

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de
investigación previo a la obtención del Título de
Ingeniero de Empresas**

**TEMA: “Propuesta de mejora en el proceso de
abastecimiento de medicamentos en el Hospital
General Ambato IESS”**

AUTOR: Alejandro Francisco Lescano Guerrero

TUTOR: Eco. Mg. Luis Fabricio Lescano Pérez

AMBATO – ECUADOR

Mayo 2022



APROBACIÓN DEL TUTOR

Eco. Mg. Luis Fabricio Lascano Pérez

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación “**Propuesta de mejora en el proceso de abastecimiento de medicamentos en el Hospital General Ambato IESS.**” presentado por el señor **Alejandro Francisco Lascano Guerrero** para optar por el título de Ingeniero de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 10 de mayo del 2022



Eco. Mg. Luis Fabricio Lascano Pérez
C.I.: 1803521945

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Alejandro Francisco Lescano Guerrero**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniero de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Alejandro Francisco Lescano Guerrero
C.I.: 1804985842

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



Lcda. Mg. Pilar Lorena Rivera Badillo, PhD
C.I.: 0912139136



Dr. MBA. Walter Ramiro Jimenez Silva
C.I.:050179731

Ambato, 10 de mayo del 2022

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este proyecto dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.



Alejandro Francisco Lescano Guerrero
C.I.: 1804985842

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis padres, Marianita y Julito por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Es un orgullo y privilegio de ser su hijo, son los mejores padres.

A mis hermanos (a) por estar siempre presentes, acompañándome y por el apoyo moral, que me brindaron a lo largo de esta etapa de mi vida.

Finalmente quiero dedicar a todas las personas que me apoyaron y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

AGRADECIMIENTO

Me van a faltar páginas para agradecer a las personas que se han involucrado en la realización de este trabajo, pero sobre todo agradezco a ese ser de luz que hace que mis días sean maravillosos con su amplia sonrisa. Gracias por ser mi cómplice mi confidente, mi amiga, por ayudarme a crecer por amarme, por ser tan usted, pero sobre todo gracias por nunca cortarme las alas, sí se lo agradezco a usted mamá. Le amo.

También agradezco con mucho cariño a mis hermanos, que han sido el apoyo incondicional para lograr los objetivos propuestos, ya que, con su ejemplo y amor profundo, me encaminaron a seguir con la propuesta investigativa quienes, siempre me dieron esperanzas y tuvieron fe en mí

De manera especial a mi tutor de tesis Eco. Luis Lascano, por haberme guiado, no solo en la elaboración de este trabajo de titulación, sino a lo largo de mi carrera universitaria y haberme brindado el apoyo para desarrollarme profesionalmente y seguir cultivando mis valores.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TUTOR	i
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO	iv
DERECHOS DE AUTOR	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
CAPÍTULO I	1
MARCO TEÓRICO	1
1.1 Antecedentes Investigativos	1
1.2 Planteamiento del problema	2
1.3 Justificación.....	5
1.4 Objetivos	6
1.4.1 Objetivo General	6
1.4.2 Objetivo Específico	6
1.5 Fundamentación teórica	6
1.5.1. Gestión administrativa	6
1.5.2. Logística.....	7
1.5.3. Gestión para el proceso de adquisición de insumos médicos	8
1.5.3.1. Planificación para la adquisición de insumos:.....	10
1.5.3.2. Determinación de las necesidades	10
1.5.3.3. Cantidades por adquirir	11
1.5.3.4. Modalidades para adquisición de insumos	12
1.5.3.5. Mecanismos de adquisición.....	13
1.5.3.6. Proceso de adquisición de insumos	13
CAPÍTULO II	14
METODOLOGÍA	14
2.1 Materiales	14
2.2 Métodos	14
2.2.1. Enfoque de la investigación	14

2.2.1.1.	Enfoque cuantitativo.....	15
2.2.2.	Tipo de investigación	15
2.2.2.1.	Bibliográfica	15
2.2.2.2.	Campo	16
2.2.3.	Método de investigación	17
2.2.3.1.	Descriptivo	17
2.2.3.2.	No experimental	18
2.2.3.3.	Corte transversal.....	18
2.2.4.	Población.....	19
2.2.5.	Técnica de recolección de datos.....	19
2.2.6.	Planteamiento de Hipótesis	20
2.2.7.	Validación del instrumento	20
CAPÍTULO III.....		23
RESULTADOS Y DISCUSIÓN		23
3.1	Análisis e interpretación de los resultados	23
3.2	Procedimiento.....	36
3.3	Participantes.	36
3.4	Instrumento.....	37
3.5	Resultados	37
3.6	Verificación de hipótesis	37
3.6.1	Desarrollo de la hipótesis	37
3.6.1.1	Coefficiente de correlación de Pearson	37
CAPÍTULO IV		40
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		40
4.1	Conclusiones	40
4.2	Recomendaciones	40
4.3	Anexos.....	42
4.3.1	Anexo 1 Sistema Categorical.....	42
4.3.2	Anexo 2 Encuesta.....	45
4.3.3	Anexo 3 Validación por Alfa de Crombach.....	47
4.3.4	Anexo 4 Validación por Método Delfi	50
4.3.5	Anexo 5 Proceso correlacionar de Pearson.....	57
CAPITULO V.....		60

PROPUESTAS	60
5.1 DATOS INFORMATIVOS	60
5.1.1 Título: Estrategias de mejora para el proceso de adquisición de medicamentos ...	60
5.1.2 Institución Ejecutora: Hospital General IESS Ambato.....	60
5.2 ANTECEDENTES	60
5.3 JUSTIFICACIÓN.....	61
5.4 OBJETIVOS.....	61
5.4.1 Objetivo General	61
5.4.2 Objetivo Específico.....	62
5.5 MARCO REFERENCIAL	62
5.5.1 Fundamentación teórica (hablar sobre las estrategias con referencias bibliográficas)	62
Estrategia de confianza	62
Crear programas de aprendizaje y desarrollo.....	63
1.1 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD	64
1.4.1 Factibilidad Administrativa.....	64
1.4.2 Factibilidad Legal.....	64
1.4.3 Factibilidad Económica.....	64
1.2 METODOLOGÍA PARA EL PLANTEAMIENTO DE ESTRATEGIAS	65
FASE 1.- Revisión de los lineamientos generales para la adquisición de medicamentos en los establecimientos de salud del instituto ecuatoriano de seguridad social - IESS en el Hospital Ambato IESS.	65
FASE 2.- Detección de las Acciones de Mejora en el proceso de adquisición de medicamentos en el Hospital Ambato IESS.	65
FASE 3.- Desarrollo de las Estrategias para fortalecer el proceso de adquisición de medicamentos en el Hospital Ambato IESS.	65
1.3 DESARROLLO.....	66
FASE 1.- Revisión de los lineamientos generales para la adquisición de medicamentos en los establecimientos de salud del instituto ecuatoriano de seguridad social - IESS en el Hospital Ambato IESS.	66
FASE 2.- Detección de las Acciones de mejora en el proceso de adquisición de medicamentos en el Hospital Ambato IESS.	70

FASE 3.- Desarrollo de las Estrategias para fortalecer el proceso de adquisición de medicamentos en el Hospital Ambato IESS.	75
Establecer protocolos de comunicación interna y externa.	75
Establecer protocolos de comunicación	76
Fomentar el buen clima laboral.....	76
Promover entornos y actitudes de alto rendimiento.....	76
5.7 LINEAMIENTOS PARA EVALUAR LA PROPUESTA	80
5.8 Glosario:	80
5.9 Bibliografía	81

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Compra de medicamentos en USD IESS-Ambato.....	4
Gráfico 2 Modelo clásico de gestión de abastecimiento	10
Gráfico 3 ¿Qué edad tiene?	23
Gráfico 4 ¿Cuál es su sexo?	24
Gráfico 5 El proceso de programación de compra está acorde con la programación presupuestal al fin de garantizar las adiciones y distribución	24
Gráfico 6 Los pedidos de cada área están bien especificados de manera que facilite su compra.	25
Gráfico 7 La programación de las necesidades de bienes y servicios contribuye a garantizar la adquisición y distribución de forma oportuna y eficiente.	26
Gráfico 8 Con qué frecuencia existen problemas en el proceso de compra de medicinas.....	27
Gráfico 9 Los procesos de programación de compra son flexibles y ágiles.	28
Gráfico 10 Se cuenta con catálogo de productos e insumos con precios referenciales actualizada a nivel nacional y aplicado en los hospitales.	29
Gráfico 11 El área de abastecimiento coordina de forma oportuna con la bodega para el correcto almacenamiento de medicamentos.....	30
Gráfico 12 Las compras se realizan en función de la planificación de suministros según las necesidades institucionales.....	31
Gráfico 13 Se cuenta con base de datos de los proveedores ordenado y actualizado según criterios preestablecidos en el hospital y a nivel nacional.	32
Gráfico 14 El grado de compromiso del proveedor garantiza la entrega justo a tiempo de los insumos y materiales.....	33
Gráfico 15 Se capacita al personal con conocimientos técnicos para un eficiente control de inventario.	34
Gráfico 16 El personal que maneja la entrega planificada de medicamentos está capacitado en el sistema de gestión hospitalaria.	35
Gráfico 17 Las rutas de abastecimiento garantizan la entrega a tiempo de los requerimientos de las diferentes áreas hospitalarias.	36

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Precio de compras de medicamentos realizados de 2018-2019-2020-2021	4
Tabla 2 Niveles de correlación de Pearson	38
Tabla 3 Correlación de variables por el método de Pearson.....	39
Tabla 4 Operacionalización de la variable	42
Tabla 5 Operacionalización de la variable	43
Tabla 6 Estadísticas de fiabilidad.....	47
Tabla 7 Estadísticas de total de elemento	48
Tabla 8 Validación por Método DELPHI.....	50
Tabla 9 Correlaciones	57
Tabla 10 Revisión de los lineamientos generales para la adquisición de medicamentos.....	66
Tabla 11.- Acciones de mejora en el proceso de adquisición de medicamentos en el Hospital Ambato IESS.	70
Tabla 12 Estrategias de fortalecimiento al proceso de adquisición de medicamentos ...	75
Tabla 13 Plan de Acción	77

RESUMEN EJECUTIVO

El Hospital General Ambato IESS es un hospital de segundo nivel en la actualidad, que brinda atención de salud a la zona central del país, que se fundamenta en los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad y suficiencia. Se encarga de aplicar el Sistema del Seguro General Obligatorio que forma parte del sistema nacional de Seguridad Social

El presente estudio de investigación analiza el abastecimiento de medicamentos en el Hospital General Ambato IESS mediante el proceso de compra para la atención de los afiliados al Seguro General. El estudio se basa en el análisis de la comunicación que existe entre los departamentos involucrados, donde nos permite llegar a una propuesta para eliminar los obstáculos que se generan por deficiencias en la intervención o participación de las entidades o en la definición de roles.

Bajo el paradigma crítico propositivo se hizo un análisis de alcance descriptivo, bajo un método cuantitativo, donde nos permite explicar los resultados a través de datos estadísticos, además se aplicó encuesta con su respectiva validación del instrumento, donde para la validación del mismo se aplicó Alfa de Cronbach a fin de tener confiabilidad de la aplicación del instrumento, y por último se aplicó el método de expertos para determinar que el contenido del instrumento es adecuado para el levantamiento de la información.

La propuesta que se da para el problema es dinamizar el proceso de adquisiciones de medicamentos, a través, de una adecuada gestión con los proveedores, la optimización de los procesos operativos, con un personal totalmente motivado, apoyados con una comunicación interna y externa fortalecida que busca propender una mayor satisfacción de los afiliados.

PALABRAS CLAVES: INVESTIGACIÓN, HOSPITAL, ABASTECIMIENTO

EXECUTIVE SUMMARY

The Ambato General Hospital IESS currently is a second level hospital, which provides health care to the central area of the country, which is based on the principles of solidarity, mandatory, universality, equity, efficiency, subsidiarity and sufficiency. It is responsible for implementing the Compulsory General Insurance System that is part of the national Social Security system.

This research study analyzes the supply of medicines at the Ambato General Hospital IESS through the purchase process for the care of General Insurance members. The study is based on the analysis of the communication that exists between the departments involved, where it allows us to arrive at a proposal to eliminate the obstacles generated by deficiencies in the intervention or participation of entities or in the definition of roles.

Under the critical paradigm purposeful analysis was done of descriptive scope was made, under a quantitative method, where it allows us to explain the results through statistical data, in addition a survey was applied with its respective validation of the instrument, where for the validation of it Cronbach Alfa was applied in order to have reliability of the application of the instrument, and finally the expert method was applied to determine that the content of the instrument is adequate for the collection of the information.

The proposal given for the problem is to dynamize the process of purchases of medicines, through proper management with suppliers, the optimization of operational processes, with fully motivated staff, supported by strengthened internal and external communication that seeks to promote greater satisfaction from affiliates.

KEYWORDS: RESEARCH, HOSPITAL, SUPPLY

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes Investigativos

El proyecto de Quispe Quispe (2019) tiene como finalidad determinar los parámetros de optimización para la gestión de abastecimiento de medicamentos de una farmacia en un hospital de categoría III de la ciudad de Arequipa, con la aplicación del método ABC y el modelo EOQ (Economic Order Quantity).

A partir de tener un claro planteamiento del problema, encontramos que la farmacia central de un hospital de categoría III se encuentre con medicamentos faltantes debido a un abastecimiento de forma empírica, esto repercute en la atención correcta de los pacientes. La aplicación del método ABC hace que seleccionemos nuestros grupos de intereses para investigar y con la aplicación del EOQ determinamos las cantidades óptimas, tiempo de pedido y el punto de reorden de cada grupo seleccionado.

En el trabajo generado por Molina Celi (2019) se dio a conocer cómo funciona actualmente la cadena de abastecimiento y suministro del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas N° 1, y con base en ello establecer algunas estrategias, con el fin de mejorar su gestión, entendiendo la importancia de sus servicios para la población.

Para determinar la situación actual, se aplicaron encuestas a los responsables de las áreas básicas del hospital que participan directamente en el proceso de compras y contrataciones públicas para conocer el estado actual del suministro, su efectividad, y la identificación de mejoras.

A través del estudio y sus resultados, se pudo establecer que la fase preparatoria es la principal dificultad encontrada a lo largo del proceso, afectando así los tiempos de entrega de documentos, y los errores en los mismos, los cuales son tomados en cuenta para la propuesta de estrategias de mejora.

En la investigación realizada por Mayanquer Gonzalez (2018) se describe que el proceso para la gestión del suministro de medicamentos y dispositivos médicos en el

Hospital "San Luis" de Otavalo actualmente no cumple con todos los lineamientos establecidos en el manual de procesos para el suministro de medicamentos del Ministerio de Salud Pública del Ecuador, por lo que, el objetivo de esta investigación es mejorar las inconsistencias detectadas en la logística.

El diagnóstico se inició con la recolección de información a través de la aplicación de entrevistas estructuradas, listas de chequeo y observación directa del personal involucrado, determinando a través de los porcentajes de cumplimiento en cuanto al desempeño del proceso y las irregularidades más relevantes a los subprocesos de selección, almacenamiento y dispensación como los puntos críticos del estudio.

1.2 Planteamiento del problema

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es una entidad autónoma que forma parte del sistema de seguridad social del Ecuador y es responsable de aplicar el seguro universal obligatorio, según la Constitución de la República, vigente desde el año 2008. El Hospital del IESS Ambato forma parte de la red de hospitales del sistema de seguridad social, y es una unidad médica que presta servicios de salud en la ciudad de Ambato y la provincia de Tungurahua, contando con 52 especialidades:

- Alergología Inmunología,
- Anatomía Patológica,
- Anestesiología y Reanimación,
- Angiología y Cirugía Vascular,
- Cardiología, Cirugía General y del Aparato Digestivo,
- Cirugía Ortopédica y Traumatología,
- Cirugía Pediátrica,
- Cirugía Plástica Estética y Reparadora,
- Nutrición,
- Estomatología / Odontología,
- Farmacología Clínica,
- Gastroenterología,
- Geriatria,
- Medicina de Urgencias y Desastres,

- Medicina del Trabajo,
- Medicina Familiar y Comunitaria,
- Medicina Física y Rehabilitación,
- Medicina Intensiva,
- Medicina Interna,
- Nefrología,
- Neurocirugía,
- Neurología,
- Obstetricia y Ginecología,
- Oftalmología,
- Otorrinolaringología,
- Pediatría,
- Psiquiatría,
- Psicología,
- Radiodiagnóstico,
- Urología,
- Pediatría Odontológica,
- Terapia Intensiva – UCI.
- Neonatología.

Dentro del recurso humano existen 83 médicos permanentes que atienden los diversos casos de enfermedades que diariamente se presentan en el hospital. La demanda promedio mensual de servicios es de 14,000 consultas médicas ambulatorias, entre 650 y 700 consultas diarias, 1,100 egresos, 600 cirugías, 7,500 atenciones médicas en urgencias; Así, el hospital atiende urgencias las 24 horas del día, un centro quirúrgico y obstétrico, laboratorio, rayos X, estadística y farmacia institucional, además de Rehabilitación de 7:00 am a 7:00 pm.

El servicio de Odontología de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. Ofrece servicios de salud a empresas e instituciones en medicina preventiva, medicina familiar donde un equipo multidisciplinario conformado por una enfermera psicóloga con control de salud integral para los trabajadores afiliados al IESS también programa visitas domiciliarias. En los últimos años es notorio el incremento de afiliados al IESS -

Ambato a partir de las disposiciones del Gobierno Nacional de la inclusión obligatoria de los empleados y trabajadores que realizan alguna actividad laboral, además del cuidado de otros miembros de la familia. Por esta razón hay reclamos por la falta de productos en stock, por lo que, se adquieren en farmacias externas a mayor costo.

Un hecho importante que se debe señalar es el deficiente manejo de inventarios; ya que, existe poca rotación de los medicamentos que se encuentran en el almacén que con el paso del tiempo han llegado a caducar, amenazando la salud de los pensionistas. Los medicamentos genéricos han ganado espacio en Ecuador, mientras que el medicamento original no es adquirido por el hospital (Granda, 2014).

