener nueva aprobación del expediente, a su vez debe evidenciarse en el informe de evaluación el motivo y debe estar realizado por el órgano responsable del procedimiento de selección. Dentro de este proceso se presentan diferentes dificultades que son encontradas en el desarrollo de procedimiento de selección el cual se considera que hay una mala elaboración de las especificaciones o términos de referencias, como también el tiempo que demora si existen observaciones, subsanación o correcciones, durante el proceso.

“...la mala elaboración de las especificaciones técnicas y términos de referencias de la parte usuaria...”Entrevistado

“...no bien planteadas como los términos de referencias...”Entrevistado 2

“...por la mala formulación de las especificaciones o términos de referencias...”Entrevistado 3

3.1.3 Sub categoría de solución de controversia durante el proceso de selección (SCPS)

Ante el trascurso que se desarrolla la solución de controversia durante el proceso de selección, se ha tomado como referencia los conocimientos brindados por los entrevistado, donde refieren que, hay dos medios de solución de controversia respecto a la ejecución contractual, por un lado está la conciliación que es el más favorable en cuanto a ser menos engoroso, se invierte menos tiempo y menos dinero. Por lo contrario con el arbitraje que es lo opuesto.

Asimismo refieren que el mejor procedimiento para el desarrollo de la selección, es la conciliación, solución de las controversias, el cual permite ser más efectiva pero por otro lado bajo un término legal y solido el arbitraje es considerado como valor de ley, bajo un procedimiento legal. Ante ello el Decreto Supremo N° 344-2018-EF en el Reglamento de LCE, en el artículo 138, respecto al contrato y ejecución contractual menciona es aceptable la resolución de contrato de cualquiera de ambas partes por causas imputables se debe reparar todo daños y perjuicios ocasionados, procede con la carta notarial, declaración de nulidad y arbitraje. La norma señala que como solución a las controversias de ejecución contractual son; conciliación (rechazar o armonizar) o arbitraje disuelto por el Tribunal arbitral de la OSCE.

“...la conciliación y el arbitraje, el más adecuado es la conciliación y sinceramente ninguna es rápida, y el arbitraje es más tedioso....”Entrevistado 2

“...La adecuada es la conciliación, ya que es menos engorroso, inviertes menos tiempo, menos dinero, porque el arbitraje es muy delicado es muy costosa...”Entrevistado 2

“...las conciliaciones son más rápidas que el poder judicial y se ha llegado a solucionar...” Entrevistado 3

3.1.4 Sub categoría de Ejecución contractual (EC)

En referencia al desarrollo de la ejecución contractual, los entrevistados han informado de acuerdo sus conocimientos y percepción que, en el proceso recepción y verificación participan el área técnico, el área de usuario y el área de logística, son importantes y participan en la recepción y verificación del control de calidad de los bins o suministros. Donde al presentarse una no conformidad, el motivo más frecuente es durante la recepción de los bienes o suministros, es referente al usuario en cuanto a lo que se adquirió, no cumpla con las especificaciones técnicas o términos de referencias del contrato. Donde Nazario (2018), manifiesta que en la recepción y verificación debe estar el área usuaria y un técnico conocedor del equipo para certificar el funcionamiento, la calidad y el desempeño. Seguidamente se da la

conformidad del usuario, este proceso consiste que durante la recepción del bien o suministro se realiza un informe de parte del área usuaria en señal de que está conforme con lo que se recepción y en cuanto a la responsabilidad recae a las personas designados por la institución

Así mismo consideran que es muy importante el proceso de almacenamiento, el cual está indicado por la norma vigente al momento de elaborar el cuadro de necesidades. Por otro lado dentro del proceso de almacenamiento hay un manejo de stock y para ello se cuenta con una programación de solicitud, teniendo en cuenta en el contexto real y el consumo mensual. En tal sentido Nazario (2018), expone que los inventarios son bienes o materia prima con stock y se encuentre a disposición para la venta o para ser consumido mediante bienes o servicios, los inventarios son de mucha importancia ya que es un proceso económico y eficiente del sistema productivo, a su vez menciona que dentro de la política de inventario debe existir procedimientos y controles.

“...repcionar aparte del almacén general, área usuaria...”Entrevistado 1

“...recepción participa almacén general y el área usuaria y un profesional técnico...”Entrevistado 2

“...La norma contempla al área usuaria, la parte técnica y almacén general...”Entrevistado 3

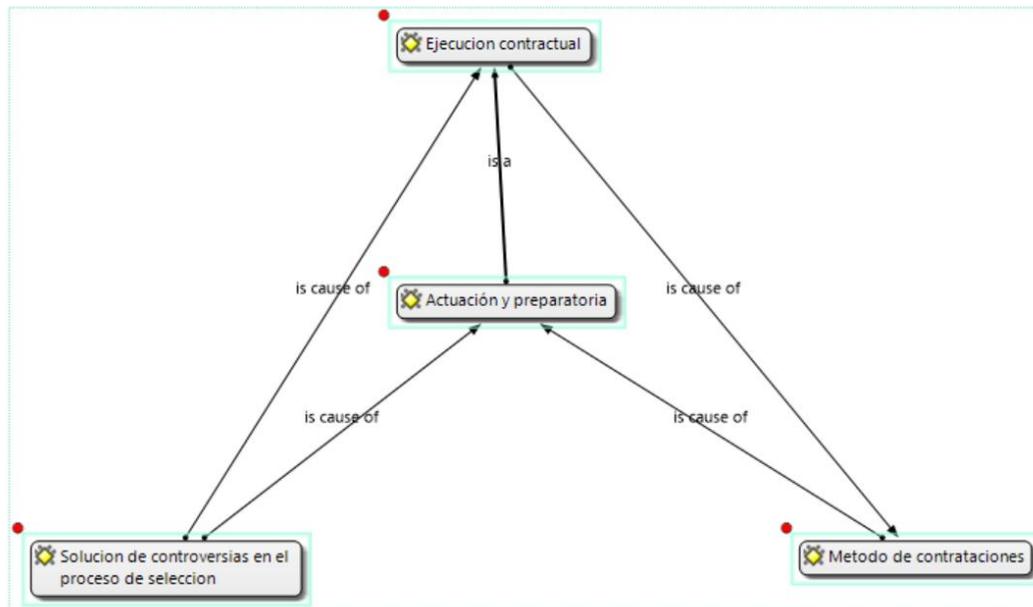


Figura 02: Red semántica de gestión de compras publicas

En el análisis de la triangulación de gestión de compras públicas podemos interpretar la las semejanzas y diferencias de opiniones de los expertos en base a las sub categorías, en función de cómo se desarrolla, da inicio con la Actuación y preparatoria, para así seguir con las demás sub categorías durante todo el proceso.

IV. Discusión

En la presente investigación de acuerdo a los resultados se buscó una mayor comprensión y más conocimientos de la condición que se encuentra la gestión de compras públicas, en cuanto a referencias de las entrevistas realizadas a los expertos, en relación a la realidad el cual se encontraban. Asimismo de acuerdo a los resultados alcanzados por otros investigadores, en cuanto a conocimientos nacionales e internaciones, como también tomando en cuenta información teórica, donde responde al estudio de la categoría y las sub categorías que presenta la investigación. Es por ello que se propuso como objetivo general: Analizar la gestión de compras públicas de medicamentos para pacientes del seguro integral de salud del Hospital Santa Rosa, 2020.

De acuerdo a los resultados, según el objetivo general, explicamos el análisis de la gestión de compras públicas de medicamentos para pacientes del seguro integral de salud del Hospital Santa Rosa, 2020, donde se ha considerado 4 etapas como sub categorías, que se encuentran plasmadas en la matriz de categorización de gestión de compras públicas. Para este objetivo se tomó en cuenta a Anaya, Barcena y Zagastizabal (2017) que enfatizan bajo un aporte teórico, donde buscan y refieren de la optimización en el proceso de gestión de compras, señalando la importancia de tener una reducción excesiva de costos y un aumento de las ganancias como resultados primordiales. Asimismo Nazario (2018), señalo que la gestión de compras es la fase de adquirir bienes y/o servicios sea de calidad, priorizando el precio justo y refiere que debe tener un tiempo oportuno de entrega destinada para los profesionales que laboran en una institución del estado. Donde las compras de medicamentos de compras públicas tienen como ventajas, el precio y por el contrario en las desventajas es la presencia de dificultades en el cumplimiento en el proceso de entrega o dificultades en el proceso de adquisición, lo que trae como consecuencia un desabastecimiento. Así también Arévalo (2017), expone que en la dirección de compras, se necesita capacitar al personal involucrado en distintos temas e inclusive habilidades blandas. En respuesta a la investigación, se ha extraído información teórica, antecedentes y asimismo información de los colaboradores del seguro integral de salud del Hospital Santa Rosa, el cual manifiestan que la categoría gestión de compras públicas de medicamentos, está conformada por cuatro sub categorías, donde

refieren que la sub categoría de actuación y preparatoria, se encuentran en un estado de cumplimiento, pese a tener diferentes dificultades en el desarrollo en cuanto al proceso la gestión de selección y adecuado procedimiento. Asimismo en la sub categoría de solución de controversia se maneja dos modalidades durante el proceso de selección, según las entrevistas se desarrollan un buen cumplimiento de la elaboración de los contratos y asimismo de la ejecución, pese a ser engorroso durante el proceso. Por ultimo en la ejecución contractual, se cumple con el adecuado proceso de recepción, verificación y control de calidad, en el proceso de la conformidad del usuario del seguro integral de salud del Hospital santa Rosa, 2020.

Así también, en la investigación el objetivo específico uno, explica sobre el proceso de actuación y preparatoria en la gestión de compras públicas de medicamentos para pacientes del seguro integral de salud del Hospital Santa Rosa, 2020. En este sentido se tomó como referencia al autor Baldera (2017), quien expresa que la actuación y preparatoria, se toma más tiempo en el proceso de selección de parte de las áreas encargadas. Por otro lado Según Manchego (2018) los principales problemas en las buenas prácticas de contrataciones del estado es la irregularidad en accionar de parte del trabajador público. Así mismo Nazario (2018), que la elaboración del PAC, preciso que el programa anual de contrataciones es una herramienta de gestión para realizar planificaciones, ejecuciones y evaluaciones de las contrataciones en una entidad y fuente de datos para los proveedores a cerca de las necesidades. El PAC contesta a los objetivos y metas de cada institución así como el plan operativo, el cual es consecuencia del planeamiento estratégico institucional. De acuerdo a la programación de necesidades según la gestión Logística (2015), de la institución refiere que la programación de necesidades se define en función a los fines y objeto acorde al presupuesto institucional de apertura (PIA), el cuadro de necesidades se realiza en esta etapa. Donde cada año debe planificar en el cuadro de necesidades lo que se requiere, con el fin de cumplir metas y actividades para el año que corresponde, considerando la fase de formulación y programación presupuestal correspondiente al próximo año. Es por ello que en priorización de requerimientos Nazario (2018), declara que las organizaciones repiten año tras año en cuanto a la adquisición de bienes y servicios, donde refiere que las especificaciones técnicas tienen condiciones particulares del bien o servicio a esto se le llama definición del bien o servicio;

que la normativa vigente autoriza la responsabilidad de la priorización al área usuaria, donde se tendrá que reflejar en el cuadro de necesidades, para que posteriormente el área de logística realice los ajustes a lo requerido priorizando actividades y metas presupuestales. Por último de acuerdo a los Expediente de contratación, Nazario (2018), la elaboración de manera eficiente permite que en su mayoría los ofertantes compitan en la etapa de selección del contratante. En la investigación de acuerdo a la actuación y preparatoria, muestran que en este proceso si se cumple con la medida según la norma técnica a pesar de tener dificultades en el desarrollo de todo el proceso.

De acuerdo a las subcategorías el objetivo específico dos, donde explica el proceso de método de contratación en la gestión de compras públicas de medicamentos para pacientes del seguro integral de salud del Hospital Santa Rosa, 2020, hace referencia al método de contratación según el texto único de Ordenado D.S. 082-2019-EF de la LCE N° 30225, determina que todo proceso es bajo la selección, bajo condiciones de referencia y otras condiciones validas, en la cual se da disposiciones generales y específicas que permitan la aplicación de este procedimiento de selección, así también el comité de selección cumple con los proceso en cuanto a los integrantes pertinente, donde uno debe ser integrante del órgano de las contrataciones de la institución, uno debe contar con conocimientos técnicos de contrataciones y así también realiza el papel de suplencia ante la ausencia del titular, el comité solo es removido por casos debidamente justificados de fuerza mayor, los integrantes no pueden renunciar excepto sea por conflictos de interés, por este último incurre en responsabilidades e incumple sus obligaciones, el cual es el órgano de contrataciones de la institución, bajo los procedimientos de selección de contratista, que implica la contratación bajo especificaciones, términos de referencia, valores referencial, etc. Pero por otro lado Manchego (2018), refiere que las buenas prácticas de contrataciones del estado es la irregularidad en accionar de parte del trabajador público, y es fundamentalmente por ausencia de ética, moral y valores, a esto se suma la ausencia de un instrumento de control de auditoria. Ello refuerza que La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) (2017), expone que las contrataciones públicas, continúan siendo bastante burocrático, ineficiente y altamente corrupto es por ello que la OCDE recomienda tener principios y

mecanismos para garantizar su integridad y frenar la corrupción en toda compra pública y exista la transparencia, integridad, accesibilidad y sobre todo supervisión y control para llegar a realizar una gestión de compras de forma eficientes y eficaces. En consecuencia se refiere que la segunda etapa de gestión de compras públicas y de acuerdo al conocimiento de los expertos entrevistados en el tema de método de contrataciones, implican la gran importancia de la etapa, es por ello que se buscó determinar el proceso que se realiza, y si se cumple bajo las normas técnicas, es por ello que los entrevistados si cumplen, bajo condiciones de pluralidad en la selección de contratos, la equidad en los casos de licitación pública, siendo un proceso adecuado en cuanto al proceso legal y es confiable. Por otro lado refieren que pese al desarrollo se presentan dificultades en el camino

De igual forma se planteó el objetivo específico tres, donde se explica el proceso de solución de controversia durante el proceso de selección en la gestión de compras públicas de medicamentos para pacientes del seguro integral de salud del Hospital Santa Rosa, 2020, tomando como referencia a Decreto Supremo N° 344-2018-EF, en la solución de controversias durante el proceso de selección, se rigen en diferentes condiciones, que son necesarias, dentro del contrato y bajo las normas técnicas que se establece, en ello se presentan dos modalidades para la ejecución contractual, ante un algún daño y perjuicio se presentan en el proceso. Por lo que son la conciliación (rechazar o armonizar) o el arbitraje resuelto por un árbitro único o Tribunal arbitral acreditado por el OSCE. En consecuencia, de acuerdo a los entrevistados expertos en el tema, manifiestan que ante un medio de solución la conciliación es la modalidad con mayor efectividad, el procedimiento es menos engorroso y toma menos tiempo, por lo contrario al arbitraje, es más confiable bajo un proceso legal pero toma tiempo y el procedimiento es muy engorroso tanto para los colaboradores como para la institución.

Finalmente, se planteó el objetivo específico cuatro, donde explica el proceso de ejecución contractual en la gestión de compras públicas de medicamentos para pacientes del seguro integral de salud del Hospital Santa Rosa, 2020, y para ello Tirado (2016), menciona que todo proceso regulado por la Normativa de contrataciones del estado se encuentran entrelazados y se desarrollan por etapas. Asimismo el proceso de recepción, verificación y control de calidad, es un proceso que consiste en dar la conformidad y aceptar que el bien o

suministro cumple con todas las especificaciones técnicas presentadas por el usuario, para la verificación y realizar un control de calidad se solicita el respaldo por un lado es el área usuario y por otro es un especialista técnico, así poder constatar el funcionamiento, calidad y desempeño, por ello es importante la conformidad de usuario, el cual consiste que durante la recepción del bien o suministro se realiza un informe de parte del área usuaria en señal de que esta conforme y la responsabilidad recae a las personas designados por la institución quienes firman el acta de recepción acorde a lo estipulado en el contrato y de ser el caso que existiera alguna no conformidad u observación se le da los plazos para la subsanación. Es por ello que el Control de stock e inventarios según Nazario (2018), es importante ya que permite saber en qué estado se encuentran los bienes o materia prima que existan en stock, según su disposición el cual va dirigidos para la venta o para ser consumido y a futuro sean comercializados, asimismo los inventarios son de mucha importancia ya que es un proceso económico y eficiente del sistema productivo, a su vez menciona que dentro de la política de inventario debe existir procedimientos y controles. En consecuencia de la investigación, según las entrevistas realizadas se determinó el proceso de ejecución contractual, de la gestión de compras públicas donde se mostró, que las áreas importantes y quienes participan en el proceso de recepción, verificación y control del calidad son el área de usuario y logística, asimismo refiere que el no cumplimiento con las especificaciones técnicas, se considera como no conformidad. Por ello es importante el procedimiento de almacenamiento de verificación y manejo del stock del hospital Santa Rosa.

