



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"**

VICE-RECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA INGENIERÍA, ARQUITECTURA Y TECNOLOGÍA

INGENIERÍA EN INFORMÁTICA

**SISTEMA DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA
EL CONTROL DE LOS BIENES Y SUMINISTROS DE LA DIRECCIÓN
REGIONAL DE SALUD BARINAS
AÑO 2016**

AUTORES: MORALES LEONARDO

C.I 23.001.289

NIEVES ABRAHAM

C.I: 24.632.012

Tutor Académico: JOSE OJEDA

Barinas, Marzo de 2017



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL
ZAMORA"**

VICE-RECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA INGENIERÍA, ARQUITECTURA Y TECNOLOGÍA

INGENIERÍA EN INFORMÁTICA

APROBACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, José Ojeda, Titular de la C.I. V-24.115.696, de profesión Ingeniero en Informática, En mi carácter de tutor del trabajo de grado titulado: SISTEMA DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA EL CONTROL DE LOS BIENES Y SUMINISTROS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD BARINAS 2016. Presentado por los ciudadanos: Nieves Abraham C.I. V-24.632.012 y Morales Leonardo C.I V -23.001.289, para optar al Título de INGENIERO EN INFORMÁTICA, respectivamente, para dar cumplimiento a lo correspondiente a la fase I según lo establecido en artículo 7 del Reglamento de Trabajo de Grado de la Carrera de Ingeniería en Informática de la UNELLEZ. Por medio de la presente participo que fue revisado por mi persona y considero que ha cumplido con los requisitos exigidos por ésta Universidad y reúne los méritos suficientes para proceder a la realización de la Fase II correspondiente a la Ejecución del Proyecto de Trabajo de Grado.

Sin otro particular al cual hacer referencia. En la ciudad de Barinas, a los 07 días del mes de Marzo de 2017.

Tutor (a): José Ojeda

C.I.: 24.115.696

AGRADECIMIENTO

Ante todo agradecer a ese ser supremo que permite que cometamos errores para nosotros mismos buscarle soluciones que nos darán la fuerza suficiente para ser exitosos en nuestro futuro “Dios”.

También agradezco a mis padres, Gracias a ellos somos lo que somos hoy en día.

A la Universidad Nacional Experimental de Los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora (UNELLEZ), por brindarme excelente conocimiento y prepararme profesionalmente.

Finalmente agradecer a Nuestro tutor Ing. José Ojeda por darme las instrucciones necesarias para el mejor desempeño en el trabajo realizado compartiendo conmigo parte de sus conocimientos.

A todas las personas que de una u otra manera han aportado su granito de arena en el cumplimiento de nuestros objetivos... GRACIAS.

Morales M. Leonardo

23.001.289

AGRADECIMIENTO

Primero que todo a Dios aquel que siempre está con nosotros, y nos llena siempre de conocimiento y fortaleza.

A mis padres, por todas las enseñanzas que nos han brindado, su apoyo, su amor, sus desvelos, su trabajo, su esfuerzo, su cariño a lo largo de esta vida.

A mi tutor por su orientación durante este periodo, por su apoyo y confianza brindada.

A nuestra casa de estudios por brindarme la oportunidad de lograr una carrera universitaria.

A mis amigos Que nos apoyamos mutuamente en nuestra formación profesional y que hasta ahora, seguimos siendo amigos.

A todos mil gracias...

Nieves G. Abraham D.

24.632.012

DEDICATORIA

Primero que todo a mis padres, por ser quienes nos han ayudado tanto en la formación personal y en la parte económica

A todos nuestros seres queridos por sus sabios consejos.

A la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora Unellez y a los profesores que hacen vida en ella.

A nuestro Tutor Ing. José Ojeda, por ser participe y compartir con nosotros sus conocimientos.

Morales M. Leonardo

23.001.289

DEDICATORIA

A:

Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Mi Madre Luisa Gómez, por darme la vida, quererme mucho, creer en mí y porque siempre me apoyaste. Mamá gracias por darme una carrera para mi futuro, todo esto te lo debo a ti.

Mi Padre Rafael Nieves, por apoyarme siempre, quererme mucho, creer en mí. Papá gracias por darme una carrera para mi futuro, todo esto te lo debo a ti.

Mis hermanos, por estar conmigo y apoyarme siempre, los quiero mucho.

Todos aquellos familiares y amigos que no recordé al momento de escribir esto. Ustedes saben quiénes son.

Nieves G. Abraham D.

24632012



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"

VICE-RECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA INGENIERÍA, ARQUITECTURA Y TECNOLOGÍA

INGENIERÍA EN INFORMÁTICA

**SISTEMA DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA
EL CONTROL DE LOS BIENES Y SUMINISTROS DE LA DIRECCIÓN
REGIONAL DE SALUD BARINAS
AÑO 2016**

AUTORES: Morales Leonardo
C.I 23.001.289
Nieves Abraham
C.I: 24.632.012
Tutor Académico: José Ojeda
Enero 2017

Resumen

El Presente tema de trabajo de grado tiene como objetivo resolver la problemática que afronta actualmente la Dirección Regional de Salud, el cual no dispone de ningún tipo de automatización en los procesos de control administrativos para el control de los bienes y suministros, estas acciones son llevadas de forma manual y está predispuesto a que existan errores. La investigación es de tipo proyectiva, teniendo una población pertinente al estudio que gira en torno al Director Regional de Salud, al contralor y a los responsables de las áreas de compras, Kardex, almacén y farmacia. Específicamente la población de la presente investigación está integrada por un grupo de que oscila entre (42) personas; utilizando como técnicas de recolección de la información la observación directa, que se basa en el uso de los sentidos para captar los hechos o situaciones que nos rodean, la observación se dio de manera simple y participante. Como medio para la recolección de datos se hizo uso de la encuesta, la cual se aplicó a al Director Regional de Salud, al contralor y a los responsables de las áreas de compras, Kardex, almacén y farmacia. Haciendo uso de cuestionarios los cuales contienen preguntas cerradas, con alternativas SI y NO. Concluyendo que las funciones y los procedimientos involucrados en los procesos administrativos y de control de bienes y suministros deben estar altamente formalizados, que contemplen las actividades y las responsabilidades asignadas para cumplir dichas funciones y las normas que las regulan.

Palabras Claves: Gestión- Procesos Administrativos-Control-Bienes-Suministros.

ÍNDICE GENERAL

| | Pág. |
|---|-------------|
| AGRADECIMIENTOS..... | III |
| DEDICATORIAS..... | V |
| LISTA DE CUADROS..... | X |
| LISTA DE FIGURAS..... | XI |
| RESUMEN..... | VII |
| INTRODUCCION..... | 1 |
| | |
| CAPÍTULO I. EL PROBLEMA | 4 |
| Planteamiento del Problema..... | 4 |
| Objetivo General..... | 7 |
| Objetivos Específicos..... | 7 |
| Justificación de la Investigación..... | 8 |
| Alcances..... | 9 |
| Limitaciones..... | 10 |
| CAPÍTULO II. MARCO REFERENCIAL | 11 |
| Antecedentes de la Investigación..... | 11 |
| Bases Teóricas..... | 13 |
| Bases Legales..... | 23 |
| Términos Básicos..... | 27 |
| CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO | 29 |
| Tipo de Investigación..... | 29 |
| Diseño de la Investigación..... | 30 |
| Modalidad de la Investigación..... | 30 |
| Metodología para el Desarrollo del Sistema..... | 31 |
| Población..... | 33 |
| Muestra..... | 34 |
| Operacionalización de Variables..... | 34 |

| | |
|---|-----------|
| Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos..... | 36 |
| Técnicas de Análisis de Datos..... | 36 |
| Validación de los Instrumentos..... | 37 |
| CAPÍTULO IV ANALISIS Y PRESENTACION DE LOS RESULTADOS | 38 |
| Diseño del Sistema..... | 48 |
| Ciclo de Desarrollo Adaptable DAS..... | 48 |
| Ciclo 1: Especificación y Plan del DAS..... | 48 |
| Ciclo 2: Análisis..... | 49 |
| Ciclo 3: Diseño..... | 49 |
| Ciclo 4: Implementación e Integración del Sistema de Gestión Fase I..... | 49 |
| Ciclo 5: Implementación e Integración del Sistema de Gestión Fase II..... | 49 |
| Ciclo 6: Pruebas..... | 50 |
| Análisis de los Requerimientos..... | 50 |
| Diagrama de Caso de Uso..... | 52 |
| Definición del Modelo de Datos..... | 50 |
| Pantallas del Sistema..... | 58 |
| CAPÍTULO VI CONCLUSIONES | 60 |
| Conclusiones y Recomendaciones..... | 60 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS..... | 67 |
| ANEXOS..... | 69 |
| Formatos de Solicitud y Validación del Instrumento..... | 70 |
| Instrumento de Evaluación..... | 77 |

LISTA DE CUADROS

| CUADROS | Pág. |
|--|-------------|
| Cuadro N° 1: Operacionalización de Variables..... | 35 |
| Cuadro N° 2: Ítem N°1..... | 38 |
| Cuadro N° 3: Ítem N°2..... | 39 |
| Cuadro N° 4: Ítem N°3..... | 40 |
| Cuadro N° 5: Ítem N°4..... | 41 |
| Cuadro N° 6: Ítem N°5..... | 42 |
| Cuadro N° 7: Ítem N°6..... | 43 |
| Cuadro N° 8: Ítem N°7..... | 44 |
| Cuadro N° 9: Ítem N°8..... | 45 |
| Cuadro N° 10: Ítem N°9..... | 46 |
| Cuadro N° 11: Ítem N°10..... | 47 |

LISTA DE FIGURAS

| FIGURAS | Pág. |
|--|-------------|
| Figura 1: Grafico Ítem N°1..... | 38 |
| Figura 2: Grafico Ítem N°2..... | 39 |
| Figura 3: Grafico Ítem N°3..... | 40 |
| Figura 4: Grafico Ítem N°4..... | 41 |
| Figura 5: Grafico Ítem N°5..... | 42 |
| Figura 6: Grafico Ítem N°6..... | 43 |
| Figura 7: Grafico Ítem N°7..... | 44 |
| Figura 8: Grafico Ítem N°8..... | 45 |
| Figura 9: Grafico Ítem N°9..... | 46 |
| Figura 10: Grafico Ítem N°10..... | 47 |
| Figura 11: Casos de Uso Administrador..... | 52 |
| Figura 12: Diagrama Entidad-Relación..... | 54 |
| Figura 14: Diagrama de Flujos con el Rol Administrador..... | 59 |
| Figura 15: Inicio de Sesión al Sistema..... | 61 |
| Figura 16: Administrador Acceso los Hospitales..... | 61 |
| Figura 17: Administrador Acceso a los Bienes y Suministros..... | 62 |
| Figura 18: Registro de Medicamentos, Bienes y MmQ..... | 62 |

INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años se ha podido presenciar el crecimiento y la importancia de los Sistemas de Información, ya que los mismos vienen a parecer a nivel mundial de manera innovadora para cambiar la forma de operar de muchas empresas u organizaciones. De esta manera logran importantes mejoras administrativas y de toma de decisiones a nivel gerencial, ya que utilizan plataforma tecnológica de punta logrando alcanzar un sinnúmero de ventajas competitivas en el mercado.

Gracias a los avances que se han presentado a nivel de tecnología de vanguardia, se ha hecho necesario la automatización de los procesos utilizados en las organizaciones; exponiéndolas al cambio y obteniendo resultados exitosos en el ámbito administrativo, gerencial, laboral, monetario; en fin satisfactorio para el mejor desenvolvimiento de las mismas. Es acá donde el papel que toma la tecnología resulta primordial para este sector de la sociedad, y con herramientas tecnológicas como los manejadores de bases de datos Mysql y los lenguajes de programación Php y JavaScript

Dichos procesos de innovación y modernización en las organizaciones, surgen a raíz de la necesidad de información actualizada, confiable y completa sobre todos los aspectos administrativos, de gestión y control para tomar decisiones acertadas sobre el desempeño y la ejecución de la misma, respecto a esto, los gerentes dependen de medios formales e informales para obtener los datos que requieren para garantizar la eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos planteados.

En este sentido, se conoce que los sistemas de gestión son base fundamental de una gerencia estratégica adecuada, lo que permite un mejor análisis y evaluación de altas cantidades de información en forma rápida y exacta; tal es el caso de las empresas u organizaciones dedicadas a la prestación de servicio de salud, los cuales tienen que manejar además de información administrativa y contable grandes flujos

de inventarios de medicamentos, bienes e insumos médicos para garantizar una atención médico hospitalaria de calidad a usuarios.

Y para las cuales los inventarios representan la existencia de recursos para cumplir con sus objetivos, por ende, necesitan mantener un control eficaz de todos estos recursos para lograr el máximo de eficiencia, ya que es importante destacar que el control de inventarios de bienes y suministros, se inicia a partir de un inventario físico, que según las condiciones de las existencias y de los almacenes en donde se encuentran, debe realizarse una distribución equitativa en el momento preciso, esto como una acción integral y con una metodología que asegure su éxito final.

El propósito de contar con un Sistema de Gestión de los Procesos Administrativos para el control de los Bienes y Suministros es determinar el nivel de existencias adecuado, los movimientos y las rutas de distribución de los mismos para evitar los robos y desvíos de mercancía por personas inescrupulosas, y de esta manera poder atender en todo momento a la demanda.

En tal sentido, el presente trabajo de investigación tuvo como objetivo desarrollar un Sistema de Gestión de los Procesos Administrativos para el control de los Bienes y Suministros de la Dirección Regional de Salud, la cual se encuentra ubicada en el municipio Barinas, estado Barinas, cuya actividad es la ejecución de políticas y lineamientos estratégicos emanados del Ministerio del Poder Popular para la Salud, para la promoción, prevención, vigilancia, control, regulación, rehabilitación y restitución efectiva y segura de la salud integral, garantizando el acceso oportuno en los niveles de atención y servicios, así como la distribución de materiales, insumo y equipos para la salud a los 7 Hospitales del estado Barinas, por lo que maneja un gran flujo de insumos, bienes y medicamentos que deben ser debidamente controlados e inventariados con el objeto de evaluar constantemente la existencia de los mismos para alcanzar los objetivos y metas planteadas de manera eficiente.

El presente estudio se encuentra organizado en cinco capítulos, los cuales hacen referencia a los siguientes aspectos:

Capítulo I, en él se describe la problemática que motiva el desarrollo del trabajo se identifican las necesidades, contiene el objetivo general, los objetivos específicos, la justificación los alcances y limitaciones referentes a la investigación.

Capítulo II, contiene el marco referencial, en donde se recopila la información que ha sido empleada para la investigación, los antecedentes en los que se apoya la investigación, se presentan toda la información que complementa al trabajo y el estudio de los conceptos que dan dirección al desarrollo de la propuesta, además de las bases legales.

Capítulo III, este encuadra, el marco metodológico de la investigación, el tipo de investigación abordado, la modalidad de la investigación, la población, muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y las técnicas de análisis de los datos.

Capítulo IV, presenta la representación gráfica de los resultados obtenidos a través de la investigación de campo con la encuesta, presentada en tablas, gráficas y descripción de los resultados, además da a conocer la metodología del software empleada en el desarrollo del sistema como tal y describe por medio de ella el desarrollo del Software, en este caso la metodología empleada fue Desarrollo Adaptativo De Software (DAS).

Capítulo V, se presentan las consideraciones finales y recomendaciones obtenidas en la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En los últimos años, las organizaciones de Salud han tomado gran importancia al papel que desempeñan en beneficio de la sociedad, para esto no solo se debe contar con personal altamente calificado que cumpla funciones médicas y funciones básicas de organización, planificación, control y seguimiento, sino que también deben ejecutar procesos contables, administrativos, legales y funcionales de manera correcta apoyados de las nuevas tecnologías informáticas, todo esto con el fin de cumplir con las normativas legales/administrativas existentes que les caracterizan.

