



MBA EN LOGISTICA Y COMERCIO INTERNACIONAL

MAESTRÍA PROFESIONAL

OPCIÓN DE TITULACIÓN: PASANTÍA DE EXTENSIÓN OCUPACIONAL
PROFESIONAL

INFORME FINAL DE LA PASANTÍA DE EXTENSIÓN OCUPACIONAL
PROFESIONAL

Sistema de Abastecimiento General del Área Administrativa de la Unidad Medica Quirúrgica
Dra. Haidee Rodríguez C.A.

Tutor Industrial: Lic. Enrique Alberto Hernández

Estudiante: Pérez Rodríguez Andrea Carolina

Número de Cédula/Pasaporte: E-8-130389

Cohorte: C1

Aprobado por el Tutor:

Panamá, 15 de noviembre de 2016

CONTENIDO

Descripción de la empresa	3
Admisión	3
Área Administrativa	4
Farmacia	5
Enfermería	5
Laboratorio Clínico	6
Gerencia	6
Descripción e Importancia del trabajo realizado	7
Actividades desarrolladas	10
Conclusiones	11
Recomendaciones	12
Referencias Bibliográficas	14
Anexos	15

DESCRIPCION DE LA EMPRESA

El presente trabajo fue desarrollado en una institución privada, la Unidad Médica Quirúrgica Dra. Haidee Rodríguez C.A. de RIF: J-31238044-6, la cual está ubicada en la Ciudad de Cagua, Edo Aragua de la República Bolivariana de Venezuela, esta compañía ofrece servicios de salud a los miembros de la sociedad, sin importar el credo, condición social, sexo, raza o género tanto a ciudadanos pertenecientes a la República Bolivariana de Venezuela como a cualquier extranjero que deseen utilizar dichas instalaciones. (Documento Constitutivo, 2004).

La Unidad Médica Quirúrgica Dra. Haidee Rodríguez C.A fue fundada el 24/11/2004 (Documento Constitutivo, 2004) y su objetivo principal es el de brindar un servicio de atención de salud a todo paciente tanto para atención de emergencias, consultas por médicos residentes así como médicos especialistas, hospitalizaciones y cirugías.

La unidad cuenta con un área de **Admisión**, (Base de Datos Gerencia, Actualización 2009) la cual se especializa en la atención al público y el manejo de los seguros médicos utilizados por estos mismos, también como del control de la información general de cada hospitalización o consulta hecha en dicha empresa. En este departamento se cuenta con 4 asistentes administrativos, dos atienden la taquilla y atienden a todos los pacientes sean por seguro médico o particulares y los orientan hacia las áreas respectivas para obtener el servicio requerido, estas personas también organizan los turnos quirúrgicos y de hospitalización según la necesidad y se encargan de intermediar con el grupo de enfermeras y médicos por cada paciente obtenga el servicio de consulta, emergencia, hospitalización y cirugías requerido y aprobado.

Los otros dos asistentes administrativos procesan los datos y pertenecen más al área de facturación, ellos generan todas las facturas relativo a cualquier servicio médico sean por seguro médico o por pago particular. Es de denotar que los dos asistentes administrativos que se encuentran en taquilla cobran a cada paciente según sea su turno y el servicio ofrecido y terminado. La clínica ofrece a los pacientes la posibilidad de cancelar por vía efectivo, crédito, débito y transferencia y no por cheque.

Esta área esta 24 horas conectada por vía internet y fax a cualquier institución pública y privada, así como a cualquier médico. Esta área de admisión reporta al área de Gerencia.

Aparte está también el área **Administrativa**, (Base de Datos Gerencia, Actualización 2009) la cual se encarga de la atención de recursos humanos como la información de las deudas que se tienen con los seguros como con otras entidades públicas o privadas y/o médicos, de la contactacion y contratación de nuevo personal para el ingreso de estos mismos a la clínica y también del abastecimiento general de recursos necesarios para la implementación de todas las actividades de la unidad médica privada, ya sea de material de papelería, farmacia como medicamentos y demás implementos necesarios y estrictamente obligatorios al momento de cualquier intervención médica, como todos los demás materiales necesarios para la empresa.