V. Conclusiones

Primero: Se concluye que la gestión de compras públicas de medicamentos para pacientes del seguro integral de salud del Hospital Santa Rosa 2020, es un poco deficiente en cuanto al desarrollo en el proceso y así también es influenciado por la participación del personal, a pesar de cumplir con lo objetivo de la mano con las normas técnicas que estipula el Ministerio de Economía y Finanzas, aún hay dificultades en las diferentes etapas, de la gestión de compras.

Segundo: En lo que se refiere acerca de la actuación y preparatoria es que la elaboración y programación del PAC 2019, cumple con los objetivos anuales, a pesar de mostrar dificultades en el desarrollo. Por otro lado la priorización de cuadro de necesidades, el personal refiere que las prioridades son de acuerdo, a las necesidades, en torno a la infraestructura, y las áreas encargadas son el área usuaria y el área de logística.

Tercero: En la etapa de métodos de contratación se concluye en el proceso si hay una pluralidad para la selección de contratos, tomando en cuenta la mayor participación de proveedores en la adquisición de equipos, compra de insumos y material médico. Así también se realizan procesos donde existe la equidad en casos de licitación pública, por lo que se considera bajo un proceso legal y confiable. Por otro lado dentro de las modalidades hay de la adecuada selección y en cuanto al proceso de selección, se muestra que hay dificultades durante el desarrollo.

Cuarto: Respecto a las soluciones de controversia durante la selección, se concluye que hay dos medios de solución, la conciliación siendo la mejor modalidad por tener mayor efectividad y el arbitraje, como la modalidad bajo un estado legal en el procedimiento.

Quinto: Se concluye que en la etapa de ejecución contractual, durante el proceso participan el área técnica, de usuario, y por último el área de logística. Así refiere que dentro de la no conformidad durante la recepción, el motivo más frecuente es no cumplir con las especificaciones técnicas o términos de referencias. Siendo importante el procedimiento de almacenamiento en cuanto al manejo de stock en el hospital.

VI. Recomendaciones

Primero: De acuerdo a los resultados, se recomienda a las autoridades competentes de cada área del hospital San Rosa, a involucrarse más y tomar medidas de corrección, capacitando al personal, así también tener mayor conciencia, respecto al proceso que se realiza referente a la gestión de compras públicas, tomando en cuenta como principal herramienta al manual de las normas técnicas que estipula el Ministerio de Economía y Finanzas, así poder sobresalir de las diferentes dificultades que se muestran en el proceso, con el propósito de minimizar para un mejor servicio en la institución.

Segunda: Se recomienda a los representantes y/o autoridades del hospital a proponer y desarrollar capacitaciones, como también charlas, dirigidos a los colaboradores, respecto al desarrollo y procesos adecuados de la actuación y preparatoria, dentro de la gestión de compras, rigiéndose exclusivamente bajo las normas técnicas que se rige la institución.

Tercera: Se recomienda a las autoridades del hospital a implementar medidas que permitan mejorar el proceso, que se sigue en cuanto al método de contratación, tomando en cuenta que debe ser menos engorroso, brindar mayor facilidad y reducir el tiempo en la gestión, ello permitirá tener una mayor efectividad en todo el procedimiento dentro de la gestión.

Cuarta: Se recomienda a la institución desarrollar un plan, que involucre solo la solución de controversias durante el proceso de selección, donde se deriven los casos de no conformidad y puedan ver el estado en que se encuentra en cuestión de modalidad de la solución así se pueda desarrollar adecuadamente, en beneficio de ambas partes.

Quinto: Se recomienda a cada representante de área, a mejorar la herramienta de control de stock, así optimizar el proceso de recepción y verificación de los productos. Y por último realizar un adecuado proceso de control de calidad ya que son fundamentales al culminar el proceso de ejecución contractual.

Referencias

- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Guía para su elaboración. Caracas: Editorial Episteme C.A.
- Aguilar, A. M. y Linares, Y. M. (2019). *Evaluación de las consecuencias del desabastecimiento de medicamentos oncológicos en los servicios farmacéuticos de Bogotá*. (Tesis de maestría). Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales, Bogotá. Recuperado de: <https://bit.ly/328Qu5t>
- Anaya, C.A., Barcena, A.R., y Zagastizabal, K.R. (2017), *Gestión de compras empresariales a partir del modelo de abastecimiento estratégico. Estudio de la inteligencia de mercado para el producto “plancha metálica” de una empresa de carrocerías, Lima 2017*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de: <https://bit.ly/326gBdj>
- Arévalo, R. R. (2017). *Gestión de compras en la Industria metálicas EL RAFA E.I.R.L, 2017* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de: <https://bit.ly/2C6ngJE>
- Ancco, E.F. (2018). *Relación entre la Gestión de Adquisiciones y Contrataciones y la Ejecución Presupuestal en la Dirección Regional de Salud de Madre de Dios – 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de: <https://bit.ly/2CwxqTG>
- Bernal, C. (2006) *Metodología de Investigación*. México: Pearson educación.
- Baldera, J. C. (2017). *Impacto de los actos preparatorios en el cumplimiento de los procesos de selección convocados en la municipalidad distrital de mochumí, años 2014 y 2015*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de: <https://bit.ly/2DutdQZ>
- Calimeri, M. (1979). *Las Compras: Cómo programarlas, Organizarlas y Controlarlas*. Barcelona: Editorial Hispano Europe.
- Contreras, Y. R. (2017). *Las sanciones Administrativas en las Contrataciones Públicas: Un Estudio Comparativo de Perú, Chile, Colombia y México*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Altiplano, Perú. Recuperado de: <https://bit.ly/3keyYCD>
- Cruz, L. (1999). *Compras, principios generales*. México: Compañía Editorial Continental.
- Decreto Legislativo N° 1341 que modifica la Ley de Contrataciones de Estado.*

- Domínguez, T., Durand, N. J. (2015). *Análisis descriptivo de la problemática de las contrataciones estatales en el marco del sistema de abastecimiento público*. (Tesis de maestría). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Perú. Recuperado de: <https://bit.ly/2Zlphus>
- Decreto Supremo N° 056-2017-EF *que modifica el reglamento de la ley de contrataciones del estado*.
- Directiva N° 001-2014 - *Directiva General del Proceso de Planeamiento Estratégico - Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico*.
- Directiva N° 005-2017-OSCE/CD. *Plan Anual de Contrataciones*.
- Durand, M. M. (2012). El estudio de caso en la investigación cualitativa. *Revista Nacional de Administración. Volumen 3 (1):121-134*. Costa Rica. Recuperado de: <https://bit.ly/2FwEXDH>
- Espino, E. J. (2016). *Implementación de mejora en la gestión compras para incrementar la productividad en un concesionario de alimentos*. (Tesis de maestría). Universidad San Ignacio de Loyola, Perú. Recuperado de: <https://bit.ly/32bxALc>
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación*. México. Editorial Red Tercer Milenio S.C.
- Gutiérrez, M.Y. (2016). *COHORTE: 44*. (Tesis de maestría). Universidad Santa Tomas, Bogotá. Recuperado de: <https://bit.ly/2WbKRQ8>
- Guillen, O. R., Cerna, B. F., Gondo, R., Suarez, F., Martínez, E.A. (2019). *¿Cómo hacer un plan de tesis y una tesis cualitativa?* Recuperado de: <https://bit.ly/3mqlbLg>
- Deshko L, Bysaga Y, Bysaga Y., (2019). Public procurement in the healthcare sector: adaptation of the administrative legislation of ukraine to the eu legislation. *Revista Georgian Med News*. Ucrania. Recuperado de: <https://bit.ly/32aaRPK>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, Pi. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Ley N° 30225 - *Ley de Contrataciones del Estado*.
- Morales, C., Arbulu, G., Parodi, J., Tamayo, J. (1977). *Decreto Ley N° 22056*. Recuperado de: <https://bit.ly/2RtBGHT>

- Ministerio de Salud (2015). *Manual de Procedimientos de Compras y Contrataciones Públicas Dirección Servicio De Salud Magallanes*. Recuperado de: <https://bit.ly/3ixazrl>
- Manchego, M. (2018). *Desafíos para las buenas prácticas en las contrataciones del Estado: El caso de una entidad con régimen privado, año 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de: <https://bit.ly/3gOxrBs>
- Martínez, M.J. (2015). *Transparencia versus corrupción en la contratación pública. Medidas de transparencia en todas las fases de la contratación pública como antídoto contra la corrupción*. (Tesis de Doctorado). Universidad de León, España. Recuperado de: <https://bit.ly/306n3OE>
- Maxwell, J. A. (1996). *Qualitative Research Design. An interactive approach*. 3era Edición. London: Sage Publications, Inc. 153 p.
- Nazario, E.E. (2018). *Gestión de compras en el Instituto Nacional de Salud del Niño – 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar vallejo, Perú. Recuperado de: <https://bit.ly/2Wsn1jp>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2017). *Recomendación de la OCDE sobre Integridad Pública*. Recuperado de: <https://bit.ly/33tiT55>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2018). *Combate a la colusión en las compras públicas del IMSS: Impacto de las recomendaciones de la OCDE*. Recuperado de: <https://bit.ly/3fnNjdM>
- Parrales, M.G. (2017). *Diseño de un manual de procedimientos para la gestión de compras en shoe store –GUAYAQUIL*. (Tesis de maestría). Universidad de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de: <https://bit.ly/3gfDXRK>
- Rojas, R. (2013). *Guía para investigaciones sociales*. México. Editorial. Plaza y Valdés.
- Resolución Directoral N° 258-2014. *Manual de procesos y procedimientos (MAPRO) de la oficina de gestión de calidad*.
- Rodríguez, C.P. (2016). *En la ley de bases de contratos administrativos de suministro y prestación de servicios. Revisión de sus principios*. (Tesis de Doctorado). Universidad de Chile. Recuperado de: <https://bit.ly/3fn0sUB>
- Resolución Directoral N° 398-2014. *Manual de organización y funciones del Hospital Santa Rosa*.

- Saavedra, J. (2010). *Reformas en los mecanismos de compras públicas y mipymes*. Recuperado de: <https://bit.ly/2OeVHk3>
- Trujillo, A. C., Naranjo, M. E., Lomas, K. R., Merlo, M.R. (2019). *Investigación cualitativa. Ecuador*. Editorial Universidad Técnica del Norte.
- Tirado, M.M. (2016). *Los procesos de contratación del estado y sus incidencias en la gestión institucional de la municipalidad de Pacasmayo-San Pedro de Lloc en el año fiscal 2015*. (Tesis de maestría). Universidad de Trujillo, Perú. Recuperado de: <https://bit.ly/300H1dL>

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de Consistencia

Matriz de consistencia						
Título: Gestión de Compras Públicas de Medicamentos para Pacientes del Seguro Integral de Salud del Hospital Santa Rosa, 2020.						
Autor: Sadith Noemi Osorio Huaranga						
Problema	Objetivo	Categoría e Indicadores				
<p>Problema General: ¿Cómo se desarrolla la gestión de compras públicas de medicamentos para pacientes del seguro integral de salud del Hospital Santa Rosa, 2020?</p> <p>Problema específico: ¿Cómo se desarrollan el proceso de actuación y preparatoria en la gestión de compras públicas de medicamentos para pacientes del seguro integral de salud del Hospital Santa Rosa, 2020?</p> <p>¿Cómo se desarrollan el proceso de método de contratación en la gestión de compras públicas de</p>	<p>Objetivo General: Analizar la gestión de compras públicas de medicamentos para pacientes del seguro integral de salud del Hospital Santa Rosa, 2020</p> <p>Objetivo Específico: Analizar el proceso de actuación y preparatoria en la gestión de compras públicas de medicamentos para pacientes del seguro integral de salud del Hospital Santa Rosa, 2020</p> <p>Analizar el proceso de método de contratación en la gestión de compras</p>	Categoría: Gestión de compras publicas				
		Sub- categorías:				
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rango
		Actuación y preparatoria	Preparación de cuadros de necesidades Priorización de requerimiento Elaboración de la Programación del Plan Anual de contrataciones(PAC) Expediente de contrataciones Método de contrataciones	No aplica	No aplica	No aplica
Método de contrataciones	Comité de Selección Procedimiento de selección					
Solución de Controversias durante el	Elaboración de contrato y Ejecución contractual					

<p>medicamentos para pacientes del seguro integral de salud del Hospital santa Rosa, 2020?</p> <p>¿Cómo se desarrolla el proceso de Solución de Controversias durante el procedimiento de selección en la gestión de compras públicas de medicamentos para pacientes del seguro integral de salud del Hospital santa Rosa, 2020?</p> <p>¿Cómo se desarrollan los proceso de ejecución contractual en la gestión de compras públicas de medicamentos para pacientes del seguro integral de salud del Hospital santa Rosa, 2020?</p>	<p>públicas de medicamentos para pacientes del seguro integral de salud del Hospital santa Rosa, 2020</p> <p>Analizar el proceso de Solución de Controversias durante el procedimiento de selección en la gestión de compras públicas de medicamentos para pacientes del seguro integral de salud del Hospital santa Rosa, 2020</p> <p>Analizar el proceso de ejecución contractual en la gestión de compras públicas de medicamentos para pacientes del seguro integral de salud del Hospital santa Rosa, 2020.</p>	<p>procedimiento de selección</p> <p>Ejecución Contractual</p>	<p>Recepción, verificación y control de calidad</p> <p>Conformidad de usuario</p> <p>Control de stock</p>			
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

Tipo - diseño de investigación	Participantes	Técnica e Instrumento	Estadística a utilizar
<p>Tipo: No aplica</p> <p>Diseño: Fenomenológico, estudio de caso</p> <p>Método: Inductivo</p>	<p>Entrevistada N° 1: Jessica Cano como jefa de la unidad de programación del área de logística.</p> <p>Entrevistado N°2: Julio Arones como jefe de la oficina del área de logística.</p> <p>Entrevistado N°3: Fredy Valencia como jefe de almacén general del área de logística</p>	<p>Categoría: Gestión de compras publicas</p> <p>Técnicas: Entrevista Instrumentos: Guía de entrevista</p> <p>Autor: Sadith Noemi Osorio Huaranga Año: 2020 Monitoreo: 26 Junio 2020 Ámbito de Aplicación: - Forma de Administración: -</p> <p>Sub categorías:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actuación y preparatoria • Método de contrataciones • Solución de Controversias durante el procedimiento de selección • Ejecución Contractual <p>Técnicas: Entrevista Instrumentos: Guía de entrevista</p> <p>Autor: Sadith Noemi Osorio Huaranga Año: 2020 Monitoreo: 26 Junio 2020 Ámbito de Aplicación: - Forma de Administración: -</p>	<p>Descriptiva: No aplica</p> <p>Inferencial: No aplica</p>

Anexo 2 Instrumento de Recolección de Datos

Guía de entrevista:

Presentación del entrevistado

- Unidad en la que labora:
- Cargo:
- Tiempo de Cargo:

1.- En su opinión ¿Cree que se logró llegar a los objetivos y metas deseadas en cuanto a la programación 2019 de sus necesidades de los usuarios? De no ser así, ¿cuáles serían las razones?

2.- En su opinión ¿Cómo se escogen las prioridades del cuadro de necesidades?

3.- En su opinión ¿Cree que el proceso de elaboración del PAC en el año 2019 fue correcto?

4.- En su opinión ¿Cree que se cumple la pluralidad de ofertantes para la selección del contratante?

5.- En su opinión; ¿Cree que exista equidad entre los ofertantes que postulan a una licitación pública?

6.- En su opinión; la modalidad que se usa para el proceso de selección es adecuado? De ser negativa la respuesta indique por qué?

7.- En su opinión; ¿Que dificultades se encontraron durante el desarrollo de los procedimientos de selección?

8.- En su opinión ¿Cuáles son los medios de solución de controversias de la ejecución contractual, más rápidas y adecuadas para resolver problemas en su entidad?

9.- Como considera usted los procedimientos de solución de las controversias?

10.- En su opinión ¿Quiénes deberían participar en la recepción y verificación del control de calidad de los bienes o suministros, adicional a los que indica la norma?

11.- En su opinión ¿Por qué motivos se originaría una no conformidad durante la recepción de los bienes o suministros?

12.- En su opinión ¿Cree que el proceso de almacenamiento indicado por la norma vigente es importante al momento de elaborar el cuadro de necesidades, porque?