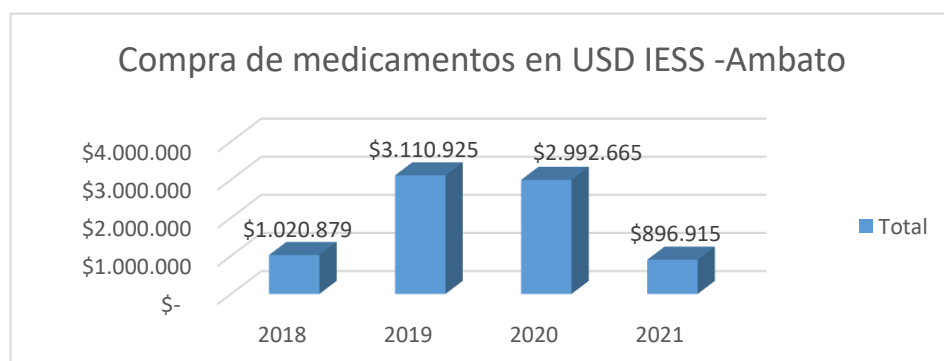
Los hospitales administrados por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), tienen problemas por escasez de medicamentos, debido al desabastecimiento de las farmacias hospitalarias. Ante lo cual los más afectados son los afiliados que acuden a los hospitales y clínicas del Seguro Social IESS.

Tabla 1 Precio de compras de medicamentos realizados de 2018-2019-2020-2021

Etiquetas de fila	Suma de PRECIO TOTAL
2018	\$ 1,020,879
2019	\$ 3,110,925
2020	\$ 2,992,665
2021	\$ 896,915
Total general	\$ 8,021,385

Fuente: Informe de Procesos finalizados de contratación de medicamentos 2018-2019-2020-2021.

Gráfico 1 Compra de medicamentos en USD IESS-Ambato



Fuente: Informe de Procesos finalizados de contratación de medicamentos 2018-2019-2020-2021.

El gráfico comparativo indica la compra en dólares americanos en medicamentos por el Hospital General Ambato IESS, en el que se puede observar claramente que en el año 2021 tan solo se compró USD 896.915 una tercera parte de lo que se compró en el año 2020. Lo que corrobora un desabastecimiento de medicamentos en la Farmacia Hospitalaria del IESS Ambato, A pesar de que existen los recursos económicos necesarios para la compra.

1.3 Justificación

El sistema de salud ecuatoriano está compuesto por dos sectores: el público y el privado. El sector público incluye el Ministerio de Salud Pública (MSP), el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), los servicios de salud de los municipios y las instituciones de seguridad social (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas ISFA e Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional ISPOL).

Mientras que, el Ministerio de Salud Pública ofrece servicios de salud a toda la población. El MIES y los municipios por su parte cuentan con programas y establecimientos de salud en los que también se atiende a una parte de la población no asegurada (Lucio, 2011). Mientras que, las instituciones de seguridad social cubren a la población asalariada afiliada.

El sector privado por su parte incluye entidades con fines de lucro (hospitales, clínicas, dispensarios, consultorios, farmacias y empresas de medicina prepagada) y organizaciones sin fines de lucro de la sociedad civil y de servicio social. Los seguros privados y las empresas de medicina prepagada cubren aproximadamente al 3% de la población perteneciente a los estratos de ingresos medios y altos (Romero Tricerri, 2018).

El desabastecimiento de medicinas para los hospitales del Seguro Social es un problema que viene desde administraciones anteriores, a pesar de que la Institución

cuenta con los recursos económicos para adquirir todas las medicinas. Por lo cual, se convierte en prioridad, la mejora del proceso de abastecimiento y distribución de medicamentos mediante estrategias para el Hospital General Ambato IESS, con el fin de mejorar la calidad de servicio a sus pensionistas.

Por ello, con el desarrollo de las estrategias se busca, dinamizar el proceso de adquisiciones de medicamentos, a través, de una adecuada gestión con los proveedores, la optimización de los procesos operativos, con un personal totalmente motivado, apoyados con una comunicación interna y externa fortalecida que busca propender una mayor satisfacción de los usuarios. Esto permitirá una sincronización entre los distintos departamentos del Hospital: Financiero, Adquisiciones y Compras, Farmacia, para cumplir con las metas establecidas en su planificación anual.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Proponer estrategias para la mejora en el proceso de abastecimiento de medicamentos en el Hospital General Ambato IESS

1.4.2 Objetivo Específico

- Analizar las dimensiones del proceso de abastecimiento de medicamentos en el Hospital General Ambato IESS.
- Identificar los procesos relacionados al abastecimiento hospitalario en los que se pueden implementar una mejora.
- Plantear estrategias para el rediseño en el sistema de abastecimiento en el Hospital General Ambato IESS.

1.5 Fundamentación teórica

1.5.1. Gestión administrativa

La gestión administrativa es una acción humana que depende del conocimiento de las ciencias administrativas, del arte, de las habilidades personales y del liderazgo. La

gestión administrativa de la empresa garantiza que este proceso se realice de la manera más eficaz y eficiente posible, para lo cual debe cumplir con las siguientes premisas: el proceso debe ser oportuno.

Es decir, no debe haber retrasos en otros departamentos como consecuencia de una gestión administrativa inadecuada de la empresa. El proceso tiene que minimizar los costes. Para ello, es necesaria la simplificación y utilidad de la información generada. El proceso debe ser riguroso y seguro. Tanto en el contenido de la información como en la fiabilidad de los demás (Caldas, et al., 2014).

La gestión administrativa es una acción humana y el hombre es responsable de la tarea de construir una sociedad económicamente mejor, mejores normas sociales y organizaciones más eficaces y competitivas es el reto de la gestión administrativa moderna.

El desarrollo del proceso administrativo se basa en una administración eficaz; En gran medida, la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador (Hurtado, 2014).

1.5.2. Logística

La administración de la logística abarca todo un sistema empresarial, que va desde las compras, los movimientos y el almacenamiento de los productos, con el fin de obtener el máximo beneficio y eficiencia en sus operaciones.

La logística se enfoca principalmente en la reducción de costos y en la mejora del servicio al cliente, considerando que uno de los costos más altos dentro del desarrollo de un producto o a su vez se ve reflejado en la compra de un producto terminado, la logística Considerando que siempre se maneja por cinco rutas que son por vías fluviales, camiones, ferrocarriles, aviones y oleoductos, en las estadísticas existentes se determina el 25% del costo de un producto que es afectado por la logística, por lo tanto es donde se proyecta la mejora continua (Heizer & Render, 2009).

- Cadena logística. Son los movimientos de mercancías dentro de un proceso, ya sea de producción o puramente de distribución, que tiene un origen y un fin que siempre se considera el consumidor final.

Estos movimientos se ocasionan a lo largo de la vida útil de los productos ya que se someten a transporte, traslado y almacenamiento hasta que se pueda colgar y llegue al cliente final y se puede dividir de la siguiente manera: (Vélez Maya, 2014)

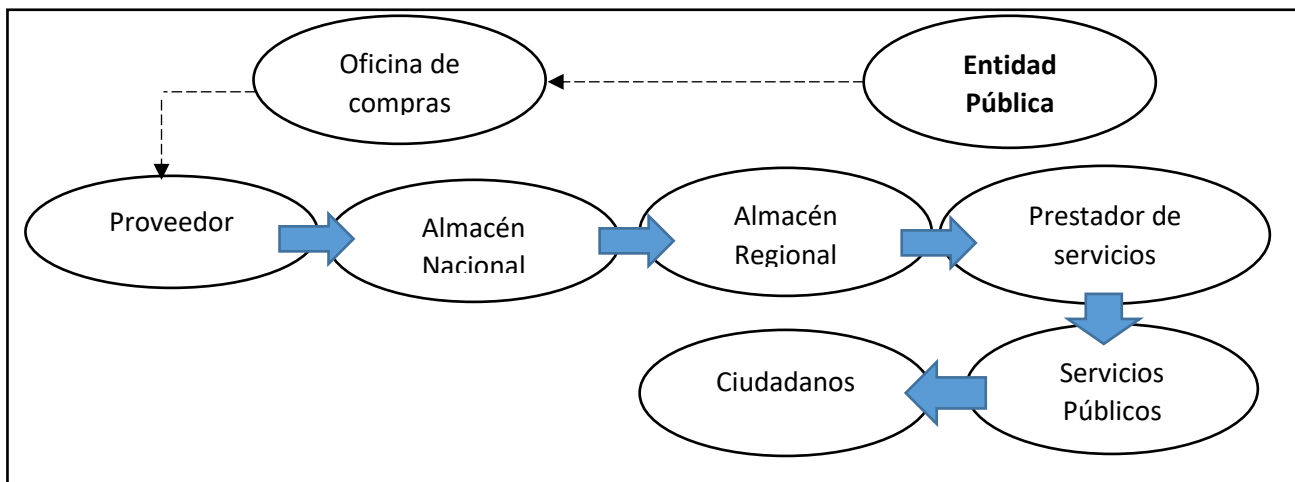
- Cadena de suministro: Se considera un pilar fundamental ya que es aquí donde se deben realizar y desarrollar las estrategias necesarias para coordinar los pedidos tanto de materias primas o suministros dependiendo de la naturaleza de la empresa, con los proveedores, el transporte y el almacenamiento.
- Cadena interna. En este caso, es quien maneja el stock de un inventario interno, este tiene dos factores cuando son de producción o de servicio, donde se debe connotar su naturaleza y con esto, se debe realizar la gestión del producto para su preparación o verificación del inventario.
- Cadena de distribución. Se basa directamente en el requerimiento de los clientes donde se verifican los canales de distribución y sus diferentes mecanismos de distribución.

1.5.3. Gestión para el proceso de adquisición de insumos médicos

La gestión para la adquisición o compra se define como el proceso mediante el cual se obtienen los medicamentos e insumos esenciales en cantidades y especificaciones definidas en la Programación, y aprobadas en el Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones de la Entidad, la adquisición de insumos comprende una serie de acciones que no se limitan a la compra y distribución de los mismos. Implica un conjunto de actividades relacionadas con los medicamentos e insumos médicos, destinadas a apoyar las acciones de salud que demanda la comunidad.

La gran variedad de medicamentos e insumos a adquirir, sus cantidades, calidades y valor frente a los siempre limitados recursos económicos, hace necesaria una planificación detallada.

Gráfico 2 Modelo clásico de gestión de abastecimiento



Fuente: (Salazar, 2014, p. 166)

1.5.3.1. Planificación para la adquisición de insumos:

Es la planificación anual que toda entidad pública debe realizar, para la adquisición de medicamentos e insumos necesarios para desarrollar y cumplir eficientemente sus actividades, por ello se estandarizan los procesos de compra. Es de suma importancia que las Entidades elaboren de manera cuidadosa y minuciosa esta planeación para atender las necesidades y así evitar imprevistos, especialmente en:

- Determinación de las necesidades en cantidad, calidad y tiempo, con base en estadísticas de comportamiento y tendencias futuras.
- Estandarización de los procedimientos para hacer más eficiente el aprovisionamiento.
- Establecimiento de prioridades ante la escasez de recursos económicos o humanos.
- Calendarización de los pasos o actividades en la compra de medicamentos.
- Minimización de costes.
- Control del cumplimiento de los pasos anteriores.

1.5.3.2. Determinación de las necesidades

Con base en los objetivos establecidos y las metas específicas, que el hospital debe alcanzar en un periodo de tiempo, generalmente de un año y de acuerdo con los

recursos económicos que se esperan obtener y las estrategias de consumo, se realiza el presupuesto de ingresos y egresos y en este instrumento financiero se proyecta la partida correspondiente a la adquisición de insumos y medicamentos de acuerdo con el Cuadro Básico de Medicamentos (CBM).

1.5.3.3. Cantidades por adquirir

Estimar la cantidad de medicamentos a comprar no es fácil, es importante apoyarse en las estadísticas mensuales de periodos anteriores donde se analizan los ciclos con épocas de mayor o menor consumo, así como su tendencia futura proyectada, ascendente, igual o descendente, la aparición de nuevos productos y los ajustes necesarios por políticas hospitalarias en cuanto a la iniciación de nuevos programas o la supresión, estandarización o potenciación de los ya establecidos. Las cantidades a comprar dependen de seis aspectos importantes, a saber:

- Presupuesto destinado a las adquisiciones y flujo de caja para no tener exceso de gasto en el inventario de la farmacia o del almacén.
- El consumo estimado en el periodo.
- Las existencias mínimas y máximas que se quieren tener, incluyendo las de seguridad dentro de las primeras.
- El tiempo necesario para realizar el pedido y recibir los artículos a satisfacción en la farmacia o el almacén.
- Los imprevistos o casos especiales (retrasos en las entregas, desabastecimiento, deterioro o pérdidas, obsolescencia, robo, etc.).
- La prioridad de los productos en función de las necesidades estacionales.

El objetivo principal de conocer las cantidades a adquirir consiste en mantener sólo la cantidad necesaria de medicamentos para satisfacer las necesidades de los pacientes sin problemas, es decir, sin agotar las existencias, pero sin tener inventarios excesivos que sufran daños, caduquen, queden obsoletos y tengan otros costes de almacenamiento.

1.5.3.4. Modalidades para adquisición de insumos

1. Compras presupuestadas: Es la adquisición de medicamentos y suministros de uso corriente, contemplados en el presupuesto anual aprobado.

2. Compras extraordinarias: Son aquellas que tienen por objeto dotar al Hospital de medicamentos no contemplados en el presupuesto anual aprobado y que, por su naturaleza o cuantía, contribuyen al desarrollo de sus acciones operativas.

3. Compras de emergencia: Es la compra que se puede realizar cuando se presentan situaciones de emergencia que ponen en riesgo la continuidad de la prestación de los servicios del hospital o del sistema de salud. Las compras de emergencia deben estar sujetas a las siguientes condiciones:

a. Sólo pueden ser autorizadas por la máxima autoridad del hospital o del sistema de salud.

b. Para realizar la solicitud, se debe contar con la opinión técnica de la unidad, servicio, hospital o región que solicitó dicha compra.

c. Por su naturaleza, las compras de emergencia están exentas del requisito de cotización o licitación.

4. Compras directas: Son todas aquellas adquisiciones que se harán directamente a un solo fabricante, representante o distribuidor exclusivo. Estarán sujetas a las siguientes condiciones

- Deben ser analizadas por un Comité de Compras o Adquisiciones.
- Deben ser autorizadas por la máxima autoridad del hospital o sistema de salud.
- Deben estar contemplados en el presupuesto anual de la respectiva Unidad o servicio solicitante.
- Deben indicar el monto y verificar si hay recursos disponibles.
- Deben garantizar la transparencia.

1.5.3.5. Mecanismos de adquisición

Una vez que se conoce la forma de compra y se determina que se hará a través de una licitación, se debe elaborar el pliego de condiciones, las condiciones generales del contrato, las condiciones especiales del contrato, las listas y las cantidades según el CBM, los criterios de evaluación, los criterios de adjudicación, las especificaciones técnicas por parte del personal encargado de las compras de insumos, entre otros.

Las compras por licitación son de dos clases principales: públicas y privadas. Asimismo, pueden existir métodos intermedios como la invitación abierta; todos ellos se asemejan en el rigor y formalismo de la documentación, los requisitos económicos y legales que deben cumplir los oferentes y las garantías que se exigen; la licitación privada con menores volúmenes y valores busca agilizar el proceso omitiendo algunos pasos.

1.5.3.6. Proceso de adquisición de insumos

Una vez determinada la necesidad de insumos y medicamentos de la institución para un mes, teniendo en cuenta el consumo histórico, comparado con la definición de necesidades determinada por los servicios, la oferta de servicios y el presupuesto disponible, se procede a la adquisición con:

1. Un presupuesto elaborado para las compras.
2. Un plan de compras o solicitudes de compra para casos especiales.
3. Disponibilidad económica.

A partir de ahí, el proceso de compra se sigue directamente con las empresas farmacéuticas que ofrezcan las mejores condiciones de calidad, precio y plazo o a través del sistema de contratación pública o de compras.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1 Materiales

Para llevar la presente investigación, fueron necesarios la utilización de diferentes materiales como: bibliográficos, y recursos como: humano, tecnológico, económicos, con la finalidad con la finalidad de desarrollar una adecuada investigación.

2.2 Métodos

2.2.1. Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación es el alcance que el investigador le da al tema u objeto de estudio que desea investigar, para intentar obtener un resultado del problema. Así mismo, tiene una perspectiva disciplinaria, metódica y controlada, debido a que se interrelaciona con los denominados métodos de investigación, considera tanto a la tipología deductiva como la inductiva; asociada a la investigación cualitativa y cuantitativa de forma respectiva (Toscano, 2018).

Sampieri et al (2014) menciona que, del enfoque que se le da a la investigación surgen diversas corrientes del pensamiento y marcos interpretativos como el realismo y el constructivismo que han abierto diferentes rutas para la búsqueda del conocimiento, donde se prioriza dos principales enfoques de la investigación como son; el enfoque cualitativo y el enfoque cuantitativo, empleados para un proceso metodológico y empírico con el fin de generar conocimiento con estrategias similares para alcanzar el objetivo de la investigación.

A su vez Ortiz, (2009) sostiene que, el enfoque es la orientación metodológica de la investigación, con la cual, se crea una estrategia general en el proceso de configurar, abordar, plantear, construir y solucionar un problema científico. En este se desarrollan los métodos, principios y orientaciones más generales del sistema investigativo, sin reducirlos a acciones instrumentales y determinaciones operacionales, ni a teorías o concepciones formalizadas y materializadas, para guiar el desarrollo de la investigación que se realiza en ese momento. El enfoque de investigación previsto, de acuerdo con la naturaleza de la información que se pretende manejar, es un enfoque cuantitativo.

2.2.1.1. Enfoque cuantitativo

Hernández, et al (2018) sostienen que el enfoque cuantitativo responde las interrogantes planteadas en un instrumento estructurado de investigación mediante la recolección y análisis de datos, mediante el análisis estadístico, además su fin es comprobar la hipótesis planteada mediante la medición numérica, el conteo y la estadística utilizada para determinar el comportamiento de la población (p.5).

Por lo tanto, el enfoque utilizado para esta investigación es cuantitativo, por cuanto pretende explicar el problema del proceso de adquisición de medicamentos, mediante la estadística descriptiva y la medición de los resultados completamente definidos y controlados mediante el análisis de frecuencias en las diferentes preguntas del cuestionario.