Esta área cuenta con un Director Administrativo, un Coordinador Administrativo y un Coordinador de Recursos Humanos, en esta área se evalúa y controla las áreas de Farmacia, Laboratorio, Enfermería y Médicos en general. La contabilidad de la Clínica es realizada por un Contador y un Administrador, los cuales realizan todo el proceso contable y fiscal, incluyendo los pagos de impuestos requeridos. Todo equipamiento, inventarios y manejo de personal es realizado desde esta área. Este departamento reporta a Gerencia.

Como tercera área está la de **Farmacia** (Base de Datos Gerencia, Actualización 2009) la cual debe de abastecer bien cada tratamiento de cada paciente debidamente ingresado a la clínica y también de informar que tipo de material y cuanta cantidad es necesario de solicitar al área administrativa para que esta, esté siempre bien abastecida y no pase por momentos de escases de ningún implemento. Esta área tiene un asistente administrativo que se encarga de las entradas y salidas de medicamentos y productos descartables según las necesidades diarias, esta área reporta al departamento de Administración. Es de resaltar que esta área no vende ningún producto al público en general, solo surte las necesidades internas que se generen en la clínica, por lo cual no se requiere de farmaceuta patrocinante.

Como cuarta área tenemos a la de **Enfermería** (Base de Datos Gerencia, Actualización 2009) la cual se encarga de llevar y seguir todas las indicaciones médicas sobre tratamientos, hechas tanto por médicos Residentes como Especialistas, sobre cada paciente evaluado en la Clínica. Esta área cuenta con 10 enfermeras las cuales cubren todos los turnos y todas las áreas de atención de pacientes, en emergencia, observación, consultorios, reten de niños y quirófano. Este personal trabaja en conjunto con el área médica. Los médicos en esta institución no son empleados directos de esta, ellos trabajan por honorarios profesionales y tienen horarios de trabajo coordinados por administración y cubren todos los turnos requeridos. El grupo de médicos trabaja constantemente con Admisión y Administración.

Esta área reporta al departamento de Administración.

El área de **Imagenología** (Base de Datos Gerencia, Actualización 2009) está conformada por el área de Rayos X, la cual consta con tres técnicos radiólogos los cuales avalúan a cada paciente según sea la orden médica con los equipos. Esta área requiere servicio y soporte de Farmacia y reporta al área de Administración.

El área de **Laboratorio Clínico**, (Base de Datos Gerencia, Actualización 2009) está atendido por tres Bioanalistas a lo largo de la semana y en esta se procesan todos los exámenes de laboratorio que requieren los pacientes que asisten a la institución.

Por último estaría el área de **Gerencia**, (Base de Datos Gerencia, Actualización 2009) la cual se encarga de la realización de funciones y control de cada una de las áreas antes señaladas, para manejar a la Unidad Médica Quirúrgica Dra. Haidee Rodríguez C.A, como un ente coordinado y atender adecuadamente y con calidad a cada paciente que asiste a esta institución, así como a cada médico y asegurar la completa operatividad de cada área y equipamiento en general. Esta área reporta a Presidencia.

Como recursos la institución ofrece 7 habitaciones debidamente capacitadas para el público y privadas, un área de cafetín, en donde se puede comprar comida, café, etc. La unidad posee equipamientos de laboratorio clínico, servicios de imagenología y ecografía, así de quirófanos y terapia intermedia neonatal. La unidad posee un área de consultorios para la atención de pacientes por diversos especialistas que funciona todo el día en horarios rotatorios, de lunes a viernes. Incluso realizan evaluaciones de tipo medico ocupacional con normativas de acuerdo a la ley del trabajo de la República Bolivariana de Venezuela. La clínica cuenta con un estacionamiento para personal médico y administrativo.

DESCRIPCIÓN E IMPORTANCIA DEL TRABAJO REALIZADO

El trabajo ejecutado en la presente pasantía, fue planificado y aplicado en el área **Administrativa**, en donde como fue mencionado anteriormente se responsabiliza del correcto y debido abastecimiento general de la empresa.