Anexo 3 Validaciones



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: ACTUACIÓN Y PREPARATORIA, MÉTODO DE CONTRATACIONES, SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DURANTE EL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
SUBCATEGORIA:1 Actuación y preparatoria		Si	No	Si	No	Si	No	
1	En su opinión ¿Cree que se logró llegar a los objetivos y metas deseadas en cuanto a la programación 2019 de sus necesidades de los usuarios? De no ser así, ¿cuáles serían las razones?	X		X		X		
2	En su opinión ¿Cómo se escogen las prioridades del cuadro de necesidades?	X		X		X		
3	En su opinión ¿Cree que el proceso de elaboración del PAC en el año 2019 fue correcto?	X		X		X		
SUBCATEGORIA: 2 Método de Contrataciones		Si	No	Si	No	Si	No	
4	En su opinión ¿Cree que se cumple la pluralidad de ofertantes para la selección del contratante?	X		X		X		
5	En su opinión; ¿Cree que exista equidad entre los ofertantes que postulan a una licitación pública?	X		X		X		
6	En su opinión; la modalidad que se usa para el proceso de selección es adecuado? De ser negativa la respuesta indique por qué?	X		X		X		
7	En su opinión; ¿Que dificultades se encontraron durante el desarrollo de los procedimientos de selección?	X		X		X		
SUBCATEGORIA:3 Solución de Controversias durante el procedimiento de selección		Si	No	Si	No	Si	No	
8	En su opinión ¿Cuáles son los medios de solución de controversias de la ejecución contractual, más rápidos o adecuados para resolver problemas en su entidad?	X		X		X		
9	Como considera usted los procedimientos de solución de las controversias?	X		X		X		
SUBCATEGORIA:4 Ejecución Contractual		Si	No	Si	No	Si	No	
10	En su opinión ¿Quiénes deberían participar en la recepción y verificación del control de calidad de los bienes o suministros, adicional a los que indica la norma?	X		X		X		
11	En su opinión ¿Por qué motivos se originaría una no conformidad durante la recepción de los bienes o suministros?	X		X		X		
12	En su opinión ¿Cree que el proceso de almacenamiento indicado por la norma vigente es importante al momento de elaborar el cuadro de necesidades, porque?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si es suficiente _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Dra. Juana Yris Díaz Mujica** DNI: **09395072**

Especialidad del validador: **Licenciada en Obstetricia / Metodóloga**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

27 de junio del 2020



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: ACTUACIÓN Y PREPARATORIA, MÉTODO DE CONTRATACIONES, SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DURANTE EL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
SUBCATEGORIA:1 Actuación y preparatoria								
1	En su opinión ¿Cree que se logró llegar a los objetivos y metas deseadas en cuanto a la programación 2019 de sus necesidades de los usuarios? De no ser así, ¿cuáles serían las razones?	X		X		X		
2	En su opinión ¿Cómo se escogen las prioridades del cuadro de necesidades?	X		X		X		
3	En su opinión ¿Cree que el proceso de elaboración del PAC en el año 2019 fue correcto?	X		X		X		
SUBCATEGORIA: 2 Método de Contrataciones								
4	En su opinión ¿Cree que se cumple la pluralidad de ofertantes para la selección del contratante?	X		X		X		
5	En su opinión; ¿Cree que exista equidad entre los ofertantes que postulan a una licitación pública?	X		X		X		
6	En su opinión; la modalidad que se usa para el proceso de selección es adecuado? De ser negativa la respuesta indique por qué?	X		X		X		
7	En su opinión; ¿Que dificultades se encontraron durante el desarrollo de los procedimientos de selección?	X		X		X		
SUBCATEGORIA:3 Solución de Controversias durante el procedimiento de selección								
8	En su opinión ¿Cuáles son los medios de solución de controversias de la ejecución contractual, más rápidos o adecuados para resolver problemas en su entidad?	X		X		X		
9	Como considera usted los procedimientos de solución de las controversias?	X		X		X		
SUBCATEGORIA:4 Ejecución Contractual								
10	En su opinión ¿Quiénes deberían participar en la recepción y verificación del control de calidad de los bienes o suministros, adicional a los que indica la norma?	X		X		X		
11	En su opinión ¿Por qué motivos se originaría una no conformidad durante la recepción de los bienes o suministros?	X		X		X		
12	En su opinión ¿Cree que el proceso de almacenamiento indicado por la norma vigente es importante al momento de elaborar el cuadro de necesidades, porque?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ **Es suficiente** _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Lara Díaz, Allison Michelle **DNI: 76364435**
Especialidad del validador: Mg. En Gestión Pública / Abogado (C.A.L. N° 75005)

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

29 de junio del 2020

Firma del Experto Informante.

Anexo 4 Codificación de los sujetos participantes en la investigación

Sujeto	Letras	Códigos
Jefe de almacén general	G	G1
Jefe de la Unidad de programación	U	U1
Jefe de la oficina de logística	O	O1

Fuente: Nazario (2018)

Anexo 5 Esquema de categorización

Código	Categoría	Código	Subcategoría	Instrumento/ Guía de entrevista
GCP	Gestión de compras publicas	C1.SC1	Actuación y preparatoria	<p>En su opinión ¿Cree que se logró llegar a los objetivos y metas deseadas en cuanto a la programación 2019 de sus necesidades de los usuarios? De no ser así, ¿cuáles serían las razones?</p> <p>En su opinión ¿Cómo se escogen las prioridades del cuadro de necesidades?</p> <p>En su opinión ¿Cree que el proceso de elaboración del PAC en el año 2019 fue correcto?</p>
		C1.SC2	Método de contrataciones	<p>En su opinión ¿Cree que se cumple la pluralidad de ofertantes para la selección del contratante?</p> <p>En su opinión; ¿Cree que exista equidad entre los ofertantes que postulan a una licitación pública?</p> <p>En su opinión; la modalidad que se usa para el proceso de selección es adecuado? De ser negativa la respuesta indique por qué?</p> <p>En su opinión; ¿Que dificultades se encontraron durante el desarrollo de los procedimientos de selección?</p> <p>En su opinión ¿Cuáles son los medios de solución de controversias de la ejecución contractual, más rápidos o adecuados para resolver problemas en su entidad?</p>
		C1.SC3	Solución de Controversias durante el procedimiento de	Como considera usted los procedimientos de solución de las controversias?

selección

En su opinión ¿Quiénes deberían participar en la recepción y verificación del control de calidad de los bienes o suministros, adicional a los que indica la norma?

C1.SC4 Ejecución
Contractual

En su opinión ¿Por qué motivos se originaría una no conformidad durante la recepción de los bienes o suministros?

En su opinión ¿Cree que el proceso de almacenamiento indicado por la norma vigente es importante al momento de elaborar el cuadro de necesidades, porque?

Fuente: Nazario (2018)

Anexo 6 Matriz categorial de la gestión de compras públicas

Subcategorías	Indicadores
Actuación y preparatoria	Preparación de cuadros de necesidades Priorización de requerimiento Elaboración de la Programación del Plan Anual de contrataciones(PAC) Expediente de contrataciones Método de contrataciones
Método de contrataciones	Comité de Selección Procedimiento de selección
Solución de controversias durante el proceso de selección	Elaboración de contrato y Ejecución contractual
Ejecución contractual	Recepción, verificación y control de calidad Conformidad de usuario Control de stock

Fuente: Texto único ordenado de la Ley N° 30225, Ley de contrataciones del estado D.S. N° 082-2019-EF.

Anexo 7 Transcripción o desgravación de las entrevistas

Entrevistado 1

Presentación del entrevistado: Jessica Cano

- Unidad en la que labora: Logística
- Cargo: Jefe de la Unidad de programación
- Tiempo de Cargo: 20 años

1.- En su opinión ¿Cree que se logró llegar a los objetivos y metas deseadas en cuanto a la programación 2019 de sus necesidades de los usuarios? De no ser así, ¿cuáles serían las razones?

Bueno de acuerdo a los objetivos trazados del 2018 a 2019 con respecto al cuadro de necesidades si se pudieron llegar, paralelo a ello son las necesidades que van apareciendo en el camino, lo que no ha sido planeada y no tienen presupuesto, en estos caso si se llegó a un 70% u 80%, para las necesidades que van apareciendo hay que solicitar presupuesto adicional y muchas veces eso se vio limitado y uno de los factores es que el MEF no siempre asigna el 100% del presupuesto, desembolsa solo 70% u 80% y esto hace que se priorice las necesidades más urgentes.

2.- En su opinión ¿Cómo se escogen las prioridades del cuadro de necesidades?

Se da prioridad a los productos farmacéuticos, material médico y reactivos para la satisfacción de los usuarios finales que viene a ser los pacientes, y muchas veces se dejan de lado las necesidades básicas del personal (Ejm: papel toalla, agua para las oficinas, etc), y si aun así el presupuesto es muy corto se realiza una reunión de gestión donde participan logística, mantenimiento, área usuaria, planeamiento, economía y de acuerdo a ello deducen cantidades y deciden por donde se va empezar a cubrir las necesidades de prioridad.

3.- En su opinión ¿Cree que el proceso de elaboración del PAC en el año 2019 fue correcto?

El método si es el correcto, el problema está que las áreas usuarias no la saben utilizar o no realizar una programación real piensa que copiando y pegando la información del año anterior no van a tener problemas pero es lo contrario ese es el problema que salta por que no se

sinteriza realmente la necesidad que tiene para el año 2019 en base a mi experiencia se ha visto que año tras año utilizan la misma información y entonces lo que no se ha previsto crea una demanda adicional, por eso mismo no se llega a cubrir lo adicional. Al utilizar el mismo dato o las mismas cantidades es insuficiente en muchas ocasiones. Los adicionales generan mayor presupuesto y eso parte del área usuaria porque logística solo consolida, es fundamental que las programaciones se realicen de manera más sincera, más real.

4.- En su opinión ¿Cree que se cumple la pluralidad de ofertantes para la selección del contratante?

Si existe pluralidad, se trata que participen cuanto más postores mejor, el colador es dependiendo lo que ha solicitado el área usuaria Ejm; solicitan especificaciones como de mayor experiencia, montos de facturaciones, buenas prácticas de almacenamiento, buenas prácticas de distribución y transporte, las garantías, la marca, entre otros requisitos de calificación y al no cumplir las especificaciones o términos de referencias se van descalificando los postores, cuando más exigente es el área usuaria hay menos postulantes.

5.- En su opinión; ¿Cree que exista equidad entre los ofertantes que postulan a una licitación pública?

Si existe equidad a su vez en una licitación pública participan los notarios por ser un acto público entonces ahí no podría haber algo que pueda perjudicar a un proveedor o que no haya transparencia. Todos tienen las mismas reglas, tiempos, etc por ser público está siendo supervisado, auditado en toda las etapas.

6.- En su opinión; la modalidad que se usa para el proceso de selección es adecuado? De ser negativa la respuesta indique por qué?

Si es el adecuado por eso mismo permite mayor accesibilidad a los postores mientras sea más público y todo procedimiento está en una plataforma del Seace hay mayor postulación de postores en la plataforma del Seace se encuentra las bases, depende en la evaluación que postor cumple con las especificaciones y términos de referencias el área usuaria va evaluar inclusive solicita muestras.

7.- En su opinión; ¿Que dificultades se encontraron durante el desarrollo de los procedimientos de selección?

Las dificultades encontradas son por ejemplo; la mala elaboración de las especificaciones técnicas y términos de referencias de la parte usuaria, brota como una observación del postor indica que no es acorde o esta direccionado para cierta empresa o se esté exigiendo demasiados requisitos esto hace muchas veces que demora mucho más tiempo la selección o se retroceda y llega en algunas casos a la nulidad por haberse encontrado alguna observación, demanda tiempo y demorara en el ingreso de los productos, por eso se tiene que pedir como mínimo 5 a 6 meses de anticipación para empalmar la licitación que entra en vigencia y la que va terminar. La ley de contrataciones te permite en casos de fuerza mayor fortuitos realizar una ampliación llamado una prestación adicional hasta el 25% adicional al contrato puede ser porque te están demorando darte el presupuesto pero esto no quiere decir que tu estas obligado a que siempre vas a pedir el 25% por no haber realizado a tiempo tu requerimiento.

8.- En su opinión ¿Cuáles son los medios de solución de controversias de la ejecución contractual, más rápida o adecuada para resolver problemas en su entidad?

Cuando hay controversia muchas veces llega hasta arbitraje el OSCE es quien resuelve estos casos, al final pide información a logística pide información al proveedor pone un árbitro único es quien va decidir los términos a que se puede llegar y la otra solución es conciliación, Ejm. Si uno contrata 30 vigilantes y en la supervisión encuentran que solo hay 25 y 5 faltaron, eso no es subsanable la inasistencia de 5 vigilantes privados compete aplicarle penalidad ahí la institución tiene que estar bien preparada para aplicar la penalidad y hacer cumplir lo establecido en el contrato ya el tema pasa al área legal. En caso de arbitraje la empresa tiene que desembolsar una garantía es por ello que le conviene conciliar.

9.- Como considera usted los procedimientos de solución de las controversias?

En muchas ocasiones se propone mejoría en la calidad de servicio porque mayormente es por servicio, de que no se cumpla al 100% dentro de lo que yo haya podido ver en mi experiencia no ha sido siempre así, a veces nos encontramos condicionados a que la empresa sea la única

que postulo con los requisitos y costo que uno ha previsto o a veces se le paga retrasado por no contar con presupuesto.

10.- En su opinión ¿Quiénes deberían participar en la recepción y verificación del control de calidad de los bienes o suministros, adicional a los que indica la norma?

El área usuaria y la parte técnica, ejemplo si piden una máquina, el que tiene que participar es el jefe de anestesiología y el ingeniero biomédico perteneciente al área de servicios generales y el área usuaria este último establece en sus términos de referencia quien va recibir aparte del almacén general, área usuaria e ingeniero biomédico, dependiendo el tipo de producto.

11.- En su opinión ¿Por qué motivos se originaría una no conformidad durante la recepción de los bienes o suministros?

La no conformidad va ser dada por la parte usuaria o el que solicita la compra y si son equipos tiene que tener la asesoría del ingeniero biomédico desde la formulación de las especificaciones e inclusive se estipula dentro de los términos de referencia y si no cumple con ello se le da la no conformidad e incluye a la parte técnica de la institución. La parte usuaria tiene que especificar las características para que logística te realiza una buena compra y de esta manera no se suscite este problema.

12.- En su opinión ¿Cree que el proceso de almacenamiento indicado por la norma vigente es importante al momento de elaborar el cuadro de necesidades, porque?

Sí, es importante porque en la etapa de programación solicitan información al almacén previo documento y si contaran con stock de algún producto que están solicitando se le devuelve el requerimiento al área usuaria con documento para su modificación. Pero quien debería realizar ese filtro es el área usuaria tendría que mejorar la comunicación e interactuar más para no dilatar tiempo en ejecutar la compra porque si programación detecta que estas solicitando algo que cuentas con stock devuelve el requerimiento al área usuaria y en ese proceso se larga el tiempo.

Transcripción o desgravación de las entrevistas

Entrevistado 2

Presentación del entrevistado: Julio Arones

- Unidad en la que labora: Logística
- Cargo: Jefe de la oficina de logística
- Tiempo de Cargo: 20 años

1.- En su opinión ¿Cree que se logró llegar a los objetivos y metas deseadas en cuanto a la programación 2019 de sus necesidades de los usuarios? De no ser así, ¿cuáles serían las razones?

No, uno de los motivos es la falta de presupuestos el año pasado nos han ido dando a contra gotas, nosotros comprometemos el dinero, por decir realizan compras anuales una vez que se termina el proceso de selección realizan el contrato entonces en el sistema se compromete todo el dinero para el cumplimiento de ese contrato para limpieza, vigilancia, alimentos, etc. Cuando se agota el dinero logística solicita a economía para que les desembolse un poco más de dinero y ellos dicen tienen presupuestos que aún no lo han gastado pero esto porque? porque aún no se ha cumplido el año de ejecución y hay servicios y bienes que recién van a ser entregadas, economía dice tienen que ejecutar para poder darles una ampliación del dinero. Entonces ese es el problema tenemos que sacar de otros compromisos el dinero para cumplir con las necesidades que se vienen presentando en el transcurso del año. Hay dos tipos de necesidades lo programable las que están en el presupuesto anual y las no programables son las van a parecer en el transcurso del año sobre todo entre enero y marzo que son los meses críticos. Muchas veces postergamos las adquisiciones de medicamentos porque no tenemos dinero, en casos de gastos grandes que pudieran existir. Otro factor es el tratamiento que se tiene por la misma Ley de Contrataciones por decir para una licitación pública son 2 meses de anticipación que se tiene que empezar el proceso en si para terminar la compra y luego hacer el contrato pero esto es muy vulnerable porque hay casos de que hay requerimientos mal hecho, especificaciones técnicas que se tienen que corregir, se les devuelve al usuario antes de programar la compra, esto es porque la ley es muy exquisito y burocrático cuando elevan consultas al OSCE demora mucho para poder aclarar o contestar, la Ley de hoy en día apoya

no solo a la entidad también al proveedor. Siempre el área usuaria va estar disconforme a el cumplimiento de las compras de sus necesidades ya que para realizar las compras de sus necesidades tienen que ajustarse al plan anual de contrataciones y de ahí al presupuesto anual. No se cumple con las expectativas del usuario, porque ellos siempre quieren más y más. Y esto es porque no desembolsa el MEF el dinero que a merita para el sector salud.