En este mismo orden de ideas, es de destacar que el sector salud es uno de los que experimenta mayor crecimiento a nivel mundial a expensas de los múltiples y arrolladores avances e innovaciones destinados a mejorar la calidad de vida y la sobrevivencia del género humano, los entes de salud cuentan con sistemas para el procesamiento de información cuya función primordial es ayudar a soportar las decisiones gerenciales para guiar las operaciones y cumplir con los objetivos del mismo, esto con relación al manejo de compras, facturación, inventarios, contraloría y seguimiento.

Según Stonner y Wankel (2001) Los sistemas de información son “métodos formales para proporcionar a los gerentes la información confiable, oportuna y necesaria para tomar decisiones, y para que las organizaciones lleven a cabo eficientemente las funciones de planificación, control y operación” es decir por medio de los sistemas de información se tiene una base documentada, digitalizada y confiable de los datos.

Dentro de este contexto, se ubican aquellos centros asistenciales encargados de estar al pendiente de los requerimientos necesarios de la población entera, entre ellos se incluyen no solamente los centros Hospitalarios que siempre dependen directamente de las instancias gubernamentales sino aquellas que están orientadas a ofrecer un servicio colectivo, para lo cual existen demandas de grandes cantidades de

insumos que le aseguren un buen funcionamiento y bienestar al momento de necesitar utilizar el servicio y cuente con el medicamento indicado que se necesite.

Tal es el caso de los centros hospitalarios en Venezuela, en donde el Estado tiene la obligación de velar por el derecho a la vida, no obstante existen muchos de estos centros en los cuales este derecho se ve vulnerado debido a que estas instituciones de salud se encuentran limitadas a la hora de adquirir insumos médicos tales como medicamentos, material quirúrgico y mobiliarios esenciales, este manejo ineficiente de materiales sumado a cierta desorganización en la administración de los recursos limita la gestión de los insumos. Es por esto que se deben tomar las mayores previsiones para que exista una supervisión en cuanto a cada instrumento que ingresa y egresa a las instituciones hospitalarias; hoy día se lleva un manejo de forma manual del seguimiento de los mismos, por tal motivo se encuentran con un desorden, retraso y desabastecimiento de los productos usados para la salud.

Cabe destacar que la República Bolivariana de Venezuela se encuentra atravesando una de las más pronunciadas crisis de los últimos años, originada en gran medida por la caída de los ingresos petroleros, lo que afecta de manera directa al sector salud que utiliza insumos que en su gran mayoría son traídos del extranjero, como: medicinas, equipos y todo lo relacionado a ella, tomando en cuenta males inherentes a la corrupción como el descontrol, los sobornos de los entes direccionales de cada área como tal, con la finalidad de lograr poder mantener un nivel óptimo de inventarios de bienes y suministros médicos.

En el estado Barinas específicamente en la Dirección Regional de Salud, se ha venido trabajando con un descontrol en las requisiciones e igualmente se ha podido observar que no se tiene definido un sistema de control interno que permita establecer con claridad una separación adecuada de las funciones de autorización, supervisión, custodia, registro y control en los procesos de adquisición, recepción, almacenaje y despacho de bienes e insumos médicos. Cabe destacar que la Dirección Regional de Salud es el ente encargado de la dotación de bienes y suministros médicos a todos los Centros de salud de esta entidad.

En este mismo contexto, la metodología para la reposición de inventarios de la Dirección Regional de Salud Barinas es deficiente y carece de una planificación que logre una correcta gestión, generando así que los pacientes que acuden a los centros hospitalarios no reciban el servicio requerido, pues el centro asistencial no cuenta con los insumos médicos necesarios para brindar una atención eficiente, dando como resultado que los paciente tengan que comprar los medicamentos y demás insumos necesarios para garantizar la recuperación de su salud. Este tipo de síntomas se presentan como resultado de la falta de un control eficiente del inventario de bienes e insumos que ingresan al recinto hospitalario, al no mantener un registro y control del movimiento (entrada-salida) de los recursos, es casi imposible determinar las necesidades que el mismo presenta.

Los distintos centros hospitalarios solicitan improvisadamente a la Dirección Regional de Salud, específicamente al departamento de Proveduría y Almacén: medicamentos, bienes e insumos médicos, sin tomar en consideración la cantidad necesaria que va a ser útil en un periodo considerable de tiempo, conforme a esto es necesario que los centros asistenciales siempre se encuentren provistos de todos los suministros médicos esenciales para atender a la población, pero hay varios factores a tener en cuenta cuando se habla de existencias de insumos médicos.

El primer factor está determinado en primer lugar por los medicamentos y materiales médico quirúrgico, que al no ser distribuidos en los lapsos indicados, después de la fecha de vencimiento resulta necesario desecharlos, ocasionando pérdidas cuantificables en bolívares y dólares debido a su costo en divisas, lo cual indica que los centros hospitalarios no pueden proveerse de estos insumos de una manera indiscriminada. La segunda consideración sería, el desconocimiento de la cantidad real en los inventarios, lo cual genera como consecuencia facilidad para el hurto y desvío de materiales.

En consecuencia se hace necesario el desarrollo de un Sistema de Gestión de los Procesos Administrativos para el Control de los Bienes y Suministros de la Dirección Regional de Salud Barinas 2016 , con el fin de establecer un control interno y externo que permita una adecuada protección de los inventarios de cada uno de los

centros de Salud del Estado Barinas y una verificación exacta y confiable de sus registros y movimientos, que además promueva la eficiencia en las operaciones, lo que a su vez ayudará al cumplimiento de las políticas y normas establecidas por la Contraloría General de la República, relacionadas con la administración de inventarios de bienes nacionales e insumos médicos.

Es en este punto que surgen unas interrogantes:

¿Cómo es la realidad de los procesos administrativos en el control de los bienes y suministros de la Dirección Regional de Salud Barinas?

¿Cuáles son los requerimientos para el diseño de un sistema de gestión para los procesos administrativos en el control de los bienes y suministros de la Dirección Regional de Salud Barinas?

¿Cuáles son los parámetros a seguir en el diseño un sistema de gestión para los procesos administrativos en el control de los bienes y suministros en la Dirección Regional de Salud Barinas?

OBJETIVOS

Objetivo general

Desarrollar un Sistema de gestión de los procesos Administrativos para el Control de los Bienes y Suministros de la Dirección Regional de Salud Barinas Año 2016.

Objetivos Específicos

Identificar la realidad de los procesos administrativos para el Control de los bienes y suministros de la Dirección Regional de Salud Barinas.

Determinar los requerimientos para el diseño y desarrollo de un Sistema de gestión de los procesos administrativos para el Control de los bienes y suministros de la Dirección Regional de Salud Barinas.

Diseñar un Sistema de gestión de los procesos administrativos para el Control de los bienes y suministros de la Dirección Regional de Salud Barinas.

Justificación

Es importante recalcar lo necesario e indispensable de contar con un sistema de gestión y control de bienes y suministros lo cual se aplicara en la investigación de desarrollo del software, que le ayude a los centros hospitalarios mantener un registro diario de las existencias en sus almacenes, permitiendo continuar con su arduo trabajo sin caer en contratiempos. Un adecuado control en las existencias es lo que les permite a dichos centros no generar gastos en productos que aún se puedan utilizar en los almacenes y que debido al deficiente control en los mismos, se vuelven a generar las mismas órdenes de compras, obteniendo de esta manera gastos innecesarios.

Desde el punto de vista teórico, Los sistemas de gestión y control de insumos, bienes y materiales médicos representan para este tipos de organizaciones una de las partidas de mayor importancia, constituyéndose como un elemento fundamental para la determinación de una atención eficiente a la población hospitalaria, esto con el objeto de mejorar la calidad en el servicio y por ende mejorar su productividad al poder contar con información precisa que le permita tomar decisiones acertadas, asimismo de poder actualizar los procedimientos que ejecutan sus procesos administrativos

Desde el punto de vista social, la sociedad venezolana, en especial el área de hospitales; desde una u otra óptica reclama mejores procesos administrativos y de innovación, destacando que mantener y manejar inventarios con las características y volúmenes como el de estos centros hospitalarios, implica una serie de gastos tales como de: personal, manejo, almacenaje y otros costos financieros.

Desde el punto de vista económico, la institución cuenta, con el recurso humano necesario, y con los equipos informáticos y tecnología de punta para la puesta en marcha de dicho estudio de investigación.

Desde el punto de vista práctico, esta investigación circunscribe su importancia desde un punto de vista Administrativo y de Ingeniera en Informática, habida cuenta del interés que dentro la colectividad representa que está en presencia prácticamente de un nuevo proceso de gestión de los procesos administrativos para el

control de los bienes y suministros de la dirección regional de salud barinas; amerita la puesta en marcha del mismo para su mejor disfrute.

Por consiguiente, se hace necesario llevar a cabo la siguiente investigación para desarrollar y proponer a la Dirección Regional de Salud del Estado Barinas un Sistema de Gestión de los Procesos Administrativos para el Control de los Bienes y Suministros que permita: una segregada adecuación, es decir asignara diferentes personas las responsabilidades de autorizar, registrar transacciones, almacenar, despachar, y mantener la custodia del inventario de bienes y suministros médicos.

Esto puede reducir las oportunidades de perpetrar o esconder errores o irregularidades, registrar oportunamente todas las materiales insumos médicos y bienes que son recibidas, así como las obligaciones que se ocasionan de la adquisición de los mismos, en el periodo correspondiente, controlar que todo lo que se despache sea debidamente registrado y facturado en el periodo que esta operación sea realizada y un resguardo físico adecuado de los insumos y bienes, es decir que exista un acceso restringido en las áreas de almacenaje y despacho, con el propósito de sé que establezcan responsabilidades al personal involucrado directamente en su manejo.

Finalmente, solo el hecho de saber que dentro de la Dirección Regional de Salud del Estado Barinas, exista un control interno de los insumos médicos y bienes lo suficientemente fuerte que permita una adecuada administración de los mismos, servirá de incentivo importante en el personal para con ello realicen sus labores de manera eficiente.

Alcances y Limitaciones

Alcances

Este proyecto busca modelar aquellas actividades que sean necesarias automatizar, para ello busca mejorar el trabajo que se aplique en dicha institución, conviene destacar, que el mayor alcance que posee este proyecto se encuentra dirigido a todos los centros de salud del Estado Barinas.

-Geográfico: Abarcar la Dirección Regional de Salud, en el estado Barinas, que constituye el ente principal que se encarga de la dotación de bienes y suministros médicos a todos los Centros de salud de esta entidad.

-Tiempo: Crecer progresivamente durante los próximos años, en función de que dicho control contribuya a la Dirección Regional de Salud y los distintos centros hospitalarios; para que dichos centros asistenciales siempre se encuentren provistos de todos los suministros médicos esenciales para atender a la población.

-Monetario: Incrementar la utilidad y rentabilidad de la Dirección Regional de Salud, mediante la implementación de este sistema de gestión de los procesos administrativos para el control de los bienes y suministros.

Limitaciones

La presente investigación se orientó en resolver la problemática que afronta actualmente la Dirección Regional de Salud, el cual no dispone de ningún tipo de automatización en los procesos de control administrativos para el control de los bienes y suministros; cabe señalar que, los obstáculos presentados durante el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación destacan el factor tiempo, el cual obliga a ejecutar el desarrollo del sistema en un tiempo establecido (Cabe acotar que el mismo se desarrolló en: Seis meses comprendidos entre Septiembre 2016 hasta Marzo 2017), limitando sin duda el desarrollo del mismo.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

Una vez definido el problema y precisado los objetivos de la investigación, es necesario establecer los aspectos teóricos que sustentaran el estudio, en tal sentido el presente capítulo está orientado a presentar los antecedentes, las bases teóricas y las bases legales.

Antecedentes de la Investigación

Según Mario Tamayo (2007) en su libro: El Proceso de la Investigación Científica, considera que los antecedentes de estudio constituyen “una síntesis conceptual de las investigaciones o trabajos realizados sobre el problema formulado” sugiriendo a su vez: “...Comprenden las conclusiones de cada una de las investigaciones que puedan servir de base para la realización la investigación” (p.55).

Para el presente trabajo se tomaron en cuenta investigaciones relacionadas con sistemas de gestión y control. Se tomaron como referencias los siguientes trabajos:

Inicialmente se tiene a Rosales M, Frías S (2012) Sistema de registro y control de bienes para la secretaria ejecutiva de estudios a distancias de la “Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora (UNELLEZ) Barinas, Estado Barinas. Para optar por el título de TSU Informática, para el cual se planteó como objetivo general desarrollar sistema de registro y control de bienes para la secretaria ejecutiva de estudios a distancias de la “Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora (UNELLEZ) Barinas, Estado Barinas, se planteó como problema que la secretaria presenta problemas en cuanto al registro y control de los bienes debido a que realizan un registro de los bienes de la dependencia en un formato elaborado con el programa de aplicación Microsoft Office (WORD). El mismo sistema estará en capacidad de llevar de manera computarizada el registro y control de entrada, salida y condiciones que posee la dependencia.

La relación de este antecedente con la investigación, fue principalmente el estudio del sistema de registro y control, ya que brinda un marco de referencia sobre la realidad del uso de dicho sistema dentro del ámbito empresarial, generando beneficios como información financiera exacta, segura, relevante para apoyar otros procesos importantes en la empresa y por ende el logro efectivo de sus objetivos.

Posteriormente se tiene a Céspedes O, Leal M (2013) Sistema para el registro y control de medicamentos en el expendio de medicinas “El Santo Remedio” en la parroquia Dolores Municipio Rojas Estado Barinas. Para optar por el título de TSU Informática, tiene como objetivo general resolver la problemática que afronta actualmente el expendio de medicinas “El Santo Remedio”, el cual no dispone de ningún tipo de automatización en el proceso de control de inventarios, pues lo realiza de forma manual y esta propenso a que se cometan errores, este es realizado con el propósito de desarrollar un sistema de para el registro y control de medicamentos para la misma, esta investigación se desarrolló bajo la modalidad de proyecto factible y de campo.

En esta investigación se obtiene como conclusión que en este estudio se refleja que los procesos de control de materiales e inventario son necesarios para el desarrollo de una gestión de calidad, existiendo la necesidad de sistematización de los controles de inventario, como una alternativa para disminuir los niveles de desorganización en el manejo de los materiales.

Finalmente se tomó en consideración el trabajo de, Botia D, Placeres F (2013), Sistema de gestión y control de suministro como apoyo tecnológico para el departamento de depósitos del Hospital General “Dr. Luis Razzeti” del Estado Barinas, Municipio Barinas. Tiene como objetivo principal desarrollar sistema de gestión y control de suministro como apoyo tecnológico para el departamento de depósitos del Hospital General “Dr. Luis Razzeti” del Estado Barinas, Municipio Barinas, el sistema tendrá como finalidad hacer que los procesos que se llevan actualmente con los suministros se automaticen de una manera eficaz, además la investigación de dicho sistema se utilizaron las técnicas de entrevista y observación directa dentro del mismo departamento.

El aporte de esta investigación fue contundente ya que dicha institución carece de los instrumentos y mecanismos necesarios y adecuados, para llevar a cabo los controles y registros de las entradas y salidas de suministros, fue el aporte más significativo a la investigación.

Bases teóricas

Según Bavaresco (2006) las bases teóricas tiene que ver con las teorías que brindan al investigador el apoyo inicial dentro del conocimiento del objeto de estudio, es decir, cada problema posee algún referente teórico, lo que indica, que el investigador no puede hacer abstracción por el desconocimiento, salvo que sus estudios se soporten en investigaciones puras o bien exploratorias. Ahora bien, en los enfoques descriptivos, experimentales, documentales, históricos, etnográficos, predictivos u otros donde la existencia de marcos referenciales son fundamentales y los cuales animan al estudioso a buscar conexión con las teorías precedentes o bien a la búsqueda de nuevas teorías como producto del nuevo conocimiento. (Bavaresco, A. (2006) Proceso metodológico en la investigación (Cómo hacer un Diseño de Investigación). Maracaibo, Venezuela: Editorial de la Universidad del Zulia.).