2.2.2. Tipo de investigación

Se efectúan dos tipos de investigación de acuerdo con la naturaleza de la información manejada en el presente proyecto, la investigación bibliográfica y de campo.

2.2.2.1. Bibliográfica

Se define como un conjunto de elementos detallados, que vienen a identificar la fuente documental impresa de la que se recoge la información necesaria para la investigación. El esquema de referencias bibliográficas tiene variación según el estilo de normas que se requieran, esto también afecta al orden y a la especificación de elementos. Clases de documentos: tesis, artículos, libros, revistas y paginas oficiales como la SEPS (Barraza, 2016).

En la definición del problema y al aplicar ciertas técnicas cualitativas como la entrevista, que al capturarla y guardarla se convierte en un “documento” que contiene una cantidad de información que, en cierta forma, es similar a una gran biblioteca con libros sin catalogar contribuyendo a la formulación del problema de investigación gracias a la elaboración de los aspectos teóricos e históricos. Así la exploración bibliográfica contribuye a la estructuración de las ideas originales del proyecto, contextualizándolo tanto en su perspectiva teórica, metodológica como histórica específica (Schawartz, 1984).

A su vez es el proceso mediante el cual recopilamos conceptos con el propósito de obtener un conocimiento sistematizado, siendo objetivo en procesar los escritos principales de un tema particular, este tipo de investigación adquiere diferentes nombres: de gabinete, de biblioteca, documental, bibliográfica, de la literatura, secundaria, resumen, etc, cobrando gran relevancia en el proceso investigativo, ya sea con enfoque cuantitativo o cualitativo (Prichard & Jane, 1996).

2.2.2.2. Campo

La investigación de campo según Muños (2002) estudia todo lo relacionado con la naturaleza y características, su importancia y función, la forma en cómo se constituyen sus leyes, teorías y modelos que conforman los elementos y aspectos del proceso de investigación, validación, comprobación, demostración o verificación, que varían al respecto de la teoría y de la práctica o la realidad en definitiva una vez establecido el lineamiento en los diferentes grupos sociales en busca de una respuesta.

Este tipo de investigación estudia todo lo relacionado con la naturaleza y características, su importancia y función, la forma en que se constituyen sus leyes, teorías y modelos que conforman los elementos y aspectos del proceso de investigación, validación, verificación, demostración o comprobación, que varían con respecto a la teoría y la práctica o la realidad, en definitiva, una vez que se han establecido las pautas en los diferentes grupos sociales en busca de una respuesta.

Según Arias (2012) La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de todos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variables alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes, en una investigación de campo también se emplea datos secundarios, sobre todo los provenientes de fuentes bibliográficas, a partir de los cuales se elabora el marco teórico. No obstante, son los datos primarios obtenidos a través del diseño de campo, lo esenciales para el logro de los objetivos y la solución del problema planteado.

Por otro lado, Taylor y Bagdan (1987), señalan que el trabajo de campo incluye tres actividades principales. La primera se relaciona con una interacción social no ofensiva: lograr que los informantes se sientan cómodos y ganar su aceptación, el

segundo aspecto trata sobre los modos de obtener datos: estrategias y tácticas de campo y el aspecto final involucra el registro de los datos en forma de notas de campo escritas, donde los observadores participantes entran en el campo con la esperanza de establecer relaciones abiertas con los informantes, comportándose para llegar a ser una parte no intrusiva de la escena y que los informantes olvidan que el observador se encuentra allí.

2.2.3. Método de investigación

Ortiz (2009) menciona que, el método de investigación es una actividad dedicada a la obtención de un nuevo conocimiento o su aplicación para la resolución de problemas específicos, a través, de un procedimiento comprensible, comunicable y reproducible, para dedicarse a distintas áreas del saber humano, e implicar distintos tipos de razonamientos y procedimientos acorde al método de investigación elegido para obtener un fin predeterminado por parte del investigador. Los métodos empleados en la presente investigación son dos: inductivo y descriptivo, los cuales se explican a continuación:

2.2.3.1. Descriptivo

La metodología descriptiva surge en el ámbito científico debido a la imposibilidad de avanzar en el conocimiento; a través, de un estudio exploratorio, que especifique y caracterice el evento de estudio dentro de un contexto particular, estableciendo la relación de las variables, para descubrir y prefigurar los estudios de los fenómenos y diagnosticar los diferentes eventos o situaciones que los crean.

Según Sabino (1992) la investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada.

Por otro lado, Arias (2012) dice que la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.

2.2.3.2. No experimental

La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables, es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos, la investigación no experimental o *ex-post-facto* es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2001).

Pedhazur y Schmelkin (1991) nos dicen que la investigación no experimental es la búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o a que son inherentemente no manipulables. Se hacen inferencias sobre las relaciones entre las variables, sin intervención directa, de la variación concomitante de las variables independiente y dependiente. Cabe precisar en esta definición que la razón por la que no se manipula la variable independiente en la investigación no experimental es que resulta imposible hacerlo.

Por otro lado, Kerlinger y Lee (2002) nos dicen que la investigación no experimental es la búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o a que son inherentemente no manipulables. Se hacen inferencias sobre las relaciones entre las variables, sin intervención directa, de la variación concomitante de las variables independiente y dependiente.

2.2.3.3. Corte transversal

Dzul (2013) dice que, la investigación de corte transversal recolecta datos en un solo

momento, en un tiempo único. Su propósito es describir las diferentes variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, por lo que, es considerado un estudio de tipo no experimental y transversal a partir de características pasadas o de conductas o experiencias de los individuos, se puede clasificar en observacional, en un momento dado; y se mide en un solo momento.

Muggenburg & Pérez (2007) concuerda con que, los estudios transversales son aquellos en los que se recolectan datos en un solo momento, para su propósito se centra en describir variables y analizar su comportamiento en un momento dado, proporcionando estimaciones de prevalencia en diferentes grupos demográficos, teniendo como objetivo medir una o más características que se busca investigar, por lo que, es importante describir las características de la investigación de estudio.

2.2.4. Población

La población es el conjunto de todos aquellos casos referidos a personas, objetos o fenómenos, considerados el foco principal del estudio de investigación. La muestra se define como un subconjunto que proviene directamente de la población, porque a través de ella se obtienen datos importantes para el desarrollo de la investigación, además, se considera representativa para la misma (Hernández Sampieri, 2014).

La población está conformada por el personal administrativo que labora en los diferentes departamentos del Hospital Ambato IESS, en especial el personal que conforma el departamento de compras públicas y el departamento financiero, por ser estos los encargados de las compras y abastecimiento y quienes manejan las certificaciones presupuestarias y el manejo de los recursos financieros.

Debido a que la encuesta es específica para los empleados se aplicó a 11 servidores públicos que pertenecen al departamento de compras y abastecimiento del hospital y al departamento financiero.

2.2.5. Técnica de recolección de datos

La técnica empleada para el manejo de la información es la encuesta, con su instrumento el cuestionario que consta de 13 preguntas estructuradas, que abarca las dos variables de estudio, que responden a los diferentes indicadores y

subdimensiones que forman parte integrante del sistema categorial, con el cual, se enmarca la presente investigación y estas a su vez obedecen a las dos variables: Propuesta de mejora y el proceso de abastecimiento.

2.2.6.1. Encuesta

Es un instrumento que permite recolectar información estadística, que valide su contenido para obtener la percepción que tiene la gente sobre un tema en concreto y tomar decisiones en base a los resultados de esta; a su vez, innoven dentro del campo que se busca una respuesta, como un punto clave de la investigación (Escofet, Folgueiras, Luna, & Palou, 2016) Se decidió aplicar este instrumento para la recolección de datos. (Revisar anexo 2).

2.2.6. Planteamiento de Hipótesis

Hipótesis nula: H_0 . El proceso de abastecimiento de medicamentos en el Hospital General Ambato IESS no requiere mejora.

Hipótesis alternativa: H_1 . El proceso de abastecimiento de medicamentos en el Hospital General Ambato IESS requiere mejora.

2.2.7. Validación del instrumento

2.2.7.1. Validación por método Delphi o expertos

El método Delphi es un proceso y una técnica de comunicación eficaz y sistemático que tiene como objetivo recopilar opiniones de un grupo de expertos diseminados geográficamente, sobre un tema en particular y conseguir un consenso a través de su convergencia, utilizada para obtener información especialmente cuantitativa. Parte de un cuestionario abierto sobre un tema en concreto que coincida con el interés de los especialistas, para que su participación sea significativa (Castro & López, 2013).

La encuesta para su aprobación fue evaluada por tres expertos que forman parte del Hospital General Ambato IESS y tres jueces que dominan las variables objeto de estudio, miembros de la Universidad Técnica de Ambato, quienes calificaron de forma positiva a la encuesta dando como resultado según sus criterios sobre el

contenido del instrumento con una calificación promedio de tres, junto con una desviación típica de (1.1) equivalente a un criterio homogéneo dentro de la escala de Likert, en cuanto al nivel de confiabilidad y aplicabilidad que se puede obtener de la misma se concluye que es adecuado para su aplicación en el presente proyecto (revisar anexo 4).

2.2.7.2. Validación de alfa de Crombrach

Matsumoto (2014) menciona que el alfa de Cronbach es el valor que demuestra que la encuesta se encuentra libre de errores aleatorios, permite cuantificar el nivel de fiabilidad de una escala de medida para la magnitud inobservable construida a partir de las n variables observadas, permite conocer la variación que existen entre los clientes respecto de la percepción de cada uno y la medición de fiabilidad establecida desde el año de 1951.

El alfa encontrada para validar la propuesta se realizó a través de una base de 11 encuestados, muestra necesaria para evaluar la aplicación del instrumento y verificar si esta es válida en una población mayor. El resultado obtenido fue de 0.892 de confiabilidad siendo aceptado bajo el concepto de muy bueno, según la regla o parámetro establecida por esta técnica, el coeficiente debe ser mayor a 0.70 (Revisar anexo 3) para ser aplicado.

Para obtener este resultado se ha utilizado la siguiente formula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Alfa de Cronbach	N de elementos
,892	13

Dónde:

K: El número de ítems

Si²: Sumatoria de Varianzas de los Ítems

St²: Varianza de la suma de los Ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Para evaluar los resultados del Coeficientes de Alfa de Cronbach:

Coeficiente alfa de Cronbach mayor a 0,9 es Excelente

Coeficiente alfa de Cronbach mayor a 0,8 y menor a 0,9 es Bueno

Coeficiente alfa de Cronbach mayor a 0,7 y menor a 0,8 Aceptable

Coeficiente alfa de Cronbach mayor a 0,6 y menor a 0,7 Cuestionable

Coeficiente alfa de Cronbach mayor a 0,5 y menor a 0,6 Pobre

Coeficiente alfa de Cronbach menor a 0,5 es Inaceptable

Estos resultados se representaron en una tabla donde se eliminó las variables menos representativas donde solo 4 fueron las más altas por ende se las midió para generar esta cuantificación de los resultados, siendo estos, favorables para la investigación y permitiendo validar positivamente al instrumento utilizado.

2.2.7.3. Análisis correlacional de Pearson

El coeficiente de correlación de Pearson, pensado para variables cuantitativas (escala mínima de intervalo), es un índice que mide el grado de correlación entre distintas variables relacionadas linealmente. Adviértase como "variables relacionadas linealmente". Esto significa que puede haber variables fuertemente relacionadas, pero no de forma lineal, en cuyo caso no proceder a aplicarse la correlación de Pearson, el coeficiente de correlación de Pearson es un índice de fácil ejecución e, igualmente, de fácil interpretación (Ortega, 2009).

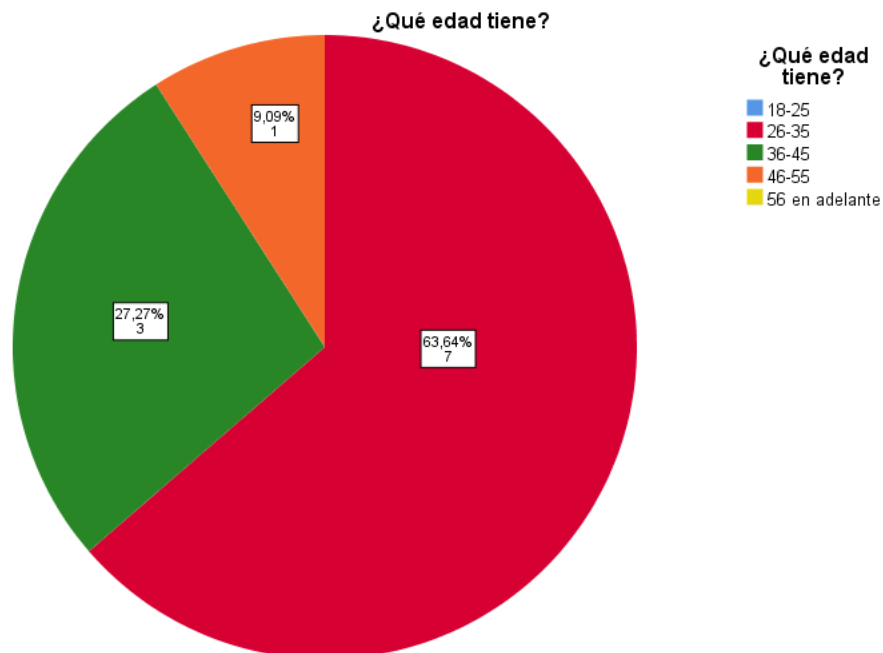
CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para el análisis de la parte descriptiva del presente proyecto es necesario poner en marcha, un análisis de frecuencias y de correlación. Por lo que, con los resultados se pudo determinar, la hipótesis planteada. De tal manera que, se puede examinar detalladamente las relaciones entre esas variables que, a simple vista, no pueden ser evidentes y claras para los lectores.

3.1 Análisis e interpretación de los resultados

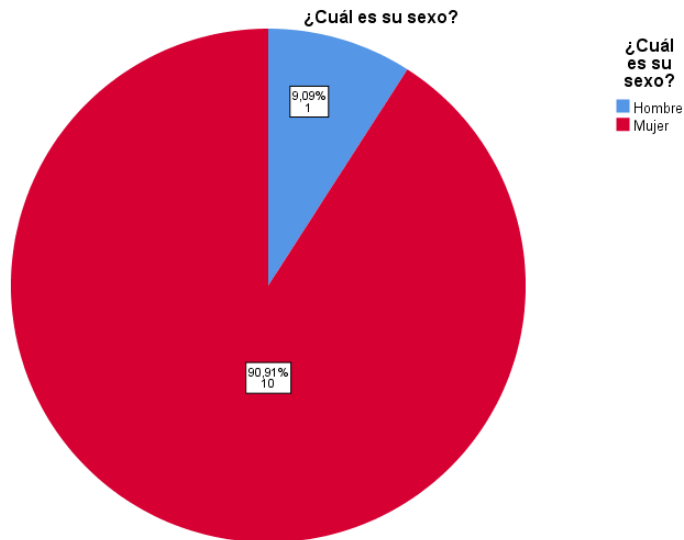
Gráfico 3 ¿Qué edad tiene?



Análisis: El personal encuestado en un 63.64% tienen una edad de 26 a 35 años, el 27.27% están en una edad de 36 a 45 años y el 9.09% está en 46 a 55 años.

Interpretación: El personal encuestado en su mayor parte está en una edad de 26 a 35 años como dentro del hospital como personal de compra y abastecimiento.

Gráfico 4 ¿Cuál es su sexo?

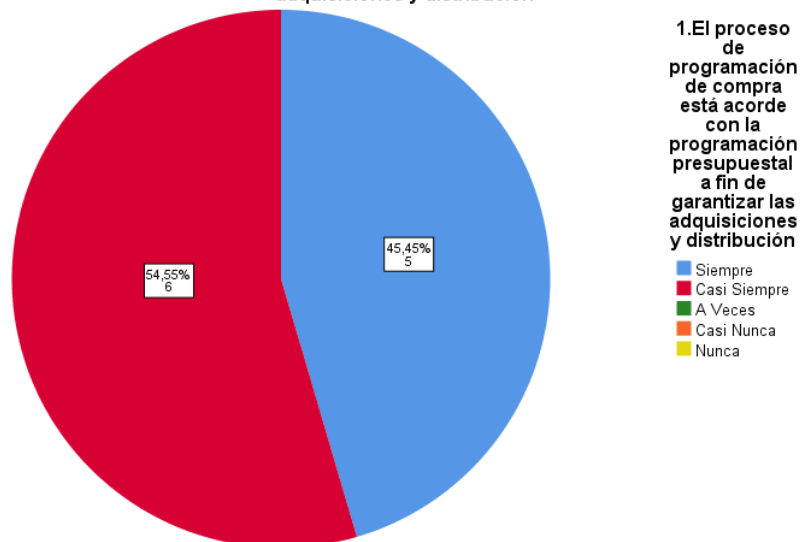


Análisis: Del personal encuestado el 90.01% son mujeres y el 9.09% son hombres dentro del departamento de compras y almacenamiento.

Interpretación: En el departamento de compras y almacenamiento en su mayor parte son mujeres.