2.- En su opinión ¿Cómo se escogen las prioridades del cuadro de necesidades?

Hasta mayo de cada año los usuarios deben estar entregando sus cuadros de necesidades al área de logística, todo lo que piden tiene que estar enlazado con el plan institucional y el plan operativo, llega al área de logística y consolida todas las necesidades pero suele pasar por Ejem; que los materiales de escritorio los usuarios piden más porque saben que ahí se hará unos ajustes luego se le proporciona a planeamiento estratégico presenta al MINSA este organismo consolida todos los requerimientos de todos los hospitales a nivel nacional y entrega al congreso y el congreso en noviembre más o menos de cada año se consolida los requerimientos de todos los rubros, y hacen una ley de presupuesto del sector público para el año siguiente y lo consultan con ministerio de economía, para salud hasta el año pasado era el 6% de la inversión total y se da el plan inicial de apertura a este plan se ajusta el plan anual y se empieza a priorizar medicamentos, material médico, los servicios básicos. La oficina de planeamiento estratégico recepciona los resultados lo del ministerio la institución se reúne con el comité de gestión donde participa el área de programación, área usuaria y otros involucrados más con la finalidad de reducir los pedidos. El plan anual aprobado con resolución por el director general es pública los primeros días de cada año en el portal del SEACE.

3.- En su opinión ¿Cree que el proceso de elaboración del PAC en el año 2019 fue correcto?

Si es correcto, lo ideal sería que se haga lo real, que todo lo que se necesita, pero se está viendo un procedimiento que no es lo correcto, para salir del apuro se publica con 10 procesos. Solo elemental lo contemplan en el plan anual o los que va vencer enero, febrero y marzo y en el transcurso del año se modifi el plan anual se puede incluir y se puede excluir lo que van pidiendo las áreas usuarias y excluir lo que no se va comprar la cual no se debería realizar de

este modo, se debería contemplar realmente todo lo que se necesitar el próximo año, pero no se está trabajando como debe ser, muchas veces la deficiencia nace en la parte usuaria porque no elaboro sus especificaciones y términos de referencia con tiempo, la responsabilidad es compartida entre logística y el usuario no trabajaron bien y a tiempo. Eso demuestra que no existe una buena planificación. Si se realiza con tiempo realizamos un buen trabajo.

4.- En su opinión ¿Cree que se cumple la pluralidad de ofertantes para la selección del contratante?

Si se cumple, en la mayoría de casos sobre todo para medicamento es de manera imparcial, en casos de adquisición de equipos es más exquisitos en sus especificaciones o términos de referencias elaboradas por la parte usuaria y logística hace lo posible para comprar lo mejor pero siempre va ser el de menos costo, solo en este tipo de compras son muy específicos pero en cuantos a la compras de insumos y material médico se cumple la pluralidad.

5.- En su opinión; ¿Cree que exista equidad entre los ofertantes que postulan a una licitación pública?

Si existe equidad, porque no se beneficia a ninguno y a todo se les trata por igual, es importante las especificaciones que formula la parte usuaria porque esto mismo es el filtro y también que contemplen los requisitos de calificación registro sanitario, buenas prácticas de almacenamiento, buenas prácticas de distribución, buenas prácticas de manufacturas, etc lo que se evalúa es que la empresa sea legal cumplan con todas las exigencia y brinde un producto de calidad y evitar la adquisición de productos que pongan en riesgo la salud de los pacientes, la responsabilidad de logística y del usuario es bastante grande. El producto que ingresa tiene que cumplir lo que se solicitó en las bases.

6.- En su opinión; la modalidad que se usa para el proceso de selección es adecuado? De ser negativa la respuesta indique por qué?

Si son adecuados, pero es muy engorroso deberían ser un poco más prácticas, más rápidos, más simplificados, porque una licitación pública demora 2 meses, por eso mismo es que les falta más ligereza y simplificar los procesos.

7.- En su opinión; ¿Que dificultades se encontraron durante el desarrollo de los procedimientos de selección?

Una de ellas son las especificaciones no bien planteadas como los términos de referencias y las consultas y observaciones de las empresas justo vienen a raíz de esas, y desean que se modifique se le envía al usuario para subsanar luego se le envía al proveedor y el proveedor lo eleva a la OSCE para ver quien tiene la razón y eso demora 12 días hábiles y eso hace que se dilate más tiempo lo que iba durar 2 meses ahora durara 3 meses. La norma vigente al usuario le da una gran responsabilidad para poder elaborar un buen requerimiento. Sucede que hay empresas que al término del contrato elevan sus quejas por mínimas cosas y en lo que demora en contestar la OSCE ya término el contrato y para no quedar sin proveedor lo que se hace es solicitar adicionales pero esto es a conveniencia del proveedor.

8.- En su opinión ¿Cuáles son los medios de solución de controversias de la ejecución contractual, más rápida o adecuada para resolver problemas en su entidad?

Hay dos tipos de controversias, la conciliación y el arbitraje, el más adecuado es la conciliación y sinceramente ninguna es rápida, y el arbitraje es más tedioso, más complicado demanda tiempo y dinero. En su mayoría son solicitados por parte de los proveedores, porque no les pagan a tiempo empiezan a rescindir el contrato

9.- Como considera usted los procedimientos de solución de las controversias?

Definitivamente las conciliaciones son más rápidas que el poder judicial y se ha llegado a solucionar. Por eso mismo lo ideal es conciliar aunque el arbitraje es la más sólida porque es de estricto cumplimiento con un riesgo de perder o ganar.

10.- En su opinión ¿Quiénes deberían participar en la recepción y verificación del control de calidad de los bienes o suministros, adicional a los que indica la norma?

En la recepción participa almacén general y el área usuaria y un profesional técnico para verificar en casos de equipos biomédicos. Paralelo a ello el hospital conformo un comité de

recepción por 7 personas conocedores de la materia aprobadas bajo resolución, sobre todo para los equipos, en caso de bienes no.

11.- En su opinión ¿Por qué motivos se originaria una no conformidad durante la recepción de los bienes o suministros?

Se origina porque no cumple con las especificaciones técnicas o los términos de referencias solicitados en el contrato, primero en el pedido de compra luego en las bases y al final en el contrato es más todas las especificaciones formar parte del contrato y de no dar la conformidad, posteriormente se le da un tiempo determinado para que pueda subsanar la observación, contemplada en la norma. Si no cumple el plazo dado se reside el contrato y se informa a la OSCE como incumplimiento de parte del proveedor y publicado en la OSCE y la institución opta por adquirir el suministro del postor que quedo en segundo lugar y de esta manera cubrir la necesidad.

12.- En su opinión ¿Cree que el proceso de almacenamiento indicado por la norma vigente es importante al momento de elaborar el cuadro de necesidades, porque?

Si es importante, porque es necesario saber el stock de cuanto cuenta para poder adquirir lo justo. Y cumplir con un buen almacenamiento es de gran ayuda para generar pedidos de compra a la parte usuaria acorde a la realidad y al consumo mensual.

Transcripción o desgravación de las entrevistas

Entrevistado 3

Presentación del entrevistado: Fredy Valencia

- Unidad en la que labora: Logística
- Cargo: Jefe de almacén general
- Tiempo de Cargo: 20 años

1.- En su opinión ¿Cree que se logró llegar a los objetivos y metas deseadas en cuanto a la programación 2019 de sus necesidades de los usuarios? De no ser así, ¿cuáles serían las razones?

Las metas y los objetivos están en función del plan estratégico y al plan operativo institucional, el POI está enlazado con el plan estratégico, estos dos tienen relación con los presupuestos institucionales, para cumplir las metas hay que contar con el plan anual de contrataciones (PAC), en este plan está el resumen de todas las necesidades de nuestra institución y eso está en función de los presupuestos, todos los usuarios el primer semestre de cada año debe proporcionar a logística sus necesidades, este último consolidado y en noviembre se pide presupuestos a este se le hace unos ajustes se modifica de acuerdo a la realidad, al inicio del próximo año nos dan el presupuesto y es a partir de ese momento que se empieza a elaborar el PAC, quien proporciona el presupuesto es planeamiento, pero si se logró llegar a los objetivos, se agota todo el presupuesto y todo lo que está incluido en el PAC si se lleva a cabo, como se procede con las necesidades que van apareciendo en el camino como el PAC se puede modificar se incorpora y se retira o se ajustan algunas necesidades, y si este último es mayor entonces se solicita a planeamiento un presupuesto adicional, si uno cumple con toda la programación no se va a cumplir las metas los objetivos y no va a llegar al 100%. Logística realiza un informe del plan anual a mitad de año.

2.- En su opinión ¿Cómo se escogen las prioridades del cuadro de necesidades?

El cuadro de necesidades es elaborado por el área usuaria, por ejemplo y existe la prioridad de mejorar la infraestructura del almacén esa es la necesidad y nadie podría objetar, porque técnicamente uno está solicitando un bien que ha sido evaluado y aceptado por lo tanto es una

prioridad dada por el área usuaria y debe brindar especificaciones técnicas y términos de referencias, en la actualidad la ley contempla que el área usuaria es la responsable de ver las prioridades, y las prioridades se da de acuerdo como va apareciendo en el camino en el PAC se retira o se ajusta otra necesidad para que se incorpore la necesidad de prioridad que apareció de manera fortuita.

3.- En su opinión ¿Cree que el proceso de elaboración del PAC en el año 2019 fue correcto?

Si fue el correcto, la norma te dice presenta tu PAC, cada entidad debe enviar dentro de los 15 días aprobada el plan institucional de apertura (PIA), el proceso es el ideal pero no la elaboración de las necesidades pues a raíz de ello el proceso del PAC sufre muchos cambios y modificatorias, muchos trabajan de último minuto y como resultado se da la mala programación porque este último nace del cuadro de necesidades.

4.- En su opinión ¿Cree que se cumple la pluralidad de ofertantes para la selección del contratante?

Si se cumple, la pluralidad es uno de los principios, durante el estudio del mercado se realizar considerando 3 fuentes y son: primera fuente es cotizaciones. Segunda fuente es el precio histórico y la tercera fuente es el Seace, entonces si se cumple con este principio al publicar participan todos los proveedores ahí abres el abanico de todos los postores que cuentan con el producto.

5.- En su opinión; ¿Cree que exista equidad entre los ofertantes que postulan a una licitación pública?

Si se cumple, la equidad también es otro principio que rigen la ley de contrataciones del estado, están obligados a cumplirlas porque de no ser así, si una entidades publica un proceso y no aplica este principio el ofertante te gana y puede pasar a nulidad.

6.- En su opinión; la modalidad que se usa para el proceso de selección es adecuado? De ser negativa la respuesta indique por qué?

Si es el adecuado, antes la ley era muy engorrosa en la actualidad se ha simplificado bastante pero por eso no deja de tener controlado, supervisiones, así como te da herramientas para realizar un proceso también es exigente.

7.- En su opinión; ¿Que dificultades se encontraron durante el desarrollo de los procedimientos de selección?

La dificultades son; una de ellas es por la mala formulación de las especificaciones o términos de referencias, y por este motivo puede quedar desierto, o se alarga el tiempo muchas veces ya que si existe observaciones dicho requerimiento vuelve al área usuaria para su subsanación o corrección, en ocasiones el proveedor realiza las consultas al órgano encargado de los procesos de contratación y el que tiene que responder es el área usuaria dándole así la viabilidad de continuar en el proceso o también dejar de participar pero lo que se quiere es las participación de mayor cantidad de postores.

8.- En su opinión ¿Cuáles son los medios de solución de controversias de la ejecución contractual, más rápida o adecuada para resolver problemas en su entidad?

La adecuada es la conciliación, ya que es menos engorrosa, inviertes menos tiempo, menos dinero, porque el arbitraje es muy delicado es muy costosa porque tienen que abonar el 30% de la demanda que te voy hacer, y cuando termine el arbitraje recupero la garantía y cobro de la otra parte, un arbitraje demora de 7 a 8 meses o hasta más, por eso mismo lo ideal es llegar a conciliar ambas partes.

9.- Como considera usted los procedimientos de solución de las controversias?

El arbitraje tiene valor de ley puede llegar a otra instancia, a la penal y no termina en buenos términos, mayormente uno recomienda la conciliación.

10.- En su opinión ¿Quiénes deberían participar en la recepción y verificación del control de calidad de los bienes o suministros, adicional a los que indica la norma?

La norma contempla al área usuaria, la parte técnica y almacén general. Y algunas entidades tienen un comité de entrega y recepción e incluyen a otros profesionales que tengan

conocimiento de la materia. La parte técnica es muy importante en casos de equipos estará presente un ingeniero biomédico.

11.- En su opinión ¿Por qué motivos se originaría una no conformidad durante la recepción de los bienes o suministros?

Cuando una entidad convoca a un proceso de un bien o un servicio lo único en que no podría darse la conformidad es cuando lo que sea adquirido no cumpla con las especificaciones técnicas o términos de referencias o el contrato, primeramente lo rechaza y posteriormente podrían subsanar y se les da días hábiles para ello, pero ya pasarían a penalidad por no cumplir con la entrega en el plazo estipulado, primero por no ser el bien que hemos solicitado lo otro no entrega en la fecha indicada, si no te lo trae pasa a nulidad, y se informa y se eleva al Seace y la Osce dice que los proveedor no debe tener antecedentes de ese tipo, pierde la credibilidad y la garantía como postor.

12.- En su opinión ¿Cree que el proceso de almacenamiento indicado por la norma vigente es importante al momento de elaborar el cuadro de necesidades, porque?

Sí, porque es necesario nosotros lo vemos como un ambiente que guardamos cosas o transitan cosas pero aquí es donde nace la necesidad del usuario, los usuarios suelen pedir más de lo que necesitan pero no es así, se solicita lo necesario. En la realidad no hay mucha comunicación entre el usuario que elaboran su cuadro de necesidad y el almacén. Entonces se puede definir que el almacén está más cercana a la realidad del consumo.

Anexo 8 Matriz de triangulación de la información

Objetivo específico 1: Analizar el proceso de actuación y preparatoria en la gestión de compras públicas de medicamentos para pacientes del seguro integral de salud del Hospital Santa Rosa, 2020.	
Pregunta 1	1.- ¿Cree que se logró llegar a los objetivos y metas deseadas en cuanto a la programación 2019 de sus necesidades de los usuarios? De no ser así, ¿cuáles serían las razones?
Entrevistado 1:	Buena de acuerdo a los objetivos trazados del 2018 a 2019 con respecto al cuadro de necesidades si se pudieron llegar, paralelo a ello son las necesidades que van apareciendo en el camino, lo que no ha sido planeada y no tienen presupuesto, en estos casos si se llegó a un 70% u 80%, para las necesidades que van apareciendo hay que solicitar presupuesto adicional y muchas veces eso se vio limitado y uno de los factores es que el MEF no siempre asigna el 100% del presupuesto, desembolsa solo 70% u 80% y esto hace que se priorice las necesidades más urgentes.
Entrevistado 2:	No, uno de los motivos es la falta de presupuestos el año pasado nos han ido dando a contra gotas, nosotros comprometemos el dinero, por decir realizan compras anuales una vez que se termina el proceso de selección realizan el contrato entonces en el sistema se compromete todo el dinero para el cumplimiento de ese contrato para limpieza, vigilancia, alimentos, etc. Cuando se agota el dinero logística solicita a economía para que les desembolse un poco más de dinero y ellos dicen tienen presupuestos que aún no lo han gastado pero esto porque? porque aún no se ha cumplido el año de ejecución y hay servicios y bienes que recién van a ser entregados, economía dice tienen que ejecutar para poder darles una ampliación del dinero. Entonces ese es el problema tenemos que sacar de otros compromisos el dinero para cumplir con las necesidades que se vienen presentando en el transcurso del año. Hay dos tipos de necesidades lo programable las que están en el presupuesto anual y las no programables son las que van a parecer en el transcurso del año sobre todo entre enero y marzo que son los meses críticos. Muchas veces postergamos las adquisiciones de medicamentos porque no tenemos dinero, en casos de gastos grandes que pudieran existir. Otro factor es el tratamiento que se tiene por la misma Ley de Contrataciones por decir para una licitación pública son 2 meses de anticipación que se tiene que empezar el proceso en sí para terminar la compra y luego hacer el contrato pero esto es muy vulnerable porque hay casos de que hay requerimientos mal hecho, especificaciones técnicas que se tienen que corregir, se les devuelve al usuario antes de programar la compra, esto es porque la ley es muy exquisito y burocrático cuando elevan consultas al OSCE demora mucho para poder aclarar o contestar, la Ley de hoy en día apoya no solo a la entidad también al proveedor. Siempre el área usuaria va estar disconforme a el cumplimiento de las compras de sus necesidades ya que para realizar las compras de sus necesidades tienen que ajustarse al plan anual de contrataciones y de ahí al presupuesto anual. No se cumple con las expectativas del usuario, porque ellos siempre quieren más y más. Y esto es porque no desembolsa el MEF el dinero que a merita para el sector salud.
Entrevistado 3:	Las metas y los objetivos están en función del plan estratégico y al plan operativo institucional, el POI está enlazado con el plan estratégico, estos dos tienen relación con los presupuestos institucionales, para cumplir las metas hay que contar con el plan anual de contrataciones (PAC), en este plan está el resumen de todas las necesidades de nuestra institución y eso está en función de los presupuestos, todos los usuarios el primer semestre de cada año debe proporcionar a logística sus necesidades, este último consolidado y en noviembre se pide presupuestos a este se le hace unos ajustes se modifica de acuerdo a la realidad, al inicio del próximo año nos dan el presupuesto y es a partir de ese momento que se empieza elaborar el PAC, quien proporciona el presupuesto es planeamiento, pero si se logró llegar a los objetivos, se agota todo el presupuesto y todo lo que está incluido en el PAC si se lleva a cabo, como se procede con las necesidades que van apareciendo en el camino como el PAC se puede modificar se incorpora y se retira o se ajustan algunas necesidades, y si este último es mayor entonces se solicita a planeamiento un presupuesto adicional, si uno cumple con toda la programación no se va cumplir las metas los objetivos y no va llegar al 100%. Logística realiza un informe del plan anual a mitad de año.
Interpretación	El entrevistado (1) y el entrevistado (3) coinciden que si se cumplió con los objetivos y las metas de acuerdo al programación del 2019 de