Ajax

Acrónimo de Asynchronous JavaScript And XML (JavaScript asíncrono y XML), es una técnica de desarrollo web para crear aplicaciones interactivas o RIA (Rich Internet Applications). Estas aplicaciones se ejecutan en el cliente, es decir, en el navegador de los usuarios mientras se mantiene la comunicación asíncrona con el servidor en segundo plano. De esta forma es posible realizar cambios sobre las páginas sin necesidad de recargarlas, mejorando la interactividad, velocidad y usabilidad en las aplicaciones, también existe la posibilidad de configurar las peticiones como síncronas de tal forma que la interactividad de la página se detiene hasta la espera de la respuesta por parte del servidor.

JavaScript es un lenguaje de programación (Scripting Language) en el que normalmente se efectúan las funciones de llamada de Ajax mientras que el acceso a

los datos se realiza mediante XMLHttpRequest, objeto disponible en los navegadores actuales. En cualquier caso, no es necesario que el contenido asíncrono esté formateado en XML. Ajax es una técnica válida para múltiples plataformas y utilizable en muchos sistemas operativos y navegadores dados que está basado en estándares abiertos como JavaScript y Document Object Model (DOM).

Base de Datos MySql

MySQL, tal como define propiamente su parte de su nombre (SQL - Structured Query Language), es el servidor de bases de datos relacionales más comúnmente utilizado en GNU/Linux. Fue desarrollado por la empresa MySQL AB, que cedió las licencias correspondientes al proyecto OpenSource, por lo que su rápido desarrollo es causa del empeño de millones de programadores de todo el mundo.

Al ser un servidor de bases de datos relacionales, MySQL se convierte en una herramienta veloz en la accesibilidad a los datos introducidos en las distintas tablas independientes que forman las bases de datos de este lenguaje. MySQL es actualmente el sistema de bases de datos más popular de la red. Casi la totalidad de servicios ofrecidos por nuestra empresa incluyen el soporte para bases de datos MySQL. Ben Laurie, (p. 568).

Bienes

Se denominan las cosas materiales o inmateriales que, desde un punto de vista jurídico, son objetos de derecho, del mismo modo en que, desde una perspectiva económica, son escasos, limitados y, en consecuencia, poseen un valor que puede ser definido en términos monetarios. Como tal, la palabra bienes proviene del latín bene, que significa 'bien'.

Para que un bien sea considerado como un bien económico, debe cumplir con determinadas características: tener cierta demanda o ser estimado útil o apetecible por un número considerable de personas; ser escaso y limitado, es decir, contar con una demanda superior a su oferta, y, finalmente, ser susceptible de ser valuado monetariamente.

Un bien económico es, pues, un producto creado para el intercambio en el mercado y, como tal, es lo opuesto a un bien libre o de oferta ilimitada, como por ejemplo lo sería el aire.

En este sentido, en Economía, se pueden clasificar los bienes según sus características y los usos a que estén destinados. De allí que existan los bienes muebles e inmuebles, los bienes de capital, intermedios y de consumo; los bienes privados, públicos y mixtos, etc.

Bienes inmuebles

Como bienes inmuebles, también denominados bienes raíces, son considerados todos aquellos bienes que no pueden moverse del lugar donde están, como tierras, edificios, casas, caminos, construcciones, minas, etc., juntamente con los adornos o artefactos que tienen incorporados.

Bienes muebles

Lo que caracteriza a los bienes muebles, en comparación con los bienes inmuebles, es su movilidad, es decir, pueden ser trasladados de un lugar a otro. Un automóvil, una computadora, una cama o un refrigerador pueden ser considerados, en este sentido, bienes muebles.

Bienes de consumo

Los bienes de consumo son aquellos destinados directamente a satisfacer las necesidades del consumidor que lo demanda y lo adquiere. De allí que, contrariamente al bien de capital o al bien intermedio, el bien de consumo no tiene como finalidad producir más bienes. Artículos que podemos considerar como bienes de consumo son los alimentos, la ropa, el calzado, entre otros.

Bienes intermedios

Como bienes intermedios se designan aquellos que son utilizados durante los procesos de producción para ser transformados ya sea en bienes capitales, como

maquinarias o tecnología, ya en bienes de consumo, como alimentos, ropa, muebles, etc.

Bienes de capital

Los bienes de capital, también llamados bienes de producción, están constituidos por todos aquellos equipos, maquinarias, herramientas, instalaciones, etc., así como otros bienes y servicios, que son necesarios para la producción de bienes. En este sentido, los bienes de capital son aquellos que tanto los individuos como las empresas emplean para producción productos destinados para el consumo.

(“Bienes” (s/f). En *Significados.com*. Disponible en:

<http://www.significados.com/bienes/> [Consultado: 1 de noviembre de 2016, 11:12 am]).

Bootstrap

Es un framework originalmente creado por Twitter, que permite crear interfaces web con CSS y JavaScript, cuya particularidad es la de adaptar la interfaz del sitio web al tamaño del dispositivo en que se visualice. Es decir, el sitio web se adapta automáticamente al tamaño de una PC, una Tablet u otro dispositivo. Esta técnica de diseño y desarrollo se conoce como “responsive design” o diseño adaptativo. El beneficio de usar responsive design en un sitio web, es principalmente que el sitio web se adapta automáticamente al dispositivo desde donde se acceda. Lo que se usa con más frecuencia, son las media queries, que es un módulo de CSS3 que permite la representación de contenido para adaptarse a condiciones como la resolución de la pantalla y si se trabaja las dimensiones de un contenido en porcentajes, se puede tener una web muy fluida capaz de adaptarse a casi cualquier tamaño de forma automática.

El Framework trae varios elementos con estilos predefinidos fáciles de configurar: Botones, Menús desplegables, Formularios incluyendo todos sus elementos e integración JQuery para ofrecer ventanas y tooltips dinámicos. Bootstrap

tiene un soporte relativamente incompleto para HTML5 y CSS 3, pero es compatible con la mayoría de los navegadores web.

Control

Se puede definir como el proceso de vigilar actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa. Todos los gerentes deben participar en la función de control, aun cuando sus unidades estén desempeñándose como se proyectó. Los gerentes no pueden saber en realidad si sus unidades funcionan como es debido hasta haber evaluado qué actividades se han realizado y haber comparado el desempeño real con la norma deseada.

Un sistema de control efectivo asegura que las actividades se terminen de manera que conduzcan a la consecución de las metas de la organización. El criterio que determina la efectividad de un sistema de control es qué tan bien facilita el logro de las metas. Mientras más ayude a los gerentes a alcanzar las metas de su organización, mejor será el sistema de control. (BIBLIOGRAFIA STONER J., WANKEL C. Administración. Prentice-Hall. México, 1990. Elaboró: Reyes Cano Liz de Montserrat).

Control Interno

Se define como el conjunto de normas, principios, fundamentos, procesos, procedimientos, acciones, técnicas e instrumentos de control que, relacionados entre sí y unidos a las personas que conforman una institución pública, se constituye en un medio para lograr una función.

Css

Hojas de Estilo en Cascada (Cascading Style Sheets), es un mecanismo simple que describe cómo se va a mostrar un documento en la pantalla, o cómo se va a imprimir, o incluso cómo va a ser pronunciada la información presente en ese

documento a través de un dispositivo de lectura. Esta forma de descripción de estilos ofrece a los desarrolladores el control total sobre estilo y formato de sus documentos.

Desarrollo Adaptativo de Software (DAS)

La metodología DAS, está enmarcada dentro de la categoría de las metodologías ágiles de desarrollo de software, está por lo general se tiene en cuenta en desarrollos en que los requerimientos y el proyecto a desarrollar esta en un constante cambio, además es conveniente emplearla cuando no se tiene bien claro que es lo que se va a desarrollar, esta metodología permite una contribución constante y reutilización del código para lograr los objetivos, esta metodología se centra en tres fases las cuales son:

Especulación: En esta fase se levanta la información necesaria del cliente, los requerimientos y se da inicio a la planificación de los ciclos.

Contribución: En esta se da el desarrollo como tal debe existir una constante comunicación y articulación de información para obtener el mejor resultado.

Aprendizaje: Es la fase en la que se hace una revisión de la calidad y mejoramiento de los aspectos del proyecto que tengan que mejorar, el aprendizaje individual puede ser realmente útil en la concertación del proyecto.

Dirección

Es el elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de lo planeado, por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones.

HTML

HTML significa HyperText Markup Language, que en español se traduce a lenguaje de marcas de hipertexto. Es el lenguaje que más predomina en la actualidad para construir páginas Web. Los documentos HTML son ficheros de texto plano que usan la extensión .htm o .HTML. Los diferentes párrafos, encabezados, tablas, listas, etc. de un documento HTML, se señalan intercalando etiquetas, las cuales consisten

en instrucciones breves de comienzo y fin, que tienen como finalidad indicar al navegador como debe ser mostrado el contenido de dicho documento.

El lenguaje HTML puede ser creado y editado con cualquier editor de textos básico admita texto sin formato como por ejemplo el bloc de notas de Windows o Gedit de Linux. Los procesadores de texto se utilizan para escribir documentos en lenguaje HTML que posteriormente será interpretado por el programa navegador correspondiente.

JavaScript

JavaScript es un lenguaje de programación interpretado, es decir, que no requiere ser compilado, utilizado para construir sitios WEB y hacerlos más interactivos. Entre sus características principales, se puede mencionar que es un lenguaje basado en acciones, que gran parte de la programación en dicho lenguaje está centrada en describir objetos, escribir funciones que respondan a movimientos del mouse, aperturas, utilización de teclas, cargas de páginas entre otros y es soportado por la mayoría de los navegadores web.

Organización

El significado de este concepto viene del uso que en nuestra lengua se da a la palabra "organismo". Este implica necesariamente: partes y funciones diversas: ningún organismo tiene partes idénticas, ni de igual funcionamiento, unidad funcional: esas diversas, con todo tienen un fin común o idéntico, coordinación: precisamente para lograr ese fin, cada una pone una acción distinta, pero complementaria de las demás: obran en vista del fin común y ayudan a las demás a construirse y ordenarse conforme a una teología específica.

La organización es la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados". Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la

autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización.

Php

PHP (Hypertext Pre-processor), es un lenguaje de alto nivel ejecutado por diferentes tipos de servidores, que toman el código PHP como entrada, y crean páginas Web como salida. Posee variables, sentencias, condiciones, bucles y funciones. Es publicado bajo la PHP license, y la Free Software Foundation considera este tipo de licencia como software libre.

El lenguaje PHP posee la característica de poder mezclarse con código HTML, es multiplataforma, tiene capacidad de conexión con la mayoría de los manejadores de base de datos que se emplean actualmente, posee una gran documentación en su página oficial, destacando que todas sus funciones están explicadas y ejemplificadas y permite las técnicas de la programación orientada a objetos.

Proceso administrativo

Un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad. La administración comprende varias fases, etapas o funciones, cuyo conocimiento exhaustivo es indispensable a fin de aplicar el método, los principios y las técnicas de esta disciplina, correctamente.

La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización, un proceso es una forma sistemática de hacer las cosas. Se habla de la administración como un proceso para subrayar el hecho de que todos los gerentes, sean cuales fueran sus aptitudes o habilidades personales, desempeñan ciertas actividades interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas que desean.

Planificación

Planificar implica que los administradores piensen con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica, y no en corazonadas, la planificación requiere definir los objetivos o metas de la organización, estableciendo una estrategia general para alcanzar esas metas y desarrollar una jerarquía completa de planes para coordinar las actividades.

Suministro

Cuando se habla de suministro se hace referencia al acto y consecuencia de suministrar (es decir, proveer a alguien de algo que requiere). El término menciona tanto a la provisión de víveres o utensilios como a los objetos y efectos que se han suministrado. (“Bienes” (s/f). En *Significados.com*. Disponible en: <http://definicion.de/suministro/> [Consultado: 2 de noviembre de 2016, 08:01 am].)

Sistema de Gestión

Un Sistema de Gestión es un conjunto de etapas unidas en un proceso continuo, que permite trabajar ordenadamente una idea hasta lograr mejoras y su continuidad, se establecen cuatro etapas en este proceso, que hacen de este sistema, un proceso circular virtuoso, pues en la medida que el ciclo se repita recurrente y recursivamente, se logrará en cada ciclo, obtener una mejora. Las etapas del sistema de gestión son: etapa de ideación, etapa de planeación, etapa de implementación y etapa de control.

-Etapas de Ideación

El objetivo de esta etapa es trabajar en la idea que guiará los primeros pasos del proceso de creación que se logra con el sistema de gestión propuesto.

-Etapas de Planeación

Dentro del proceso, la planificación constituye una etapa fundamental y el punto de partida de la acción directiva, ya que supone el establecimiento de sub-objetivos y los cursos de acción para alcanzarlos.

En esta etapa, se definen las estrategias que se utilizarán, la estructura organizacional que se requiere, el personal que se asigna, el tipo de tecnología que se necesita, el tipo de recursos que se utilizan y la clase de controles que se aplican en todo el proceso.

El proceso de planificación contiene un número determinado de etapas que hacen de ella una actividad dinámica, flexible y continua. En general, estas etapas consideran, para cada una de las perspectivas mencionadas, el examen del medio externo (identificación de oportunidades y amenazas), la evaluación interna (determinación de fortalezas y debilidades), y concluye con la definición de una postura competitiva sugerida (objetivos y metas).

-Etapa de Implementación.

En su significado más general, se entiende por gestión, la acción y efecto de administrar. Pero, en un contexto empresarial, esto se refiere a la dirección que toman las decisiones y las acciones para alcanzar los objetivos trazados.

Es importante destacar que las decisiones y acciones que se toman para llevar adelante un propósito, se sustentan en los mecanismos o instrumentos administrativos (estrategias, tácticas, procedimientos, presupuestos, etc.), que están sistémicamente relacionados y que se obtienen del proceso de planificación.

-Etapa de Control

El control es una función administrativa, esencialmente reguladora, que permite verificar (o también constatar, palpar, medir o evaluar), si el elemento seleccionado (es decir, la actividad, proceso, unidad, sistema, etc.), está cumpliendo sus objetivos o alcanzando los resultados que se esperan.

Es importante destacar que la finalidad del control es la detección de errores, fallas o diferencias, en relación a un planteamiento inicial, para su corrección y/o prevención. Por tanto, el control debe estar relacionado con los objetivos inicialmente definidos, debe permitir la medición y cuantificación de los resultados, la detección de desviaciones y el establecimiento de medidas correctivas y preventivas. (Gonzalo Vergara en Mar 31, 2009 Sistemas de Gestión).

Xampp

Es un servidor independiente de plataforma, software libre, que consiste principalmente en la base de datos MySQL, el servidor web Apache y los intérpretes para lenguajes de script: PHP y Perl. El nombre proviene del acrónimo de X (para cualquiera de los diferentes sistemas operativos), Apache, MySQL, PHP, Perl. El programa esta liberado bajo la licencia GNU y actúa como un servidor web libre, fácil de usar y capaz de interpretar páginas dinámicas. Actualmente XAMPP está disponible para Microsoft Windows, GNU/Linux, Solaris, y MacOS X.

XAMPP solamente requiere de un archivo zip, tar, o exe a descargar y ejecutar, con unas pequeñas configuraciones en alguno de sus componentes que el servidor web necesitará. XAMPP es regularmente actualizado para incorporar las últimas 51 versiones de Apache/MySQL/PHP y Perl. También incluye otros módulos como OpenSSL, y phpMyAdmin. Para instalar XAMPP requiere solamente una pequeña fracción del tiempo necesario para descargar y configurar programas por separado eso es todo. Ben Laurie, (p. 568).