Gráfico 5 El proceso de programación de compra está acorde con la programación presupuestal al fin de garantizar las adiciones y distribución

1.El proceso de programación de compra está acorde con la programación presupuestal a fin de garantizar las adquisiciones y distribución

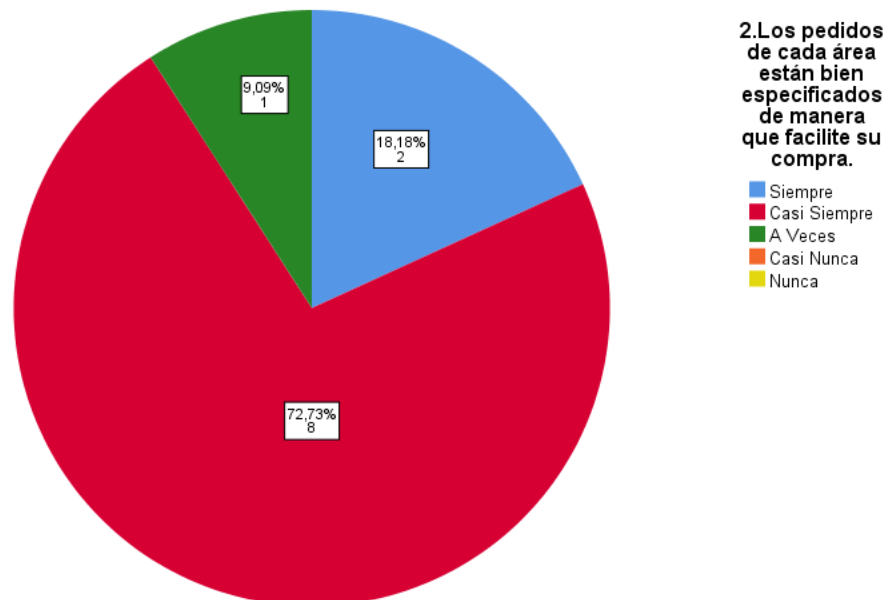


Análisis: El personal encuestado dice en un 54.55% que casi siempre y el 45.45% dice que siempre, el proceso de programación de compra está acorde con la programación presupuestal a fin de garantizar las adquisiciones y distribución.

Interpretación: En su mayoría del personal encuestado dice que casi siempre el proceso de compra está acorde con la programación presupuestal a fin de garantizar las adquisiciones y su distribución ya que siguen las normas estipuladas del hospital.

Gráfico 6 Los pedidos de cada área están bien especificados de manera que facilite su compra.

2.Los pedidos de cada área están bien especificados de manera que facilite su compra.

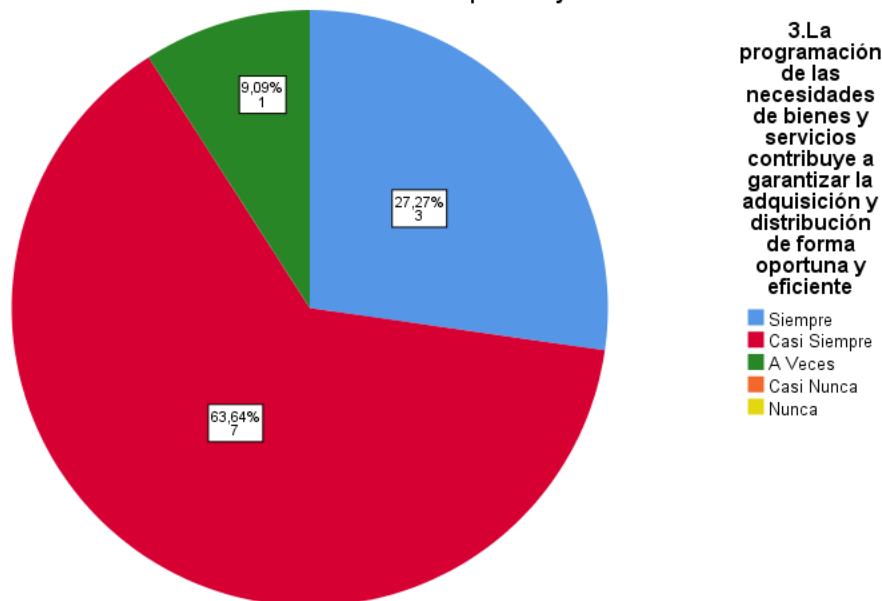


Análisis: El personal encuestado en un 72.73% dicen que casi siempre los pedidos están bien especificados, el 18.18% dice que siempre están bien especificados y el 9.09% dicen que a veces están los pedidos bien especificados para su compra.

Interpretación: La mayor parte del personal encuestado dice que casi siempre los pedidos de cada área están bien especificados de manera que facilite su compra debido a las constantes capacitaciones sobre el control de pedidos de medicina.

Gráfico 7 La programación de las necesidades de bienes y servicios contribuye a garantizar la adquisición y distribución de forma oportuna y eficiente.

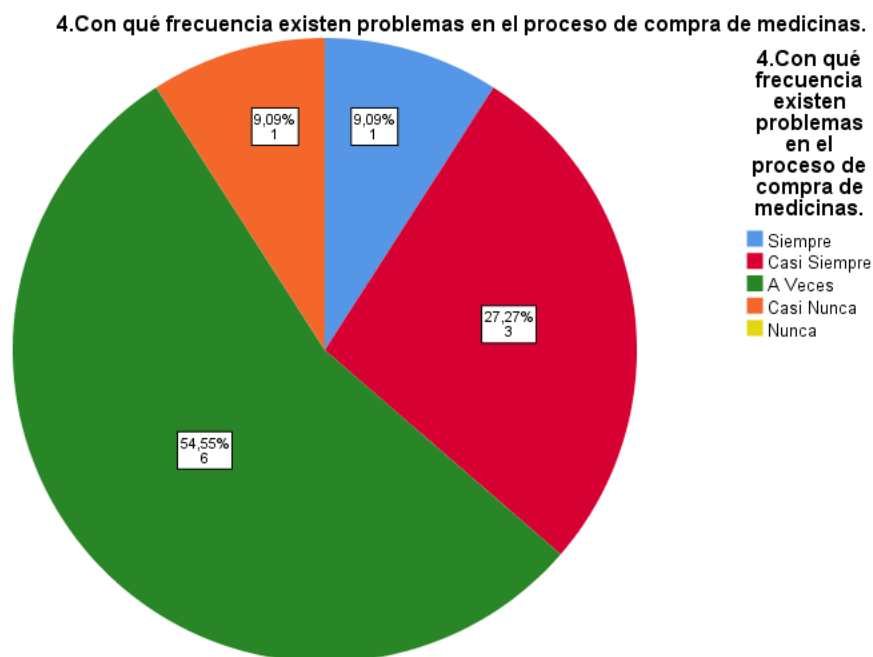
3.La programación de las necesidades de bienes y servicios contribuye a garantizar la adquisición y distribución de forma oportuna y eficiente



Análisis: El 63.64% de los encuestados dicen que casi siempre se programa en base a las necesidades de bienes y servicios y se adquieren de forma eficiente, el 27.27% dice que siempre se garantiza la adquisición de forma oportuna y el 9.09% dice que a veces se garantiza la adicción de forma oportuna.

Interpretación: En su mayor parte del personal encuestado considera que casi siempre la programación de las necesidades de bienes y servicios contribuye a garantizar la adquisición y distribución de forma oportuna y eficiente ya que conocen sobre la forma correcta de programar la adquisición de bienes y servicios que se pueda necesitar para el hospital y que permita priorizar la salud de los pacientes.

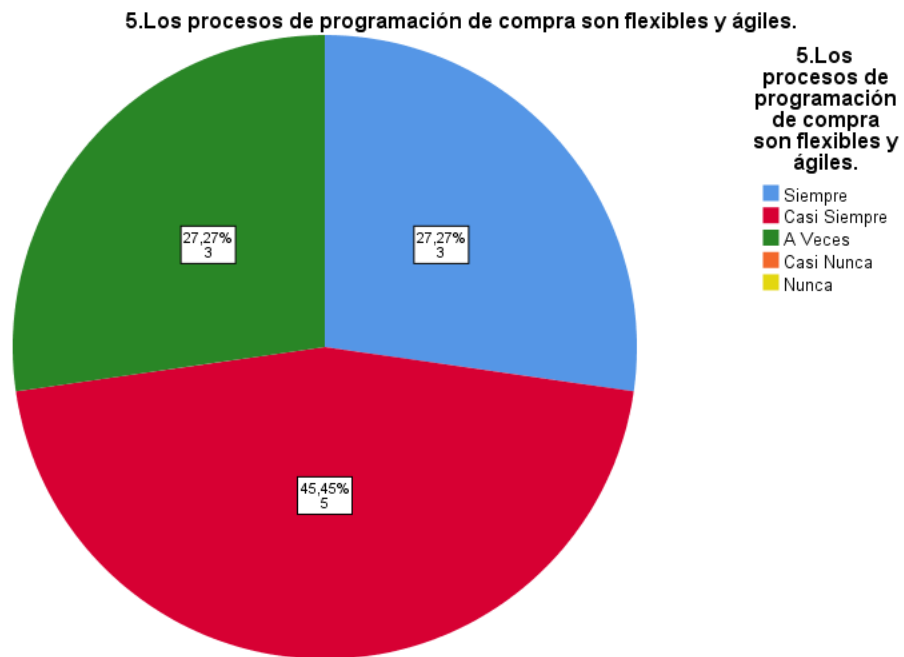
Gráfico 8 Con qué frecuencia existen problemas en el proceso de compra de medicinas.



Análisis: Los empleados encuestados en un 54.55% dicen que a veces existen problemas en el proceso de compra de medicina, el 27.27% casi siempre existen problemas y el 9.09% dicen que siempre y casi nunca se dan problemas.

Interpretación: El personal del hospital encuestado opina que a veces existen problemas en el proceso de compra de medicinas, pero esto normalmente se puede deber a la falta de presupuesto o porque no se encuentra planificada la adquisición de esta.

Gráfico 9 Los procesos de programación de compra son flexibles y ágiles.

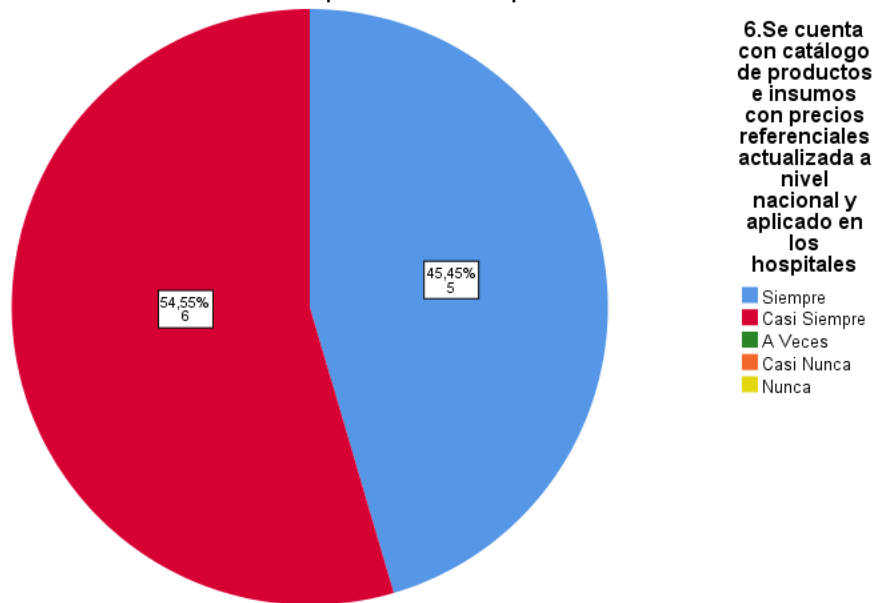


Análisis: Las personas encuestadas en un 45.45% dicen que casi siempre la programación de compras es flexible y ágil, el 27.2% dicen que siempre y a veces la programación de compras es flexible.

Interpretación: El personal encuestado en su mayoría dicen que los procesos de programación de compra casi siempre son flexibles y ágiles y eso puede ser porque es fácil de controlar y es rápido el acceso al mismo.

Gráfico 10 Se cuenta con catálogo de productos e insumos con precios referenciales actualizada a nivel nacional y aplicado en los hospitales.

6. Se cuenta con catálogo de productos e insumos con precios referenciales actualizada a nivel nacional y aplicado en los hospitales

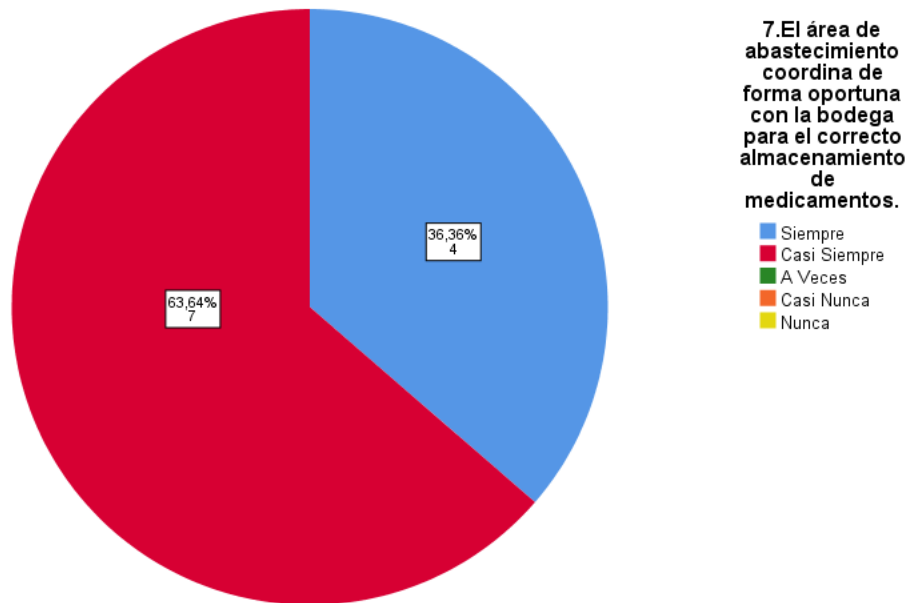


Análisis: Las personas encuestadas en un 54.55% dice que casi siempre se cuenta con un catálogo y el 45.45% dicen que siempre se cuenta con un catálogo de los productos con precios referenciales a nivel nacional.

Interpretación: El personal del hospital en su mayoría dice que casi siempre se cuenta con catálogo de productos e insumos con precios referenciales actualizada a nivel nacional y aplicado en los hospitales, ya que es importante conocer esta información para poder realizar compras en base al presupuesto establecido en el plan general que se haya establecido previamente.

Gráfico 11 El área de abastecimiento coordina de forma oportuna con la bodega para el correcto almacenamiento de medicamentos.

7.El área de abastecimiento coordina de forma oportuna con la bodega para el correcto almacenamiento de medicamentos.

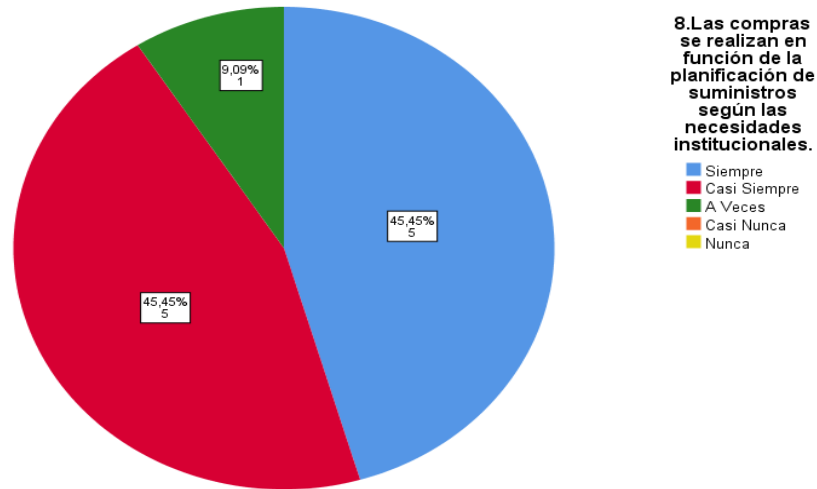


Análisis: Las personas encuestadas en un 63.64% casi siempre se coordina con la bodega para su correcto almacenamiento y el 36.36% dice que siempre se coordina para almacenar de forma correcta los medicamentos.

Interpretación: La mayoría de las personas encuestadas dicen que casi siempre El área de abastecimiento coordina de forma oportuna con la bodega para el correcto almacenamiento de medicamentos ya que es necesario tener cuidado para que facilite su búsqueda y adquisición de los medicamentos usados por parte del personal del hospital.

Gráfico 12 Las compras se realizan en función de la planificación de suministros según las necesidades institucionales.

8.Las compras se realizan en función de la planificación de suministros según las necesidades institucionales.

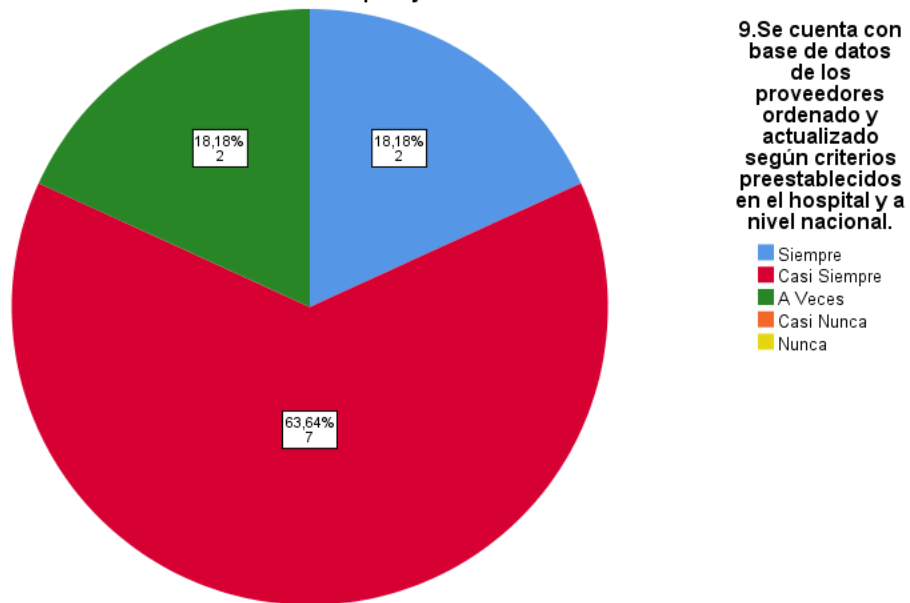


Análisis: Las personas encuestadas en un 45.45% dicen que siempre y casi siempre se realizan compras de suministros según sus necesidades y el 9.09% dice que a veces se realizan compras acordes a las necesidades de la institución.

Interpretación: La mayor parte del personal opina que casi siempre compras se realizan en función de la planificación de suministros, ya que el hospital cumple con tiempos y movimientos establecidos donde se detalla cuanto se dispone para estas compras.

Gráfico 13 Se cuenta con base de datos de los proveedores ordenado y actualizado según criterios preestablecidos en el hospital y a nivel nacional.

9. Se cuenta con base de datos de los proveedores ordenado y actualizado según criterios preestablecidos en el hospital y a nivel nacional.