general (diferencias semejanzas)	acuerdo a las necesidades del usuario. Por lo contrario el entrevistado (2) no coincide en que se cumplieron los objetivos y metas ya que se presentó una falta de presupuesto.
Pregunta 2	¿Cómo se escogen las prioridades del cuadro de necesidades?
Entrevistado 1:	Se da prioridad a los productos farmacéuticos, material médico y reactivos para la satisfacción de los usuarios finales que viene a ser los pacientes, y muchas veces se dejan de lado las necesidades básicas del personal (Ejm: papel toalla, agua para las oficinas, etc), y si aun así el presupuesto es muy corto se realiza una reunión de gestión donde participan logística, mantenimiento, área usuaria, planeamiento, economía y de acuerdo a ello deducen cantidades y deciden por donde se va empezar a cubrir las necesidades de prioridad.
Entrevistado 2:	Hasta mayo de cada año los usuarios deben estar entregando sus cuadros de necesidades al área de logística, todo lo que piden tiene que estar enlazado con el plan institucional y el plan operativo, llega al área de logística y consolida todas las necesidades pero suele pasar por Ejem; que los materiales de escritorio los usuarios piden más porque saben que ahí se hará unos ajustes luego se le proporciona a planeamiento estratégico presenta al MINSA este organismo consolida todos los requerimientos de todos los hospitales a nivel nacional y entrega al congreso y el congreso en noviembre más o menos de cada año se consolida los requerimientos de todos los rubros, y hacen una ley de presupuesto del sector público para el año siguiente y lo consultan con ministerio de economía, para salud hasta el año pasado era el 6% de la inversión total y se da el plan inicial de apertura a este plan se ajusta el plan anual y se empieza a priorizar medicamentos, material médico, los servicios básicos. La oficina de planeamiento estratégico recepciona los resultados lo del ministerio la institución se reúne con el comité de gestión donde participa el área de programación, área usuaria y otros involucrados más con la finalidad de reducir los pedidos. El plan anual aprobado con resolución por el director general es pública los primeros días de cada año en el portal del SEACE.
Entrevistado 3:	El cuadro de necesidades es elaborada por el área usuaria, por ejemplo y existe la prioridad de mejorar la infraestructura del almacén esa es la necesidad y nadie podría objetar, porque técnicamente uno está solicitando un bien que ha sido evaluado y aceptado por lo tanto es una prioridad dada por el área usuaria y debe brindar especificaciones técnicas y términos de referencias, en la actualidad la ley contempla que el área usuaria es la responsable de ver las prioridades, y las prioridades se da de acuerdo como va apareciendo en el camino en el PAC se retira o se ajusta otra necesidad para que se incorpore la necesidad de prioridad que apareció de manera fortuita.
Interpretación general (diferencias semejanzas)	El entrevistado (2) y el entrevistado (3) coinciden que al escoger las prioridades de necesidades, son basadas en la mejora de la infraestructura, tomando como referencia que las áreas encargadas son el área logística y área usuaria. Por otro lado el entrevistado (1), refiere que las prioridades de necesidades son de acuerdo a productos farmacéuticos, material médico, y reactivos para la satisfacción del usuario, en ello se encarga el área de logística, usuaria, economía y mantenimiento.
Pregunta 3	¿Cree que el proceso de elaboración del PAC en el año 2019 fue correcto?
Entrevistado 1	El método si es el correcto, el problema está que las áreas usuarias no la saben utilizar o no realizar una programación real piensa que copiando y pegando la información del año anterior no van a tener problemas pero es lo contrario ese es el problema que salta por que no se sinteriza realmente la necesidad que tiene para el año 2019 en base a mi experiencia se ha visto que año tras año utilizan la misma información y entonces lo que no se ha previsto crea una demanda adicional, por eso mismo no se llega cubrir lo adicional. Al utilizar el mismo dato o las mismas cantidades es insuficiente en muchas ocasiones. Los adicionales generan mayor presupuesto y eso parte del área usuaria porque logística solo consolida, es fundamental que las programaciones se realicen de manera más sincera, más real.
Entrevistado 2:	Si es correcto, lo ideal sería que se haga lo real, que todo lo que se necesita, pero se está viendo un procedimiento que no es lo correcto, para salir del apuro se publica con 10 procesos. Solo elemental lo contemplan en el plan anual o los que va vencer enero, febrero y marzo y en el transcurso del año se modifi el plan anual se puede incluir y se puede excluir lo que van pidiendo las áreas usuarias y excluir lo que no se va comprar la cual no se debería realizar de este modo, se debería contemplar realmente todo lo que se necesitar el próximo año, pero no se está

	trabajando como debe ser, muchas veces la deficiencia nace en la parte usuaria porque no elaboro sus especificaciones y términos de referencia con tiempo, la responsabilidad es compartida entre logística y el usuario no trabajaron bien y a tiempo. Eso demuestra que no existe una buena planificación. Si se realiza con tiempo realizamos un buen trabajo.
Entrevistado 3:	Si fue el correcto, la norma te dice presenta tu PAC, cada entidad debe enviar dentro de los 15 días aprobada el plan institucional de apertura (PIA), el proceso es el ideal pero no la elaboración de las necesidades pues a raíz de ello el proceso del PAC sufre muchos cambios y modificatorias, muchos trabajan de último minuto y como resultado se da la mala programación porque este último nace del cuadro de necesidades.
Interpretación general (diferencias semejanzas)	Tanto el entrevistado (1), (2) y (3) coinciden que si fue correcto el proceso de elaboración del PAC en el año 2019, pero que se presentaron diferentes dificultades de acuerdo a un contexto que no es real, en cuando al cuadro de necesidades, que durante el proceso sufre diferentes cambios y modificaciones, el cual impide dar un resultado real.
Objetivo Especifico N°2 Analizar el proceso de método de contratación en la gestión de compras públicas de medicamentos para pacientes del seguro integral de salud del Hospital santa Rosa, 2020	
Pregunta 4	¿Cree que se cumple la pluralidad de ofertantes para la selección del contratante?
Entrevistado 1:	Si existe pluralidad, se trata que participen cuanto más postores mejor, el colador es dependiendo lo que ha solicitado el área usuaria Ejm; solicitan especificaciones como de mayor experiencia, montos de facturaciones, buenas prácticas de almacenamiento, buenas prácticas de distribución y transporte, las garantías, la marca, entre otros requisitos de calificación y al no cumplir las especificaciones o términos de referencias se van descalificando los postores, cuando más exigente es el área usuaria hay menos postulantes.
Entrevistado 2:	Si se cumple, en la mayoría de casos sobre todo para medicamento es de manera imparcial, en casos de adquisición de equipos es más exigentes en sus especificaciones o términos de referencias elaboradas por la parte usuaria y logística hace lo posible para comprar lo mejor pero siempre va ser el de menos costo, solo en este tipo de compras son muy específicos pero en cuantos a la compras de insumos y material médico se cumple la pluralidad.
Entrevistado 3:	Si se cumple, la pluralidad es uno de los principios, durante el estudio del mercado se realizar considerando 3 fuentes y son: primera fuente es cotizaciones. Segunda fuente es el precio histórico y la tercera fuente es el Seace, entonces si se cumple con este principio al publicar participan todos los proveedores ahí abres el abanico de todos los postores que cuentan con el producto.
Interpretación general (diferencias semejanzas)	Tanto el entrevistado (1), (2) y (3) coinciden que si se cumple la pluralidad de ofertas para la selección de contratos, de acuerdo tomando en cuenta una mayor participación proveedores, adquisición de equipos, compra de insumos y material médico, que cumplen con pluralidad.
Pregunta 5	¿Cree que exista equidad entre los ofertantes que postulan a una licitación pública?
Entrevistado 1:	Si existe equidad a su vez en una licitación pública participan los notarios por ser un acto público entonces ahí no podría haber algo que pueda perjudicar a un proveedor o que no haya transparencia. Todos tienen las mismas reglas, tiempos, etc por ser público está siendo supervisado, auditado en toda las etapas.
Entrevistado 2:	Si existe equidad, porque no se beneficia a ninguno y a todo se les trata por igual, es importante las especificaciones que formula la parte usuaria porque esto mismo es el filtro y también que contemplen los requisitos de calificación registro sanitario, buenas prácticas de almacenamiento, buenas prácticas de distribución, buenas prácticas de manufacturas, etc lo que se evalúa es que la empresa sea legal cumplan con todas las exigencia y brinde un producto de calidad y evitar la adquisición de productos que pongan en riesgo la salud de los pacientes, la responsabilidad de logística y del usuario es bastante grande. El producto que ingresa tiene que cumplir lo que se solicitó en las bases.

Entrevistado 3:	Si se cumple, la equidad también es otro principio que rigen la ley de contrataciones del estado, están obligados a cumplirlas porque de no ser así, si una entidad publicas un proceso y no aplica este principio el ofertante te gana y puede pasar a nulidad.
Interpretación general (diferencias semejanzas)	Tanto el entrevistado (1), (2) y (3) coinciden que si existe equidad entre las ofertas que postulan a una licitación pública, considerando que hay una participación de notarios, se rigen bajo la ley de contratación el cual deben cumplir de acuerdo a la base el cual está establecida y por último el proceso es supervisada y auditada.
Pregunta 6	¿la modalidad que se usa para el proceso de selección es adecuado? De ser negativa la respuesta indique por qué?
Entrevistado 1:	Si es el adecuado por eso mismo permite mayor accesibilidad a los postores mientras sea más público y todo procedimiento está en una plataforma del Seace hay mayor postulación de postores en la plataforma del Seace se encuentra las bases, depende en la evaluación que postor cumple con las especificaciones y términos de referencias el área usuaria va evaluar inclusive solicita muestras.
Entrevistado 2:	Si son adecuados, pero es muy engorroso deberían ser un poco más prácticas, más rápidos, más simplificados, porque una licitación pública demora 2 meses, por eso mismo es que les falta más ligereza y simplificar los procesos.
Entrevistado 3:	Si es el adecuado, antes la ley era muy engorroso en la actualidad se ha simplificado bastante pero por eso no deja de tener controlado, supervisiones, así como te da herramientas para realizar un proceso también es exigente.
Interpretación general (diferencias semejanzas)	Los entrevistados (1), (2) y (3) coinciden que si es adecuado el proceso de selección, ya que permite mayor accesibilidad a los postores. Por otro lado los entrevistados (2) y (3), que a pesar de ser adecuado, refieren que todo el proceso es muy engorro, dificultoso, toma demasiado tiempo y por último el proceso es muy exigente.
Pregunta 7	¿Qué dificultades se encontraron durante el desarrollo de los procedimientos de selección?
Entrevistado 1:	Las dificultades encontradas son por ejemplo; la mala elaboración de las especificaciones técnicas y términos de referencias de la parte usuaria, brota como una observación del postor indica que no es acorde o esta direccionado para cierta empresa o se esté exigiendo demasiados requisitos esto hace muchas veces que demora mucho más tiempo la selección o se retroceda y llega en algunas casos a la nulidad por haberse encontrado alguna observación, demanda tiempo y demorara en el ingreso de los productos, por eso se tiene que pedir como mínimo 5 a 6 meses de anticipación para empalmar la licitación que entra en vigencia y la que va terminar. La ley de contrataciones te permite en casos de fuerza mayor fortuitos realizar una ampliación llamado una prestación adicional hasta el 25% adicional al contrato puede ser porque te están demorando darte el presupuesto pero esto no quiere decir que tu estas obligado a que siempre vas a pedir el 25% por no haber realizado a tiempo tu requerimiento.
Entrevistado 2:	Una de ellas son las especificaciones no bien planteadas como los términos de referencias y las consultas y observaciones de las empresas justo vienen a raíz de esas, y desean que se modifique se le envía al usuario para subsanar luego se le envía al proveedor y el proveedor lo eleva a la OSCE para ver quien tiene la razón y eso demora 12 días hábiles y eso hace que se dilate más tiempo lo que iba durar 2 meses ahora durara 3 meses. La norma vigente al usuario le da una gran responsabilidad para poder elaborar un buen requerimiento. Sucede que hay empresas que al término del contrato elevan sus quejas por mínimas cosas y en lo que demora en contestar la OSCE ya término el contrato y para no quedar sin proveedor lo que se hace es solicitar adicionales pero esto es a conveniencia del proveedor.
Entrevistado 3:	La dificultades son; una de ellas es por la mala formulación de las especificaciones o términos de referencias, y por este motivo puede quedar desierto, o se alarga el tiempo muchas veces ya que si existe observaciones dicho requerimiento vuelve al área usuaria para su subsanación o corrección, en ocasiones el proveedor realiza las consultas al órgano encargado de los procesos de contratación y el que tiene que responder es el área usuaria dándole así la viabilidad de continuar en el proceso o también dejar de participar pero lo que se quiere es las participación de mayor cantidad de postores.
Interpretación	Los entrevistados (1), (2) y (3) coinciden que si hay dificultades encontradas en el desarrollo de procedimiento de selección el cual es la mala

general (diferencias semejanzas)	elaboración de las especificaciones o términos de referencias, como también el tiempo que demora si existen observaciones, subsanación o correcciones, durante el proceso.
Objetivo específico n°3: Analizar el proceso de solución de controversia durante el proceso de selección en la gestión de compras públicas de medicamentos para pacientes del seguro integral de salud del Hospital santa Rosa, 2020	
Pregunta 8	¿Cuáles son los medios de solución de controversias de la ejecución contractual, más rápida o adecuada para resolver problemas en su entidad?
Entrevistado 1:	Cuando hay controversia muchas veces llega hasta arbitraje el OSCE es quien resuelve estos casos, al final pide información a logística pide información al proveedor pone un árbitro único es quien va a decidir los términos a que se puede llegar y la otra solución es conciliación, Ejm. Si uno contrata 30 vigilantes y en la supervisión encuentran que solo hay 25 y 5 faltaron, eso no es subsanable la inasistencia de 5 vigilantes privados compete aplicarle penalidad ahí la institución tiene que estar bien preparada para aplicar la penalidad y hacer cumplir lo establecido en el contrato ya el tema pasa al área legal. En caso de arbitraje la empresa tiene que desembolsar una garantía es por ello que le conviene conciliar.
Entrevistado 2:	Hay dos tipos de controversias, la conciliación y el arbitraje, el más adecuado es la conciliación y sinceramente ninguna es rápida, y el arbitraje es más tedioso, más complicado demanda tiempo y dinero. En su mayoría son solicitados por parte de los proveedores, porque no les pagan a tiempo empiezan a rescindir el contrato
Entrevistado 3:	La adecuada es la conciliación, ya que es menos engorroso, inviertes menos tiempo, menos dinero, porque el arbitraje es muy delicado es muy costosa porque tienen que abonar el 30% de la demanda que te voy hacer, y cuando termine el arbitraje recupero la garantía y cobro de la otra parte, un arbitraje demora de 7 a 8 meses o hasta más, por eso mismo lo ideal es llegar a conciliar ambas partes.
Interpretación general (diferencias semejanzas)	Los entrevistados (1), (2) y (3) coinciden que hay dos medios de solución de controversia respecto a la ejecución contractual, por un lado está la conciliación que es el más favorable en cuanto a ser menos engorroso, se invierte menos tiempo y menos dinero. Por lo contrario con el arbitraje que es lo opuesto.
Pregunta 9	¿Cómo considera usted los procedimientos de solución de las controversias?
Entrevistado 1:	En muchas ocasiones se propone mejoría en la calidad de servicio porque mayormente es por servicio, de que no se cumpla al 100% dentro de lo que yo haya podido ver en mi experiencia no ha sido siempre así, a veces nos encontramos condicionados a que la empresa sea la única que postulo con los requisitos y costo que uno ha previsto o a veces se le paga retrasado por no contar con presupuesto.
Entrevistado 2:	Definitivamente las conciliaciones son más rápidas que el poder judicial y se ha llegado a solucionar. Por eso mismo lo ideal es conciliar aunque el arbitraje es la más sólida porque es de estricto cumplimiento con un riesgo de perder o ganar.
Entrevistado 3:	El arbitraje tiene valor de ley puede llegar a otra instancia, a la penal y no termina en buenos términos, mayormente uno recomienda la conciliación.
Interpretación general (diferencias semejanzas)	Los entrevistados (2) y (3) coinciden que la conciliación es el mejor procedimiento de solución de las controversias, siendo más efectiva pero por otro lado bajo un término legal y sólido el arbitraje es considerado como valor de ley, bajo un procedimiento legal. Por otro lado el entrevistado (1) refiere que el procedimiento de solución de las controversias es bajo una propuesta de mejora en la calidad, en condición de cumplir 100% del servicio.
Objetivo específico 4: Analizar el proceso de ejecución contractual en la gestión de compras públicas de medicamentos para pacientes del seguro integral de salud del Hospital santa Rosa, 2020.	
Pregunta 10	¿Quiénes deberían participar en la recepción y verificación del control de calidad de los bienes o suministros, adicional a los que indica la norma?