Bases Legales

Las bases legales son aquellos artículos que servirán de funcionamiento legal a la ejecución de proyecto, según Arias 2006 señala: “Implica un desarrollo amplio de los conceptos mediante las leyes, ordenamientos relacionados con el eje que lo rige”

A continuación se presentan las disposiciones previstas en la normativa que sustenta el presente trabajo de investigación desde el punto de vista legal.

-Constitución De La República Bolivariana De Venezuela

- Artículo 110.

El Estado reconocerá el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país, así como para la seguridad y soberanía nacional. Para el fomento y desarrollo de esas actividades, el Estado destinará recursos suficientes y creará el

sistema nacional de ciencia y tecnología de acuerdo con la ley. El sector privado deberá aportar recursos para los mismos. El Estado garantizará el cumplimiento de los principios éticos y legales que deben regir las actividades de investigación científica, humanística y tecnológica. La ley determinará los modos y medios para dar cumplimiento a esta garantía.

La presencia de este artículo reconoce el interés de las personas por crear nuevas tecnologías para mayores beneficios a los usuarios.

-Ley Orgánica De Ciencia Tecnología E Innovación

- Artículo 3.

Forman parte del Sistema Nacional de Ciencia Tecnología e Innovación, las instituciones públicas o privadas que generen y desarrollen conocimientos científicos y tecnológicos, como procesos de innovación, y las personas que se dediquen a la planificación, administración, ejecución y aplicación de actividades que posibiliten la vinculación efectiva entre la ciencia, la tecnología y la sociedad. A tal efecto, los sujetos que forman parte del Sistema son:

-El Ministerio de Ciencia y Tecnología, sus organismos adscritos y las entidades tuteladas por éstos, o aquéllas en las que tengan participación.

-Las instituciones de educación superior y de formación técnica, academias nacionales, colegios profesionales, sociedades científicas, laboratorios y centros de investigación y desarrollo, tanto público como privado.

-Los organismos del sector privado, empresas, proveedores de servicios, insumos y bienes de capital, redes de información y asistencia que sean incorporados al Sistema.

-Las unidades de investigación y desarrollo, así como las unidades de tecnologías de información y comunicación de todos los organismos públicos.

-Las personas públicas o privadas que realicen actividades de ciencia, tecnología, innovación y sus aplicaciones.

Este artículo permite la inclusión al Sistema Nacional de Ciencia Tecnología e Innovación, a los sectores de la sociedad que desarrollan tecnología, lo que a su vez

incentiva a los estudiantes universitarios a que se dediquen a la búsqueda de conocimientos por medio de la investigación científica y tecnológica.

Ley Orgánica De La Contraloría General De La República Y Del Sistema Nacional De Control Fiscal

- **Artículo 2.** La Contraloría General de la República, en los términos de la Constitución de la República y de esta Ley, es un órgano del Poder Ciudadano, al que corresponde el control, la vigilancia y la fiscalización de los ingresos, gastos y bienes públicos, así como de las operaciones relativas a los mismos, cuyas actuaciones se orientarán a la realización de auditorías, inspecciones y cualquier tipo de revisiones fiscales en los organismos y entidades sujetos a su control.

La Contraloría, en el ejercicio de sus funciones, verificará la legalidad, exactitud y sinceridad, así como la eficacia, economía, eficiencia, calidad e impacto de las operaciones y de los resultados de la gestión de los organismos y entidades sujetos a su control. Corresponde a la Contraloría ejercer sobre los contribuyentes y responsables, previstos en el Código Orgánico Tributario, así como sobre los demás particulares, las potestades que específicamente le atribuye esta Ley.

Parágrafo único: La Contraloría realizará todas las actividades que le asigne el Consejo Moral Republicano, de conformidad con la Constitución de la República y las leyes.

El artículo presente en esta ley orgánica es de suma relevancia ya que valida la importancia que tiene la función de control y vigilancia de los ingresos, gastos y bienes públicos, así como de los procesos administrativos dentro de las organizaciones públicas, siendo esto una de las funciones principales del presente sistema de gestión, cuyas actuaciones se orientan a la supervisión constante.

-En la Ley de Infogobierno.

- Artículo 1.

Esta Ley tiene por objeto establecer los principios, bases y lineamientos que rigen el uso de las tecnologías de información en el Poder Público y el Poder Popular,

para mejorar la gestión pública y los servicios que se prestan a las personas; impulsando la transparencia del sector público; la participación y el ejercicio pleno del derecho de soberanía; así como, promover el desarrollo de las tecnologías de información libres en el Estado; garantizar la independencia tecnológica; la apropiación social del conocimiento; así como la seguridad y defensa de la Nación.

La presencia de este artículo reconoce el interés de enriquecer la gestión y los servicios los cuales son prestados a las personas, y a su vez hace énfasis en el uso de software libre en las instituciones públicas. Es importante señalar que el Sistema desarrollado en este trabajo de grado está diseñado completamente en software libre específicamente con el lenguaje de programación PHP y el gestor de bases de datos MySQL, dichos lenguajes están bajo licencias de código abierto (OpenSource GLP) lo cual permite que tanto el código fuente como los archivos binarios sean modificados y redistribuidos libremente sin tener que pagar al autor original.

-Artículo 15.

En el diseño y desarrollo de los sistemas, programas, equipos y servicios basados en tecnologías de información, se debe prever las consideraciones de accesibilidad y usabilidad necesarias para que estos puedan ser utilizados de forma universal por aquellas personas que, por razones de discapacidad, edad, o cualquier otra condición de vulnerabilidad, requieran de diferentes tipos de soportes o canales de información.

Este artículo expone la gran importancia del desarrollo de software apto para todo público, para lo cual el presente sistema está desarrollado enfocado hacia la parte cognitiva, con el fin de facilitar la comprensión de las personas que vayan a hacer uso del mismo.

A través de la exposición de todos y cada uno de los artículos citados de las diferentes leyes promulgadas en materia de ciencia y tecnología podemos demostrar que el Estado Venezolano, no solo promueve, orienta, incentiva, también se hace garante de la difusión y ejecución de programas y proyectos científicos con miras a la independencia tecnológica necesaria para el desarrollo económico, social y político del país, así como para la seguridad y soberanía nacional.

Términos Básicos

Consiste en dar el significado preciso y según el contexto a los conceptos principales, expresiones o variables involucradas en el problema y en los objetivos formulados. (Arias, 2006).

Adquisición: La palabra adquisición es un término que se emplea para expresar la compra que se realizó de algo, un producto, un servicio, un inmueble, entre otras cosas que sean plausibles de comprar. Por otra parte, en el ámbito de la informática el término ostenta una especial presencia ya que el mismo designa un concepto de uso frecuente en este contexto como ser el de adquisición de datos que implica la toma de señales del mundo real para de este modo lograr datos que luego serán procesados y tratados por una computadora o por otro dispositivo.

Almacenaje: El almacenaje o almacenamiento es una parte de la logística que incluye las actividades relacionadas con el almacén; en concreto, guardar y custodiar existencias que no están en proceso de fabricación, ni de transporte. El almacenaje permite acercar las mercaderías a los puntos de consumo.

Contraloría: Este término se define al trabajo, cargo, empleo, función o dignidad del contralor así mismo en América se dice a un despacho, oficina o una corporación encargada para examinar y comprobar la legalidad de la autorización de los gastos públicos.

Mobiliario: Se entiende normalmente por mobiliario todo aquel elemento o ítem que sirva para decorar los ambientes de una casa, oficinas y otro tipo de locales y que tenga la posibilidad de ser movido de lugar. El mobiliario es el grupo de muebles que existen en una vivienda aunque también pueden entrar dentro de este grupo elementos de decoración y accesorios que completan el espacio y lo hacen más apropiado para la vivienda.

Seguimiento: Es la acción y efecto de seguir o seguirse, en el contexto popular suele usarse como sinónimo de persecución, observación o vigilancia. Siendo este mismo usado principalmente en el contexto de investigaciones policiales, detectivescas, jurídicas, medicas, científicas, estadística, entre otras; para observar y analizar la evolución un determinado caso. Aunque el término puede aplicarse a cualquier investigación, proceso o proyecto con observación constante.

Recepción: El sustantivo recepción alude a la acción de recibir algo. Así, es posible hablar de la recepción de un mensaje, de un paquete o incluso de la recepción de un balón en el contexto futbolístico. En este sentido, hay tres aspectos que forman parte del proceso de recepción: el emisor que envía algo, el receptor que lo recibe y el hecho concreto de recibirlo.

Requisiciones: La requisición es un acto jurídico de derecho público, por medio del cual el estado en uso de su potestad soberana o autoridad, exige obligatoriamente a un particular le transfiera temporalmente para usar, disponer o prestar un servicio público, bienes de su propiedad, ya sea muebles, inmuebles, fabricas vehículos aparatos, maquinas, fabricas, negocios, así como la prestación de servicios de interés social, por causas de orden público y por una demanda de la sociedad.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLOGICO

En el presente capítulo se describe el tipo de investigación en la que se fundamenta el presente trabajo, su diseño y los procedimientos a desarrollar.

Tipo de Investigación

La Investigación proyectiva

Según Jacqueline Hurtado (2008) la investigación consiste en la elaboración de una propuesta, un plan, un programa o un modelo, como solución a un problema o necesidad de tipo práctico, ya sea de un grupo social, o de una institución, o de una región geográfica, en un área particular del conocimiento, a partir de un diagnóstico preciso de las necesidades del momento, los procesos explicativos o generadores involucrados y de las tendencias futuras, es decir, con base en los resultados de un proceso investigativo.

La investigación proyectiva se ocupa de cómo deberían ser las cosas, para alcanzar unos fines y funcionar adecuadamente. La investigación proyectiva involucra creación, diseño, elaboración de planes, o de proyectos; sin embargo, no todo proyecto es investigación proyectiva. Para que un proyecto se considere investigación proyectiva, la propuesta debe estar fundamentada en un proceso sistemático de búsqueda e indagación que requiere la descripción, el análisis, la comparación, la explicación y la predicción.

A partir del estadio descriptivo se identifican necesidades y se define el evento a modificar; en los estadios comparativo, analítico y explicativo se identifican los procesos causales que han originado las condiciones actuales del evento a modificar, de modo que una explicación plausible del evento permitirá predecir ciertas circunstancias o consecuencias en caso de que se produzcan determinados cambios; el estadio predictivo permitirá identificar tendencias futuras, probabilidades,

posibilidades y limitaciones. En función de esta información, el investigador debe diseñar o crear una propuesta capaz de producir los cambios deseados.

¿Por qué se hace una investigación proyectiva?

Porque hay situaciones que no están marchando como debieran, y que se desean modificar o modificarse. Porque hay potencialidades que no se están aprovechando. Porque hay problemas a resolver.

Diseño de la Investigación

Esta investigación tendrá un diseño de campo, por cuanto se obtendrán datos en forma directa de la realidad, de primera mano, a través de la observación de las actividades llevadas a cabo para la gestión de los procesos administrativos y el control de los bienes y suministros. En cuanto a la modalidad y de acuerdo con diferentes manuales para la elaboración de trabajos y tesis de grado, corresponde a una investigación de campo ya que se aplica el método científico para el tratamiento de una serie de variables de una situación estudiada y que lleva al enriquecimiento de un campo del conocimiento. En este caso nutre a los coordinadores de instituciones, en especial al de la Dirección Regional de Salud del estado Barinas, en aquellos aspectos necesarios para un mejor manejo y control de los procedimientos administrativos de los bienes y suministros.

Modalidad de la Investigación

Como en cualquier investigación será necesario aplicar una serie de procedimientos que permitan obtener datos, ya sean directamente de la realidad o de fuentes escritas, en la Ley Orgánica De La Contraloría General De La República Y Del Sistema Nacional De Control Fiscal:

- **Artículo 2.** Que ayuden a comprender el hecho estudiado y de esta manera desarrollar el sistema de gestión de los procesos administrativos para el control de los bienes y suministros de La Dirección Regional De Salud Barinas. Los procedimientos a seguir en el desarrollo de la investigación, necesarios para lograr los objetivos serán los siguientes:

-Se realizara una entrevista inicial al Director Regional de Salud, con el objetivo de intercambiar ideas en cuanto a la necesidad e importancia de implementar dentro de la organización un adecuado sistema de gestión de los procesos administrativos, fundamental en el área del inventario de bienes y suministros. Así mismo se solicitara la colaboración de todas las personas que de alguna u otra forma se relacionan con el inventario, ya sea en su administración, registro, almacenaje, custodia y despacho, para llevar a cabo el diseño del modelo a ser propuesto.

-Con el propósito de recopilar información necesaria para el desarrollo del presente trabajo, se aplicaran los siguientes procedimientos:

-Se elaborara un cronograma de visitas para recabar, a través de instrumentos técnicamente diseñados, la información deseada.

-Se diseñara un cuestionario de preguntas flexibles; es decir, se alterara el orden de las mismas, se modificaran o simplemente se incluirán otras de acuerdo a la posición jerárquica del entrevistado o del interés de la entrevista.

-Se aplicara el cuestionario al Director Regional de Salud, al contralor y a los responsables de las áreas de compras, Kardex, almacén y farmacia. Con esto se obtendrá información de acerca de las tareas que se llevan a cabo para el manejo del inventario de mercancía, la forma y momento cuando deben hacerlo; así como los controles y normas que los regulan.

Metodología Para el desarrollo del Sistema

Para el desarrollo que se presenta en la investigación se implementó una metodología ágil conocida como, Desarrollo Adaptativo de Software (DAS) la misma se detalla a continuación:

Desarrollo Adaptativo de Software (DAS). Es una metodología ágil de desarrollo, que se implementa en casos en los que los requerimientos y los procesos de desarrollo están en constante cambio, dicha metodología fue propuesta por James Highsmith en 1998.

En consideración a los procedimientos y funcionamiento en el desarrollo adaptativo del software interactúan tres fases principales, las cuales son:

-Especulación: Es la fase en la cual se plantean los requerimientos necesarios para dar inicio al proceso de desarrollo, también recopila toda la información concerniente a los estilos de programación a utilizar.

-Contribución: En la fase de contribución se hace una retroalimentación del proceso, se verifica el estado en el que se encuentra el proyecto, se hacen ajustes y se establece la incorporación de más funcionalidad en el caso de ser necesario

-Aprendizaje: La fase de aprendizaje es esencial en el desarrollo adaptable ya que es allí donde a través de la experiencia de desarrollo se mejora la calidad final del software.

Partiendo de las definiciones anteriores, la particularidad de la metodología se presenta en el hecho que los procesos en cualquiera de sus fases deben tener la capacidad de modificarse y adaptarse a cualquier circunstancia o requerimiento que pueda surgir durante el desarrollo, también es posible buscar otro camino en caso que el establecido al principio de la planificación no allá sido el más acertado como se puede observar en la imagen.

Por otra parte es necesario acotar que para el desarrollo de software el proceso de aplicación de la metodología se da siguiendo el esquema que presentan la mayoría de las metodologías conocidas, solo que atendiendo a los principios particulares de la misma. A continuación se describen las fases seguidas en el desarrollo de la presente investigación:

-Análisis: Una vez terminada la fase de especulación y trazado de manera tentativa los procesos, se procede a analizar los requerimientos del software estableciendo los casos de usos respectivos para tener la mejor apreciación posible de las situaciones.

- Diseño: La segunda fase de desarrollo se centra en el diseño, en ella se define el modelo de datos y la arquitectura que seguirá el desarrollo se deben presentar de manera visual los diagramas correspondientes.

-Implementación I: En esta fase se establecen de manera visual a través de diagramas por ejemplo, diagramas de flujo el funcionamiento del módulo, esto a fin de tener más claro cada aspecto del software en desarrollo.

-Implementación II: Esta fase es el complemento de la fase anterior en ella se atienden los procesos y detalles que surgen en el proceso de programación se complementan las partes desarrolladas, esto correspondiendo con la contribución.