El tema de la presente pasantía es “Sistema de Abastecimiento General del Área Administrativa de la Unidad Médica Quirúrgica Dra. Haidee Rodríguez C.A.”

Por ello la pasante desarrollo los pasos necesarios para lograr dicho objetivo mediante la identificación del material disponible y del necesario para así mantener un correcto y adecuado inventario en la Institución , ya que en Venezuela se está pasando por una crisis económica muy grande en donde no se consiguen materiales ni implementos en muchos lugares del país, por ello cada empresa Venezolana debe de desarrollar un plan de abastecimiento para así poder siempre estar capacitados para el ejercicio de sus debidas actividades, ya que si todo estos pasos no se tomaran en cuenta la empresa podría inclusive llegar a la quiebra por no estar debidamente capacitada como es el caso que le está pasando a muchas instituciones tanto públicas como privadas en este país, por ello este procedimiento debe de ejecutarse con la debida vigilia diaria de recursos y con la contactacion de vendedores de diversos insumos, para saber en qué momento es crucial el pedido y tener un buen control así de todo el inventario de insumos para cada una de las áreas de la clínica.

El respectivo sistema se elaboró con la localización de varios puntos de venta en donde pudiera estar disponible la mercancía faltante ya que solo la búsqueda de un producto

en uno o dos sitios no sería procedente o eficaz, por ello se tiene que estar en un continuo contacto con el proveedor para así saber si dicha persona sigue poseyendo o no la mercancía, ya que pudiera ser que por ejemplo, si se contactó el proveedor unos días antes y este tenía la mercancía puede ser que a la siguiente semana este mismo ya no la tenga, por ello se trata de aprovechar al máximo las oportunidades de localización de productos indispensables para así estar debidamente abastecidos todo el tiempo sin dar lugar a no contar con los recursos necesarios.

El paso inicial fue la realización de un Inventario inicial, en cada una de las áreas de la clínica donde se considera crítico el abastecimiento de insumos, a saber:

-Farmacia.

-Laboratorio Clínico.

-Rayos x.

El mantenimiento adecuado de estas tres áreas son las que permiten funcionar a esta Institución operativamente. Para el inventario se utilizan cuatro tablas donde se compilan los insumos.

El área de farmacia se separa en dos grandes grupos (Base de Datos Gerencia, Actualización 2015)

-Medicinas.

-Misceláneos.

Como se ve en la Tabla 1, los productos son los utilizados en la institución y su consumo o uso depende de la orden medica la cual es generada por los médicos residentes y especialistas al tratar a cualquier paciente.

Es de resaltar que los productos evaluados son en su gran mayoría parenterales y no orales, ya que la orden de tratamiento de mantenimiento que el médico prescribe para el paciente, este lo compra o adquiere en las farmacias comerciales que se consiguen en el territorio nacional. Los productos de la tabla 1 son principalmente de uso hospitalario, para uso en emergencias, hospitalizaciones y quirófanos.

Como se ve estas tablas muestran los medicamentos que más frecuentemente se utilizan y existen 31 columnas las cuales se utilizan para el control de ingresos y egresos diarios, donde lo importante es controlar los niveles diariamente.

En el caso de disminuir el producto cerca de un 40 % de la cantidad inicial se debe sugerir empezar a buscar el producto antes de que este se consuma, esto es lo mismo con la tabla 2 de productos misceláneos o descartables.(Base de Datos Gerencia, Actualización 2015 y 2016)

La institución muchas veces por descuido o por falta de supervisión podía llegar a solicitar un medicamento con niveles más bajos del 40 %, de esta manera a pesar del trabajo de seguimiento se pueden mantener mejores pronósticos de un inventario eficiente y obligan a la institución a aprovechar mejor las posibles ofertas en grupos de productos de altísima rotación y mantener mejores inventarios disminuyendo los costos.

La institución también está aumentando la cantidad de proveedores, mejorando así el abanico de las oportunidades.

ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- 1) Realización de un inventario de recursos disponibles en todas las áreas de la Institución, para optimizar el correcto uso de estos.
- 2) Búsqueda y selección de una amplia gama de proveedores disponibles para la adquisición presente y futura, calculada en tiempo y espacio del material necesario a solicitar.
- 3) Organización de recursos adquiridos a utilizar para la correcta selección de una manera eficiente y con el menor gasto de tiempo posible.
- 4) Verificación del cumplimiento de los objetivos para una correcta comprobación de cobertura de los inventarios diversos, de manera periódica.
- 5) Reconocer un punto de nivel mínimo del 40% del inventario por producto donde la institución debe de comenzar a buscar el producto para reponer este stock.

CONCLUSIONES

Siempre es necesaria la organización de todo procedimiento a realizar en una empresa, ya que sin la correcta planificación y debido seguimiento esta podría quedar solo como una idea sin cumplir, por ello el que una institución cuente con un personal debidamente capacitado que se esmere en la mayor obtención de resultados posibles es el secreto de la existencia sostenida en el tiempo de una entidad tanto pública como privada, como en el caso de la Unidad Médica Quirúrgica Dra. Haidee Rodríguez, C.A, la cual es una de las clínicas que ha seguido operando en la República Bolivariana de Venezuela ya que esta misma a estado a la par de los requisitos exigidos por la ley para la prestación de servicios de salud a los ciudadanos de la sociedad ya sean nacionales o extranjeros, por ello el abastecimiento es una prioridad para toda institución pública como privada en estos momentos de crisis económica, siempre y cuando se aplique el sistema logístico que sea más adaptable a las necesidades de esta misma.

La aplicación de la logística abarca todo procedimiento de la vida diaria, ya sea la administración de un hogar, la de un negocio como la administración de las relaciones personales de cada persona, esta es un factor crucial para la planificación de toda actividad y que así se logre utilizar todo el material disponible de la manera más eficiente, rápida y eficaz en el menor tiempo posible sin gastar la más mínima cantidad de material, esa es una labor táctica y procedimental la cual conlleva a la obtención del éxito de cada uno de los objetivos de un empresario.

RECOMENDACIONES

Este trabajo, el cual fue realizado por un periodo de ocho (8) semanas como pasantías resultaría indispensable la realización del seguimiento y cumplimiento de este mismo desde ese momento en adelante, ya que es una gran ayuda para la empresa.

También es necesaria la debida capacitación de la persona o grupos de personas que desarrollen dicha planificación para así evitar pérdidas importantes para la empresa.

De igual manera siempre es necesario ahondar en la búsqueda de la mayor cantidad posible de proveedores, porque solo con una lista ya determinada, al pasar el tiempo puede ser que dichos vendedores ya no se estén dedicando a esas actividades comerciales, por ello dicho sistema debe de ser seguido periódicamente.

Es de resaltar que al mantener un control más estable y periódico, la institución puede optimizar los recursos, mantener un inventario más bajo sin llegar a ser crítico para el trabajo lo cual permite una mejor inversión en otras áreas.

Se recomendó un mejor seguimiento de su trabajo, al asistente administrativo que labora en Farmacia para mantener un mejor performance y asegurar el cumplimiento de metas.

Por último, sería necesario tomar en cuenta una posible alianza con alguna otra institución pública o privada para así optimizar la calidad del servicio de la clínica y de esa manera esta misma tenga más referencias de la existencia de esta, como así más ayuda de estos entes los cuales pueden llegar a auxiliar en el abastecimiento de la respectiva empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

-Organización de la Unidad Médica Quirúrgica Dra. Haidee Rodríguez C.A., Material de Uso interno, Base de Datos Gerencia, Actualización 2009.

-Tablas Dinámicas de Farmacia, Departamento de farmacia, Material de Uso Interno, Bases de datos Gerencia, Actualización 2016.

-Normas Farmacia, Laboratorio y Rayos X, Inventarios, Material de Uso Interno, Base de Datos Gerencia, Actualización 2015.

-Documento Constitutivo Unidad Médica Quirúrgica Dra. Haidee Rodríguez C.A., Registro Mercantil Segundo del Estado Aragua, Tomo 57-A, Numero 49, Venezuela, 2004.

ANEXOS