Entrevistado 1:	El área usuaria y la parte técnica, ejemplo si piden una máquina, el que tiene que participar es el jefe de anestesiología y el ingeniero biomédico perteneciente al área de servicios generales y el área usuaria este último establece en sus términos de referencia quien va recepcionar aparte del almacén general, área usuaria e ingeniero biomédico, dependiendo el tipo de producto.
Entrevistado 2:	En la recepción participa almacén general y el área usuaria y un profesional técnico para verificar en casos de equipos biomédicos. Paralelo a ello el hospital conformo un comité de recepción por 7 personas conocedores de la materia aprobadas bajo resolución, sobre todo para los equipos, en caso de bienes no.
Entrevistado 3:	La norma contempla al área usuaria, la parte técnica y almacén general. Y algunas entidades tienen un comité de entrega y recepción e incluyen a otros profesionales que tengan conocimiento de la materia. La parte técnica es muy importante en casos de equipos estará presente un ingeniero biomédico.
Interpretación general (diferencias semejanzas)	Los entrevistados (1), (2) y (3) coinciden que el área técnico, el área de usuario y el área de logística, son importantes y participan en la recepción y verificación del control de calidad de los bienes o suministros.
Pregunta 11	¿Por qué motivos se originaría una no conformidad durante la recepción de los bienes o suministros?
Entrevistado 1:	La no conformidad va ser dada por la parte usuaria o el que solicita la compra y si son equipos tiene que tener la asesoría del ingeniero biomédico desde la formulación de las especificaciones e inclusive se estipula dentro de los términos de referencia y si no cumple con ello se le da la no conformidad e incluye a la parte técnica de la institución. La parte usuaria tiene que especificar las características para que logística te realiza una buena compra y de esta manera no se suscite este problema.
Entrevistado 2:	Se origina porque no cumple con las especificaciones técnicas o los términos de referencias solicitados en el contrato, primero en el pedido de compra luego en las bases y al final en el contrato es más todas las especificaciones formar parte del contrato y de no dar la conformidad, posteriormente se le da un tiempo determinado para que pueda subsanar la observación, contemplada en la norma. Si no cumple el plazo dado se reside el contrato y se informa a la OSCE como incumplimiento de parte del proveedor y publicado en la OSCE y la institución opta por adquirir el suministro del postor que quedo en segundo lugar y de esta manera cubrir la necesidad.
Entrevistado 3:	Cuando una entidad convoca a un proceso de un bien o un servicio lo único en que no podría darse la conformidad es cuando lo que sea adquirido no cumpla con las especificaciones técnicas o términos de referencias o el contrato, primeramente lo rechaza y posteriormente podrían subsanar y se les da días hábiles para ello, pero ya pasarían a penalidad por no cumplir con la entrega en el plazo estipulado, primero por no ser el bien que hemos solicitado lo otro no entrega en la fecha indicada, si no te lo trae pasa a nulidad, y se informa y se eleva al Seace y la Osce dice que los proveedor no debe tener antecedentes de ese tipo, pierde la credibilidad y la garantía como postor.
Interpretación general (diferencias semejanzas)	Los entrevistados (1), (2) y (3) coinciden que uno de los motivos más importantes de una no conformidad durante la recepción de los bienes o suministros, es referente al usuario en cuanto a lo que se adquirió, no cumpla con las especificaciones técnicas o términos de referencias en el contrato.
Pregunta 12	¿Cree que el proceso de almacenamiento indicado por la norma vigente es importante al momento de elaborar el cuadro de necesidades, porque?
Entrevistado 1:	Sí, es importante porque en la etapa de programación solicitan información al almacén previo documento y si contaran con stock de algún producto que están solicitando se le devuelve el requerimiento al área usuaria con documento para su modificación. Pero quien debería realizar ese filtro es el área usuaria tendría que mejorar la comunicación e interactuar más para no dilatar tiempo en ejecutar la compra porque si programación detecta que estas solicitando algo que cuentas con stock devuelve el requerimiento al área usuaria y en ese proceso se larga el

	tiempo.
Entrevistado 2:	Si es importante, porque es necesario saber el stock de cuanto cuenta para poder adquirir lo justo. Y cumplir con un buen almacenamiento es de gran ayuda para generar pedidos de compra a la parte usuaria acorde a la realidad y al consumo mensual.
Entrevistado 3:	Sí, porque es necesario nosotros lo vemos como un ambiente que guardamos cosas o transitan cosas pero aquí es donde nace la necesidad del usuario, los usuarios suelen pedir más de lo que necesitan pero no es así, se solicita lo necesario. En la realidad no hay mucha comunicación entre el usuario que elaboran su cuadro de necesidad y el almacén. Entonces se puede definir que el almacén está más cercana a la realidad del consumo.
Interpretación general (diferencias semejanzas)	Los entrevistados (1), (2) y (3) coinciden que si es importante el proceso de almacenamiento indicado por la norma vigente es importante al momento de elaborar el cuadro de necesidades, ya que dentro del proceso hay un manejo de stock y para ello se cuenta con una programación de solicitud, así también teniendo en cuenta en el contexto real y el consumo mensual.

Anexo 9 Proceso de categorización y codificación

Entrevista 1 - E1

Preguntas genéricas	Respuestas	Frases codificadas	Categorías, sub categorías y micro categorías	Código
1. En su opinión ¿Cree que se logró llegar a los objetivos y metas deseadas en cuanto a la programación 2019 de sus necesidades de los usuarios? De no ser así, ¿cuáles serían las razones?	Bueno de acuerdo a los objetivos trazados del 2018 a 2019 con respecto al cuadro de necesidades si se pudieron llegar, paralelo a ello son las necesidades que van apareciendo en el camino, lo que no ha sido planeada y no tienen presupuesto, en estos caso si se llegó a un 70% u 80%, para las necesidades que van apareciendo hay que solicitar presupuesto adicional y muchas veces eso se vio limitado y uno de los factores es que el MEF no siempre asigna el 100% del presupuesto, desembolsa solo 70% u 80% y esto hace que se priorice las necesidades más urgentes.	respecto al cuadro de necesidades si se pudieron llegar	ACTUACIÓN Y PREPARATORIA	AP
2.- En su opinión ¿Cómo se escogen las prioridades del cuadro de necesidades?	Se da prioridad a los productos farmacéuticos, material médico y reactivos para la satisfacción de los usuarios finales que viene a ser los pacientes, y muchas veces se dejan de lado las necesidades básicas del personal (Ejm: papel toalla, agua para las oficinas, etc), y si aun así el presupuesto es muy corto se realiza una reunión de gestión donde participan logística, mantenimiento, área usuaria, planeamiento, economía y de acuerdo a ello deducen cantidades y deciden por donde se va empezar a cubrir las necesidades de prioridad.	prioridad a los productos farmacéuticos, material médico y reactivos	ACTUARIO Y PREPARATORIA	AP
3.- En su opinión ¿Cree que el proceso de elaboración	El método si es el correcto, el problema está que las áreas usuarias no la saben utilizar o no realizar una programación real piensa que copiando y	no se sinteriza realmente la		

del PAC en el año 2019 fue correcto?	pegando la información del año anterior no van a tener problemas pero es lo contrario ese es el problema que salta por que no se sinteriza realmente la necesidad que tiene para el año 2019 en base a mi experiencia se ha visto que año tras año utilizan la misma información y entonces lo que no se ha previsto crea una demanda adicional, por eso mismo no se llega cubrir lo adicional. Al utilizar el mismo dato o las mismas cantidades es insuficiente en muchas ocasiones. Los adicionales generan mayor presupuesto y eso parte del área usuaria porque logística solo consolida, es fundamental que las programaciones se realice de manera más sincera, más real.	necesidad que tiene para el año 2019	ACTUACIÓN Y PREPARATORIA	AP
4. En su opinión ¿Cree que se cumple la pluralidad de ofertantes para la selección del contratante?	Si existe pluralidad, se trata que participen cuanto más postores mejor, el colador es dependiendo lo que ha solicitado el área usuaria Ejm; solicitan especificaciones como de mayor experiencia, montos de facturaciones, buenas prácticas de almacenamiento, buenas prácticas de distribución y transporte, las garantías, la marca, entre otros requisitos de calificación y al no cumplir las especificaciones o términos de referencias se van descalificando los postores, cuando más exigente es el área usuaria hay menos postulantes.	se van descalificando los postores, cuando más exigente es el área usuaria hay menos postulantes.	MÉTODO DE CONTRATACIONES	MC
5.- En su opinión; ¿Cree que exista equidad entre los ofertantes que postulan a una licitación pública?	Si existe equidad a su vez en una licitación pública participan los notarios por ser un acto público entonces ahí no podría haber algo que pueda perjudicar a un proveedor o que no haya transparencia. Todos tienen las mismas reglas, tiempos, etc por ser público está siendo supervisado, auditado en toda las etapas.	una licitación pública participan los notarios por ser un acto público	MÉTODO DE CONTRATACIONES	MC
6. En su opinión; la modalidad que se usa para el proceso de selección es adecuado? De ser negativa la respuesta indique por qué?	Si es el adecuado por eso mismo permite mayor accesibilidad a los postores mientras sea más público y todo procedimiento está en una plataforma del Seace hay mayor postulación de postores en la plataforma del Seace se encuentra las bases, depende en la evaluación que postor cumple con las especificaciones y términos de referencias el área usuaria va evaluar inclusive solicita muestras.	todo procedimiento está en una plataforma del Seace	MÉTODO DE CONTRATACIONES	MC
7. En su opinión; ¿Que dificultades se encontraron durante el desarrollo de los procedimientos de selección?	Las dificultades encontradas son por ejemplo; la mala elaboración de las especificaciones técnicas y términos de referencias de la parte usuaria, brota como una observación del postor indica que no es acorde o esta direccionado para cierta empresa o se esté exigiendo demasiados requisitos esto hace muchas veces que demora mucho más tiempo la selección o se retroceda y llega en algunas casos a la nulidad por haberse encontrado alguna observación, demanda tiempo y demorara en el ingreso de los productos, por eso se tiene que pedir como mínimo 5 a 6 meses de anticipación para empalmar la licitación que entra en vigencia y la que va	la mala elaboración de las especificaciones técnicas y términos de referencias de la parte usuaria	MÉTODO DE CONTRATACIONES	MC

	terminar. La ley de contrataciones te permite en casos de fuerza mayor fortuitos realizar una ampliación llamado una prestación adicional hasta el 25% adicional al contrato puede ser porque te están demorando darte el presupuesto pero esto no quiere decir que tu estas obligado a que siempre vas a pedir el 25% por no haber realizado a tiempo tu requerimiento.			
8. En su opinión ¿Cuáles son los medios de solución de controversias de la ejecución contractual, más rápida o adecuada para resolver problemas en su entidad?	Cuando hay controversia muchas veces llega hasta arbitraje el OSCE es quien resuelve estos casos, al final pide información a logística pide información al proveedor pone un árbitro único es quien va decidir los términos a que se puede llegar y la otra solución es conciliación, Ejm. Si uno contrata 30 vigilantes y en la supervisión encuentran que solo hay 25 y 5 faltaron, eso no es subsanable la inasistencia de 5 vigilantes privados compete aplicarle penalidad ahí la institución tiene que estar bien preparada para aplicar la penalidad y hacer cumplir lo establecido en el contrato ya el tema pasa al área legal. En caso de arbitraje la empresa tiene que desembolsar una garantía es por ello que le conviene conciliar.	arbitraje el OSCE es quien resuelve estos casos	SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DURANTE EL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN	SCPS
9. Como considera usted los procedimientos de solución de las controversias	En muchas ocasiones se propone mejoría en la calidad de servicio porque mayormente es por servicio, de que no se cumpla al 100% dentro de lo que yo haya podido ver en mi experiencia no ha sido siempre así, a veces nos encontramos condicionados a que la empresa sea la única que postulo con los requisitos y costo que uno ha previsto o a veces se le paga retrasado por no contar con presupuesto.	mejoría en la calidad de servicio porque mayormente es por servicio,	SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DURANTE EL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN	SCPS
10. En su opinión ¿Quiénes deberían participar en la recepción y verificación del control de calidad de los bienes o suministros, adicional a los que indica la norma?	El área usuaria y la parte técnica, ejemplo si piden una máquina, el que tiene que participar es el jefe de anestesiología y el ingeniero biomédico perteneciente al área de servicios generales y el área usuaria este último establece en sus términos de referencia quien va recepcionar aparte del almacén general, área usuaria e ingeniero biomédico, dependiendo el tipo de producto.	El área usuaria y la parte técnica	EJECUCIÓN CONTRACTUAL	EC
11. En su opinión ¿Por qué motivos se originaría una no conformidad durante la recepción de los bienes o suministros?	La no conformidad va ser dada por la parte usuaria o el que solicita la compra y si son equipos tiene que tener la asesoría del ingeniero biomédico desde la formulación de las especificaciones e inclusive se estipula dentro de los términos de referencia y si no cumple con ello se le da la no conformidad e incluye a la parte técnica de la institución. La parte usuaria tiene que especificar las características para que logística te realiza una buena compra y de esta manera no se suscite este problema.	La no conformidad va ser dada por la parte usuaria o el que solicita la compra	EJECUCIÓN CONTRACTUAL	EC
12. En su opinión ¿Cree que	Sí, es importante porque en la etapa de programación solicitan información			

el proceso de almacenamiento indicado por la norma vigente es importante al momento de elaborar el cuadro de necesidades, porque?	al almacén previo documento y si contaran con stock de algún producto que están solicitando se le devuelve el requerimiento al área usuaria con documento para su modificación. Pero quien debería realizar ese filtro es el área usuaria tendría que mejorar la comunicación e interactuar más para no dilatar tiempo en ejecutar la compra porque si programación detecta que estas solicitando algo que cuentas con stock devuelve el requerimiento al área usuaria y en ese proceso se larga el tiempo.	solicitan información al almacén previo documento y si contaran con stock	EJECUCIÓN CONTRACTUAL	EC
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------	------------------------------	-----------