-Pruebas: La fase de pruebas corresponde a la puesta en marcha del software en el entorno donde funcionará finalmente, esto a fin de probar cada aspecto y corregir posibles detalles, esto corresponde al aprendizaje.

Una vez observado el procedimiento general de que se vale la metodología, se puede decir que el objetivo de la misma es dar respuesta a los cambios que surgen durante el proceso de desarrollo ya sea que estos vengan de los usuarios, la tecnología o el ambiente de desarrollo.

Por otra parte, en virtud de lo descrito sobre la metodología implementada en el desarrollo que se presenta en la investigación, se puede agregar que la particularidad de la metodología en el manejo de situaciones que van surgiendo en el camino del desarrollo de software fue de gran utilidad.

Población y Muestra

Población

“La población, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación” (Arias, Fidias. 2012).

El universo o población según Arias (2012), la población es “el conjunto finito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación.

En el caso de la presente investigación, la población pertinente al estudio gira en torno al Director Regional de Salud, al contralor y a los responsables de las áreas de compras, Kardex, almacén y farmacia. Específicamente la población de la presente investigación está integrada por un grupo de que oscila entre (42) personas.

Muestra

“La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (Arias, F. 2012). Por lo antes planteado, y considerando que la población es de tamaño reducida, se tomará esta como muestra el cien por ciento (100%) de la población; determinándose quince (15) sujetos objeto de estudio. Considerando las premisas de Arias (2000) en cuanto a “cuando la población es pequeña y finita no se aplica criterio muestral” por tal motivo no se seleccionará muestra alguna.

Operacionalización de Variables

Según Arias, F. (2012) la Operacionalización de las variables “se emplea en investigación científica para designar al proceso mediante el cual se transforma la variable de conceptos abstractos a términos concretos, observables y medibles, es decir dimensiones e indicadores” (p. 63).

Las variables deben estar adecuadas al contexto de la investigación, este proceso se hace con la finalidad de establecer criterios para la obtención de información. La Operacionalización de las variables para la presente investigación se muestra a continuación:

Cuadro1: Operacionalización de Variables en la investigación

| Desarrollar un sistema de gestión para los procesos administrativos en el control de los bienes y suministros de la Dirección Regional de Salud Barinas. Año 2016. | | | | |
|--|--|---------------|----------------|-------|
| Variables | Definición Conceptual | Dimensión | Indicadores | Ítems |
| Procesos Administrativos (dependiente) | Un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad. La administración comprende varias fases, etapas o funciones, cuyo conocimiento exhaustivo es indispensable a fin de aplicar el método, los principios y las técnicas de esta disciplina, correctamente. (BIBLIOGRAFIA STONER J., WANKEL C. Administración. Prentice-Hall. México, 1990. Elaboró: Reyes Cano Liz de Montserrat) | Pasos | Procesos | 1 |
| | | Tareas | Funcionamiento | 2 |
| | | Técnicas | Sistematizado | 3 |
| | | | | 4 |
| Control de los Bienes y Suministros (independiente) | Se puede definir como el proceso de vigilar actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa. (BIBLIOGRAFIA STONER J., WANKEL C. Administración. Prentice-Hall. México, 1990. Elaboró: Reyes Cano Liz de Montserrat). | Desarrollo | Planificación | 5 |
| | | Procedimiento | Estructurado | 6 |
| | | | Progreso | 7 |
| Sistema de Gestión (interviniente) | Un Sistema de Gestión es un conjunto de etapas unidas en un proceso continuo, que permite trabajar ordenadamente una idea hasta lograr mejoras y su continuidad, se establecen cuatro etapas en este proceso, que hacen de este sistema, un proceso circular virtuoso, pues en la medida que el ciclo se repita recurrente y recursivamente, se logrará en cada ciclo, obtener una mejora. (Gonzalo Vergara en Mar 31, 2009 Sistemas de Gestión). | Recursiva | Sistema | 8 |
| | | Medida | Metódico | 9 |
| | | Ciclo | Tecnología | 10 |
| | | Reiterado | Capacidad | |

Fuente: Datos tomados por los Autores (2016).

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

En todo proyecto investigativo es necesario establecer los instrumentos y técnicas de recolección de datos que mejor se adapten con el contexto de la investigación, esto con la finalidad de recoger los datos de manera eficiente, ya que son estos los que determinan la necesidad e importancia del trabajo.

Según Carlos, Sabino 1992 afirma que: “Un instrumento de recolección de datos es, en principio, cualquier recurso del que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. Dentro de cada instrumento concreto pueden distinguirse dos aspectos diferentes: forma y contenido” (p.108).

Por otra parte Fernando Castro Márquez, indica que “las técnicas están referidas a la manera como se van a obtener los datos y los instrumentos son los medios materiales, a través de los cuales se hace posible la obtención y archivo de la información requerida para la investigación”. En consideración a esto y al contexto en el que se desarrolla la problemática, para la investigación como técnica de levantamiento de datos se utilizó la observación directa y el instrumento elegido fue la encuesta.

Partiendo de la observación directa, que se basa en el uso de los sentidos para captar los hechos o situaciones que nos rodean, la observación se dio de manera simple y participante. Como medio para la recolección de datos se hizo uso de la encuesta, la cual se aplicó a al Director Regional de Salud, al contralor y a los responsables de las áreas de compras, Kardex, almacén y farmacia. Haciendo uso de cuestionarios los cuales contienen preguntas cerradas, con alternativas SI y NO.

Técnicas de Análisis de Datos

“Finalizadas las tareas de recolección el investigador quedará en posesión de un cierto número de datos, a partir de los cuales será posible sacar las conclusiones generales que apunten a esclarecer el problema formulado en los inicios del trabajo. Pero esa masa de datos, por sí sola, no nos dirá en principio nada, no nos permitirá alcanzar ninguna conclusión si, previamente, no ejercemos sobre ella una serie de actividades tendientes a organizarla, a poner orden en todo ese multiforme conjunto.

Estas acciones son las que integran el llamado procesamiento de los datos”. (Carlos, Sabino, 1992, pág. 129).

Validación de los Instrumentos

Para el proceso de validación del instrumento empleado en la corrección de datos para la presente investigación, se utilizó el juicio de expertos en los ámbitos de gerencia y liderazgo, gerencia empresarial y programación, quienes a su vez tienen conocimientos en la metodología de la investigación por haber participado en múltiples proyectos investigativos, estos se encargaron de dar sus sugerencias para la adecuación del instrumento en relación con la temática y los objetivos de la investigación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y PRESENTACION DE LOS RESULTADOS

El presente capítulo contiene los razonamientos provenientes de los datos recolectados a través del instrumento ya procesado, razón por la cual se diseñaron tablas y gráficos con la finalidad de determinar la necesidad de un sistema de gestión y control de los procesos administrativos. Así mismo para el análisis y presentación fueron seleccionados a criterio del investigador los ítems cuya naturaleza es similar, en función de unificar los análisis para un mejor entendimiento y razonamiento de la situación estudiada.

En las siguientes páginas se expone su debida interpretación y análisis.

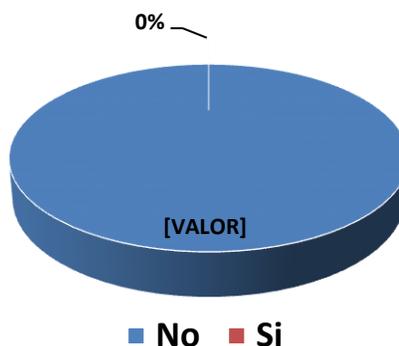
Ítems N° 1. ¿Existe en la actualidad un sistema automatizado para llevar a cabo los procesos administrativos?

Cuadro 2: Ítems N° 1

| DESCRIPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------------|------------|------------|
| SI | 0 | 0% |
| NO | 40 | 100% |
| TOTAL | 40 | 100% |

Fuente: Datos tomados del instrumento aplicado por los Autores (2016).

Figura N°1



Análisis: Según los datos de la tabla 1, la totalidad de los encuestados representados por el Director Regional de Salud (1), los Directores de cada hospital (7), los responsables de las áreas de compras, Kardex, almacén y farmacia (18) de cada uno de estos, así como también los asistentes administrativos especialistas en las áreas de gestión y auditoría de cada hospital (14) manifestó que la Dirección Regional de Salud Barinas, no cuenta con un sistema automatizado para llevar a cabo los procesos administrativos.

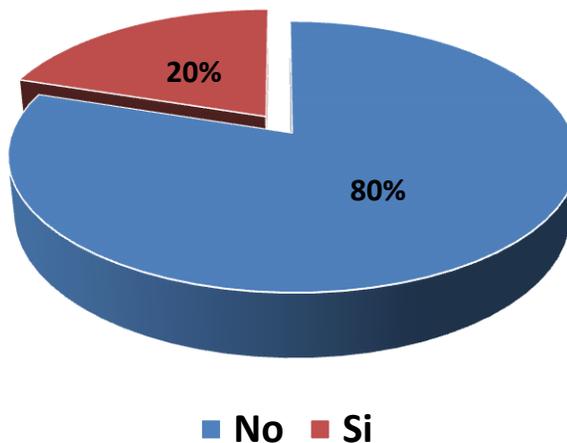
Ítems N° 2 ¿Considera usted que el control de bienes y suministros están siendo manejados con eficacia?

Cuadro N° 3: Ítem N°2

| DESCRIPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------------|------------|------------|
| SI | 8 | 20 |
| NO | 32 | 80 |
| TOTAL | 40 | 100% |

Fuente: Datos tomados del instrumento aplicado por los Autores (2016).

Figura N°2



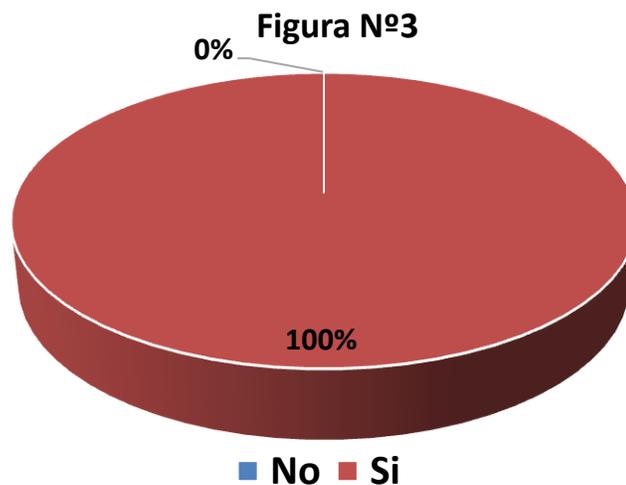
Análisis: Como se puede observar en el gráfico N° 2, el 20% de los encuestados representados por el Director Regional de Salud y los Directores de cada hospital (8), Consideran que el control de bienes y suministros están siendo manejados con eficacia, mientras que un 80% representado por los responsables de las áreas de compras, Kardex, almacén y farmacia de cada hospital, así como también los asistentes administrativos especialistas en las áreas de gestión y auditoría (32) considera que el control de bienes y suministros no están siendo manejados con eficacia.

Ítems N° 3. ¿Cree usted qué debería implementarse un sistema de gestión administrativo?

Cuadro N° 4: Ítems N° 3

| DESCRIPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------------|------------|------------|
| SI | 40 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 40 | 100% |

Fuente: Datos tomados del instrumento aplicado por los Autores (2016).



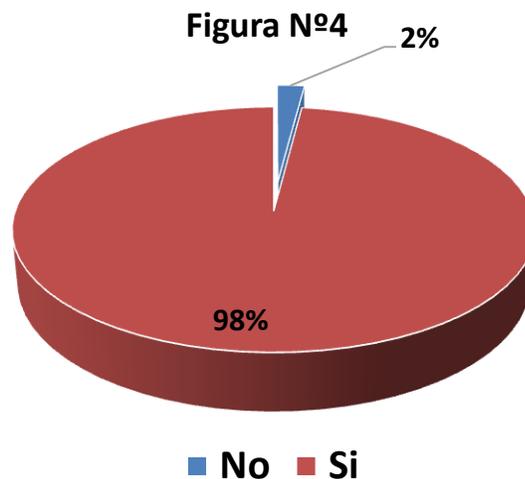
Análisis: Según los datos de la tabla 3, la totalidad de los encuestados representados por el Director Regional de Salud (1), los Directores de cada hospital (7), los responsables de las áreas de compras, Kardex, almacén y farmacia (18) de cada uno de estos, así como también los asistentes administrativos especialistas en las áreas de gestión y auditoría de cada hospital (14) manifestó que en la Dirección Regional de Salud Barinas debería implementarse un sistema de gestión administrativo.

Ítems N° 4. ¿Cree usted que es importante la implementación de un sistema de gestión administrativo?

Cuadro N° 5: Ítem N°4

| DESCRIPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------------|------------|------------|
| SI | 39 | 98% |
| NO | 1 | 2% |
| TOTAL | 40 | 100% |

Fuente: Datos tomados del instrumento aplicado por los Autores (2016).



Análisis: Como se puede observar en el gráfico N° 4, el 2% de los encuestados representados por uno (1) de los responsables de las áreas de farmacia Considera que no es importante la implementación de un sistema de gestión administrativo.

A sí mismo el 98% de los encuestados representado por el Director Regional de Salud (1), los Directores de cada hospital (7), una parte de los responsables de las áreas de compras, Kardex, almacén y farmacia (17) y los asistentes administrativos especialistas en las áreas de gestión y auditoria (14) consideran que es importante la implementación de un sistema de gestión administrativo.

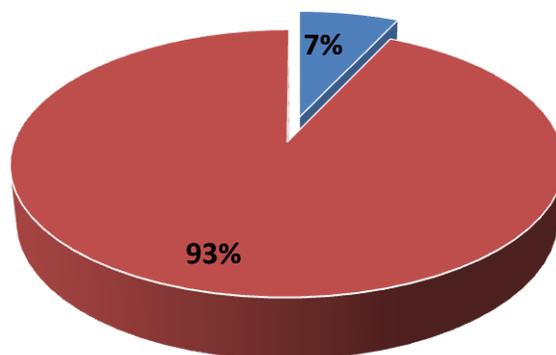
Ítems N° 5. ¿Considera usted que en la institución se cuentan con los requerimientos tecnológicos (informáticos incluyendo hardware y software) para el funcionamiento de dicho sistema?

Cuadro N° 6: Ítems N° 5

| DESCRIPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------------|------------|------------|
| SI | 37 | 93% |
| NO | 3 | 7% |
| TOTAL | 40 | 100% |

Fuente: Datos tomados del instrumento aplicado por los Autores (2016)

Figura N° 5



■ No ■ Si

Análisis: Como se puede observar en el gráfico N° 5, el 93% de los encuestados representados por los responsables de las áreas de compras, Kardex y almacén (15), el Director Regional de Salud (1), los Directores de cada hospital (7) y los asistentes administrativos especialistas en las áreas de gestión y auditoría (14), Consideran que en la institución se cuentan con los requerimientos tecnológicos (informáticos incluyendo hardware y software) para el funcionamiento de dicho sistema.

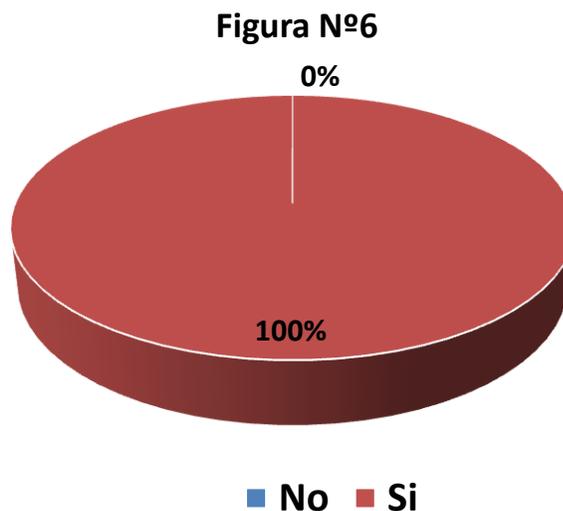
Por otra parte solo el 7% de los encuestados representado por, tres de los responsables del área de farmacia (3) consideran que en la institución no se cuenta con los requerimientos tecnológicos (informáticos incluyendo hardware y software) para el funcionamiento de dicho sistema.