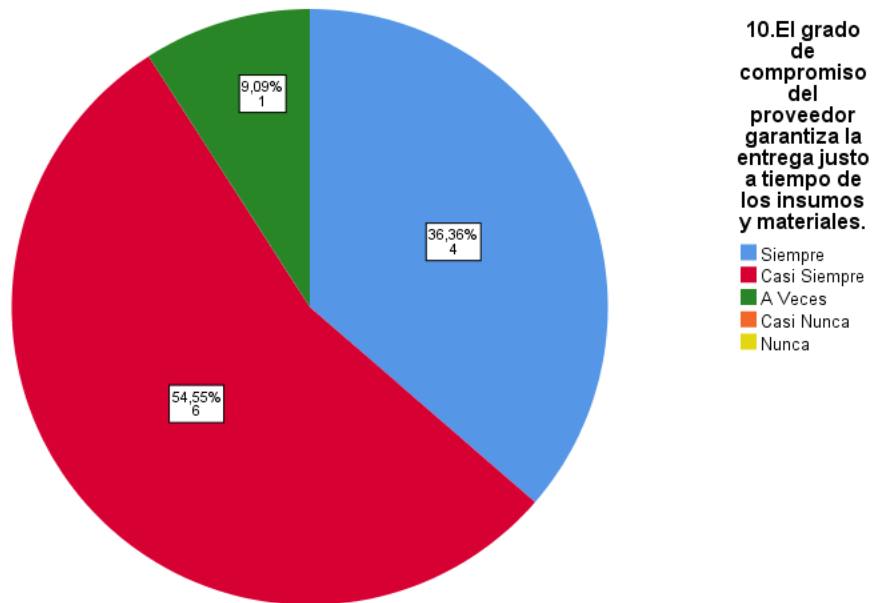


Análisis: El personal encuestado en un 63.64% dicen que casi siempre se cuenta con una base de datos de los proveedores y el 18.18% dicen que siempre y a veces se cuenta con una base de datos de los proveedores ordenados y actualizados.

Interpretación: Los empleados del hospital consideran en su mayoría que casi siempre se cuenta con base de datos de los proveedores ordenado y actualizado según criterios preestablecidos en el hospital y a nivel nacional, ya que esto le facilita la obtención de más medicamentos y permite controlar fácilmente a los proveedores y distribuidores.

Gráfico 14 El grado de compromiso del proveedor garantiza la entrega justo a tiempo de los insumos y materiales.

10.El grado de compromiso del proveedor garantiza la entrega justo a tiempo de los insumos y materiales.

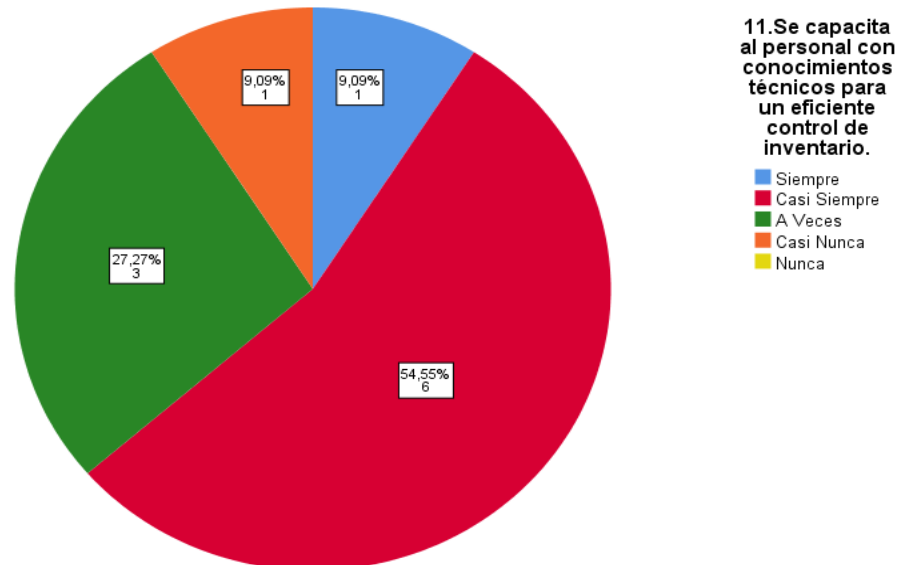


Análisis: El personal encuestado en un 54.55% dice que casi siempre el compromiso de los proveedores garantiza la entrega a tiempo, el 36.36% dice que siempre y el 9.09% dicen que a veces el proveedor garantiza la entrega justo a tiempo.

Interpretación: El personal del hospital considera que casi siempre el grado de compromiso del proveedor garantiza la entrega justo a tiempo de los insumos y materiales ya que este debe considerar que los medicamentos son necesarios para que los pacientes sean curados correctamente y se evite que sus vidas corran peligro.

Gráfico 15 Se capacita al personal con conocimientos técnicos para un eficiente control de inventario.

11. Se capacita al personal con conocimientos técnicos para un eficiente control de inventario.

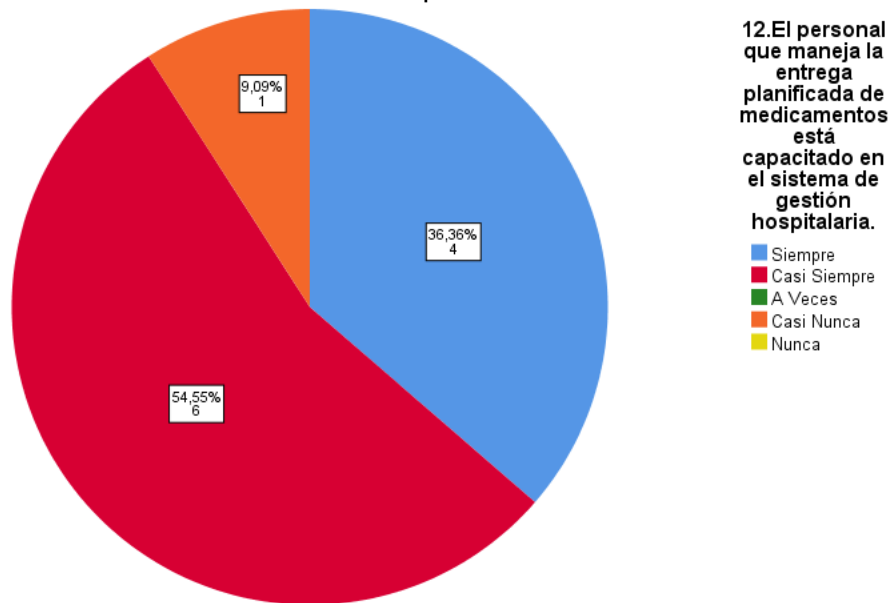


Análisis: El personal del hospital encuestado en un 54.55% dicen que casi siempre se capacita al personal para el control de inventario, el 27.27% dice que a veces y el 9.09% dicen que siempre y casi nunca se capacita al personal sobre el control de inventario.

Interpretación: Los empleados dicen que casi siempre se capacita al personal con conocimientos técnicos para un eficiente control de inventario y esto facilite el uso de las medicinas que se tiene para el almacenado para el uso de los clientes.

Gráfico 16 El personal que maneja la entrega planificada de medicamentos está capacitado en el sistema de gestión hospitalaria.

12.El personal que maneja la entrega planificada de medicamentos está capacitado en el sistema de gestión hospitalaria.

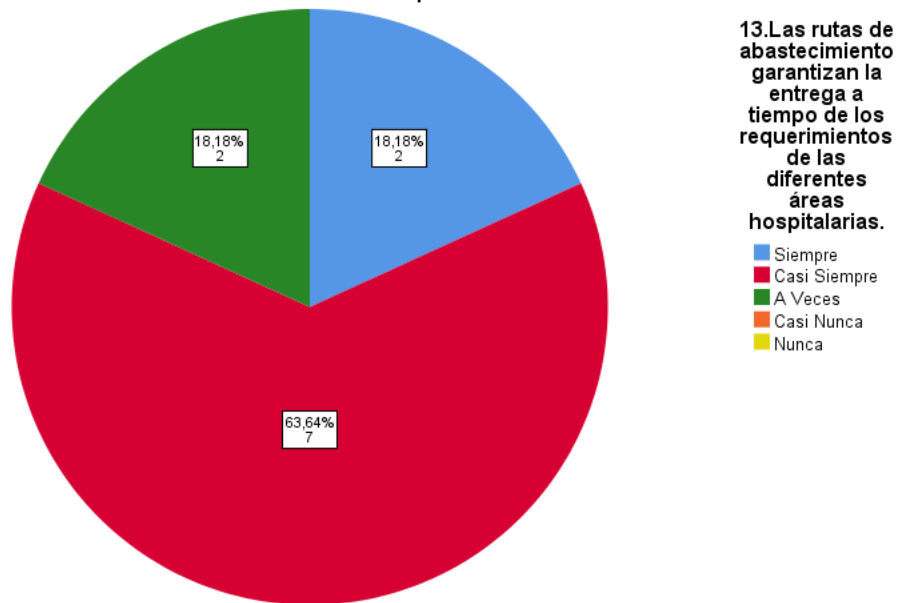


Análisis: El 54.55% del personal encuestado dice que casi siempre el personal maneja la entrega de medicamentos está capacitado en el control de inventarios, el 36.36% dice que siempre y el 9.09% dice que casi nunca está capacitado el personal de entrega en el control de inventarios.

Interpretación: Los empleados en su mayor parte considera que el personal que maneja la entrega planificada de medicamentos está capacitado en el sistema de gestión hospitalaria conociendo la importancia que tienen para los usuarios que las necesitan para su tratamiento.

Gráfico 17 Las rutas de abastecimiento garantizan la entrega a tiempo de los requerimientos de las diferentes áreas hospitalarias.

13.Las rutas de abastecimiento garantizan la entrega a tiempo de los requerimientos de las diferentes áreas hospitalarias.



Análisis: El 63.64% del personal encuestado dice que casi siempre las rutas de abastecimiento garantizan una entrega a tiempo mientras que el 18.18% dicen que siempre y a veces las rutas de abastecimiento garantizan las entregas de medicamentos a tiempo en el hospital.

Interpretación: La mayor parte de los empleados opinan que casi siempre las rutas de abastecimiento garantizan la entrega a tiempo de los requerimientos de las diferentes áreas hospitalarias siendo este un punto importante para que sus usuarios sean atendidos y medicado con el más alto nivel de atención que se puede brindar a los mismos.

3.2 Procedimiento

Se pidió la colaboración de los empleados quienes contestaron el cuestionario, con participantes con edades de 18 años en adelante.

3.3 Participantes

Se contó con las respuestas 11 participantes, de 18 años en adelante con una media de 26 a 35 años. De ellos 1 fue un hombre y 10 fueron mujeres.

3.4 Instrumento

El instrumento para esta fase estaba conformado por los 15 indicadores obtenidos del estudio acompañado del siguiente objetivo e instrucción:

Objetivo: Conocer su opinión respecto al abastecimiento de medicamentos en el Hospital General Ambato IESS.

Instrucciones: Coloque una X en la opción que considere idónea. La información proporcionada será con fines académicos y en ningún caso compromete a sus participantes.

3.5 Resultados

Se realizó una prueba de consistencia interna mediante un análisis de fiabilidad alfa de Cronbach, se evaluó la correlación ítem-total; la correlación al cuadrado (varianza explicada) con los reactivos de la escala; y el valor de fiabilidad si se eliminaba el reactivo. Se eliminaron los reactivos que al tener menor relación con la escala disminuían el valor de alfa.

El alfa encontrada para validar la propuesta se realizó a través de una base de 11 encuestados, muestra necesaria para evaluar la aplicación de la encuesta y verificar si esta es válida en una población mayor. El resultado obtenido fue de 0.892 de confiabilidad siendo aceptado bajo el concepto de bueno, según la regla debe ser mayor a 0.70 (Revisar anexo 3).

3.6 Verificación de hipótesis

3.6.1 Desarrollo de la hipótesis

3.6.1.1 Coeficiente de correlación de Pearson

El coeficiente de correlación de Pearson está representado por r , expresa el grado en que los sujetos tienen el mismo orden en dos variables (Morales, 2011). Con la ayuda del cuestionario aplicado al personal del Hospital General Ambato IESS, se define la

pregunta N°4 que representa la variable independiente (Problemas al comprar medicamentos) la cual se correlaciona con las preguntas N° 5 que representan a la variable dependiente (Flexibilidad del proceso de compras) con la finalidad de comprobar las hipótesis planteadas.

Tabla 2 Niveles de correlación de Pearson

-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0	No existe correlación alguna entre las variables
0.10	Correlación positiva muy débil
0.25	Correlación positiva débil
0.50	Correlación positiva media
0.75	Correlación positiva considerable
0.90	Correlación positiva muy fuerte
1	Correlación positiva perfecta

Nota: valor numérico de correlación en base a Pearson. Fuente: Hernández et al., (2014).

Hipótesis investigativa

H₀ (hipótesis nula): El proceso de abastecimiento de medicina en el hospital general Ambato IESS no requiere un proceso de mejora.

H₁ (hipótesis alternativa): El proceso de abastecimiento de medicina en el hospital general Ambato IESS requiere un proceso de mejora.

Comprobación de hipótesis

Tabla 3 Correlación de variables por el método de Pearson.

	Variable independiente	Variable dependiente	Correlación de Pearson	Nivel de significancia
Preguntas	3	4	0.671	0.012
		5	0.642	0.017
		8	0.787	0.002

Nota: datos de correlación de las variables.

Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos por la correlación de Pearson (ver anexo 5) se determinó tres correlaciones con valores entre 0.642 a 0.787 definida como una correlación positiva considerable, con un nivel de confianza del 95% y un 5% de margen de error. Por ende, se puede decir que existe una relación entre la pregunta 3 La programación de las necesidades de bienes y servicios de forma oportuna y eficiente con la pregunta 4 que sostiene que con frecuencia existen problemas en el proceso de compra de medicinas, también con la pregunta 5 que manifiesta que los procesos de programación de compra son flexibles y ágiles, y también guarda relación con la pregunta 8, las compras se realizan en función de la planificación de suministros según las necesidades institucionales. Cabe mencionar que cuando el nivel de significancia es menor a 0,05 se aprueba la hipótesis alternativa, por lo tanto, se solventa la correlación de la hipótesis planteada y con un nivel de significancia de entre 0.002 y 0.017 se afirma la hipótesis alternativa que sostiene que el proceso de abastecimiento de medicina en el Hospital General Ambato IESS requiere un proceso de mejora.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

- Tras analizar el estado actual del hospital general Ambato IESS se determinó cómo es actualmente proceso de abastecimiento de medicamentos, por lo que, es necesario crear un plan de mejora para el mismo, que facilite la adquisición los medicamentos dentro del hospital previniendo la falta de los mismos y que siempre estén a disposición de los usuarios que necesiten ser tratados de alguna enfermedad.
- Tras analizar las dimensiones del proceso de abastecimiento se comprobó que casi siempre se encuentra coordinando sus procesos con las diferentes áreas con las que interactúa contantemente; por lo que, deberán controlar estas interacciones sin modificarlas, ya que, su funcionamiento para el hospital es útil y le permite ahorrar tiempo en su programación.
- Se analizó los procesos actuales y se debe mejorar el control de inventarios o a su vez, implementar un sistema de control presupuestal que permita mejorar y adquirir medicamentos acordes al requerimiento de los usuarios.
- Se puede implementar estrategias a corto plazo que mejoren el tiempo y el control de los productos en stock disponibles en el hospital junto con un sistema que nos alerte sobre su última compra de insumos similares y poder mantener siempre en existencia dichos productos.

4.2 Recomendaciones

- Los sistemas de información actuales deben ser reemplazados por sistemas que faciliten la centralización y comunicación de todos los centros de atención ya que el 45.54% del personal encuestado menciona que casi siempre se programa para adquirir medicamentos y distribuirlos, sin embargo, este sistema se puede mejorar facilitando al paciente la obtención de turnos y agilizando el trato que se les brinda en base a los medicamentos que se posee.
- Mejorar los sistemas informáticos, para llevar un mayor control de presupuestos de forma real basado en las necesidades del Hospital General Ambato IESS

optimizando el uso del dinero existente que permita establecer mejores negociaciones con los proveedores, tanto en tiempos de entrega como en costos de adquisición que garanticen la calidad de las compras llevando una correcta trazabilidad de inventario., ya que el 55.55% del personal encuestado nos dice que existen problemas al adquirir medicamentos y estos puede deber en gran parte al presupuesto y los gastos que tiene el hospital.

- Mejorar el sistema de gestión de inventarios y la administración de despacho de compras y la bodega evitando pérdidas por malos manejos, caducidad o rotación indebida, aportando así a enfocar ese capital en desarrollar áreas de mayor riesgo o que requieren mayor atención, debido a que el 54.55% de las personas encuestadas dicen que la coordinación entre el área de abastecimiento y la bodega no programan siempre el correcto almacenamiento de la medicina.
- Solicitar a las entidades del estado competentes del MSP que generen mensualmente información más clara y eficiente sobre los proveedores y productos que oferten permitiendo establecer mejores parámetros al momento de realizar los concursos públicos, así como conocer el historial de proveedores y medicamentos comprados en anteriores ocasiones, ya que el 63.64% nos dice que casi siempre y el 18.18% que a veces se cuenta con una lista de proveedor actualizada ayudando al hospital a programar mejor las compras en base a la misma.

4.3 Anexos

4.3.1 Anexo 1 Sistema Categorial

Tabla 4 Operacionalización de la variable

Tema: Propuesta de mejora en el proceso de abastecimiento de medicamentos en el hospital general Ambato IESS.

Objetivo General: Proponer estrategias para la mejora en el proceso de abastecimiento de medicamentos en el hospital general Ambato IESS.

Tabla 5 Operacionalización de la variable

Tema: Propuesta de mejora en el proceso de abastecimiento de medicamentos en el hospital general Ambato IESS.