Entrevista 2 – E2

Preguntas genéricas	Respuestas y otras preguntas adicionales	Frases codificadas	Categorías, sub categorías y micro categorías	Código
1. En su opinión ¿Cree que se logró llegar a los objetivos y metas deseadas en cuanto a la programación 2019 de sus necesidades de los usuarios? De no ser así, ¿cuáles serían las razones?	No, uno de los motivos es la falta de presupuestos el año pasado nos han ido dando a contra gotas, nosotros comprometemos el dinero, por decir realizan compras anuales una vez que se termina el proceso de selección realizan el contrato entonces en el sistema se compromete todo el dinero para el cumplimiento de ese contrato para limpieza, vigilancia, alimentos, etc. Cuando se agota el dinero logística solicita a economía para que les desembolse un poco más de dinero y ellos dicen tienen presupuestos que aún no lo han gastado pero esto porque? porque aún no se ha cumplido el año de ejecución y hay servicios y bienes que recién van a ser entregadas, economía dice tienen que ejecutar para poder darles una ampliación del dinero. Entonces ese es el problema tenemos que sacar de otros compromisos el dinero para cumplir con las necesidades que se vienen presentando en el transcurso del año. Hay dos tipos de necesidades lo programable las que están en el presupuesto anual y las no programables son las que van a parecer en el transcurso del año sobre todo entre enero y marzo que son los meses críticos. Muchas veces postergamos las adquisiciones de medicamentos porque no tenemos dinero, en casos de gastos grandes que pudieran existir. Otro factor es el tratamiento que se tiene por la misma Ley de Contrataciones por decir para una licitación pública son 2 meses de anticipación que se tiene que empezar el proceso en si para terminar la compra y luego hacer el contrato pero esto es muy vulnerable porque hay casos de que hay requerimientos mal hecho, especificaciones técnicas que se tienen que corregir, se les devuelve al usuario antes de programar la compra, esto es porque la ley es muy exquisito y burocrático cuando elevan consultas	falta de presupuestos el año pasado el tratamiento que se tiene por la misma Ley de Contrataciones	ACTUACIÓN Y PREPARATORIA	AP

	<p>al OSCE demora mucho para poder aclarar o contestar, la Ley de hoy en día apoya no solo a la entidad también al proveedor. Siempre el área usuaria va estar disconforme a el cumplimiento de las compras de sus necesidades ya que para realizar las compras de sus necesidades tienen que ajustarse al plan anual de contrataciones y de ahí al presupuesto anual. No se cumple con las expectativas del usuario, porque ellos siempre quieren más y más. Y esto es porque no desembolsa el MEF el dinero que a merita para el sector salud.</p>			
<p>2.- En su opinión ¿Cómo se escogen las prioridades del cuadro de necesidades?</p>	<p>Hasta mayo de cada año los usuarios deben estar entregando sus cuadros de necesidades al área de logística, todo lo que piden tiene que estar enlazado con el plan institucional y el plan operativo, llega al área de logística y consolidada todas las necesidades pero suele pasar por Ejem; que los materiales de escritorio los usuarios piden más porque saben que ahí se hará unos ajustes luego se le proporciona a planeamiento estratégico presenta al MINSA este organismo consolida todos los requerimientos de todos los hospitales a nivel nacional y entrega al congreso y el congreso en noviembre más o menos de cada año se consolida los requerimientos de todos los rubros, y hacen una ley de presupuesto del sector público para el año siguiente y lo consultan con ministerio de economía, para salud hasta el año pasado era el 6% de la inversión total y se da el plan inicial de apertura a este plan se ajusta el plan anual y se empieza a priorizar medicamentos, material médico, los servicios básicos. La oficina de planeamiento estratégico recepciona los resultados lo del ministerio la institución se reúne con el comité de gestión donde participa el área de programación, área usuaria y otros involucrados más con la finalidad de reducir los pedidos. El plan anual aprobado con resolución por el director general es pública los primeros días de cada año en el portal del SEACE</p>	<p>los usuarios deben estar entregando sus cuadros de necesidades al área de logística</p>	<p>ACTUACIÓN Y PREPARATORIA</p>	<p>AP</p>
<p>3.- En su opinión ¿Cree que el proceso de elaboración del PAC en el año 2019 fue correcto?</p>	<p>Si es correcto, lo ideal sería que se haga lo real, que todo lo que se necesita, pero se está viendo un procedimiento que no es lo correcto, para salir del apuro se publica con 10 procesos. Solo elemental lo contemplan en el plan anual o los que va vencer enero, febrero y marzo y en el trascurso del año se modifi el plan anual se puede incluir y se puede excluir lo que van pidiendo las áreas usuarias y excluir lo que no se va comprar la cual no se debería realizar de este modo, se debería contemplar realmente todo lo que se necesitar el próximo año, pero no se está trabajando como debe ser, muchas veces la deficiencia nace en la parte usuaria porque no elaboro sus especificaciones y términos de referencia con tiempo, la responsabilidad es compartida entre logística y el usuario no trabajaron bien y a tiempo. Eso demuestra que no existe una buena planificación. Si se realiza con tiempo realizamos un buen trabajo</p>	<p>un procedimiento que no es lo correcto</p>	<p>ACTUACIÓN Y PREPARATORIA</p>	<p>AP</p>

4. En su opinión ¿Cree que se cumple la pluralidad de ofertantes para la selección del contratante?	Si se cumple, en la mayoría de casos sobre todo para medicamento es de manera imparcial, en casos de adquisición de equipos es más exiguos en sus especificaciones o términos de referencias elaboradas por la parte usuaria y logística hace lo posible para comprar lo mejor pero siempre va ser el de menos costo, solo en este tipo de compras son muy específicos pero en cuantos a la compras de insumos y material médico se cumple la pluralidad.	en cuantos a la compras de insumos y material médico se cumple la pluralidad.	MÉTODO DE CONTRATACIONES	MC
5.- En su opinión; ¿Cree que exista equidad entre los ofertantes que postulan a una licitación pública?	Si existe equidad, porque no se beneficia a ninguno y a todo se les trata por igual, es importante las especificaciones que formula la parte usuaria porque esto mismo es el filtro y también que contemplen los requisitos de calificación registro sanitario, buenas prácticas de almacenamiento, buenas prácticas de distribución, buenas prácticas de manufacturas, etc lo que se evalúa es que la empresa sea legal cumplan con todas las exigencia y brinde un producto de calidad y evitar la adquisición de productos que pongan en riesgo la salud de los pacientes, la responsabilidad de logística y del usuario es bastante grande. El producto que ingresa tiene que cumplir lo que se solicitó en las bases.	las especificaciones que formula la parte usuaria porque esto mismo es el filtro y también que contemplen los requisitos	MÉTODO DE CONTRATACIONES	MC
6. En su opinión; la modalidad que se usa para el proceso de selección es adecuado? De ser negativa la respuesta indique por qué?	Si son adecuados, pero es muy engorroso deberían ser un poco más prácticas, más rápidos, más simplificados, porque una licitación pública demora 2 meses, por eso mismo es que les falta más ligereza y simplificar los procesos.	es muy engorroso deberían ser un poco más prácticas, más rápidos	MÉTODO DE CONTRATACIONES	MT
7. En su opinión; ¿Que dificultades se encontraron durante el desarrollo de los procedimientos de selección?	Una de ellas son las especificaciones no bien planteadas como los términos de referencias y las consultas y observaciones de las empresas justo vienen a raíz de esas, y desean que se modifique se le envía al usuario para subsanar luego se le envía al proveedor y el proveedor lo eleva a la OSCE para ver quien tiene la razón y eso demora 12 días hábiles y eso hace que se dilate más tiempo lo que iba durar 2 meses ahora durara 3 meses. La norma vigente al usuario le da una gran responsabilidad para poder elaborar un buen requerimiento. Sucede que hay empresas que al término del contrato elevan sus quejas por mínimas cosas y en lo que demora en contestar la OSCE ya término el contrato y para no quedar sin proveedor lo que se hace es solicitar adicionales pero esto es a conveniencia del proveedor.	Una de ellas son las especificaciones no bien planteadas como los términos de referencias y las consultas	MÉTODO DE CONTRATACIONES	MT
8. En su opinión ¿Cuáles son los medios de solución de controversias de la ejecución contractual, más	Hay dos tipos de controversias, la conciliación y el arbitraje, el más adecuado es la conciliación y sinceramente ninguna es rápida, y el arbitraje es más tedioso, más complicado demanda tiempo y dinero. En su mayoría son solicitados por parte de los proveedores, porque no les pagan a tiempo	Hay dos tipos de controversias, la conciliación y el arbitraje	SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	SCPS

rápida o adecuada para resolver problemas en su entidad?	empiezan a rescindir el contrato		DURANTE EL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN	
9. Como considera usted los procedimientos de solución de las controversias	Definitivamente las conciliaciones son más rápidas que el poder judicial y se ha llegado a solucionar. Por eso mismo lo ideal es conciliar aunque el arbitraje es la más sólida porque es de estricto cumplimiento con un riesgo de perder o ganar.	las conciliaciones son más rápidas que el poder judicial	SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DURANTE EL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN	SCPS
10. En su opinión ¿Quiénes deberían participar en la recepción y verificación del control de calidad de los bienes o suministros, adicional a los que indica la norma?	En la recepción participa almacén general y el área usuaria y un profesional técnico para verificar en casos de equipos biomédicos. Paralelo a ello el hospital conformo un comité de recepción por 7 personas conocedores de la materia aprobadas bajo resolución, sobre todo para los equipos, en caso de bienes no.	participa almacén general y el área usuaria y un profesional técnico	EJECUCIÓN CONTRACTUAL	EC
11. En su opinión ¿Por qué motivos se originaría una no conformidad durante la recepción de los bienes o suministros?	Se origina porque no cumple con las especificaciones técnicas o los términos de referencias solicitados en el contrato, primero en el pedido de compra luego en las bases y al final en el contrato es más todas las especificaciones formar parte del contrato y de no dar la conformidad, posteriormente se le da un tiempo determinado para que pueda subsanar la observación, contemplada en la norma. Si no cumple el plazo dado se reside el contrato y se informa a la OSCE como incumplimiento de parte del proveedor y publicado en la OSCE y la institución opta por adquirir el suministro del postor que quedo en segundo lugar y de esta manera cubrir la necesidad.	no cumple con las especificaciones técnicas o los términos de referencias solicitados en el contrato	EJECUCIÓN CONTRACTUAL	EC
12. En su opinión ¿Cree que el proceso de almacenamiento indicado por la norma vigente es importante al momento de elaborar el cuadro de necesidades, porque?	Si es importante, porque es necesario saber el stock de cuanto cuenta para poder adquirir lo justo. Y cumplir con un buen almacenamiento es de gran ayuda para generar pedidos de compra a la parte usuaria acorde a la realidad y al consumo mensual.	porque es necesario saber el stock de cuanto cuenta para poder adquirir lo justo	EJECUCIÓN CONTRACTUAL	EC

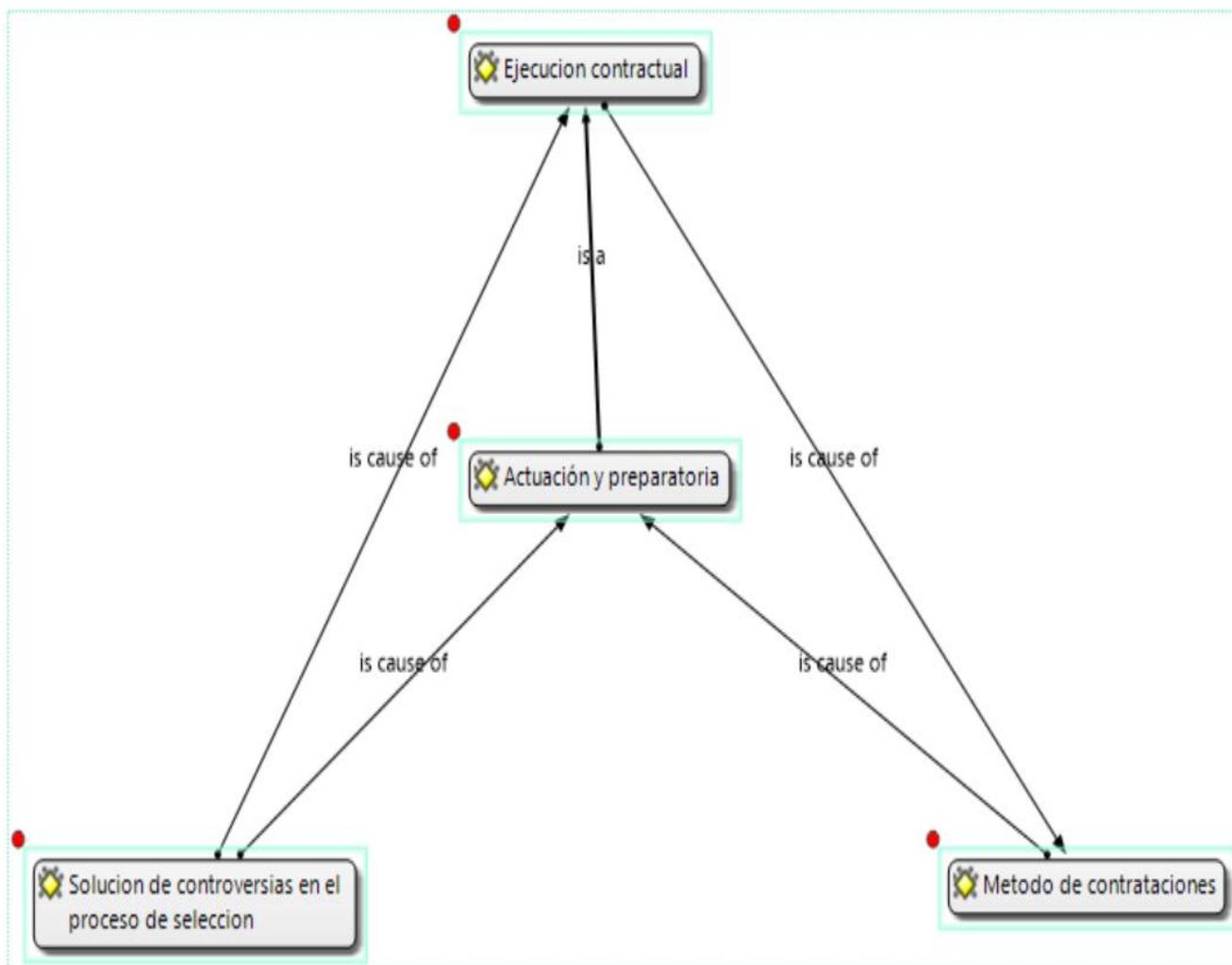
Entrevista 3 – E3

Preguntas genéricas	Respuestas y otras preguntas adicionales	Frases codificadas	Categorías, sub categorías y micro categorías	Código
<p>1. En su opinión ¿Cree que se logró llegar a los objetivos y metas deseadas en cuanto a la programación 2019 de sus necesidades de los usuarios? De no ser así, ¿cuáles serían las razones?</p>	<p>Las metas y los objetivos están en función del plan estratégico y al plan operativo institucional, el POI está enlazado con el plan estratégico, estos dos tienen relación con los presupuestos institucionales, para cumplir las metas hay que contar con el plan anual de contrataciones (PAC), en este plan está el resumen de todas las necesidades de nuestra institución y eso está en función de los presupuestos, todos los usuarios el primer semestre de cada año debe proporcionar a logística sus necesidades, este último consolidado y en noviembre se pide presupuestos a este se le hace unos ajustes se modifica de acuerdo a la realidad, al inicio del próximo año nos dan el presupuesto y es a partir de ese momento que se empieza a elaborar el PAC, quien proporciona el presupuesto es planeamiento, pero si se logró llegar a los objetivos, se agota todo el presupuesto y todo lo que está incluido en el PAC si se lleva a cabo, como se procede con las necesidades que van apareciendo en el camino como el PAC se puede modificar se incorpora y se retira o se ajustan algunas necesidades, y si este último es mayor entonces se solicita a planeamiento un presupuesto adicional, si uno cumple con toda la programación no se va a cumplir las metas los objetivos y no va a llegar al 100%. Logística realiza un informe del plan anual a mitad de año</p>	<p>Las metas y los objetivos están en función del plan estratégico y al plan operativo institucional</p> <p>el PAC se puede modificar se incorpora y se retira o se ajustan algunas necesidades</p>	<p>ACTUACIÓN Y PREPARATORIA</p>	<p>AP</p>
<p>2.- En su opinión ¿Cómo se escogen las prioridades del cuadro de necesidades?</p>	<p>El cuadro de necesidades es elaborado por el área usuaria, por ejemplo y existe la prioridad de mejorar la infraestructura del almacén esa es la necesidad y nadie podría objetar, porque técnicamente uno está solicitando un bien que ha sido evaluado y aceptado por lo tanto es una prioridad dada por el área usuaria y debe brindar especificaciones técnicas y términos de referencias, en la actualidad la ley contempla que el área usuaria es la responsable de ver las prioridades, y las prioridades se dan de acuerdo como van apareciendo en el camino en el PAC se retira o se ajusta otra necesidad para que se incorpore la necesidad de prioridad que apareció de manera fortuita.</p>	<p>El cuadro de necesidades es elaborado por el área usuaria</p>	<p>ACTUACIÓN Y PREPARATORIA</p>	<p>AP</p>