Ítems N° 6. ¿Cree usted que un sistema de gestión para el control de bienes podría mejorar los procesos administrativos de forma eficiente?

Cuadro N° 7: Ítem N°6

| DESCRIPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------------|------------|------------|
| SI | 40 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 40 | 100% |

Fuente: Datos tomados del instrumento aplicado por los Autores (2016).



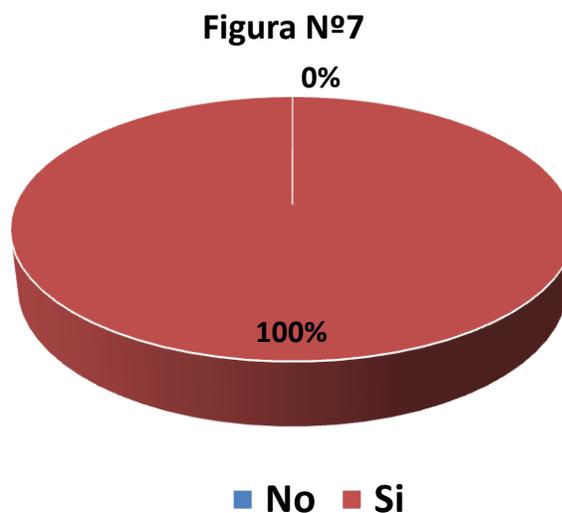
Análisis: Como se puede observar en el Gráfico N°6, la totalidad de los encuestados representados por el Director Regional de Salud (1), los Directores de cada hospital (7), los responsables de las áreas de compras, Kardex, almacén y farmacia (18) de cada uno de estos, así como también los asistentes administrativos especialistas en las áreas de gestión y auditoria de cada hospital (14) manifestó que un sistema de gestión para el control de bienes podría mejorar los procesos administrativos de forma eficiente.

Ítems N° 7. ¿Considera usted conveniente que dicho sistema enlace directamente los hospitales con la dirección regional de salud?

Cuadro N° 8: Ítems N° 7

| DESCRIPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------------|------------|------------|
| SI | 40 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 40 | 100% |

Fuente: Datos tomados del instrumento aplicado por los Autores (2016).



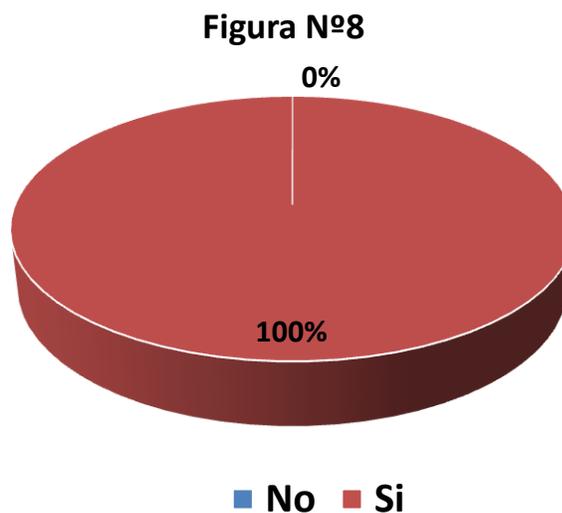
Análisis: En el Gráfico N°7, se puede observar que el 100% de los encuestados representados por el Director Regional de Salud (1), los Directores de cada hospital (7), los responsables de las áreas de compras, Kardex, almacén y farmacia (18) de cada uno de estos, así como los asistentes administrativos especialistas en las áreas de gestión y auditoría de cada hospital (14), se manifiestan de forma positiva ya que ven conveniente que dicho sistema enlace directamente los hospitales con la dirección regional de salud, lo cual evita que exista un desconocimiento del ente rector de salud del estado Barinas (Dirección Regional de Salud) sobre los bienes y suministros con los que cuenta cada hospital.

Ítems N° 8. ¿Considera usted que dicho sistema evitará la desviación de suministros?

Cuadro N° 9: Ítem N°8

| DESCRIPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------------|------------|------------|
| SI | 40 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 40 | 100% |

Fuente: Datos tomados del instrumento aplicado por los Autores (2016).



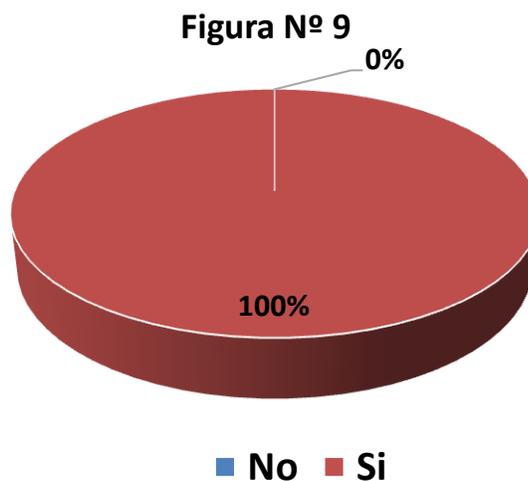
Análisis: De la información obtenida en el ítem N° 8, se puede observar que el 100% de los encuestados representados por el Director Regional de Salud (1), los Directores de cada hospital (7), los responsables de las áreas de compras, Kardex, almacén y farmacia (18) de cada uno de estos, así como los asistentes administrativos especialistas en las áreas de gestión y auditoría de cada hospital (14), consideran que la implementación de este sistema evitara en gran parte el desvío de insumos, así como también el hurto por parte de manos inescrupulosas que se valen del desconocimiento de los inventarios, de la falta de seguimiento y control para cometer dicho delito.

Ítems N° 9. ¿Considera usted que el sistema permitirá la agilización de los procesos de solicitud y asignación de suministros?

Cuadro N° 10: Ítem N°9

| DESCRIPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------------|------------|------------|
| SI | 40 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 40 | 100% |

Fuente: Datos tomados del instrumento aplicado por los Autores (2016).



Análisis: De la información obtenida en el ítem N° 9, se observa que la totalidad de los encuestados representados por el Director Regional de Salud (1), los Directores de cada hospital (7), los responsables de las áreas de compras, Kardex, almacén y farmacia (18) de cada uno de estos, así como los asistentes administrativos especialistas en las áreas de gestión y auditoría de cada hospital (14), consideran que de implementarse este sistema se permitirá agilizar los procesos de solicitud y asignación de suministros, ya que se eliminarían todos los trámites burocráticos que actualmente son necesarios para la dotación de insumos, y a su vez se trabajaría de forma directa con el proveedor, lo cual agilizará los procesos administrativos en un gran porcentaje.

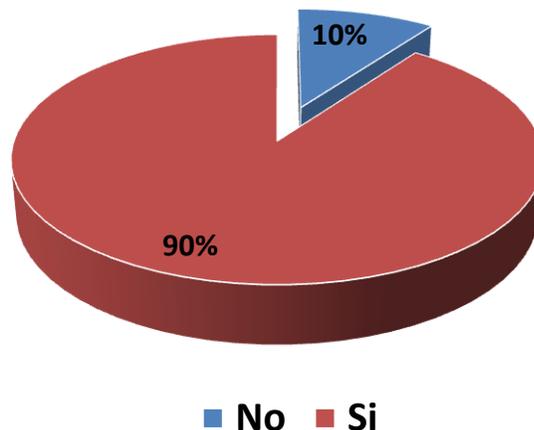
Ítems N° 10. ¿Cree usted que existe personal capacitado en el manejo de sistemas informáticos?

Cuadro N° 11: Ítem N°10

| DESCRIPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------------|------------|------------|
| SI | 36 | 90% |
| NO | 4 | 10% |
| TOTAL | 40 | 100% |

Fuente: Datos tomados del instrumento aplicado por los Autores (2016).

Figura N° 10



Análisis: De la información obtenida en el ítem N° 10, se observa que el 90% de los encuestados representados por el Director Regional de Salud (1), los Directores de cada hospital (7), los responsables de las áreas de compras, Kardex, almacén y farmacia (18) de cada uno de estos, así mismo diez (10) de los asistentes administrativos especialistas en las áreas de gestión y auditoría de cada hospital, consideran que existe personal capacitado en el manejo de sistemas de información.

Por otra parte solo cuatro (4) de los asistentes administrativos especialistas en las áreas de gestión y auditoría de cada hospital, que representa el 10% de los encuestados, consideran que actualmente no se cuenta con personal capacitado, de esta forma opinan que es necesario la inducción a los trabajadores en el área del manejo de nuevas tecnologías.

Diseño del Sistema

En este apartado, se presenta la metodología empleada para el sistema de gestión de los procesos administrativos para el control de los bienes y suministros de la Dirección Regional de Salud Barinas, la metodología en la cual se apoyó dicho desarrollo fue Desarrollo Adaptativo De Software (DAS), por permitir realizar adaptaciones a medida que se desarrolla, siendo esto esencial para el desarrollo de la propuesta.

A continuación se presenta el proceso de desarrollo de manera descriptiva, teniendo en cuenta los aspectos de la metodología.

Plan de Ciclos del Desarrollo Adaptable

Ciclo 1: Especificación y Plan de ciclos del desarrollo adaptable se presentan 3 iteraciones.

Primera Iteración: Esta corresponde a la especificación, se definieron los ciclos a realizar y las actividades de desarrollo, todo esto de manera tentativa motivado en el poco conocimiento e información existente en cuanto a los procesos

administrativos para el control de los bienes y suministros de la Dirección Regional de Salud Barinas.

Segunda Iteración: A medida que se obtuvo mayor información sobre los procesos administrativos para el control de los bienes y suministros de la Dirección Regional de Salud Barinas, se plantearon con mayor firmeza las actividades.

Tercera Iteración: Se planteó el análisis y diseño del sistema propuesto.

Ciclo 2: Ciclo de análisis se presentan 3 iteraciones.

Primera iteración: Se determinaron los requerimientos funcionales para el funcionamiento de los procesos administrativos para el control de los bienes y suministros de la Dirección Regional de Salud Barinas.

Segunda Iteración: Se definió una primera vista de la funcionalidad del sistema propuesto.

Tercera Iteración: Se establecieron los casos de usos para ver la interacción de los actores.

Ciclo 3: Ciclo de diseño se presentan 3 iteraciones.

Primera iteración: Se establecieron las entidades pertenecientes al sistema de gestión.

Segunda Iteración: Se estableció el modelo de datos y la relación entre entidades.

Tercera Iteración: Se presentó el modelo de la arquitectura del sistema de gestión.

Ciclo 4: Ciclo de Implementación e integración del Sistema de Gestión Fase I.

Primera iteración: Se estableció la estructura del módulo de manera dinámica haciendo uso de los diagramas de flujo de datos.

Segunda Iteración: Se Establecieron las vistas para los roles administrador y hospitales y se representaron en los diagramas de flujo.

Tercera Iteración: Se dio inicio a las pruebas de integración.

Ciclo 5: Ciclo de Implementación e integración del Sistema de Gestión Fase II contribución.

Primera iteración: Se corrigieron más problemas de integración.

Segunda Iteración: Se trabajó en la interfaz del Sistema de Gestión.

Ciclo 6: Ciclo de Pruebas.

Primera iteración: Se procedió a instalar el Sistema de Gestión.

Segunda Iteración: Se visualizó el comportamiento de cada aspecto del módulo (agregar, eliminar, actualizar, consultar, generar guías, entre otros).

Detalle y Ejecución de los Ciclos de Desarrollo Adaptable

Una vez establecidos los ciclos, se pasó a su ejecución basándose en cada una de las iteraciones establecidas para cada ciclo, esta es la fase de desarrollo de cada uno de los ciclos donde se presenta la documentación de lo obtenido en cada uno de ellos.

Hay que destacar que el ciclo número uno del desarrollo adaptable, es el correspondiente a la especulación y revisión de las informaciones con las que se cuenta para dar inicio a la planificación y pasar al proceso de desarrollo.

Análisis

El primer ciclo con el que se dio inicio a lo establecido en la planificación fue el de análisis, la definición de los requerimientos y los casos de usos correspondientes.

El Sistema de gestión de los procesos administrativos para el control de los bienes y suministros de la Dirección Regional de Salud Barinas, pretende establecer un control interno y externo que permita una adecuada protección de los inventarios de cada uno de los centros de Salud del Estado Barinas y una verificación exacta y confiable de sus registros y movimientos, que además promueva la eficiencia en las operaciones, lo que a su vez ayudará al cumplimiento de las políticas y normas establecidas por la Contraloría General de la República, relacionadas con la administración de inventarios de bienes nacionales e insumos médicos.

Análisis de los Requerimientos

Una vez observada la situación y los diferentes aspectos esenciales que afectan el control de los bienes y suministros, en cuanto al manejo de los procesos administrativos, de la mano se dificulta a la hora de verificar exactamente los registros y movimientos, se determinaron los siguientes requerimientos funcionales con los que el modulo debe contar:

- Consultar, Actualizar y Eliminar Datos de Hospitales.
- Consulta de Movimientos (Entrada, Salidas y Traspasos) de Bienes e insumos.
- Consulta de Inventario.
- Consulta de Consumo Diario, Semanal y Mensual de Bienes y Suministros.
- Consulta de Fechas de vencimiento de Suministros Médicos.
- Agregar bienes e insumos al inventario.
- Modificar Precios de Bienes e insumos.
- Generar guías de despachos de bienes e insumos para los diferentes Servicios y departamentos (Movimientos).
- Generar guías de traspasos entre almacenes.
- Generar guía de inventario Inicial del Año.
- Consulta de Consumo Diario, Semanal y mensual de Bienes y Suministros.
- Consulta de Fechas de vencimientos de Suministros Médicos.

Diagrama de Casos de Usos

En esta parte se definió el caso de uso partiendo de los requerimientos establecidos y las vistas según los actores (administrador).