Objetivo General: Proponer estrategias para la mejora en el proceso de abastecimiento de medicamentos en el hospital general Ambato IESS

Objetivos Específicos	Variable	Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores
Analizar las dimensiones del proceso de abastecimiento de medicamentos en el hospital general Ambato IESS.	Proceso de abastecimiento	PROGRAMACIÓN	Necesidades de Compras	-Técnicas de programación -Método de recepción de pedidos -Consolidación de necesidades de insumo y materiales -Procesos de programación de compra
Identificar los procesos relacionados al abastecimiento hospitalario en los que se pueden implementar una mejora.			BIENES / SERVICIOS	-Nivel de inventarios -Mantenimiento de equipos biomédicos -Rutas de abastecimiento - Entrega de insumos y materiales
		LOGÍSTICA	Abastecimiento	Procesos técnicos de almacenamiento de insumo y materiales -Cliente -proveedor
Plantear estrategias para el rediseño en el sistema de abastecimiento en el Hospital General Ambato IESS.		Este objetivo se logrará a partir del desarrollo de los objetivos anteriores		

Fuente: Elaboración propia (2021)

Objetivos Específicos	Variable	Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores
Analizar las dimensiones del proceso de abastecimiento de medicamentos en el hospital general Ambato IESS.	Propuesta de mejora	Problemas proceso de compra	Adquisición	-Técnicas de programación -Método de recepción de pedidos -Consolidación de necesidades de insumo y materiales -Procesos de programación de compra
Identificar los procesos relacionados al abastecimiento hospitalario en los que se pueden implementar una mejora.			Pedidos	-Procesos técnicos de almacenamiento de insumo y materiales -Cliente -proveedor
			Almacenamiento	-Nivel de inventarios -Mantenimiento de equipos biomédicos -Rutas de abastecimiento - Entrega de insumos y materiales
Plantear estrategias para el rediseño en el sistema de abastecimiento en el Hospital General Ambato IESS.		Este objetivo se logrará a partir del desarrollo de los objetivos anteriores		

4.3.2 Anexo 2 Encuesta



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS



**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS DEL HOSPITAL GENERAL
AMBATO IESS**

Objetivo: Conocer su opinión respecto al abastecimiento de medicamentos en el Hospital General Ambato IESS.

Instrucciones: Coloque una X en la opción que considere idónea. La información proporcionada será con fines académicos y en ningún caso compromete a sus participantes.

A: Preguntas generales

1. ¿Qué edad tiene?

- 18-25
- 26-35
- 36-45
- 46-55
- 56-en adelante

2. ¿Cuál es su sexo?

- Hombre
- Mujer

B: Preguntas específicas

N°	Adquisición	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
1	El proceso de programación de compra está acorde con la programación presupuestal a fin de garantizar las					

	adquisiciones y distribución					
2	Los pedidos de cada área están bien especificados de manera que facilite su compra.					
3	La programación de las necesidades de bienes y servicios contribuye a garantizar la adquisición y distribución de forma oportuna y eficiente.					
4	Con qué frecuencia existen problemas en el proceso de compra de medicinas.					
5	Los procesos de programación de compra son flexibles y ágiles.					
6	Se cuenta con catálogo de productos e insumos con precios referenciales actualizada a nivel nacional y aplicado en los hospitales					
	Almacenamiento					
7	El área de abastecimiento coordina de forma oportuna con la bodega para el correcto almacenamiento de medicamentos.					
8	Las compras se realizan en función de la planificación de suministros según las necesidades institucionales.					
9	Se cuenta con base de datos de los proveedores ordenado y actualizado según criterios preestablecidos en el hospital y a nivel nacional.					
10	El grado de compromiso del proveedor garantiza la entrega justo a tiempo de					

	los insumos y materiales.					
	Suministro					
11	Se capacita al personal con conocimientos técnicos para un eficiente control de inventario.					
12	El personal que maneja la entrega planificada de medicamentos está capacitado en el sistema de gestión hospitalaria.					
13	Las rutas de abastecimiento garantizan la entrega a tiempo de los requerimientos de las diferentes áreas hospitalarias.					

Gracias por su participación

4.3.3 Anexo 3 Validación por Alfa de Crombach

Tabla 6 Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,892	13

Tabla 7 Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
El proceso de programación de compra está acorde con la programación presupuestal a fin de garantizar las adquisiciones y distribución	23,0909	29,691	,508	,888
Los pedidos de cada área están bien especificados de manera que facilite su compra.	22,7273	30,818	,291	,896
Con qué frecuencia existen problemas en el proceso de compra de medicinas.	22,0000	26,800	,645	,881
La programación de las necesidades de bienes y servicios contribuye a garantizar la adquisición y distribución de forma oportuna y eficiente	22,8182	27,364	,813	,874
Los procesos de programación de compra son flexibles y ágiles.	22,6364	27,055	,645	,881
Se cuenta con catálogo de productos e insumos con precios referenciales actualizada a nivel nacional y aplicado en los hospitales	23,0909	30,291	,399	,892
El personal que maneja la entrega planificada de medicamentos está capacitado en el sistema de gestión hospitalaria.	22,8182	26,564	,614	,884

El grado de compromiso del proveedor garantiza la entrega justo a tiempo de los insumos y materiales.	22,9091	28,691	,541	,886
Las rutas de abastecimiento garantizan la entrega a tiempo de los requerimientos de las diferentes áreas hospitalarias.	22,6364	27,655	,722	,878
Se capacita al personal con conocimientos técnicos para un eficiente control de inventario.	22,2727	27,018	,616	,883
Se cuenta con base de datos de los proveedores ordenado y actualizado según criterios preestablecidos en el hospital y a nivel nacional.	22,6364	26,655	,888	,870
Las compras se realizan en función de la planificación de suministros según las necesidades institucionales.	23,0000	27,200	,739	,877
El área de abastecimiento coordina de forma oportuna con la bodega para el correcto almacenamiento de medicamentos.	23,0000	31,400	,212	,898

4.3.4 Anexo 4 Validación por Método Delfi

Tabla 8 Validación por Método DELPHI

EVALUACIÓN DE EXPERTOS SEGÚN MÉTODO DELPHI															
VARIABLES	CUESTIONARIO ESTRUCTURADO				EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	JUEZ 4	JUEZ 5	JUEZ 6					
					1	2	3	4	5	6					
					ESCALA DE LIKERT donde 4=Excelente 3= Bueno, 2= Regular, 1=Deficiente						MEDIA	DESV. T	Q1	Q3	Q4
Validación del Instrumento	Presentación del Instrumento	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	1.15	3.00	3.00	4.00
	Claridad en la redacción de los ítems	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	1.15	3.25	4.00	4.00
	Pertinencia de las variables con los indicadores	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	1.15	3.00	3.00	4.00
	Relevancia del contenido	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	1.15	3.00	3.00	4.00
	Factibilidad de aplicación	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0.91	4.00	4.00	4.00
											3	1.1	3.25	3.4	4

Escala de Likert	
Excelente	4
Bueno	3
Regular	2
Deficiente	1

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Cuestionario dirigido a, funcionarios del hospital general Ambato IESS, Docentes Expertos en Gestión Administrativa.

TEMA DE INVESTIGACIÓN: Propuesta de mejora en el proceso de abastecimiento de medicamentos en el Hospital General Ambato IESS


OBJETIVO: Proponer estrategias para la mejora en el proceso de abastecimiento de medicamentos en el Hospital General

Ambato IESS

APRECIACIÓN CUALITATIVA

CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento		X		
Claridad en la redacción de los ítems	X			
Pertinencia de la variable con los indicadores		X		
Relevancia del contenido		X		
Factibilidad de la aplicación	X			

Observaciones: El instrumento utilizado en esta investigación es la adecuada

Validado por: Ing. Efren Rogelio Guerrero	
Profesión: Ingeniero en Organización de Empresas	
Lugar de Trabajo: Hospital General Ambato IESS	
Cargo que desempeña: Coordinador de Adquisiciones	
Lugar y fecha de validación: 09 de febrero de 2022	
Firma:	

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Cuestionario dirigido a, funcionarios del hospital general Ambato IESS, Docentes Expertos en Gestión Administrativa.

TEMA DE INVESTIGACIÓN: Propuesta de mejora en el proceso de abastecimiento de medicamentos en el Hospital General Ambato IESS

OBJETIVO: Proponer estrategias para la mejora en el proceso de abastecimiento de medicamentos en el Hospital General

Ambato IESS

APRECIACIÓN CUALITATIVA

CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento		X		
Claridad en la redacción de los ítems	X			
Pertinencia de la variable con los indicadores		X		
Relevancia del contenido		X		
Factibilidad de la aplicación	X			

Observaciones:

Validado por: Ing. Ana Lucia Sánchez Barreno

Profesión: Ingeniero en Organización de Empresas

Lugar de Trabajo: Hospital General Ambato IESS

Cargo que desempeña: Oficinista de Adquisiciones

Lugar y fecha de validación: 09 de febrero de 2022

Firma:



INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Cuestionario dirigido a, funcionarios del hospital general Ambato IESS, Docentes Expertos en Gestión Administrativa.

TEMA DE INVESTIGACIÓN: Propuesta de mejora en el proceso de abastecimiento de medicamentos en el Hospital General Ambato IESS


OBJETIVO: Proponer estrategias para la mejora en el proceso de abastecimiento de medicamentos en el Hospital General

Ambato IESS

APRECIACIÓN CUALITATIVA

CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento		X		
Claridad en la redacción de los ítems		X		
Pertinencia de la variable con los indicadores		X		
Relevancia del contenido		X		
Factibilidad de la aplicación	X			

Observaciones: El instrumento utilizado en esta investigación es la adecuada

Validado por: Ing. Ana Gabriela Flores Villafuerte	
Profesión: Ingeniero en Organización de Empresas	
Lugar de Trabajo: Hospital General Ambato IESS	
Cargo que desempeña: Oficinista de Adquisiciones	
Lugar y fecha de validación: 09 de febrero de 2022	
Firma:	

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Cuestionario dirigido a, funcionarios del hospital general Ambato IESS, Docentes Expertos en Gestión Administrativa.

TEMA DE INVESTIGACIÓN: Propuesta de mejora en el proceso de abastecimiento de medicamentos en el Hospital General Ambato IESS

OBJETIVO: Proponer estrategias para la mejora en el proceso de abastecimiento de medicamentos en el Hospital General

Ambato IESS

APRECIACIÓN CUALITATIVA

INSTRUMENTO PARA LA

CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento	X			
Claridad en la redacción de los ítems	X			
Pertinencia de la variable con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de la aplicación	X			

Observaciones:

Validado por: Dr. Mario Padilla M.

Profesión: Contador-Auditor

Lugar de Trabajo: UTA- Fcadm

Cargo que desempeña: Docente

Lugar y fecha de validación: 25 de agosto del 2021

Firma:

Firmado electrónicamente por:

MARIO PATRICIOPADILLA MARTINEZ



VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Cuestionario dirigido a, funcionarios del hospital general Ambato IESS, Docentes Expertos en Gestión Administrativa.

TEMA DE INVESTIGACIÓN: Propuesta de mejora en el proceso de abastecimiento de medicamentos en el Hospital General Ambato IESS


OBJETIVO: Proponer estrategias para la mejora en el proceso de abastecimiento de medicamentos en el Hospital General

Ambato IESS

APRECIACIÓN CUALITATIVA

CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento	X			
Claridad en la redacción de los ítems	X			
Pertinencia de la variable con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de la aplicación	X			

Observaciones: El instrumento cubre las dimensiones propuestas, puede ser aplicado.

Validado por:	LUIS FABRICIO LASCANO PEREZ
Profesión:	ECONOMISTA
Lugar de Trabajo:	FCADM -UTA
Cargo que desempeña:	DOCENTE
Lugar y fecha de validación:	09/02/2022
Firma:	

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Cuestionario dirigido a, funcionarios del hospital general Ambato IESS, Docentes Expertos en Gestión Administrativa.

TEMA DE INVESTIGACIÓN: Propuesta de mejora en el proceso de abastecimiento de medicamentos en el Hospital General Ambato IESS

OBJETIVO: Proponer estrategias para la mejora en el proceso de abastecimiento de medicamentos en el Hospital General Ambato IESS

CRITERIOS	APRECIACIÓN CUALITATIVA			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento		X		
Claridad en la redacción de los ítems		X		
Pertinencia de la variable con los indicadores		X		
Relevancia del contenido		X		
Factibilidad de la aplicación		X		

Observaciones: REVISAR PREGUNTAS 9,10, 13.....a ser una institución pública y ser el tema sobre compras no olvidarse de la ley orgánica de contratación pública, para relacionar las preguntas

Validado por: ING. DAVID CAISA	
Profesión: Magister en Gerencia Pública	
Lugar de Trabajo: UTA	
Cargo que desempeña: DOCENTE	
Lugar y fecha de validación: Ambato 9 de febrero de 2022	
Firma:	

4.3.5 Anexo 5 Proceso correlacionar de Pearson

Tabla 9 Correlaciones

		La programación de las necesidades de bienes y servicios contribuye a garantizar la adquisición y distribución de forma oportuna y eficiente	Con qué frecuencia existen problemas en el proceso de compra de medicinas.	Los procesos de programación de compra son flexibles y ágiles.	Las compras se realizan en función de la planificación de suministros según las necesidades institucionales.	Se cuenta con base de datos de los proveedores ordenado y actualizado según criterios preestablecidos en el hospital y a nivel nacional.
La programación de las necesidades de bienes y servicios contribuye a garantizar la adquisición y distribución de forma oportuna y eficiente	Correlación de Pearson	1	,671*	,642*	,559*	,787**
	Sig. (unilateral)		,012	,017	,037	,002
	N	11	11	11	11	11
Con qué frecuencia existen problemas en el proceso de compra de medicinas.	Correlación de Pearson	,671*	1	,638*	,283	,782**
	Sig. (unilateral)	,012		,017	,199	,002
	N	11	11	11	11	11
Los procesos de programación de compra son flexibles y ágiles.	Correlación de Pearson	,642*	,638*	1	,383	,816**
	Sig. (unilateral)	,017	,017		,123	,001
	N	11	11	11	11	11

Las compras se realizan en función de la planificación de suministros según las necesidades institucionales.	Correlación de Pearson	,559*	,283	,383	1	,704**
	Sig. (unilateral)	,037	,199	,123		,008
	N	11	11	11	11	11
Se cuenta con base de datos de los proveedores ordenado y actualizado según criterios preestablecidos en el hospital y a nivel nacional.	Correlación de Pearson	,787**	,782**	,816**	,704**	1
	Sig. (unilateral)	,002	,002	,001	,008	
	N	11	11	11	11	11
El grado de compromiso del proveedor garantiza la entrega justo a tiempo de los insumos y materiales.	Correlación de Pearson	,373	,556*	,399	,667*	,734**
	Sig. (unilateral)	,129	,038	,112	,012	,005
	N	11	11	11	11	11
Las rutas de abastecimiento garantizan la entrega a tiempo de los requerimientos de las diferentes áreas hospitalarias.	Correlación de Pearson	,524*	,586*	,408	,704**	,750**
	Sig. (unilateral)	,049	,029	,106	,008	,004
	N	11	11	11	11	11

Correlaciones

		El grado de compromiso del proveedor garantiza la entrega justo a tiempo de los insumos y materiales.	Las rutas de abastecimiento garantizan la entrega a tiempo de los requerimientos de las diferentes áreas hospitalarias.
La programación de las necesidades de bienes y servicios contribuye a garantizar la adquisición y distribución de forma oportuna y eficiente	Correlación de Pearson	,373	,524*
	Sig. (unilateral)	,129	,049
	N	11	11
Con qué frecuencia existen problemas en el proceso de compra de medicinas.	Correlación de Pearson	,556*	,586*
	Sig. (unilateral)	,038	,029
	N	11	11
Los procesos de programación de compra son flexibles y ágiles.	Correlación de Pearson	,399	,408
	Sig. (unilateral)	,112	,106
	N	11	11
Las compras se realizan en función de la planificación de suministros según las necesidades institucionales.	Correlación de Pearson	,667*	,704**
	Sig. (unilateral)	,012	,008
	N	11	11
Se cuenta con base de datos de los proveedores ordenado y actualizado según criterios preestablecidos en el hospital y a nivel nacional.	Correlación de Pearson	,734**	,750**
	Sig. (unilateral)	,005	,004
	N	11	11
El grado de compromiso del proveedor garantiza la entrega justo a tiempo de los insumos y materiales.	Correlación de Pearson	1	,734**
	Sig. (unilateral)		,005
	N	11	11
Las rutas de abastecimiento garantizan la entrega a tiempo de los requerimientos de las diferentes áreas hospitalarias.	Correlación de Pearson	,734**	1
	Sig. (unilateral)	,005	
	N	11	11

CAPITULO V

PROPUESTAS

5.1 DATOS INFORMATIVOS

5.1.1 Título: Estrategias de mejora para el proceso de adquisición de medicamentos

5.1.2 Institución Ejecutora: Hospital General IESS Ambato

5.1.3 Beneficiarios: Área de adquisiciones y comparas IESS Ambato y Los Afiliados

5.1.4 Ubicación: Av. Rodrigo Pachano Lalama y Av. Los Capulíes

5.1.5 Tiempo estimado: Tres meses para la implementación

5.1.6 Costo: USD 11.550,00

5.2 ANTECEDENTES

Luego de analizar los resultados de las encuestas aplicadas a los servidores que laboran en las áreas de adquisiciones y financiero del hospital IESS – Ambato, se pudo establecer que el proceso de abastecimiento de medicamentos a veces presenta problemas, los gastos que se efectúan en la farmacia no permiten conseguir los objetivos estratégicos, la inversión es limitada para la gestión de la farmacia, el personal no está debidamente capacitado para la atención a los pacientes, disminuyendo su eficiencia en la administración de los inventarios (Romero , 2018).

Los hospitales administrados por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), tienen problemas por escasez de medicamentos, debido al desabastecimiento de las farmacias hospitalarias. Ante lo cual los más afectados son los afiliados que acuden a los hospitales y clínicas del Seguro Social IESS.

5.3 JUSTIFICACIÓN

El Hospital Ambato IESS es una entidad que presta servicios hospitalarios en la zona tres del país, cubre las provincias de: Tungurahua, Cotopaxi, Pastaza y Chimborazo, en la actualidad desea mejorar el proceso de adquisición de medicamentos, destinados para los diferentes tratamientos de enfermedades de los pacientes afiliados. Por ello es menester implementar las estrategias para establecer protocolos de comunicación; fomentar el buen clima laboral; promover entornos y actitudes de alto rendimiento enfocadas a elevar la satisfacción de los colaboradores del departamento de compras y adquisiciones. De igual forma es importante mejorar el flujo de inventarios de medicamentos a nivel interno hospitalario.