3.- En su opinión ¿Cree que el proceso de elaboración del PAC en el año 2019 fue correcto?	Si fue el correcto, la norma te dice presenta tu PAC, cada entidad debe enviar dentro de los 15 días aprobada el plan institucional de apertura (PIA), el proceso es el ideal pero no la elaboración de las necesidades pues a raíz de ello el proceso del PAC sufre muchos cambios y modificatorias, muchos trabajan de último minuto y como resultado se da la mala programación porque este último nace del cuadro de necesidades.	la norma te dice presenta tu PAC	ACTUACIÓN Y PREPARATORIA	AP
4. En su opinión ¿Cree que se cumple la pluralidad de ofertantes para la selección del contratante?	Si se cumple, la pluralidad es uno de los principios, durante el estudio del mercado se realizar considerando 3 fuentes y son: primera fuente es cotizaciones. Segunda fuente es el precio histórico y la tercera fuente es el Seace, entonces si se cumple con este principio al publicar participan todos los proveedores ahí abres el abanico de todos los postores que cuentan con el producto.	durante el estudio del mercado se realizar considerando 3 fuentes y son: primera fuente es cotizaciones	MÉTODO DE CONTRATACIONES	MC
5.- En su opinión; ¿Cree que exista equidad entre los ofertantes que postulan a una licitación pública?	Si se cumple, la equidad también es otro principio que rigen la ley de contrataciones del estado, están obligados a cumplirlas porque de no ser así, si una entidades publica un proceso y no aplica este principio el ofertante te gana y puede pasar a nulidad.	principio que rigen la ley de contrataciones del estado	MÉTODO DE CONTRATACIONES	MC
6. En su opinión; la modalidad que se usa para el proceso de selección es adecuado? De ser negativa la respuesta indique por qué?	Si es el adecuado, antes la ley era muy engoroso en la actualidad se ha simplificado bastante pero por eso no deja de tener controlado, supervisiones, así como te da herramientas para realizar un proceso también es exigente.	la ley era muy engoroso en la actualidad se ha simplificado bastante	MÉTODO DE CONTRATACIONES	MC
7. En su opinión; ¿Que dificultades se encontraron durante el desarrollo de los procedimientos de selección?	La dificultades son; una de ellas es por la mala formulación de las especificaciones o términos de referencias, y por este motivo puede quedar desierto, o se alarga el tiempo muchas veces ya que si existe observaciones dicho requerimiento vuelve al área usuaria para su subsanación o corrección, en ocasiones el proveedor realiza las consultas al órgano encargado de los procesos de contratación y el que tiene que responder es el área usuaria dándole así la viabilidad de continuar en el proceso o también dejar de participar pero lo que se quiere es las participación de mayor cantidad de postores.	mala formulación de las especificaciones o términos de referencias	MÉTODO DE CONTRATACIONES	MC
8. En su opinión ¿Cuáles son los medios de solución de controversias de la	La adecuada es la conciliación, ya que es menos engoroso, inviertes menos tiempo, menos dinero, porque el arbitraje es muy delicado es muy costosa porque tienen que abonar el 30% de la demanda que te voy hacer, y cuando	la conciliación, ya que es menos engoroso,	SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	SCPS

ejecución contractual, más rápida o adecuada para resolver problemas en su entidad?	termine el arbitraje recupero la garantía y cobro de la otra parte, un arbitraje demora de 7 a 8 meses o hasta más, por eso mismo lo ideal es llegar a conciliar ambas partes.	inviertes menos tiempo, menos dinero, porque el arbitraje es muy delicado	DURANTE EL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN	
9. Como considera usted los procedimientos de solución de las controversias	El arbitraje tiene valor de ley puede llegar a otra instancia, a la penal y no termina en buenos términos, mayormente uno recomienda la conciliación.	El arbitraje tiene valor de ley	SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DURANTE EL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN	SCPS
10. En su opinión ¿Quiénes deberían participar en la recepción y verificación del control de calidad de los bienes o suministros, adicional a los que indica la norma?	La norma contempla al área usuaria, la parte técnica y almacén general. Y algunas entidades tienen un comité de entrega y recepción e incluyen a otros profesionales que tengan conocimiento de la materia. La parte técnica es muy importante en casos de equipos estará presente un ingeniero biomédico.	La norma contempla al área usuaria, la parte técnica y almacén general.	EJECUCIÓN CONTRACTUAL	EC
11. En su opinión ¿Por qué motivos se originaría una no conformidad durante la recepción de los bienes o suministros?	Cuando una entidad convoca a un proceso de un bien o un servicio lo único en que no podría darse la no conformidad es cuando lo que sea adquirido no cumpla con las especificaciones técnicas o términos de referencias o el contrato, primeramente lo rechaza y posteriormente podrían subsanar y se les da días hábiles para ello, pero ya pasarían a penalidad por no cumplir con la entrega en el plazo estipulado, primero por no ser el bien que hemos solicitado lo otro no entrega en la fecha indicada, si no te lo trae pasa a nulidad, y se informa y se eleva al Seace y la Osce dice que los proveedor no debe tener antecedentes de ese tipo, pierde la credibilidad y la garantía como postor.	la no conformidad es cuando lo que sea adquirido no cumpla con las especificaciones técnicas o términos de referencias	EJECUCIÓN CONTRACTUAL	EC
12. En su opinión ¿Cree que el proceso de almacenamiento indicado por la norma vigente es importante al momento de elaborar el cuadro de necesidades, porque?	Sí, porque es necesario nosotros lo vemos como un ambiente que guardamos cosas o transitan cosas pero aquí es donde nace la necesidad del usuario, los usuarios suelen pedir más de lo que necesitan pero no es así, se solicita lo necesario. En la realidad no hay mucha comunicación entre el usuario que elaboran su cuadro de necesidad y el almacén. Entonces se puede definir que el almacén está más cercano a la realidad del consumo.	el almacén está más cercano a la realidad del consumo.	EJECUCIÓN CONTRACTUAL	EC

Anexo 10 Red Semántica



Anexo 11 Resultados en el Atlas Ti

Nueva unidad hermenéutica - ATLAS.ti

Proyecto Edición Documentos Citas Códigos Memos Redes Análisis Herramientas Visualizaciones Ventanas Ayuda

DPs P 1: ENTREVISTADO 1.docx Citas 1:2 Se da priori Códigos Ejecución contr Memo

P 1: ENTREVISTADO 1.docx

deciden por donde se va empezar a cubrir las necesidades de prioridad.

06

07 **3.-¿Cree que el proceso de elaboración del PAC en el año 2019 fue correcto?**

08 El método si es el correcto, el problema está que las áreas usuarias no la saben utilizar o no realizar una programación real piensa que copiando y pegando la información del año anterior no van a tener problemas pero es lo contrario ese es el problema que salta por que no se sintetiza realmente la necesidad que tiene para el año 2019 en base a mi experiencia se ha visto que año tras año utilizan la misma información y entonces lo que no se ha previsto crea una demanda adicional, por eso mismo no se llega cubrir lo adicional. Al utilizar el mismo dato o las mismas cantidades es insuficiente en muchas ocasiones. Los adicionales generan mayor presupuesto y eso parte del área usuaria porque logística solo consolida, es fundamental que las programaciones se realice de manera más sincera, más real.

09

10 **4.-¿Cree que se cumple la pluralidad de ofertantes para la selección del contratante?**

11 Si existe pluralidad, se trata que participen cuanto más postores mejor, el colador es dependiendo lo que ha solicitado el área usuaria Ejm; solicitan especificaciones como de mayor experiencia, montos de facturaciones, buenas prácticas de almacenamiento, buenas prácticas de distribución y transporte, las garantías, la marca, entre otros requisitos de calificación y al no cumplir las especificaciones o términos de referencias se van descalificando los postores, cuando más exigente es el área usuaria hay menos postulantes.

12

13 **5.-¿Cree que exista equidad entre los ofertantes que postulan a una licitación pública?**

14 Si existe equidad a su vez en una licitación pública participan los notarios por ser un acto público entonces ahí no

Respaldo de recuperación: 18:00:51 Tamaño: 1 Texto rico Predeterminado

Administrador de códigos [UH: Nue...]

Códigos Edición Miscelánea Imprimir Visualizar

Nombre	Fu...	De...	Autor	Creado
Solución de con...	6	0	Super	07/07/20...
Método de contr...	12	0	Super	07/07/20...
Ejecución contr...	12	0	Super	07/07/20...
Actuación y pre...	9	0	Super	07/07/20...

4 Códigos [1] Ejecución contract Todos Nombre - Título

Método de contrataciones

Nueva unidad hermenéutica - ATLAS.ti

Proyecto Edición Documentos Citas Códigos Memos Redes Análisis Herramientas Visualizaciones Ventanas Ayuda

DPs P 2: ENTREVISTADO 2.docx Citas 2:1 falta de pre Códigos EJECCION CO Memo

P 2: ENTREVISTADO 2.docx

04

05

06 **2.-¿Cómo se escogen las prioridades?**

07 Hasta mayo de cada año los usuarios solicitan de necesidades al área de logística, todo lo que piden tiene que estar enlazado con el plan institucional y el plan operativo, llega al área de logística y consolida todas las necesidades pero suele pasar por Ejem; que los materiales de escritorio los usuarios piden más porque saben que ahí se hará unos ajustes luego se le proporciona a planeamiento estratégico presenta al MINSA este organismo consolida todos los requerimientos de todos los hospitales a nivel nacional y entrega al congreso y el congreso en noviembre más o menos de cada año se consolida los requerimientos de todos los rubros, y hacen una ley de presupuesto del sector público para el año siguiente y lo consultan con ministerio de economía, para salud hasta el año pasado era el 6% de la inversión total y se da el plan inicial de apertura a este plan se ajusta el plan anual y se empieza a priorizar medicamentos, material médico, los servicios básicos. La oficina de planeamiento estratégico recepciona los resultados lo del ministerio la institución se reúne con el comité de gestión donde participa el área de programación, área usuaria y otros involucrados más con la finalidad de reducir los pedidos. El plan anual aprobado con resolución por el director general es pública los primeros días de cada año en el portal del SEACE.

08

09

10 **3.-¿Cree que el proceso de elaboración del PAC en el año 2019 fue correcto?**

Si es correcto, lo ideal sería que se haga lo real, que todo lo que se necesita, pero se está viendo un procedimiento que no es lo correcto, para salir del apuro se publica con 10 procesos. Solo elemental lo contemplan en el plan anual o los que va vencer enero, febrero y marzo y en el transcurso del año se modificó el plan anual se puede incluir y se puede excluir lo que van pidiendo las áreas usuarias y excluir lo que no se va comprar la cual no se debería realizar

P 2: ENTREVISTADO 2.docx -> Mi biblioteca Tamaño: 1 Texto rico Predeterminado

Administrador de códigos [UH: Nue...]

Códigos Edición Miscelánea Imprimir Visualizar

Nombre	Fu...	De...	Autor	Creado
ACTUACION Y ...	5	0	Super	08/07/20...
EJECCION CO...	3	0	Super	08/07/20...
METODO DE CO...	3	0	Super	08/07/20...
SOLUCION DE ...	2	0	Super	08/07/20...

4 Códigos [1] ACTUACION Y PRE Todos Nombre - Título

2:1 falta de presupuestos el año p... (2:2)

1:7 mala elaboración de las especi... (20:20)

1:8 arbitraje el OSCE es quien res... (23:23)

1:9 propone mejoría en la calidad .. (26:26)

1:10 El área usuaria y la parte téc... (29:29)

1:11 La no conformidad va ser dada .. (32:32)

1:12 la etapa de programación solic... (35:35)

13:46 8/07/2020

Administrador de citas [UH: Nueva unidad hermenéutica]

Citas Edición Miscelánea Imprimir Visualizar

Buscar

Códigos	Id	Nombre	Documento primario	Códigos	Ta...	Inic...	De...	Autor	Creado	Modifica...
	1:11	repcionar aparte del almacén...	ENTREVISTADO 1.docx	Ejecucin contractual	1	29	1	Super	25/07/20...	25/07/20...
	1:12	las especificaciones e inclusi...	ENTREVISTADO 1.docx	Ejecucin contractual	1	32	1	Super	25/07/20...	25/07/20...
	1:13	Si, es importante porque en la...	ENTREVISTADO 1.docx	Ejecucin contractual	1	35	1	Super	25/07/20...	25/07/20...
	2:1	No, uno de los motivos es la f...	ENTREVISTADO 2.docx	Actuación y preparatoria	1	2	1	Super	25/07/20...	25/07/20...
	2:2	deben estar entregando sus cua...	ENTREVISTADO 2.docx	Actuación y preparatoria	1	7	1	Super	25/07/20...	25/07/20...
	2:3	Si es correcto, lo ideal seria...	ENTREVISTADO 2.docx	Actuación y preparatoria	1	10	1	Super	25/07/20...	25/07/20...
	2:4	Si se cumple, en la mayoría de...	ENTREVISTADO 2.docx	Metodo de contrataciones	1	13	1	Super	25/07/20...	25/07/20...
	2:5	Si existe equidad, porque no s...	ENTREVISTADO 2.docx	Metodo de contrataciones	1	16	1	Super	25/07/20...	25/07/20...
	2:6	Si son adecuados, pero es muy ...	ENTREVISTADO 2.docx	Metodo de contrataciones	1	19	1	Super	25/07/20...	25/07/20...
	2:7	as especificaciones no bien pl...	ENTREVISTADO 2.docx	Metodo de contrataciones	1	22	1	Super	25/07/20...	25/07/20...
	2:8	el más adecuado es la concilia...	ENTREVISTADO 2.docx	Solucion de controversias en el pr...	1	25	1	Super	25/07/20...	25/07/20...
	2:9	Definitivamente las concilia...	ENTREVISTADO 2.docx	Solucion de controversias en el pr...	1	28	1	Super	25/07/20...	25/07/20...
	2:10	el arbitraje es la más sólida ...	ENTREVISTADO 2.docx	Solucion de controversias en el pr...	1	28	1	Super	25/07/20...	25/07/20...
	2:11	En la recepción participa alma...	ENTREVISTADO 2.docx	Ejecucin contractual	1	31	1	Super	25/07/20...	25/07/20...
	2:12	no cumple con las especificaci...	ENTREVISTADO 2.docx	Ejecucin contractual	1	34	1	Super	25/07/20...	25/07/20...
	2:13	Si es importante, porque es ne...	ENTREVISTADO 2.docx	Ejecucin contractual	1	37	1	Super	25/07/20...	25/07/20...
	3:1	las prioridades se da de acuer...	ENTREVISTADO 3.docx	Actuación y preparatoria	1	5	1	Super	25/07/20...	25/07/20...
	3:2	Si fue el correcto, la norma t...	ENTREVISTADO 3.docx	Actuación y preparatoria	1	8	1	Super	25/07/20...	25/07/20...
	3:3	Si se cumple, la pluralidad es...	ENTREVISTADO 3.docx	Metodo de contrataciones	1	11	1	Super	25/07/20...	25/07/20...
	3:4	Si se cumple, la equidad tambi...	ENTREVISTADO 3.docx	Metodo de contrataciones	1	14	1	Super	25/07/20...	25/07/20...
	3:5	Si es el adecuado, antes la le...	ENTREVISTADO 3.docx	Metodo de contrataciones	1	17	1	Super	25/07/20...	25/07/20...
	3:6	la mala formulación de las esp...	ENTREVISTADO 3.docx	Metodo de contrataciones	1	20	1	Super	25/07/20...	25/07/20...
	3:7	La adecuada es la conciliación...	ENTREVISTADO 3.docx	Solucion de controversias en el pr...	1	23	1	Super	25/07/20...	25/07/20...
	3:8	el arbitraje tiene valor de le...	ENTREVISTADO 3.docx	Solucion de controversias en el pr...	1	26	1	Super	25/07/20...	25/07/20...
	3:9	uno recomienda la conciliación...	ENTREVISTADO 3.docx	Solucion de controversias en el pr...	1	26	1	Super	25/07/20...	25/07/20...
	3:10	área usuaria, la parte técnica...	ENTREVISTADO 3.docx	Ejecucin contractual	1	29	1	Super	25/07/20...	25/07/20...
	3:11	no cumpla con las especificaci...	ENTREVISTADO 3.docx	Ejecucin contractual	1	32	1	Super	25/07/20...	25/07/20...
	3:12	Si, porque es necesario nosotr...	ENTREVISTADO 3.docx	Ejecucin contractual	1	35	1	Super	25/07/20...	25/07/20...

38 Citas

Escribe aquí para buscar

No hay elemento seleccionado Todos Id - Índice (v.gr. 2:33)

19-26 ESP 25/07/2020

Administrador de códigos [UH: Nueva unidad hermenéutica]

Códigos Edición Miscelánea Imprimir Visualizar

Buscar

Nombre	Fu...	De...	Autor	Creado	Modifica...	Familias
Actuación y pre...	8	0	Super	25/07/20...	25/07/20...	
Ejecucin contra...	10	0	Super	25/07/20...	25/07/20...	
Metodo de cont...	12	0	Super	25/07/20...	25/07/20...	
Solucion de con...	8	0	Super	25/07/20...	25/07/20...	

4 Códigos

Escribe aquí para buscar

[1] Ejecucin contractual Todos Nombre - Título

19-29 ESP 25/07/2020