Casos de uso Administrador

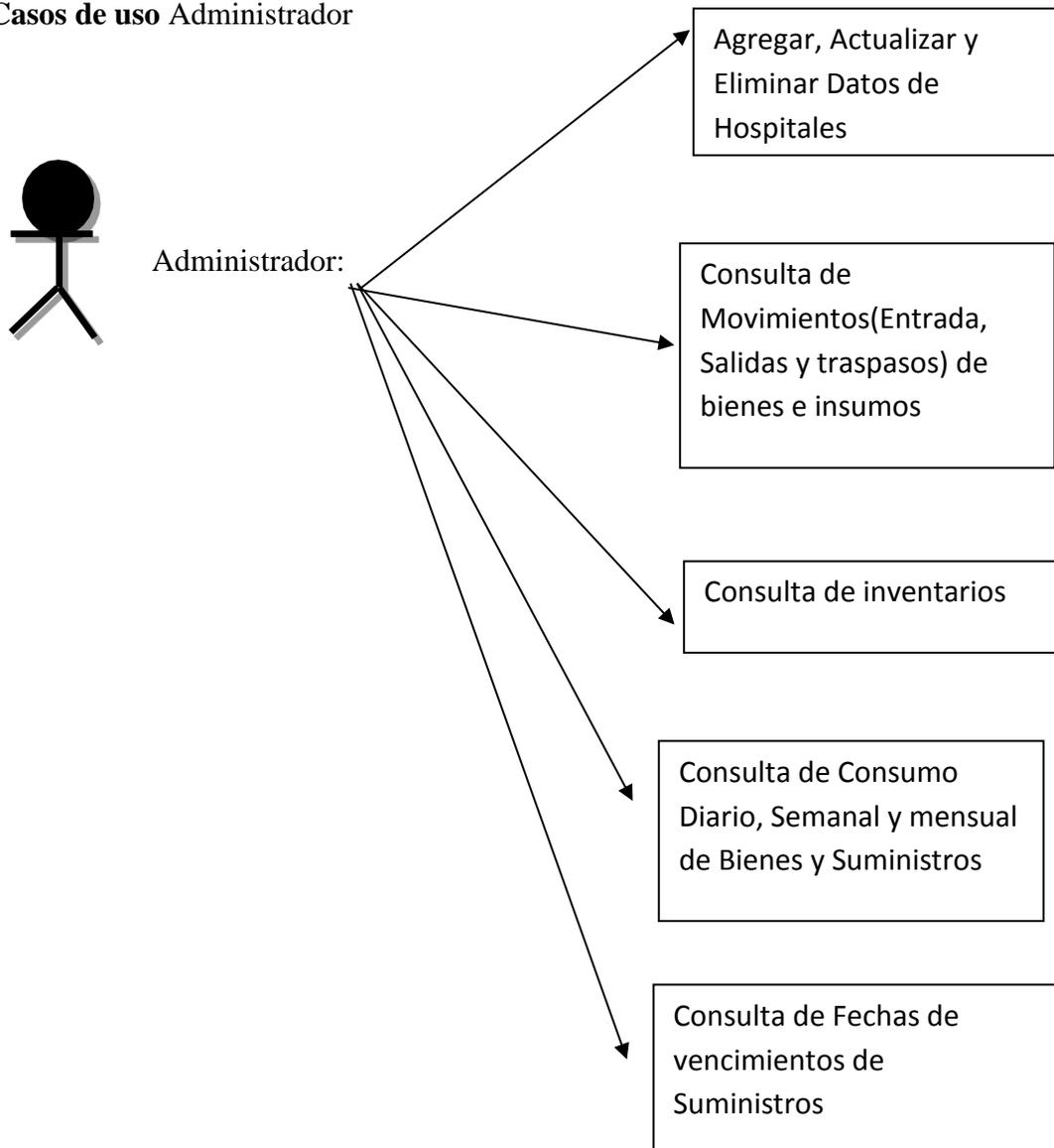


Figura 11: Casos de uso Administrador.

Como se puede observar en la figura se tomaron 5 casos de usos para el usuario

Administrador teniendo en cuenta los privilegios que tiene un usuario con este rol:

-Consultar, Actualizar y Eliminar Datos de Hospitales:

Este tendrá los privilegios de agregar, actualizar y eliminar datos de usuarios tales como nombres y contraseñas.

-Consulta de Movimientos (Entrada, Salidas y Traspasos) de Bienes e insumos:

El usuario con este rol podrá ver en todo momento y en tiempo real cada una de las operaciones que realice cada usuario relacionadas con la entrada, salida y traspasos de bienes y suministros.

-Consulta de Inventario:

Este usuario podrá ver el inventario real de cada usuario del sistema.

-Consulta de Consumo Diario, Semanal y Mensual de Bienes y Suministros:

Este usuario podrá ver de forma cronológica y detallada el consumo diario, semanal y mensual de un artículo específico o de todos los bienes y suministros en general

-Consulta de Fechas de vencimiento de Suministros Médicos:

El usuario con este privilegio podrá verificar las fechas de suministros médicos próximos a vencerse.

Diseño

El diseño fue el segundo ciclo que se realizó, en este ciclo se definió el modelo de datos a utilizar y la arquitectura del sistema.

Definición del Modelo de Datos

A continuación se presenta el modelo entidad relación y se describen los atributos.

Modelo de Datos del Módulo

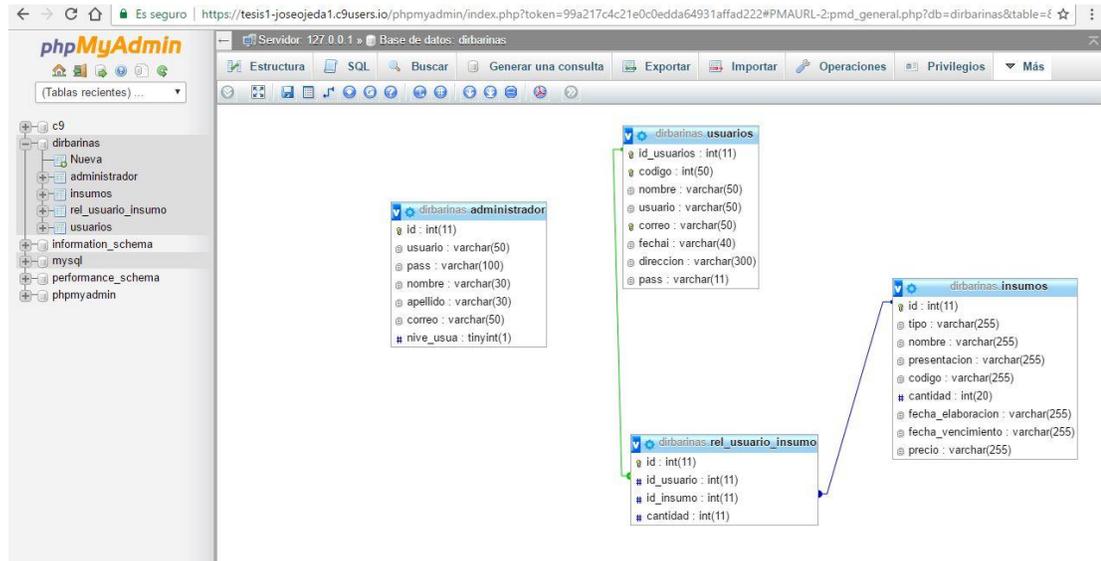


Figura 12: Diagrama entidad-relación.

Entidades:

El modulo está compuesto por las siguientes entidades:

-Administrador: Esta entidad almacena la información referente al tipo de usuarios del sistema e identifica a cada uno de ellos.

-Atributos:

- 1 Id: Identificador del Administrador.
- 2 Usuario: Administrador
- 3 Pass: Contraseña del Administrador
- 4 Nombre: Nombre del Administrador
- 5 Apellido: Apellido del Administrador
- 6 Correo: Correo del Administrador

-Usuarios: En esta entidad se almacenan los datos correspondientes a cada hospital.

-Atributos:

- 1 Id_usuarios: Identificador de la entidad usuario.

- 2 Código: Contiene el código que se le asigna a cada usuario.
- 3 Nombre: Contiene el nombre del usuario.
- 4 Usuario: Contiene el Usuario
- 5 Correo: Contiene el Correo
- 6 Fecha1: Contiene el apellido del usuario.
- 7 Dirección: Contiene la dirección del usuario.
- 8 Pass: Contiene la Contraseña del usuario.

-Insumos: En esta entidad se almacenan los datos correspondientes de cada Insumo.

-Atributos:

- 1 Id: Identificador de la entidad insumo.
- 2 Nombre: Contiene el nombre del insumo.
- 3 Presentación: Contiene la presentación del insumo.
- 4 Código: Contiene el Código de Cada Insumo.
- 5 Cantidad: Contiene la Cantidad de Cada Insumo.
- 6 Fecha de Elaboración: Contiene de elaboración del insumo.
- 7 Fecha de Elaboración: Contiene de vencimiento del insumo.
- 8 Precio: Contiene el Precio de Cada Insumo.

-Rel_Usuario_Insumo: En esta entidad se almacenan los datos correspondientes de cada Relación.

-Atributos:

- 1 Id: Identificador de la entidad insumo.
- 2 Id_usuario: Contiene el Id de Cada Usuario.
- 3 Id_insumo: Contiene el Id de Cada Insumo.
- 4 Cantidad: Contiene la Cantidad de cada insumo asignado al usuario.

En cuanto a la arquitectura del sistema y su funcionamiento, hay que decir que este es un entorno de cliente servidor, el usuario accede al navegador allí cargar la dirección del sistema y luego procede a autenticarse.

Si es autenticado como administrador tendrá acceso a todas las funcionalidades del módulo. Para el caso de autenticarse como usuario hospital se ha establecido una vista diferente donde no podrá tener acceso a todas las funcionalidades del módulo como se puede observar en la figura.

Implementación I:

En la primera Implementación se procedió a la realización de los diagramas de flujo de datos teniendo en cuenta los roles de Administrador y los Usuarios de los Hospitales

Diagramas de Flujo

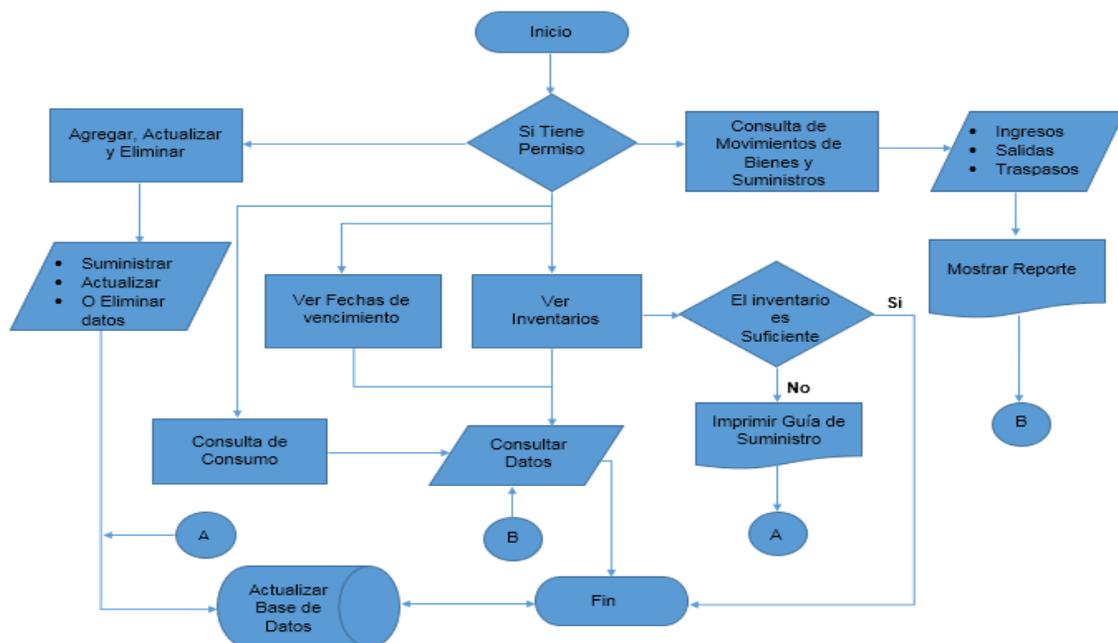


Figura 14: Diagrama de Flujo con el Rol Administrador

En el diagrama de flujos de un usuario en sesión con el rol Administrador, se puede observar que el usuario tiene acceso a varias posibilidades, si este accede a la opción agregar, actualizar, y eliminar, se le mostrara un submenú con las tres opciones donde una vez dentro de una de ellas deberá suministrar una serie de datos para así crear, actualizar o eliminar un registro en la base de datos, si accede a las opciones consultar movimientos de bienes y suministros se le mostrara otro submenú con las opciones de salidas, entradas y traslado entre almacenes y al seleccionar una se le mostrara un reporte con la información solicitada, si entra en la sección ver fechas de vencimiento se realiza una consulta la base de datos, de igual manera con la opción de consulta de consumo, por otra parte al entrar en la sección de ver inventario se realiza una consulta de los datos almacenados y si el inventario es o no es suficiente se abre la opción de generar guía de suministro la cual descontara de la base de datos.

Pantallas del Sistema

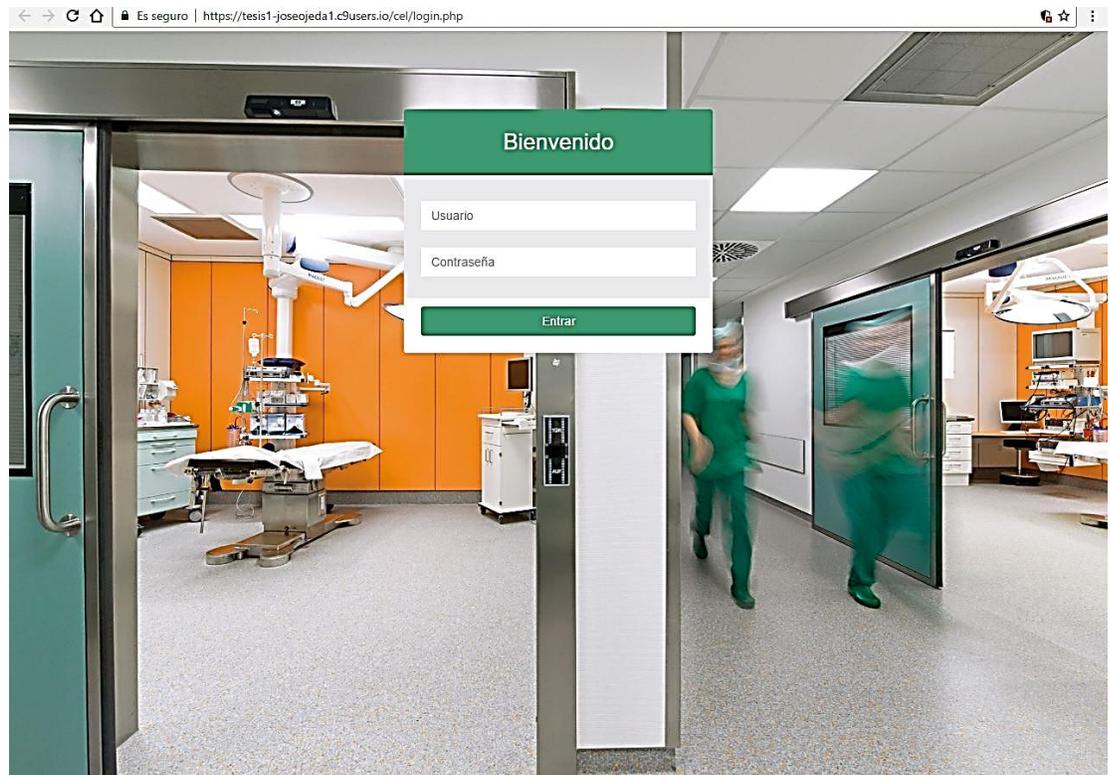


Figura 15: Inicio de Sesión al Sistema



Figura 16: Administrador: Acceso a los Hospitales

Sistema de Gestión Leonardo

Hola Sr, Leonardo
Conectado

- Principal
- Hospitales
- Agregar Insumos
- Generar Guías
- Salir

Lista Total de Insumos:

| Nombre | Tipo | Presentación | Codigo | Elaboración | Vencimiento | Cantidad | Acciones |
|----------|---------------|--------------|-----------|-------------|-------------|----------|---|
| ATAMEL | MEDICAMENTO | PASTILLAS | 051515151 | 12-17 | 12-19 | 1500 |   |
| Jeringa | MMQ | Latex | 154151 | 10-17 | 10-18 | 500 |   |
| JERINGA | BIEN NACIONAL | HOLA | 42525 | 12-12 | 12-18 | 155 |   |
| LOSARTAN | MEDICAMENTO | 50MG | 123456 | 3/2017 | 3/2017 | 30000 |   |
| SONDA | MMQ | 18 | 85748758 | 4/17 | 4/18 | 5600 |   |

Registrar Imprimir Insumos en Total

[Agregar Nuevo](#) 

Figura 17: Administrador: Acceso a los Bienes, Medicamentos y Material Médico Quirúrgico

Sistema de Gestión Leonardo

Hola Sr, Leonardo
Conectado

- Principal
- Hospitales
- Agregar Insumos
- Generar Guías
- Salir

Datos del Hospital

| | |
|-----------|-----------------------|
| Codigo | 789456 |
| Nombre | FREDDY |
| Direccion | CALLE 12 CARRERA 9-10 |

Datos del Insumo

Tipo: Medicamento

Cantidad:

[Guardar](#)

Regresar a Lista

[Regresar a lista](#)

Figura 18: Registro de Medicamento, Bienes y Material Médico Quirúrgico

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Conclusiones

El presente trabajo de investigación se desarrolló en la Dirección Regional de Salud del estado Barinas, con el propósito de desarrollar un Sistema de Gestión de los Procesos Administrativos para el Control de los Bienes y Suministros, y de esta forma, proporcionarle a esta institución un instrumento importante para la sana administración y manejo del mismo.