El desabastecimiento de medicinas para los hospitales del Seguro Social es un problema que viene desde administraciones anteriores, a pesar, de que la Institución cuenta con los recursos económicos para adquirir todas las medicinas. Por lo cual, se convierte en prioritario, la mejora del proceso de abastecimiento y distribución de medicamentos mediante estrategias para el Hospital General Ambato IESS, con el fin de mejorar la calidad de servicio a sus pensionistas.

Por ello, con el desarrollo de las estrategias se busca, dinamizar el proceso de adquisiciones de medicamentos, a través, de una adecuada gestión con los proveedores, la optimización de los procesos operativos, con un personal totalmente motivado, apoyados con una comunicación interna y externa fortalecida que busca propender a una mayor satisfacción de los usuarios. Esto permitirá una sincronización entre los distintos departamentos del Hospital: Financiero, Adquisiciones y Compras, Farmacia, para cumplir con las metas establecidas en su planificación anual.

5.4 OBJETIVOS

5.4.1 Objetivo General

Proponer estrategias de mejora al proceso de abastecimiento de medicamentos en el Hospital General Ambato IESS, para una respuesta oportuna y efectiva a los afiliados.

5.4.2 Objetivo Específico

- Desarrollar un marco referencial de las estrategias para la mejora del proceso de abastecimiento de medicamentos.
- Analizar la factibilidad, administrativa, legal y económica para el desarrollo de las estrategias de mejora al proceso de abastecimiento de medicamentos.
- Plantear estrategias para la mejora del proceso de abastecimiento de medicamentos para el Hospital General Ambato IESS.

5.5 MARCO REFERENCIAL

5.5.1 Fundamentación teórica (hablar sobre las estrategias con referencias bibliográficas)

Estrategia de confianza

La estrategia de lanzamiento permite a la empresa darse a conocer, sin embargo, tal vez no sea suficiente para que el cliente tenga la confianza y adquiera los productos o servicios que brinde. La credibilidad y confianza son herramientas esenciales para que las empresas anuncien sus acciones y respuestas interactuando con sus consumidores (Pecanha, 2019).

Muchas organizaciones recurren a la estrategia de confianza cuando su imagen se ha visto afectada, por ello, cultivar confianza desde el primer contacto, transmitir seguridad y cumplir con las promesas crea más aceptación en el mercado y fidelidad por parte de los clientes, siendo una estrategia que te convenga implementar en varios momentos (Tavira & Rosales, 2015).

Además, las nuevas tecnologías y medios digitales facilitan una relación más directa con los clientes y usuarios. Es importante aprovechar estos canales para reforzar la confianza y atraer resultados positivos cuando se implementa esta estrategia. Después de todo, las ventas directas y la atención al cliente han pasado a un proceso más virtual; por ello, es importante que se refuerce la confianza que proyecta la organización por medio de estos canales (García & Carricano, 2016).

Los siguientes puntos te ayudarán a fortalecer esta estrategia:

- Cuenta con un sitio web profesional.
- Busca tener presencia en los medios.
- Desarrolla material promocional de calidad.
- Comparte casos de éxito.
- Ofrece garantías de devolución de dinero.
- Busca dar soluciones efectivas a descontentos.
- Ofrece dar productos o servicios de prueba.

Crear programas de aprendizaje y desarrollo

Muchas investigaciones sugieren que la capacitación de los trabajadores es responsabilidad de la organización y, al aplicarla, fomenta la productividad y el rendimiento laboral. Para ello, se gestiona un plan de estudio y proporcionar los recursos adecuados y el entorno que respalde las necesidades de crecimiento y desarrollo del empleado. Esta es una buena práctica para premiar a los colaboradores según su rendimiento (Palligua & Arteaga, 2018).

¿Qué es la gestión de proveedores?

Una de las primeras opciones que se debe estudiar es la posibilidad de contratar los servicios de un proveedor. De hecho, la búsqueda de un suministrador o distribuidor es una tarea esencial que debe resolverse rápidamente, pues de ella dependerá que podamos ofrecer nuestros productos y servicios en el mercado. A pesar de esto, no siempre es fácil escoger el candidato ideal para nuestra empresa, ya que cada proveedor satisface unas determinadas necesidades y poseerá unas especialidades particulares con relación a la calidad, el precio o las condiciones de pago. Por esa razón, es importante conocer todo sobre el servicio en cuestión (Chimbo & Morocho, 2018).

Es aquí donde interviene la gestión de proveedores, un proceso clave de la administración empresarial que permite a una compañía seleccionar adecuadamente a sus proveedores y negociar los mejores precios de los bienes y servicios que adquiere. Se trata, en definitiva, de la selección meditada de los proveedores y la negociación de los precios de los bienes y servicios

que requiere nuestra empresa con el objetivo de simplificar el sistema y ganar efectividad y eficiencia (Ojeda & Ramos, 2021).

Gestión por procesos

El modelo de Gestión basada en los Procesos se orienta en desarrollar la misión de la organización, mediante la satisfacción de las expectativas de sus clientes, proveedores, accionistas, empleados, sociedad, qué hace la empresa para satisfacerlos, en lugar de centrarse en aspectos estructurales como su cadena de mandos y la función de cada departamento. Pero este cambio de enfoque no es consecuencia de una mera idea, sino que refleja los resultados de la experiencia de las organizaciones. Empresas líderes aplicaron el cambio organizativo, individualizando sus procesos, eligiendo los procesos relevantes, analizándolos y mejorándolos y finalmente utilizando este enfoque para transformar sus organizaciones (Mallar, 2010).

1.1 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

1.4.1 Factibilidad Administrativa

Los colaboradores del área de compras y adquisiciones, bodega y directivos del hospital del Ambato IESS, tienen expectativas que la implementación de las estrategias para la adquisición de medicamentos, integrada a un plan complementario con una comunicación efectiva, con personal capacitado y motivado, así como una gestión adecuada de los proveedores, se podrá entregar a tiempo los medicamentos a los pacientes y así fortalecer la confianza en el Hospital, esto se convertirá en una gestión beneficiosa para las partes involucradas.

1.4.2 Factibilidad Legal

El marco normativo legal vigente es la Constitución de la República del Ecuador 2008, adicionalmente la Ley de la Seguridad Social, en su parte pertinente sobre la contratación de insumos médicos, fármacos y material quirúrgico y el reglamento para la gestión farmacéutica en las unidades médicas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

1.4.3 Factibilidad Económica

Para la implementación de las estrategias es necesario contar con el recurso económico, el cual podría tomar parte del presupuesto del hospital del IESS – Ambato, formará parte de la cuenta

asignada para investigación y desarrollo. Este permitirá la realización de estudios especializados en metodologías para la planificación, adquisición y distribución de medicamentos, por tanto, es factible la asignación de un monto establecido en el presupuesto de la entidad, ya que cuenta con la partida presupuestaria para el financiamiento de estas estrategias y actividades.

1.2 METODOLOGÍA PARA EL PLANTEAMIENTO DE ESTRATEGIAS

Las estrategias están enfocadas en cuatro ejes principales, mejorar la comunicación interna y externa, fomenta un buen clima laboral, promover una adecuada gestión de proveedores y una gestión por procesos para la adquisición de medicamentos. A continuación, se explica cada una.

FASE 1.- Revisión de los lineamientos generales para la adquisición de medicamentos en los establecimientos de salud del instituto ecuatoriano de seguridad social - IESS en el Hospital Ambato IESS.

FASE 2.- Detección de las Acciones de Mejora en el proceso de adquisición de medicamentos en el Hospital Ambato IESS.

FASE 3.- Desarrollo de las Estrategias para fortalecer el proceso de adquisición de medicamentos en el Hospital Ambato IESS.

1.3 DESARROLLO.

FASE 1.- Revisión de los lineamientos generales para la adquisición de medicamentos en los establecimientos de salud del instituto ecuatoriano de seguridad social - IESS en el Hospital Ambato IESS.

Tabla 10 Revisión de los lineamientos generales para la adquisición de medicamentos

	FASE	PROCESO
1	Requisitos fase preparatoria	Los establecimientos de salud de los Niveles 1, 2 y 3 deberán realizar la contratación de medicamentos por ítems individuales, plenamente identificables e independientes.
2	Revisión de Catálogo Electrónico	<p>*Solicitar a la Subdirección Nacional de Compras Públicas certificación de si el bien consta en catálogo electrónico.</p> <p>* Verificar si la adquisición del bien se trata de bienes normalizados.</p>
3	Procedimiento de contratación por Régimen Especial entre Entidades públicas	<p>*Verificar si las Empresas Públicas que proveen medicamentos cumplen normativa del SNCP, la Ley Orgánica de Salud y con los principios de calidad, seguridad, eficacia.</p> <p>* Elaborar estudio de mercado, bajo principios de concurrencia, participación, trato justo.</p> <p>* Verificar que la actividad principal o secundaria conste exinscrito en el RUP</p>

4	<p>Obtención de Proformas</p> <p>Características básicas:</p>	<p>Emitir correos para obtener proformas y elaborar el estudio de mercado.</p> <p>Contar con una base de datos de productores actualizada por cada unidad requirente.</p> <p>* Proceso de Menor Cuantía</p> <p>Características: El monto del contrato será inferior al coeficiente 0,000002 del Presupuesto Inicial del Estado. Se aplicará para la contratación directa de bienes y servicios no normalizados.</p> <p>* Proceso de Ínfima Cuantía Las contrataciones para la ejecución de obras, adquisición de bienes o prestación de servicios, cuya cuantía sea igual o menor a multiplicar el coeficiente 0,000002 del Presupuesto Inicial del Estado.</p>
5	<p>Especificaciones Técnicas</p>	<p>* Serán elaboradas por las personas que tengan conocimiento sobre la adquisición.</p> <p>*Incluir como parte integrante de las especificaciones técnicas, los siguientes formatos: Recepción técnica de medicamentos, y Registro de novedades durante la recepción.</p>
6	<p>Reglas de Participación</p>	<p>Los establecimientos de salud deberán exigir y verificar el cumplimiento obligatorio de las siguientes reglas de participación,</p> <p>establecido en el artículo 65 de la Resolución Nro. RE-SERCOP-2016-0000072, de 31 de agosto de 2016:</p>
7	<p>Reporte ejecución de procesos</p>	<p>El Hospital, deberá reportar los procesos que se encuentren en ejecución desde la fase preparatoria y precontractual de manera diaria</p>
8	<p>Origen lícito de los recursos y nómina de socios accionistas</p>	<p>Las comisiones técnicas o delegados para llevar a cabo la fase precontractual, según el caso, deberán dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Orgánica para la Eficiencia en la Contratación Pública, artículo 13 que sustituye a la Disposición General Séptima de la Ley</p>

		Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.
9	Experiencia General	Las comisiones técnicas o delegados para llevar a cabo la fase precontractual, según el caso, deberán verificar la experiencia del oferente de acuerdo con la Resolución No. R.E-SERCOP-2017-0000078 de fecha 23 de mayo de 2017 y la Resolución No. R.E-SERCOP-2017-0000081 de fecha 06 de octubre de 2017, en la cual se establece la experiencia general para los procesos de contratación pública.
10	Publicación de información en el sistema oficial de contratación pública en Ecuador.	Conforme a los artículos 13 y 31 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, así como los artículos 9 y 10 de la Resolución No. RE-SERCOP-2016-0000072, de fecha 31 de agosto de 2016.
11	Requisitos Mínimos técnicos Sanitarios	Para la adquisición de medicamentos deberán regirse al modelo establecido por el SERCOP, que será de uso obligatorio y no podrán solicitar requisitos adicionales, por cuanto los mismos se encuentran conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Salud.
12	Canje de medicamentos	El canje de medicamentos se cumplirá de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 175 de La Ley Orgánica de Salud, que dispone: <i>“Sesenta días antes de la fecha de caducidad de los medicamentos, las farmacias y botiquines notificarán a sus proveedores, quienes tienen la obligación de retirar dichos productos y canjearlos de acuerdo con lo que establezca la reglamentación correspondiente.</i>
13	Cronograma	Con la finalidad de controlar el abastecimiento y las contrataciones de medicamentos se pone en conocimiento el cronograma de la fase preparatoria con tiempos estimados, exhortando a los autorizadores de gasto, tomen en consideración los tiempos establecidos.

14	Presupuesto Referencial	La determinación del presupuesto referencial, así como la elaboración y suscripción de los documentos correspondientes a la fase preparatoria, es exclusiva responsabilidad de cada unidad requirente.
15	Control de Calidad	<p>En caso de que el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - IESS, considere necesario realizar un control de calidad y control post registro nivel 2 y/o nivel 3, se solicitará a la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, la recolección de muestras y ejecución de los análisis correspondientes.</p> <p>El costo que demande el análisis de control de calidad de los medicamentos asumirá el contratista.</p>
16	Responsabilidades	<p>* Será responsabilidad de los servidores de la Institución que intervengan en las fases reparatoria y precontractual de los procesos de contratación, verificar que el o los oferentes no se encuentren dentro del listado de contratistas incumplidos en el IESS.</p> <p>* Adicionalmente serán responsables de la verificación de la habilitación del Registro Único de Proveedores - RUP en el portal de compras públicas.</p>

Nota: Esta tabla recoge los lineamientos generales para la adquisición de medicamentos en los establecimientos de salud del instituto ecuatoriano de seguridad social - IESS en el Hospital Ambato IESS, (IESS , 2017)

FASE 2.- Detección de las Acciones de mejora en el proceso de adquisición de medicamentos en el Hospital Ambato IESS.

Mediante un análisis al procedimiento de Adquisiciones de Bienes y Servicios del Hospital del IEES Ambato, y en base a la Normativa Legal Vigente, se propone varias acciones de mejora de acuerdo con cada Fase, las cuales se describen a continuación.

Tabla 11.- Acciones de mejora en el proceso de adquisición de medicamentos en el Hospital Ambato IESS.

	FASE	ACCIONES DE MEJORA
1	Requisitos fase preparatoria	Memorando de programación, informe de justificación de la selección y programación y el acta de comité de farmacia y terapéutica.
2	Revisión de Catálogo Electrónico	Aplicar compra, si el Medicamento está catalogado en el SERCOP, Catalogo Electrónico, Ínfima Cuantía, Subasta Inversa Electrónica y Régimen Especial Proveedor Único, dependiendo el monto aprobado para cada caso.
3	Procedimiento de contratación por Régimen Especial entre Entidades públicas	<p>* Si no cumple con la normativa dispuesta, denunciar a la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria; al SERCOP</p> <p>*Se deberá exigir a la Empresa Pública oferente que presente listado de empresas con las que está calificado como proveedor.</p> <p>* Verificar que en el expediente conste el documento denominado “Conveniencia y viabilidad técnica y económica de la contratación” elaborada por la unidad requirente. Esta debe justificar el tipo de procedimiento, en el pliego debe constar antecedentes; así como la suscripción por la Máxima Autoridad o su delegado, previo a la publicación del proceso.</p>

<p>4</p>	<p>Obtención de Proformas</p> <p>Características básicas:</p>	<p>Considerar el siguiente orden: productores, importadores, representantes nacionales y otros oferentes que se encuentren inscritos en el Registro Único de Proveedores - RUP del SERCOP</p> <p>*Revisar que su actividad económica esté relacionada al objeto de contratación.</p> <p>* Verificar que todas las Personas Naturales o Jurídicas, que presenten sus proformas estén Habilitadas en el RUP.</p> <p>* Incluir todas las proformas que presenten los proveedores para la determinación del presupuesto referencial.</p> <p>* Las cotizaciones deben ser obtenidas, mediante solicitudes emitidas atrás de medios escritos de comunicación masiva de la Institución, por parte de la unidad requirente.</p> <p>* Para el caso de procesos a través de ínfima cuantía, no será obligatorio que el oferente se encuentre registrado en el RUP.</p> <p>* Las proformas deben especificar mínimo: Bien/servicio, precio unitario, precio total, si incluye impuestos o no, monto total, garantía, y características.</p> <p>a) Fecha de emisión.</p> <p>b) Número de proforma.</p> <p>c) Registro Único de Contribuyentes - RUC del proveedor.</p> <p>d) Descripción de los bienes a contratar (la descripción debe corresponder a los componentes técnicos del bien requerido por la entidad contratante), cantidad, precio unitario y valor total.</p> <p>e) Plazo de entrega.</p> <p>f) Forma de pago.</p> <p>g) Vigencia de la oferta.</p> <p>h) Condiciones de la Garantía técnica.</p> <p>i) Datos del proveedor (números de contacto, dirección, correo electrónico).</p> <p>j) La proforma debe contener la firma del proveedor física o electrónica. En caso de ser electrónica, es responsabilidad de la unidad requirente validar la firma en el aplicativo FirmaEC.</p>
-----------------	---	--

5	Especificaciones Técnicas	* Verificar nombres y firmas, de elaboración, revisión y aprobación, así como las especificaciones técnicas, estas no podrán ser modificadas salvo las particularidades de cada unidad.
6	Reglas de Participación	<p>Se debe Verificar:</p> <p>a). - Experiencia técnica del oferente. Para procedimientos de presupuesto menor o igual a USD \$ 500.000,00</p> <p>Podrá ser acreditada a través de una tercera persona natural, siempre y cuando esta se encuentre en relación de dependencia con la persona jurídica participante.</p> <p>Para el caso de procedimientos mayor a USD \$ 500.000,00 La experiencia técnica de la persona jurídica NO podrá ser acreditada a través de una tercera persona natural.</p> <p>b). - Tiempo de existencia legal de personas jurídicas</p> <p>Para procedimientos de presupuesto inferior o igual a USD \$ 500.000,00 No habrá tiempo de existencia legal mínima requerida Para los casos que superen los USD 500.000,00 El tiempo de existencia legal será mínimo de tres (3) años.</p> <p>c). - Patrimonio de personas jurídicas</p> <p>Verificar que el patrimonio sea igual o superior a la relación con el presupuesto referencial del procedimiento de contratación, a través, de la declaración del impuesto a la renta del último ejercicio fiscal, en el SRI, o por el documento equivalente del país de origen para aquellas ofertas extranjeras, el mismo que deberá ser apostillado y traducido al idioma español.</p>
7	Reporte ejecución de procesos	Deberá administrar su propia base de datos con la información que recoja el tipo de proceso, Año, Detalle de contratación, Precio unitario y total, Número de proceso de adquisición, No de contrato, Fecha de contrato, proveedor, Ruc proveedor.
8	Origen lícito de los recursos y nómina de	*Revisar la vinculación entre participantes en la página web de la Superintendencia de Compañías, verificación que debe quedar documentada como anexo al Acta de Calificación en el expediente del proceso de contratación,

	socios accionistas	conforme lo indica el numeral 19 del formulario 1.1 Presentación y Compromiso de la Oferta.
9	Experiencia General	* Verificar experiencia del oferente de acuerdo con la Resolución No. R.E-SERCOP-2017-0000078 de fecha 23 de mayo de 2017 y la Resolución No. R.E-SERCOP-2017-0000081 de fecha 06 de octubre de 2017. Dejar constancia en el proceso debidamente certificada.
10	Publicación de información en el sistema oficial de contratación pública en Ecuador.	* Cumplir con la publicación en el Portal Institucional del SERCOP, de toda la documentación relevante. Además, deberá contarse con el expediente digital, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 36 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.
11	Requisitos Mínimos técnicos Sanitarios	* Confirmar a través de cualquier medio electrónico la veracidad del contenido de los documentos técnicos y de los certificados de distribución presentados en la oferta, debiendo adjuntar al Acta de Calificación la evidencia documental de dicha verificación.
12	Canje de medicamentos	* Verificar que este en concordancia con el Reglamento de Canje de Medicamentos en General, Medicamentos Biológicos y Kits de Medicamentos que Contienen Dispositivos Médicos que están próximos a caducar, documento expedido el día 02 de septiembre de 2019 mediante Acuerdo 00015-2019.
13	Cronograma	* Se sugiere establecer un sistema de abastecimiento denominado Just inTime . Par a no romper stock y no quedar desabastecidos de medicamentos.
14	Presupuesto Referencial	* Preparar el presupuesto referencial para el ejercicio siguiente, hasta noviembre del ejercicio económico en curso. Que incluya los requerimientos de cada unidad.
15	Control de Calidad	* Colocar en los pliegos de contratación de suministros de medicamentos, la necesidad de realizar un control de calidad y control post registro nivel 2 y/o nivel 3, mediante la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria. Para evitar inconvenientes futuros y el desprestigio del Hospital.
16	Responsabilidades	* Verificar que el o los oferentes no se encuentren dentro del listado de contratistas incumplidos que se encontrará publicado en la página web institucional. * Será responsabilidad de la Procuraduría General del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - IESS la publicación y actualización quincenal en la página web institucional de la lista de contratistas incumplidos.
17	Reglas generales para	a) En caso de requerir soporte en cualquiera de las fases de contratación, se deberá solicitar el apoyo a la

	<p>tomar en cuenta</p>	<p>Subdirección Nacional de Compras Públicas.</p> <p>b) La unidad requirente podrá solicitar acompañamiento al responsable de adquisiciones o quien haga sus veces en el nivel desconcentrado o descentralizado, para generar la documentación de la fase preparatoria, conforme. Cabe aclarar que dicho acompañamiento no implica la suscripción del documento.</p> <p>c) La comisión técnica podrá integrar una subcomisión de apoyo para el análisis de las ofertas, si así lo amerita la complejidad del caso. Cabe indicar que la comisión técnica obligatoriamente deberá analizar dichos informes y avalar o rectificar la totalidad de estos, asumiendo la responsabilidad por los resultados de esta etapa de calificación.</p> <p>d) De conformidad con el artículo 94 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, que dispone: <i>“Acción Popular.- Concédase acción popular para denunciar irregularidades en la administración pública...”</i>; cualquier servidor público, podrá solicitar la supervisión del procedimiento.</p> <p>e) Antes de firmar el contrato, el contratista presentará una Declaración Juramentada sobre el origen lícito de los fondos y de no encontrarse inmerso en las inhabilidades establecidas en los artículos 62 y 63 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.</p>
--	-------------------------------	---

Nota: La tabla explica varias acciones de mejora a tomar en cuenta para mejorar el proceso de adquisición de bienes y servicios normalizados y no normalizados, del Hospital General Ambato IESS. La información fue tomada de varias fuentes como LOCGE, LOSNCOP y Su Reglamento. (Contraloría General del Estado, 2002); (Servicio Nacional de Contratación Pública, 2018); (Servicio Nacional de Contratación Pública, 2017).

FASE 3.- Desarrollo de las Estrategias para fortalecer el proceso de adquisición de medicamentos en el Hospital Ambato IESS.

Título. – Estrategias de fortalecimiento al proceso de adquisición de medicamentos

Tabla 12 Estrategias de fortalecimiento al proceso de adquisición de medicamentos

NO	OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES
1	Establecer protocolos de comunicación interna y externa.	* Estrategia de confianza	<ul style="list-style-type: none"> * Crear un sitio web profesional. * Buscar presencia en los medios. * Compartir casos de éxito. * Busca soluciones efectivas a descontentos de los usuarios.
2	Fomentar un buen clima laboral.	* Programas de aprendizaje y desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> * Gestionar un plan de estudios * Fomentar entorno responsable y de compromiso personal de los colaboradores.
3	Gestionar a los proveedores.	* Gestión estratégica de proveedores	<ul style="list-style-type: none"> * Identificación (selección de proveedores) * Desarrollo (Conocimiento y construcción de la relación) * Alineación (Organización y crecimiento) * Evaluación (análisis de los resultados)
4	Implementar una gestión por procesos para la adquisición de medicamentos	* Gestión por procesos	<ul style="list-style-type: none"> * Identificar los procesos Estratégicos. -que aportan directrices a todos los demás procesos. * Resaltar los Procesos Operativos o clave. - que tienen un impacto en el usuario o cliente, que creen valor para el usuario. * Analizar los Procesos de Apoyo. - Que dan soporte a los procesos claves.

Establecer protocolos de comunicación

Normalmente, en todas las empresas y departamentos, hay ciertas tareas y situaciones que se repiten constantemente. Una forma inteligente de minimizar esfuerzos es crear protocolos de funcionamiento. Los sistemas informáticos suelen ayudar a establecer protocolos, y también es importante establecer roles claros entre los trabajadores, fijar plazos específicos para evitar demoras o malentendidos y concretar al máximo los objetivos para medir mejor los resultados (López, 2013).

Fomentar el buen clima laboral

No es suficiente únicamente con unos grandes sistemas informáticos, pues al final en una empresa las personas son elementos clave. Por eso, es necesario promover la motivación y el bienestar de todos los colaboradores, demostrado que esto ayuda mucho a su desempeño profesional (Pérez & Coutín, 2005).

Promover entornos y actitudes de alto rendimiento

Se debe tomar en cuenta la importancia de la formación constante de los profesionales de la organización, no solo en las habilidades técnicas que requiera el puesto, sino también en otras habilidades como la informática, los idiomas, habilidades de comunicación, gestión del estrés, entre otros. Además, se puede emplear incentivos económicos y personales para que mejoren sus capacidades, asuman nuevos retos y consigan una mayor productividad (García , Boom, & Molina, 2017).

5.6 PLAN DE ACCIÓN

Tabla 13 Plan de Acción

No	OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	TIEMPO DE EJECUCIÓN	PRESUPUESTO	VERIFICABLE
1	Establecer protocolos de comunicación interna y externa.	* Estrategia de confianza.	* Crear un sitio web profesional.	Dirección de sistemas	2 meses	USD. 400,00	* Dirección de sitio web, contrato dominio.
			* Buscar presencia en los medios. Compartir casos de éxito.	Dto. Comunicación	6 meses	USD. 1.000,00	* Plan de gestión de medios publicitarios
			* Busca soluciones efectivas a descontentos de los usuarios.	Dto. Comunicación	12 meses	USD. 1.000,00	* Encuestas de percepción del servicio del Hospital IESS
2	Fomentar un buen clima laboral.	* Programas de aprendizaje y desarrollo	* Gestionar un plan de estudios contratación pública	Talento Humano	12 meses	USD. 5.000,00	* Plan de capacitación ejecutado
			* Fomentar entorno responsable y de compromiso personal de los colaboradores	Talento Humano y Jefaturas Departamentales, Administrador General	12 meses	USD. 1.000,00	* Plan de fomento entorno responsable ejecutado.
3	Gestionar a los proveedores.	* Gestión estratégica de	* Identificación (selección de	Departamentos requerentes y Departamento de	1 mes	USD. 150,00	* Verificable de la publicación de requerimiento de

		proveedores	proveedores) * Desarrollo (Conocimiento y construcción de la relación) * Alineación (Organización y crecimiento) * Evaluación (análisis de los resultados)	compras y adquisiciones	12 meses	USD. 1.000,00	proveedores en medios digitales * Evidencias de evaluación de cumplimiento de proveedores
4	Implementar una gestión por procesos para la adquisición de medicamentos	Gestión por procesos	* Identificar los procesos Estratégicos. -que aportan directrices a todos los demás procesos. * Resaltar los Procesos Operativos o clave. - que tienen un impacto en el usuario o cliente, que creen valor para el usuario. * Analizar los Procesos de Apoyo. - Que dan soporte a los	El Director Administrativo y las Jefaturas Departamentales	3 meses	USD 2.000,00	* Un plan Estratégico basado en la gestión por procesos

			procesos claves.				
			Total, presupuesto:			USD. 11.550,00	

5.7 LINEAMIENTOS PARA EVALUAR LA PROPUESTA

La propuesta de estrategias de mejora al proceso de abastecimiento de medicamentos podrá ser evaluada en cuanto a su correcto funcionamiento, en base a los siguientes indicadores:

- Cumplimiento de los Controles Internos por parte del personal del área de adquisiciones.
- Disminución de reprocesos en la elaboración de pliegos de adquisiciones.
- Disminución de quejas de pacientes por la no disponibilidad de medicinas.
- Disminución del nivel de errores en la compra de medicamentos.
- Adquisición de cantidades de fármacos de acuerdo con los requerimientos hospitalarios para no romper stock.
- Control del número de documentación que respalda cada procedimiento de adquisición.
- Mejor desempeño del personal en la ejecución de los procedimientos.

5.8 Glosario:

- LOSNCP: Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.
- RLOSNCP: Reglamento a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública
- MSP: Ministerio de Salud Pública
- SERCOP: Servicio Nacional de Contratación Pública
- ES: Establecimiento de Salud
- DM: Dirección Médica
- CNMB: Cuadro Nacional de Medicamentos Básicos
- SNCO: Sistema Nacional de Contratación Pública
- RUP: Registro Único de Proveedor

5.9 Bibliografía

- Arias, F. (2012). *Introducción a la metodología científica*. México: Pearson.
- Barraza, M. C. (2016). *Metodología de la Investigación*. Metropolitana : Penguin Books.
- Blasco, E., & Pérez, J. (2007). *Metodologías de la investigación en las ciencias de la actividad física y el deporte*. México: Pearson.
- Caldas, Carrión, & Heras. (2014). *Empresa: Iniciativa Emprendedora*. Madrid: Editex.
- Cancela , R., Cea, N., Galindo, G., & Valilla, S. (2010). *Metodología de la investigación educativa*. Madrid: UAM.
- Castro, A., & López, A. (2013). Validación mediante método Delphi de un sistema de indicadores para prever, diseñar y medir el impacto sobre el desarrollo local de los proyectos de investigación en el sector agropecuario. *Ciencias técnicas agropecuarias*, 54-60.
- Chimbo , M., & Morocho, P. (2018). *Propuesta de un plan de negocios para la creación*. Cuenca: UPSC.
- Contraloría General del Estado. (29 de Mayo de 2002). Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado. Quito, Pichincha, Ecuador: Suplemento del RO. 595 de 12/junio/2002. Obtenido de <https://www.contraloria.gob.ec/Normatividad/BaseLegal>
- Dzul, M. (2013). *Aplicación básica de los métodos científicos*. México: UAEH.
- Escofet, A., Folgueiras, P., Luna, E., & Palou, B. (2016). Elaboración y validación de un cuestionario para la valoración de proyectos de aprendizaje-servicios. *Investigación educativa*, 929-949.
- Ferreira , R., & Alairdes, M. (2014). *Sistema de interacción familiar*. Bogotá: TDU.
- García , F., Boom, E., & Molina, S. (2017). Habilidades del gerente en organizaciones del sector palmicultor. *Redalyc*, 1-21.
- García , I., & Carricano, M. (2016). *Un análisis de las promociones de ventas al*. Catalunya: UCC.
- Gaviria Vásquez, A. G. (2015). *Plan de mejora del proceso de adquisición de insumos médicos en el Hospital Sagrado Corazón de Jesús de Quevedo*. Santo Domingo: Universidad

Regional Autónoma de los Andes. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/830/1/TUAMGSS027-2015.pdf>

Granda, G. (2014). *Plan funcional del Hospital IESS Ambato*. Ambato: Ministerio de Salud Pública.

Heizer, J., & Render, B. (2009). *Principios de Administración de Operaciones* (Séptima ed.). México: Pearson Educación.

Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México: Mc. Graw Hill. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, A. (2001). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.

Huertado, D. (2014). *Principio de Admistración*. Medellín: ITM.

IESS . (09 de 03 de 2017). LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ADQUISICIÓN DE MEDICAMENTOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL - IESS. Quito, Pichincha, Ecuador: Ministerio de Salud Pública.

IESS. (2016). *Manual de procesos para la gestión farmacéutica*. Quito: Ministerio de Salud Pública.

Kerlinger, F., & Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales* . México: Mc Graw Hill.

Lopéz, M. (2013). *Normalmente, en todas las empresas y departamentos, hay ciertas tareas y situaciones que se repiten constantemente. Una forma inteligente de minimizar esfuerzos es crear protocolos de funcionamiento. Los sistemas informáticos suelen ayudar a establecer pr.* Murcia: DSPS.

Lucio, R. (2011). *Sistema de Salud en Ecuador*. Quito: Salud Pública.

Mallar, M. (2010). La gestión por procesos; un enfoque eficiente. *Visión del Futuro*, 26-49.

Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad. *Perspectivas*, 181-209. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>

- Mayanquer Gonzalez, V. Y. (2018). *Diagnóstico de la gestión del suministro de medicamentos y dispositivos médicos del servicio de farmacia del Hospital “San Luis” de Otavalo y propuesta de mejora*. 2018: Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/15166/1/T-UCE-0008-QF051-2018.pdf>
- Molina Celi, E. A. (2019). *Estrategias para la mejora en la gestión del abastecimiento hospitalario en el Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas N°1*. 2019: Universidad de las Fuerzas Armadas. Obtenido de <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/22491/1/T-ESPE-043797.pdf>
- Muggenburg, M., & Pérez, I. (2007). Tipos de estudio en el enfoque de investigación cuantitativa. *Enfermería Universitaria*, 35-38.
- Muños, V. (2002). *Técnicas de investigaciones de campo*. México: Emba. Obtenido de http://brd.unid.edu.mx/recursos/Metodologia_de_la_Investigacion/MI08/Investigacion_de_campo.pdf?603f00
- Ojeda, V., & Ramos, Y. (2021). Selección de proveedores, factor de éxito en la gestión de compras del producto restauración. *REICOMUNICAR*, 15-26.
- Ortega, M. (2009). *Coeficientes de correlación*. México: Mc Graw Hills.
- Ortiz, A. (2009). *Enfoques y métodos de investigación en las ciencias sociales y humanas*. Bogota: Ediciones de la U.
- Palligua, C., & Arteaga, F. (2018). *El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas*. Manabí: Redalyc.
- Pecanha, V. (2019). *Marketing digital*. México : Mc Graw Hills.
- Pedhazur, E., & Schmelkin, L. (1991). *Medición, diseño y análisis. Un enfoque integrado*. Hillsdale: Lawrence Erlbaum Associates, 304.
- Peréz, Y., & Coutín, A. (2005). La gestión del conocimiento: un nuevo enfoque en la gestión empresarial. *Scielo*, 17-29.
- Prichard, D., & Jane, S. (1996). *La investigación en la era de la información*. EE.UU: Grand Rapids: Baker Books.
- Quispe Quispe, J. E. (2019). *Gestión de abastecimiento de medicamentos aplicando el modelo EOQ (Economic Order Quantity) para la farmacia de un hospital categoría III*.

Arequipa: Universidad Tecnológica del Perú. Obtenido de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2811/Julio%20Quispe_Tra bajo%20de%20investigaci%C3%B3n_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Romero , F. (2018). *Implementación de la teoría de restricciones para reducir las pérdidas de inventario de la farmacia del Hospital IESS Ambato*. Ambato: FISEI.

Romero Tricerri, F. X. (2018). *Implementación de la teoría de restricciones (TOC) para reducir pérdidas de inventarios de la farmacia del Hospital IESS Ambato*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/28338/1/Tesis_t1446mgo.pdf

Sabino, C. (1992). *El proceso de la investigación* . Bogota: Panamericana.

Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

Schawartz. (1984). *Composite Materials Handbook*. New york: Mc Graw Hills.

Servicio Nacional de Contratación Pública. (3 de Mayo de 2017). portal.compraspublicas.gob.ec. Recuperado el 18 de marzo de 2022, de https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/normativa/nor_res_ext/resolucion-sercop-no-078-2017

Servicio Nacional de Contratación Pública. (24 de Agosto de 2018). Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública. Quito, Pichincha, Ecuador: Registro Oficial Suplemento 395 de 04-ago.-2008 .

Tavira, E., & Rosales, E. (2015). Marketing relacional; valor, satisfacción, lealtad y retención del cliente. *Cencia y sociedad*, 307-340.

Taylor, S., & Bagdan, R. (1987). *Introduccion a metodos cualitativos de investigación*. New york: Syracuse.

Toscano, F. (2018). *Metodología de la investigación*. Colombia: U. Externado de Colombia. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=2RFaDwAAQBAJ&dq=metodologia+de+la+investigacion&source=gbs_navlinks_s

Vélez Maya, T. (2014). *Logística Empresarial Gestión Eficiente del flujo de suministros*. México: Ediciones de la U.