Mediante la aplicación de una serie de procedimientos de levantamiento y análisis de datos, se obtuvo una gran cantidad de información acerca de las actividades, atareas y responsabilidades que se llevan a cabo relacionadas con los procesos administrativos. Del análisis y diagnóstico se determinó, a pesar de la existencia de controles básicos y el empleo y el deseo de la dirección en laborar en un ambiente controlado, la presencia de debilidades relacionadas con:

- Aplicación de procedimientos administrativos y de control automatizados.

- Normas que regulen dichos procedimientos y funciones.

- La separación y asignación de funciones y responsabilidades.

- Fallas operativas y de diseño en los sistemas de información automatizados existentes.

-Otras debilidades referidas a las áreas y funciones de: Recepción, almacenaje, despacho, registro, toma física del inventario y la falta de sistemas de gestión y control eficientes.

Esta situación, somete a la institución a una serie de riesgos, tales como:

-Incremento de las posibilidades de errores o irregularidades con el manejo de los insumos y bienes, tales como:

-Diferencias en el inventario de bienes e insumos no justificados.

-Registros inadecuados y/o poco confiables de los datos que se generan en las operaciones relacionadas con los movimientos de bienes e insumos.

-Daño y/o pérdida de insumos por falta de control y seguimiento en los procesos administrativos referentes a estos.

-Dependencia de la organización al manejo de los procesos manualmente, situación que afecta en forma negativa la eficiencia en las operaciones y por lo tanto el logro de los objetivos organizacionales.

Por otra parte esta organización posee características que hacen conveniente la incorporación, en su estructura organizativa, de un ente evaluador constante y técnico de las actividades administrativa y de control, que le de apoyo a la gerencia para establecer todas aquellas medidas que permitan fortalecer los controles internos en el área de manejo de bienes e insumos médicos. En consecuencia la ausencia de esta unidad funcional, puede aumentar el riesgo que se comentan irregularidades, usos inadecuados, fraude a la nación o pérdida de ciertos activos.

Esto lleva a concluir que las funciones y los procedimientos involucrados en los procesos administrativos y de control de bienes y suministros deben estar altamente formalizados, que contemplen las actividades y las responsabilidades asignadas para cumplir dichas funciones y las normas que las regulan.

Cabe destacar que los puntos señalados sirvieron de argumento para desarrollar el sistema propuesto en esta investigación, el cual aportara elementos importantes que ayudaran al logro de los objetivos de esta institución.

Finalmente, el sistema se desarrolló pensando en su adaptabilidad en organizaciones que posean actividades similares a la Dirección Regional de Salud del estado Barinas.

Recomendaciones

Culminada la investigación, se hace necesario presentar una serie de recomendaciones, que a su vez aplicadas permitirán mejorar los elementos que conforman la estructura de los procedimientos administrativos y el control de los bienes y suministros:

-Crear un departamento especial en el área de control y auditoría interna que se encargue de evaluar y hacer seguimiento a los distintos procesos administrativos con el propósito de detectar cualquier tipo de desviación en los procedimientos.

-Diseñar políticas administrativas que le permitan mejorar los procedimientos llevados hasta ahora con el objeto de brindar mayor seguridad a los datos que generara el sistema a desarrollar.

-La Dirección Regional de Salud debe implementar el Sistema desarrollado y de esta forma se podrá llevar el control de los procesos administrativos.

-Una vez instalado el Modulo que presenta el Sistema De Gestión De Los Procesos Administrativos Para El Control De Los Bienes Y Suministros, se debe respetar dicho sistema, lo cual garantizara un control estricto y se evitara despachos desproporcionados a los centros de salud, así como también pérdida de bienes e insumos.

-Una vez una vez puesto en marcha el sistema el módulo ayudará a la institución a implementar un sistema perpetuo o permanente de control e inventario que ayude a conocer diariamente las entradas y salidas de insumos y bienes, así como también las cantidades de exactas de existencia en los almacenes.

-Someter el sistema a una continua actualización y evaluación para que de esta forma satisfaga las necesidades de procesamiento de datos y requerimientos de información de la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, Fideas (2012). El Proyecto de Investigación. Caracas: Editorial. Episteme.
- Arias, Fideas (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. (5° ed.) Caracas - Venezuela: Episteme.
- Arias, F (2004). El Proyecto de Investigación: Guía para su elaboración (3ªed.). Caracas: Episteme.
- Apachefriends, Documentación [página oficial], [consultado 2017/01/16] disponible en <http://www.apachefriends.org/>
- Arias, Fideas (2006). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología Científica. (5° ed.) Caracas - Venezuela: Episteme. (BIBLIOGRAFIA STONER J., WANKEL C. Administración. Prentice-Hall. México, 1990. Elaboró: Reyes Cano Liz de Montserrat). (Gonzalo Vergara en Mar 31, 2009 Sistemas de Gestión).
- Andreu, R., Ricart J. E. y Valor, J. (2005). Estrategia y Sistemas De Información. Madrid, España. Editorial Mc Graw-Hill, Madrid.
- Bavaresco, A. (2006) Proceso metodológico en la investigación (Cómo hacer un Diseño de Investigación). Maracaibo, Venezuela: Editorial de la Universidad del Zulia.)
- Bertalanffy, L. V. (1998). Teoría General de los Sistemas, México: F.C.E. [Página web en línea]. Disponible: <http://www.monografias.com/trabajos6/intert/intert.shtml>. [Consulta: 2017, Enero 30].

- Manual de Trabajo de Grado y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2010).

- Sistema Nacional de Adiestramiento (2006). *Proyecto de Capacitación y Asistencia Técnica en Planificación y Ejecución de Proyectos para Gobernaciones y Alcaldías*:

- Tamayo y Tamayo (2001). El proceso de la investigación científica. (4°. ed.) México: Lamusa.

- Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006). Manual de Trabajo de Grado, Maestría y Tesis Doctorales. Vice – Rectorado de Investigación y Post grado. Caracas: UPEL

Anexos

Anexo A
Formatos de solicitud y validación del instrumento



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS
OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"
VICE-RECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA DE INGENIERÍA, ARQUITECTURA Y TECNOLOGÍA
BARINAS ESTADO BARINAS

SOLICITUD DE VALIDACIÓN

Barinas, 17 de Enero del 2017.

Ciudadano(a):

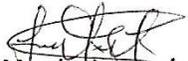
Oviedo Enio José

Presente.-

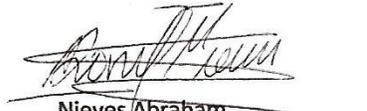
En esta oportunidad me dirijo a usted, con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en cuanto a la validación del instrumento Encuesta, que será utilizado para recabar la información requerida en la elaboración del Informe final del Trabajo de Grado titulado: SISTEMA DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA EL CONTROL DE LOS BIENES Y SUMINISTROS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD BARINAS. AÑO 2016, presentado por: Morales Leonardo, C.I 23.001.289 y Nieves Abraham, C.I 24.632012, como requisito de Grado para optar al Título de INGENIERO EN INFORMATICA. La validación podrá realizarla basándose en los siguientes criterios: Congruencia entre los objetivos e ítems, suficiencia de ítems, secuencia lógica y clara formulación de los mismos.

Anexo se le entrega la Operacionalización de Variable, Objetivos, Instrumento, Tabla de Validación y la Constancia de Validación.

Atentamente.


Morales Leonardo

23001289


Nieves Abraham

24632012



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS
OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"
VICE-RECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
SOCIAL PROGRAMA DE INGENIERÍA, ARQUITECTURA Y
TECNOLOGÍA BARINAS ESTADO BARINAS

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, **Oviedo Enio José**, titular de la Cédula de Identidad N°, **15.537.453**, Especialista en el área de, **Gerencia y Liderazgo**, hace constar por medio de la presente, que luego de leer, analizar e interpretar el instrumento de recolección de información, elaborado para dar cumplimiento a los objetivos de la investigación Titulada: SISTEMA DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA EL CONTROL DE LOS BIENES Y SUMINISTROS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD BARINAS. AÑO 2016, presentado por: Morales Leonardo, C.I 23.001.289 y Nieves Abraham, C.I 24.632012, como requisito de grado para optar al Título de INGENIERO EN INFORMATICA; considero que el mismo reúne las condiciones necesarias en cuanto a: Secuencia de ítems, indicadores y formulación de los ítems con relación a los objetivos y la variable de estudio.

En consecuencia, dicho instrumento es válido para los fines previamente establecidos.

Barinas, 17 de Enero del 2017.

C.I. 15537453.
Firma del validador.



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS
OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"
VICE-RECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA DE INGENIERÍA, ARQUITECTURA Y TECNOLOGÍA
BARINAS ESTADO BARINAS

SOLICITUD DE VALIDACIÓN

Barinas, 17 de Enero del 2017.

Ciudadano(a):

Yovanni Pérez

Presente.-

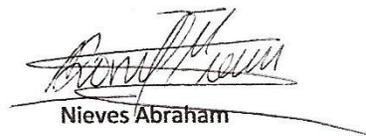
En esta oportunidad me dirijo a usted, con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en cuanto a la validación del instrumento Encuesta, que será utilizado para recabar la información requerida en la elaboración del Informe final del Trabajo de Grado titulado: SISTEMA DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA EL CONTROL DE LOS BIENES Y SUMINISTROS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD BARINAS. AÑO 2016, presentado por: Morales Leonardo, C.I 23.001.289 y Nieves Abraham, C.I 24.632012, como requisito de Grado para optar al Título de INGENIERO EN INFORMATICA. La validación podrá realizarla basándose en los siguientes criterios: Congruencia entre los objetivos e ítems, suficiencia de ítems, secuencia lógica y clara formulación de los mismos.

Anexo se le entrega la Operacionalización de Variable, Objetivos, Instrumento, Tabla de Validación y la Constancia de Validación.

Atentamente.


Morales Leonardo

23001289


Nieves Abraham

24632012



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS
OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"
VICE-RECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
SOCIAL PROGRAMA DE INGENIERÍA, ARQUITECTURA Y
TECNOLOGÍA BARINAS ESTADO BARINAS

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, **Yovanni Pérez**, titular de la Cédula de Identidad N°, **13.682.439**, Especialista en el área de, **Gerencia Empresarial**, hace constar por medio de la presente, que luego de leer, analizar e interpretar el instrumento de recolección de información, elaborado para dar cumplimiento a los objetivos de la investigación Titulada: SISTEMA DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA EL CONTROL DE LOS BIENES Y SUMINISTROS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD BARINAS. AÑO 2016, presentado por: Morales Leonardo, C.I 23.001.289 y Nieves Abraham, C.I 24.632012, como requisito de grado para optar al Título de INGENIERO EN INFORMATICA; considero que el mismo reúne las condiciones necesarias en cuanto a: Secuencia de ítems, indicadores y formulación de los ítems con relación a los objetivos y la variable de estudio.

En consecuencia, dicho instrumento es válido para los fines previamente establecidos.

Barinas, 17 de Enero del 2017.

13682439

C.I.

Firma del validador.



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS
OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"
VICE-RECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA DE INGENIERÍA, ARQUITECTURA Y TECNOLOGÍA
BARINAS ESTADO BARINAS

SOLICITUD DE VALIDACIÓN

Barinas, 17 de Enero del 2017.

Ciudadano(a):

Eduardo Urdaneta

Presente.-

En esta oportunidad me dirijo a usted, con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en cuanto a la validación del instrumento Encuesta, que será utilizado para recabar la información requerida en la elaboración del Informe final del Trabajo de Grado titulado: SISTEMA DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA EL CONTROL DE LOS BIENES Y SUMINISTROS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD BARINAS. AÑO 2016, presentado por: Morales Leonardo, C.I 23.001.289 y Nieves Abraham, C.I 24.632012, como requisito de Grado para optar al Título de INGENIERO EN INFORMATICA. La validación podrá realizarla basándose en los siguientes criterios: Congruencia entre los objetivos e ítems, suficiencia de ítems, secuencia lógica y clara formulación de los mismos.

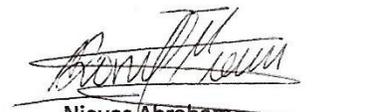
Anexo se le entrega la Operacionalización de Variable, Objetivos, Instrumento, Tabla de Validación y la Constancia de Validación.

Atentamente.



Morales Leonardo

23001289



Nieves Abraham

24632012



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS
OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"
VICE-RECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
SOCIAL PROGRAMA DE INGENIERÍA, ARQUITECTURA Y
TECNOLOGÍA BARINAS ESTADO BARINAS

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, **Eduardo Urdaneta**, titular de la Cédula de Identidad N°, **20.601.441**, Especialista en el área de, **Programación**, hace constar por medio de la presente, que luego de leer, analizar e interpretar el instrumento de recolección de información, elaborado para dar cumplimiento a los objetivos de la investigación Titulada: SISTEMA DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA EL CONTROL DE LOS BIENES Y SUMINISTROS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD BARINAS. AÑO 2016, presentado por: Morales Leonardo, C.I 23.001.289 y Nieves Abraham, C.I 24.632012, como requisito de grado para optar al Título de INGENIERO EN INFORMATICA; considero que el mismo reúne las condiciones necesarias en cuanto a: Secuencia de ítems, indicadores y formulación de los ítems con relación a los objetivos y la variable de estudio.

En consecuencia, dicho instrumento es válido para los fines previamente establecidos.

Barinas, 17 de **Enero** del 2017.

20601441
C.I.

Firma del validador.

Anexo B
Instrumento Aplicado



UNIVERSIDAD NACIONAL
EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS
OCCIDENTALES “EZEQUIEL
ZAMORA”

VICE-RECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
SOCIAL PROGRAMA DE INGENIERÍA, ARQUITECTURA Y
TECNOLOGÍA BARINAS ESTADO BARINAS

ENCUESTA

SISTEMA DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA EL
CONTROL DE LOS BIENES Y SUMINISTROS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL
DE SALUD BARINAS. AÑO 2016.

El presente instrumento tiene como finalidad recabar información necesaria para la identificación de los requerimientos sistema de gestión de los procesos administrativos para el control de los bienes y suministros de la Dirección Regional de Salud Barinas. Año 2016.

Instrucciones: A continuación se presentan un grupo de interrogantes seguidas de dos alternativas de respuesta (SI y NO). Marque con una X la que usted considere correcta, de acuerdo con sus conocimientos y experiencias en el área.

Dirección Regional de Salud.

| Ítem | Atributo | Si | No |
|------|---|----|----|
| 1 | ¿Existe en la actualidad un sistema automatizado para llevar a cabo los procesos administrativos? | | |
| 2 | ¿Considera usted que el control de bienes y suministros están siendo manejados con eficacia? | | |
| 3 | ¿Cree usted que se debería implementar un sistema de gestión administrativo? | | |
| 4 | ¿Cree usted que es importante la implementación de un sistema de gestión administrativo? | | |

| | | | |
|----|--|--|--|
| 5 | ¿Considera usted que en la institución se cuentan con los requerimientos tecnológicos (informáticos incluyendo hardware y software) para el funcionamiento de dicho sistema? | | |
| 6 | ¿Cree usted que un sistema de gestión para el control de bienes podría mejorar los procesos administrativos de forma eficiente? | | |
| 7 | ¿Considera usted conveniente que dicho sistema enlace directamente los hospitales con la dirección regional de salud? | | |
| 8 | ¿Considera usted que dicho sistema evitará la desviación de suministros? | | |
| 9 | ¿Considera usted que el sistema permitirá la agilización de los procesos de solicitud y asignación de suministros? | | |
| 10 | ¿Cree usted que existe personal capacitado en el manejo de sistemas informáticos? | | |